

A black and white photograph of a security guard standing outdoors. He is wearing a dark polo shirt with a logo on the chest and dark trousers. He is smiling and has his arms crossed. The background shows a building with large windows reflecting trees and a green landscape.

SÉCURITÉ XGUARD

## Académie XGuard

Manuel du participant

# **Table des matières**

<b>INTRODUCTION</b>	<b>1</b>
<b>Partie 1</b>	
<b>EMPLOI D'AGENT : RÔLES ET RESPONSABILITÉS SUR LE TERRAIN</b>	<b>17</b>
1. Droits et responsabilités de l'agent	17
2. Service à la clientèle	37
3. Gardiennage : mandats, pouvoirs et techniques	45
4. Technologie et équipement	67
5. Communication	79
6. Emploi de la force	87
7. Coopération en milieu de travail	100
<b>Partie 2</b>	
<b>MESURES D'URGENCE ET PROTOCOLES</b>	<b>109</b>
8. Mesures d'urgence et risques : démarches à suivre	109
9. Incendies et matières dangereuses	126
10. Rédaction de rapports	147
<b>RETOUR SUR LE DÉBUT DE LA FORMATION</b>	<b>176</b>
<b>Annexes</b>	<b>179</b>
<b>ANNEXE I</b>	<b>180</b>
<b>ANNEXE II</b>	<b>184</b>
<b>ANNEXE III</b>	<b>186</b>
<b>ANNEXE IV</b>	<b>195</b>
<b>ANNEXE V</b>	<b>197</b>
<b>ANNEXE VI</b>	<b>199</b>

# **Introduction**

---

Introduction à la formation  
de l'Académie XGuard

<b>1. Introduction à la formation de l'Académie XGuard</b>	<b>3</b>
1.1. Formation obligatoire	3
1.1.1. Types de permis	3
1.2. Objectifs de la formation en gardiennage	4
1.3. Présentation de la formation XGuard	4
1.4. Règlements de l'Académie XGuard	5
<b>2. Introduction au Bureau de la sécurité privée</b>	<b>6</b>
2.1. Survol et historique	6
2.2. Mission	6
2.3. Objectifs	7
2.4. Pouvoirs	7
2.4.1. Pouvoirs reliés au rôle d'agent	7
2.4.2. Pouvoirs reliés au rôle d'agence	8
2.4.3. Pouvoir de mener des enquêtes et des inspections	8
2.5. BSP en chiffres	9
<b>3. Syndicat de la sécurité privée au Québec</b>	<b>10</b>
3.1. Convention collective	10
3.2. Décret sur les agents de sécurité	11
<b>4. Introduction à la sécurité</b>	<b>11</b>
4.1. Définition de la sécurité	11
4.2. Sécurité publique et sécurité privée	11
4.2.1. Sécurité publique	12
4.2.2. Sécurité privée	12
4.3. Sécurité interne et sécurité externe	12
4.3.1. Sécurité interne	12
4.3.2. Sécurité externe	13
4.4. Historique de la sécurité au Québec	13
<b>5. Questions, discussion et exercices</b>	<b>15</b>
5.1. Questions	15
5.2. Exercices	16

# 1. Introduction à la formation de l'Académie XGuard

Sécurité XGuard est une agence de sécurité en pleine expansion créée par des professionnels ayant une vaste expérience en sécurité privée. Elle se démarque des entreprises similaires par son dynamisme et sa volonté d'innovation. Ce désir se reflète dans son utilisation de nouvelles technologies et d'une variété d'outils de communication afin d'offrir un service personnalisé et les renseignements les plus actuels à sa clientèle. Que ce soit pour surveiller un commerce, un édifice gouvernemental, un hôpital, un événement ou un chantier de construction, les agents de Sécurité XGuard sont expérimentés, proactifs et fiables.

Bienvenue chez XGuard et bon succès dans votre formation!

## 1.1. Formation obligatoire

Au Québec, une personne qui désire travailler comme agent de sécurité doit détenir un permis du Bureau de la sécurité privée (BSP). Une formation de gardiennage en sécurité privée de 70 heures doit être suivie pour obtenir le permis. Le programme comprend trois modules obligatoires<sup>1</sup> :

1. Milieu, fonction, législation et normes de comportement (durée de 30 heures)
2. Procédures en situation d'urgence (durée de 24 heures)
3. Secourisme en milieu de travail, reconnu par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNEST) (durée de 16 heures)

La formation d'agent de sécurité proposée par XGuard répond à ces exigences, consolidant les apprentissages avec des exemples pratiques intéressants et applicables à un futur emploi dans le milieu de la sécurité.

Après avoir réussi la formation, vous pourrez déposer votre demande de permis d'agent au BSP. Ce dernier est le seul organisme qui peut émettre, renouveler ou révoquer un permis d'agent de sécurité. L'équipe de recrutement de XGuard peut vous accompagner à cette étape du processus. La mission première de l'Académie XGuard est de former les futurs employés de l'agence. Par contre, aucun emploi n'est garanti à l'obtention de son certificat de formation et de son permis du BSP.

### 1.1.1. Types de permis

Le BSP émet des permis dans plusieurs secteurs d'activités, dont voici la liste exhaustive<sup>2</sup> :

- ⌚ Gardiennage : la surveillance et la protection de personnes, de biens ou de lieux;
- ⌚ Investigation : la recherche de personnes, de renseignements ou de biens;
- ⌚ Serrurerie;

1. Bureau de la sécurité privée. Permis régulier : Les conditions pour obtenir un permis régulier. Dans *Bureau de la sécurité privée*. <https://www.bspquebec.ca/fr/47/permis-regulier>.

2. Bureau de la sécurité privée. Information à lire avant de remplir une demande : Qui doit être titulaire d'un permis? Dans *Bureau de la sécurité privée*. <https://www.bspquebec.ca/fr/11/information-a-lire-avant-de-remplir-une-demande>.

- ⌚ Systèmes électroniques de sécurité;
- ⌚ Convoyage de biens de valeur;
- ⌚ Service conseil en sécurité.

La formation de XGuard vise l'obtention du permis de gardiennage.

## 1.2. Objectifs de la formation en gardiennage

L'objectif principal de la formation est de préparer le mieux possible les participants à leur futur emploi d'agent de sécurité. Elle permet de développer les compétences nécessaires pour relever les défis du milieu, que ce soit avec XGuard ou ailleurs.

Les objectifs secondaires de la formation incluent :

- ⌚ L'apprentissage des différentes tâches d'un agent de sécurité;
- ⌚ La compréhension de ses droits et devoirs (fouilles, arrestations, etc.);
- ⌚ La compréhension des lois et des règlements liés à l'emploi (et de leur application);
- ⌚ Le développement d'aptitudes relationnelles (relations avec l'employeur, les collègues et les clients);
- ⌚ L'apprentissage de l'attitude à avoir et des gestes à poser dans différents contextes sur le terrain;
- ⌚ La formation en rédaction de rapports de sécurité de qualité.

## 1.3. Présentation de la formation XGuard

La formation XGuard se donne en classe ou en ligne. Le manuel de formation est l'outil d'apprentissage principal, mais l'écoute attentive et la prise de notes efficace assurent un meilleur succès.

Un questionnaire suit chaque section théorique. À la fin de la formation, une évaluation obligatoire de trois heures a lieu en classe (note de passage de 60 %).

Une évaluation de l'attitude des participants est également effectuée par le formateur. L'attitude et la vitesse de réaction d'un agent sont déterminants pour son succès dans le milieu de la sécurité.

## Plan de cours

CHAPITRE	TITRE	DURÉE
<b>MILIEU, FONCTION, LÉGISLATION ET NORMES DE COMPORTEMENT (durée de 30 heures)</b>		
-	Introduction	2 h 30
1	Droits et responsabilités de l'agent	4 h 30
2	Service à la clientèle	2 h 30
3	Gardiennage : mandats, pouvoirs et techniques	5 h 30
4	Technologie et équipement	5 h
5	Communication	5 h
6	Emploi de la force	4 h
7	Coopération en milieu de travail	1 h
<b>PROCÉDURES EN SITUATION D'URGENCE (durée de 24 heures)</b>		
8	Mesures d'urgence et risques : démarches à suivre	10 h
9	Incendies et matières dangereuses	6 h
10	Rédaction de rapports	8 h
<b>RÉVISION ET ÉVALUATION FINALE (durée de 5 heures)</b>		
-	Révision	3 h
-	Évaluation finale	2 h

### 1.4. Règlements de l'Académie XGuard

Voici les règlements à respecter tout au long de la formation :

- ➊ Faire preuve d'honnêteté et ne pas commettre de plagiat;
- ➋ Respecter le formateur et les autres participants : tolérance zéro pour les menaces, la violence verbale ou physique et la possession d'arme;
- ➌ Être ponctuel et ne pas s'absenter;
- ➍ Démontrer du sérieux et un grand professionnalisme;
- ➎ Compléter avec succès les questionnaires et l'évaluation finale (reprise d'examen possible);
- ➏ Respecter le Règlement sur la santé et la sécurité du travail.

## **2. Introduction au Bureau de la sécurité privée**

### **2.1. Survol et historique**

Le Bureau de la sécurité privée (BSP) a été créé par la Loi sur la sécurité privée (LSP), qui a été votée en 2006 et est entrée en vigueur dans son entièreté le 22 juillet 2010. La LSP a remplacé la Loi sur les agences d'investigation ou de sécurité. Cette loi de 1962 n'avait jamais été adaptée ni révisée pour répondre aux nouvelles exigences de l'industrie et aux récentes avancées technologiques.

En 1996, après des pressions de l'industrie et par souci d'actualiser cette loi, le ministre de la Sécurité publique a créé un comité consultatif ayant pour mandat d'examiner la portée de la législation, les liens entre la sécurité publique et privée, les exigences relatives à une carrière en sécurité privée et les moyens de rehausser le niveau d'intégrité et de professionnalisme de l'industrie de la sécurité privée au Québec.

L'objectif principal de la LSP et du BSP est de rendre le milieu de la sécurité privée plus professionnel et de régulariser les conditions de travail des agents (Décret sur les agents de sécurité).

Le BSP « est l'organisme d'autoréglementation régissant l'industrie de la sécurité privée au Québec, et plus précisément les six grands secteurs d'activité définis à l'article 1 de la LSP, soit :

1. Le gardiennage;
2. L'investigation;
3. Les activités exercées dans le cadre de la pratique de la serrurerie;
4. Les activités reliées aux systèmes électroniques de sécurité;
5. Le convoyage de biens de valeur;
6. Le service conseil en sécurité<sup>1</sup>. »

Les personnes souhaitant travailler en sécurité privée et les entreprises souhaitant offrir un ou plusieurs services de sécurité privée doivent être titulaires du permis de la catégorie appropriée. Le permis doit demeurer valide et les obligations et règlements prévus par la LSP doivent être respectés en tout temps.

### **2.2. Mission**

« La mission du BSP est de veiller à la protection du public<sup>2</sup>. » Dans cette optique, les rôles suivants lui ont été confiés :

- ➊ « Il voit à l'application de la LSP et de ses règlements;
- ➋ Il délivre des permis d'agents et d'agences [...];

---

1. Bureau de la sécurité privée. À propos du BSP. Dans *Bureau de la sécurité privée*. <https://www.bspquebec.ca/fr/23/a-propos-du-bsp>.

2. *Ibid.*

- ❖ Il traite les plaintes [déposées contre les titulaires de permis];
- ❖ Il favorise la cohérence des actions des intervenants de la sécurité privée avec celles des intervenants de la sécurité publique;
- ❖ Il donne son avis au ministre de la Sécurité publique sur toute question que celui-ci peut lui soumettre en matière de sécurité privée.

« Par l'accomplissement de sa mission, le BSP offre au public la tranquillité d'esprit et la confiance envers les intervenants qui œuvrent dans l'industrie de la sécurité privée<sup>1</sup>. »

## **2.3. Objectifs**

Le BSP encadre les pratiques de l'industrie de la sécurité privée, notamment en veillant à l'application de la LSP et du Règlement sur les normes de comportement des titulaires de permis d'agent qui exercent une activité de sécurité privée, à la délivrance des permis d'agents et d'agences et au traitement des plaintes contre les titulaires de permis.

Enfin, l'une des responsabilités du BSP est de coordonner les actions des intervenants de la sécurité privée et celles des intervenants de la sécurité publique.

Le Règlement sur les normes de comportement des titulaires de permis d'agent qui exercent une activité de sécurité privée est reproduit en entier à l'Annexe I.

## **2.4. Pouvoirs**

### **2.4.1. Pouvoirs reliés au rôle d'agent**

Le terme « agent » réfère à toute personne qui exécute ou fait exécuter par autrui des tâches du domaine de la sécurité.

« Le BSP peut suspendre, révoquer ou refuser de renouveler le permis d'agent d'un titulaire qui :

- ❖ Ne satisfait plus aux conditions prescrites par la LSP ou ses règlements pour la délivrance d'un permis<sup>2</sup>; »
- ❖ Ne paie pas les frais de permis annuels;
- ❖ « Occupe un emploi incompatible avec l'activité de sécurité privée pour laquelle un permis lui a été délivré, notamment tout emploi au sein d'un corps de police<sup>3</sup>; »
- ❖ A été reconnu coupable d'une infraction à la LSP ou à l'un de ses règlements;
- ❖ A contrevenu au Règlement sur les normes de comportement des titulaires de permis d'agent qui exercent une activité de sécurité privée;

---

1. Bureau de la sécurité privée. À propos du BSP. Dans *Bureau de la sécurité privée*. <https://www.bspquebec.ca/fr/23/a-propos-du-bsp>.

2. *Ibid.*

3. *Ibid.*

- ⌚ A été reconnu coupable d'une infraction criminelle reliée à son type de permis ou remettant en question ses bonnes mœurs.

Il est possible pour un titulaire dont le permis est révoqué de « contester une décision administrative défavorable du BSP en s'adressant au Tribunal administratif du Québec<sup>1</sup>. »

#### **2.4.2. Pouvoirs reliés au rôle d'agence**

Le terme « agence » réfère à toute personne qui exécute ou fait exécuter par autrui des tâches du domaine de la sécurité.

« Le BSP peut suspendre, révoquer ou refuser de renouveler le permis d'agence d'un titulaire qui :

- ⌚ Ne satisfait plus aux conditions prescrites par la LSP ou ses règlements pour la délivrance d'un permis<sup>2</sup>; »
- ⌚ Ne paie pas les frais de permis annuels;
- ⌚ A été reconnu coupable d'une infraction à la LSP ou à l'un de ses règlements;
- ⌚ Omet de se conformer aux directives du BSP;
- ⌚ Omet de se conformer à la demande du BSP de remplacer le représentant de l'agence.

#### **2.4.3. Pouvoir de mener des enquêtes et des inspections**

La Direction des enquêtes et des inspections (DEI) du BSP est composée d'enquêteurs-inspecteurs qui ont pour rôle de vérifier l'application de la LSP et de ses règlements.

##### **Inspection**

L'article 70 de la LSP indique qu'un inspecteur possède les pouvoirs d'inspection suivants :

- ⌚ « [P]énétrer, à toute heure raisonnable, dans tout lieu où une activité de sécurité est offerte ou exercée ou dans un lieu où il y a des motifs raisonnables de croire qu'une activité est offerte ou exercée;
- ⌚ [P]rendre des photos des lieux et équipements;
- ⌚ [E]xiger des personnes présentes tout renseignement relatif aux activités offertes ou exercées en ce lieu et qui lui est nécessaire à l'accomplissement de ses fonctions ainsi que, pour examen ou reproduction, tout document ou extrait de document contenant un tel renseignement<sup>3</sup>. »

---

1. Bureau de la sécurité privée. À propos du BSP. Dans *Bureau de la sécurité privée*. <https://www.bspquebec.ca/fr/23/a-propos-du-bsp>.

2. *Ibid.*

3. Bureau de la sécurité privée. Enquêtes et inspections. Dans *Bureau de la sécurité privée*. <https://www.bspquebec.ca/fr/27/enquetes-et-inspection>.

## Enquête

Lorsqu'il a des motifs raisonnables de croire qu'il y a eu un manquement à la LSP ou à l'un de ses règlements, le BSP peut ouvrir une enquête. L'élément déclencheur d'une enquête peut être la réception d'une plainte ou une inspection où des manquements ou irrégularités ont été identifiés par un inspecteur.

## Sanctions possibles

- ➊ Sanctions pénales (contraventions et amendes), notamment à :
  1. Une agence qui aurait embauché des agents sans permis d'agent;
  2. Un agent qui travaille sans permis.
- ➋ Sanctions administratives possibles lorsqu'un agent n'a pas respecté une ou plusieurs normes du Règlement sur les normes de comportement des titulaires de permis d'agent qui exercent une activité de sécurité privée :
  1. « Une réprimande au dossier de l'agent;
  2. La suspension du permis pour une durée déterminée;
  3. La révocation du permis<sup>1</sup>. »

## 2.5. BSP en chiffres

Voici des données tirées du Rapport annuel 2018-2019 du BSP<sup>2</sup>.

### Permis d'agent délivrés par le BSP

Secteurs d'activités	Permis d'agent réguliers		Permis d'agent temporaires	
	Année civile	2018 - 2019	2017 - 2018	2018 - 2019
Gardiennage	<b>9 396</b>	8 871	<b>840</b>	578
Investigation	<b>350</b>	437	<b>25</b>	49
Serrurerie	<b>128</b>	200	<b>28</b>	34
Systèmes électroniques de sécurité	<b>1 345</b>	1 376	-	-
Convoyage de biens de valeur	<b>313</b>	315	<b>64</b>	85
Service conseil en sécurité	<b>26</b>	38	-	-
Supérieur immédiat <sup>1</sup>	<b>57</b>	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>11 615</b>	11 237	<b>957</b>	746

1. Bureau de la sécurité privée. Enquêtes et inspections. Dans *Bureau de la sécurité privée*. <https://www.bspquebec.ca/fr/27/enquetes-et-inspection>.

2. Bureau de la sécurité privée. (2019). *Rapport annuel 2018-2019 : Bureau de la sécurité privée*. [https://www.bspquebec.ca/medias/files/Le%20BSP/RA\\_BSP\\_2018-2019\\_web\\_vf.pdf](https://www.bspquebec.ca/medias/files/Le%20BSP/RA_BSP_2018-2019_web_vf.pdf).

<b>Permis d'agent de sécurité privée</b>				
<b>Catégorie</b>	<b>Permis valides au 31 mars 2019</b>	<b>Permis délivrés</b>	<b>Permis révoqués</b>	<b>Permis non-renouvelés</b>
Cardiennage	34 608	9 396	5 423	663
Investigation	1 835	350	206	22
Serrurerie	823	128	44	5
Systèmes électroniques de sécurité	4 690	1 345	726	81
Convoyage de biens de valeur	1 353	313	223	24
Service conseil en sécurité	206	26	11	3
Supérieur immédiat	102	57	7	0
<b>TOTAL</b>	<b>43 617</b>	<b>11 615</b>	<b>6 640</b>	<b>798</b>

### Permis d'agence délivrés par le BSP

<b>Secteurs d'activités</b>	<b>Permis d'agence</b>	
	<b>2018 - 2019</b>	<b>2017 - 2018</b>
<b>Année civile</b>		
Cardiennage	<b>55</b>	103
Investigation	<b>33</b>	85
Serrurerie	<b>65</b>	139
Systèmes électroniques de sécurité	<b>334</b>	503
Convoyage de biens de valeur	<b>5</b>	5
Service conseil en sécurité	<b>11</b>	25
<b>TOTAL</b>	<b>503</b>	860

### Enquêtes et inspections du BSP

<b>Traitements des dossiers d'inspections et d'enquêtes</b>		
	<b>2018 - 2019</b>	<b>2017 - 2018</b>
Ouverture de dossiers au BSP	<b>661</b>	704
Nombre de plaintes reçues de l'externe	<b>303</b>	252
Constats d'infractions délivrés par le DPCP	<b>191</b>	266

## 3. Syndicat de la sécurité privée au Québec

### 3.1. Convention collective

Tous les agents de sécurité du Québec sont représentés par le Syndicat de la sécurité privée au Québec, section locale 8922 du Syndicat des Métallos, affilié au Fonds de solidarité FTQ. Le Syndicat défend les intérêts des agents de sécurité et est le seul négociateur syndical lors de la négociation de la convention collective.

La plus récente convention collective a été signée en 2017 et sera valide jusqu'en 2022. Les parties signataires de la convention collective sont le Syndicat des Métallos, section locale 8922 (FTQ) et l'Association provinciale des agences de sécurité (APAS).

Le but de la convention collective est de définir les conditions de travail des agents de sécurité pour une période donnée et de prévoir une façon de régler les désaccords en cas de divergence dans l'application ou l'interprétation de la convention.

### **3.2. Décret sur les agents de sécurité**

Les conditions de travail des agents de sécurité sont précisées dans le Décret sur les agents de sécurité, une entente qui découle de la convention collective négociée en 2017. Le plus récent décret a été adopté par le Conseil des ministres du Québec en 2019 et il est entré en vigueur le 4 décembre 2019.

Le Décret définit l'entente entre les agents de sécurité syndiqués (représentés par le Syndicat des Métallos durant les négociations) et les agents de sécurité non syndiqués. Le document précise également les conditions minimales de travail de toute l'industrie de la sécurité privée.

Un agent peut consulter le Décret pour connaître le salaire minimum d'un agent de sécurité ainsi que les règles concernant le paiement de l'uniforme, les vacances, etc.

## **4. Introduction à la sécurité**

### **4.1. Définition de la sécurité**

L'agent de sécurité a comme principale responsabilité de favoriser la sécurité du bien, de l'établissement ou de la personne qu'il surveille.

Voici deux définitions du mot « sécurité » qui devraient inspirer le travail d'un agent de sécurité<sup>1</sup> :

1. « Situation dans laquelle quelqu'un, quelque chose n'est exposé à aucun danger, à aucun risque, en particulier d'agression physique, d'accidents, de vol, de détérioration. »
2. « Situation de quelqu'un qui se sent à l'abri du danger, qui est rassuré. »

### **4.2. Sécurité publique et sécurité privée**

Une distinction importante à faire est celle entre la sécurité publique et la sécurité privée. Ce sont deux milieux complémentaires qui ne sont pas en concurrence. Au Québec, la sécurité publique et la sécurité privée sont sous l'autorité du même ministère, soit le ministère de la Sécurité publique.

Quant à elle, l'expression « sécurité civile » réfère à l'ensemble des actions et des moyens utilisés pour prévenir les sinistres.

---

1. Larousse. Sécurité. Dans *Larousse*. <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/sécurité/71792>.

#### **4.2.1. Sécurité publique**

La sécurité publique comprend divers services fournis par différents paliers gouvernementaux et payés par les contribuables. Ces services assurent le bien-être de la population générale et l'application des lois et des règlements.

Sont inclus dans cette catégorie les différents corps de police, les agents correctionnels, les douaniers, les constables spéciaux, etc.

#### **4.2.2. Sécurité privée**

La sécurité privée est un service payé par un particulier ou une organisation (entreprise, organisme à but non lucratif (OBNL), etc.) pour assurer la protection de biens, de lieux, de renseignements ou de personnes. En effet, un propriétaire peut sécuriser ses biens comme il le souhaite dans le respect des lois en vigueur.

Dans plusieurs cas, la loi fixe des obligations en matière de sécurité afin d'assurer la quiétude et la protection de lieux précis. En d'autres mots, l'embauche de services de sécurité privée n'est pas toujours un choix, puisqu'elle est parfois prévue par la loi. Des mesures particulières sont entre autres prévues pour la surveillance de nombreux édifices publics (universités, musées, hôpitaux, etc.) et lieux de rassemblement (hôtels, banques, salles de spectacles, etc.).

### **4.3. Sécurité interne et sécurité externe**

Il existe deux types de sécurité privée : la sécurité interne et la sécurité externe.

#### **4.3.1. Sécurité interne**

La sécurité interne (*Corporate Security*, en anglais) consiste en l'embauche par une entreprise ou un établissement de son propre personnel de sécurité. Plutôt que de faire affaire avec une agence de sécurité, certaines organisations préfèrent employer elles-mêmes leurs agents, qui ont ainsi droit aux conditions de travail et aux avantages sociaux réservés aux membres du personnel.

Pour un client, l'avantage majeur de ce type de sécurité est l'accès à des agents fidèles connaissant très bien l'organisation, les employés, les lieux, les politiques en place, les risques à surveiller et les situations à prévenir. Accumulant parfois plusieurs années d'ancienneté, ces agents sont formés à l'interne pour répondre aux besoins particuliers de l'organisation pour laquelle ils travaillent.

Les désavantages de la sécurité interne sont les suivants : coûts élevés (salaires, assurances, formations, pensions, etc.), risques de grève si les employés sont syndiqués et risques de vols ou méfaits non signalés si une trop grande fraternité unit les agents et le personnel.

#### **4.3.2. Sécurité externe**

La sécurité externe (*Contract Security*, en anglais) relève du domaine des agences de sécurité telles que Sécurité XGuard. Le client (entreprise ou particulier) signe un contrat à durée déterminée ou indéterminée avec l'agence sélectionnée. Les ressources et les heures de travail sont généralement définies pour la durée du contrat, mais elles peuvent aussi varier, selon l'entente. L'agence s'assure de répondre aux besoins de son client en embauchant, formant et encadrant le nombre d'agents et de superviseurs nécessaires, qui représenteront l'agence sur le terrain.

L'avantage principal d'embaucher une agence de sécurité est l'obtention de services de sécurité sans les coûts d'embauche, de formation ou liés aux avantages sociaux des agents. De plus, ces derniers sont moins familiers avec le personnel du client, assurant un plus grand professionnalisme dans leurs tâches. La sécurité externe offre aussi une flexibilité incomparable, puisque l'agence embauchée s'adapte rapidement aux besoins changeants de son client.

Ce type de sécurité a également des désavantages : une plus grande rotation des agents sur le terrain, un sentiment d'appartenance plus faible envers l'organisation et une supervision moins constante des agents, comme les superviseurs ne sont pas toujours présents.

### **4.4. Historique de la sécurité au Québec**

Voici les éléments importants de l'évolution de la sécurité au Québec<sup>1</sup> :

- ➊ Au début des années 1800, dans les grandes villes, la sécurité était assurée par des patrouilles de vigiles, les ancêtres de l'agent de sécurité moderne. La montée de la criminalité a entraîné la création d'un système pour maintenir la paix dans les différentes communautés touchées.
- ➋ En 1837, face à l'incapacité des vigiles de répondre aux défis des rébellions des patriotes, l'État instaure les premiers services de police publics.
- ➌ En 1843, les deux principaux services de police municipale sont mis en place à Montréal et à Québec.
- ➍ En 1870, l'ancêtre de la Sûreté du Québec, la police provinciale, fait son apparition. De plus, on assiste aux débuts de la sécurité privée, notamment pour la surveillance des banques et des chemins de fer. Le concept se développe rapidement sur l'ensemble du territoire québécois. La sécurité privée devient un moyen de surveiller une variété de biens et de lieux, des activités sans lien direct avec le milieu criminel.
- ➎ Pour combler un manque important, les détectives privés commencent à offrir leurs services au grand public et aux services de police. Jusqu'en 1900, la police fait appel à eux pour collaborer dans plusieurs enquêtes.

---

1. Dans *Bilan du siècle : Site encyclopédique sur l'histoire du Québec depuis 1900*, sous la direction de Jean-Herman Guay. Université de Sherbrooke. <http://bilan.usherbrooke.ca/bilan/>.

- ➊ En 1909, les premières lois et réglementations sur la police, la paix et le bon ordre sont établies. Le mandat des policiers devient plus clair et encadré et, conséquemment, celui des détectives privés et des spécialistes en sécurité privée le devient aussi.
- ➋ Dans les années 1950, les relations de travail sont tendues entre les travailleurs et les patrons représentant les entreprises. Qu'il soit question des travailleurs de l'amiante à Asbestos, des grèves dans l'industrie textile ou de la grève chez Dupuis Frères, une entreprise de Montréal, les conflits se multiplient. Dans ce contexte, on fait appel à des services de sécurité privée pour repousser les briseurs de grève.
- ➌ En 1962, la Loi sur les agences d'investigation ou de sécurité est adoptée, marquant la première réglementation du milieu. L'adoption de cette loi s'inspire d'une tendance croissante à différencier les rôles de la sécurité publique (maintien de l'ordre et respect des lois) et de la sécurité privée (protection de biens).
- ➍ La Loi souligne le début d'une montée de cette industrie, qui ne cessera pas de prendre de l'expansion. Le domaine du gardiennage est ainsi créé, s'ajoutant aux différents mandats propres à la sécurité privée.
- ➎ Dans les années 1980, la crise économique force les différents paliers gouvernementaux à imposer des compressions budgétaires ralentissant le développement de la sécurité publique au profit de la sécurité privée. Avec la médiatisation de la criminalité et la peur croissante dans la population, la demande en services de sécurité privée augmente rapidement : la protection de biens, de lieux et de personnes grâce à des systèmes automatisés et à des ressources physiques (agents) est de plus en plus populaire.
- ➏ En 1996, un comité législatif est formé pour réviser la Loi de 1962, devenue désuète avec l'évolution rapide de l'industrie de la sécurité. Après de fortes pressions sur le gouvernement, ce comité obtient le mandat d'élaborer un meilleur encadrement du secteur de la sécurité privée au Québec, notamment en ce qui concerne l'évolution des besoins et la professionnalisation du milieu.
- ➐ En 2003, le livre blanc *La sécurité privée, partenaire de la sécurité intérieure* est déposé à l'Assemblée nationale par le ministère de la Sécurité publique.
- ➑ L'année suivante, en 2004, différents comités sont mis en place en réaction au dépôt du livre blanc. Ceux-ci ont pour rôle de trouver les meilleures pratiques en sécurité privée et en professionnalisation du métier d'agent de sécurité. Les recherches portent principalement sur les formations, l'éthique, l'encadrement de l'industrie, l'identification des intervenants et le financement d'une réforme de l'industrie.
- ➒ En juin 2006, le projet de loi 88 est adopté par l'Assemblée nationale du Québec. Les objectifs de la nouvelle Loi sur la sécurité privée (LSP) sont les suivants :
  1. Renforcer la protection du public;
  2. Élargir l'application de la loi à six secteurs d'activités;
  3. Encadrer la pratique actuelle dans le respect des responsabilités de chacun;

4. Contribuer à l'amélioration des pratiques en sécurité privée;
  5. Moderniser la réglementation.
- ⌚ En 2008, le Bureau de la sécurité privée (BSP) voit le jour.
  - ⌚ À partir de juillet 2010, la LSP entre graduellement en vigueur.

## 5. Questions, discussion et exercices

### 5.1. Questions

Durée : 30 minutes

Chaque participant doit se poser les questions suivantes :

1. Quelles sont les habiletés interpersonnelles utiles à un agent de sécurité?

---

---

---

---

2. Pourquoi seras-tu un bon agent de sécurité?

---

---

---

---

3. Quelle est ta vision du rôle et de l'importance des agents de sécurité dans la communauté?

---

---

---

---

4. Quelle est ta vision de la société québécoise actuelle?

---

---

---

---

5. Comment décrirais-tu tes aptitudes en communication (points forts et points faibles)?

---

---

---

---

## 5.2. Exercices

Durée : 30 minutes

1. Chaque participant doit énumérer des situations auxquelles il pourrait faire face comme agent de sécurité et déterminer les habiletés requises pour y répondre.
2. Le participant doit identifier s'il possède actuellement les habiletés nommées.

# **Chapitre 1**

---

**Droits et responsabilités d'un agent**

<b>1. Lois et règlements essentiels à l'agent de sécurité</b>	<b>19</b>
1.1. Canada	19
1.2. Québec	20
<b>2. Principes de base</b>	<b>21</b>
2.1. Simple citoyen	21
2.2. Arrestation citoyenne	22
2.2.1. Articles du Code criminel	22
2.3. Procédure en cas d'arrestation	23
2.4. Recours à la force	24
2.5. Pouvoir de fouille	26
2.5.1. Contrôle d'accès	26
2.5.2. Arrestation	26
<b>3. Règlements internes : les règles du propriétaire</b>	<b>26</b>
3.1. Pouvoir de l'agent représentant un propriétaire	27
<b>4. Conséquences administratives et légales</b>	<b>27</b>
<b>5. Éthique et normes de comportement</b>	<b>28</b>
5.1. Règlement sur les normes de comportement des titulaires de permis d'agent qui exercent une activité de sécurité privée	28
5.2. Médias sociaux	29
5.3. Professionnalisme et ponctualité	30
<b>6. Enquête policière</b>	<b>30</b>
<b>7. Identification d'un suspect</b>	<b>30</b>
<b>8. Types d'infractions au Code criminel</b>	<b>32</b>
8.1. Actes criminels	32
8.2. Infractions punissables par procédure sommaire	32
8.3. Infractions mixtes	33
<b>9. Contrôle social et libertés individuelles</b>	<b>33</b>
<b>10. Types de responsabilité</b>	<b>33</b>
10.1. Responsabilité civile	33
10.2. Responsabilité criminelle ou pénale	34
<b>11. Questions, discussion et exercices</b>	<b>34</b>
11.1. Questions	34
11.2. Discussion	36

# **1. Lois et règlements essentiels à l'agent de sécurité**

L'agent de sécurité protège des biens, des renseignements et des personnes. Dans l'exercice de ses fonctions, il pourrait être témoin d'un vol, d'une agression, d'un acte de vandalisme, etc. et pourrait avoir à procéder à des arrestations, des fouilles ou des expulsions. Pour ces raisons, de multiples articles de lois et règlements de différents paliers gouvernementaux s'appliquent au travail d'un agent de sécurité.

Il est primordial pour un agent de connaître la loi afin de poser les bons gestes au bon moment et, ainsi, de limiter les conséquences juridiques de son comportement.

## **1.1. Canada**

### **Charte canadienne des droits et libertés**

La Charte fait partie de la Loi constitutionnelle de 1982. Toutes les lois du pays doivent en respecter le contenu. La Charte protège le public contre l'abus de pouvoir commis par le gouvernement ou ses institutions. Elle protège les citoyens canadiens, les résidents, les touristes et les réfugiés contre la discrimination, les abus et les actes illégaux qui pourraient être commis par un gouvernement ou ses représentants. La Charte canadienne ne s'applique pas aux relations entre personnes.

Voir l'Annexe II pour quelques articles importants.

### **Code criminel du Canada**

Le Code criminel (L.R.C. (1985), ch. C-46) est une loi fédérale codifiant les infractions criminelles qui peuvent faire l'objet d'une poursuite au Canada. Concernant toute personne de 12 ans et plus, le Code décrit les sentences applicables, qui peuvent aller de l'amende à l'emprisonnement.

Comme agent de sécurité et, même, comme citoyen, vous pourriez être témoin de crimes ou d'infractions en tout genre. Savoir les reconnaître facilite votre travail et votre relation avec les policiers. Lorsqu'une personne est arrêtée en vertu du Code criminel, l'État la poursuit, puisque le crime affecte la société entière plutôt qu'un particulier.

Voici quelques exemples d'infractions et leur article correspondant :

- ➊ Attrouement illégal : se réunir (trois individus ou plus) pour troubler la paix ou inciter d'autres personnes à troubler la paix (article 63);
- ➋ Fausse alerte : faire sonner volontairement une alarme d'incendie sans motif raisonnable (article 437);
- ➌ Intimidation : forcer quelqu'un à faire ou à s'abstenir de faire quelque chose en utilisant de la violence ou des menaces (article 423);
- ➍ Méfait : volontairement détruire ou détériorer un bien ou empêcher son utilisation par son propriétaire, par exemple, en commettant des actes de vandalisme (article 430);

- ⌚ Proférer des menaces : menacer de causer la mort ou de blesser physiquement quelqu'un (s'applique aussi à des menaces de brûler, détruire ou endommager un bien) (article 264);
- ⌚ Voies de fait : utiliser la force contre une personne sans son accord, par exemple, en lui donnant un coup de poing, lui lançant un objet ou la griffant (article 265);
- ⌚ Vol : prendre frauduleusement et sans en avoir le droit un bien qui ne lui appartient pas (s'applique autant au vol de cellulaire dans un bar qu'au vol d'argent ou de matériel sur son lieu de travail) (article 322);
- ⌚ Tentatives : tenter de commettre une infraction, même si l'infraction n'a pas été commise (article 24).

Les articles mentionnés sont reproduits à l'Annexe III.

## 1.2. Québec

### Charte des droits et libertés de la personne

Contrairement à la Charte canadienne, la Charte du Québec de 1976 s'applique au gouvernement ainsi qu'à tous les individus, les entreprises et les organisations de la province. Alors que la Charte canadienne s'applique au travail des policiers, les agents de sécurité du secteur privé exerçant leur profession au Québec doivent respecter la Charte des droits et libertés de la personne.

La Charte des droits et libertés garantit plusieurs droits tels que le droit à la vie, le droit à la protection contre les saisies et les fouilles abusives, le droit d'être traité avec respect, etc. Nombreux de ces droits ont un impact sur le travail d'un agent de sécurité.

### Code civil du Québec

En vigueur depuis 1994, le Code civil du Québec (CCQ-1991) est le principal texte législatif régissant le droit privé au Québec. Il regroupe un ensemble de règles (plus de 3000 articles) qui encadrent le droit privé, c'est-à-dire les relations entre citoyens. Il s'applique à tous les individus. Si un agent cause un préjudice matériel, physique ou moral à quelqu'un dans le cadre de ses fonctions d'agent, des sanctions civiles pourraient s'imposer à lui et à son employeur.

### Décret sur les agents de sécurité

Voir l'introduction du manuel à ce sujet. Tout agent de sécurité doit lire et s'assurer de comprendre le Décret.

### Loi concernant la lutte contre le tabagisme

Cette loi réglemente l'usage du tabac dans les lieux publics au Québec. Depuis 2005, il est défendu de fumer dans de nombreux endroits et, en tant qu'agent de sécurité, il est probable que vous ayez à rappeler cette loi aux gens à plusieurs reprises. Il est notamment interdit de fumer dans tous les bars, clubs, chapiteaux, terrains d'école primaire ou secondaire et à moins de 9 mètres des

portes d'un établissement de santé, d'enseignement postsecondaire ou d'un lieu où se déroulent des activités destinées aux mineurs (bibliothèques, arénas, etc.).

### **Loi encadrant le cannabis**

Depuis le 17 octobre 2018, certains usages du cannabis sont permis au Canada. Par contre, la législation est différente selon la province ou le territoire. Au Québec, la réglementation du cannabis est principalement définie dans la Loi encadrant le cannabis. Le 1<sup>er</sup> novembre 2019, cette loi a été révisée : l'âge légal pour posséder ou acheter du cannabis au Québec est passé de 18 à 21 ans, et il est interdit de fumer ou de vapoter du cannabis dans tout lieu public intérieur ou extérieur. De plus, un individu de 21 ans et plus peut avoir jusqu'à 30 g de cannabis séché en sa possession dans un lieu public.

### **Loi sur les permis d'alcool**

Le droit de vendre de l'alcool est très réglementé au Québec, et l'application de la Loi sur les permis d'alcool est la responsabilité de la Régie des alcools, des courses et des jeux du Québec. À la moindre infraction, la Régie peut révoquer un permis d'alcool temporairement ou de manière permanente. Pour un bar ou un restaurant, ce permis est souvent nécessaire à la survie de l'entreprise. La connaissance de la Loi peut vous permettre d'aider un client à garder son permis.

### **Loi sur la santé et la sécurité au travail**

Cette loi, adoptée en 1979, porte avant tout sur la prévention des accidents de travail et des maladies professionnelles. La Loi précise notamment que tout employeur doit garantir un environnement de travail sain et sécuritaire à tous ses employés. Dans cette optique, si un agent ne se sent pas en sécurité sur son lieu de travail, il doit le signaler à son employeur.

L'agent a également des obligations à connaître et à respecter selon le lieu de travail où il se trouve (chaussures de sécurité, casque, etc.). L'agent est responsable de lire et de mettre en application le programme de prévention qu'on lui remet.

### **Loi sur la sécurité privée**

Voir l'introduction du manuel pour tous les renseignements sur la LSP, la loi-clé du milieu de la sécurité privée.

## **2. Principes de base**

### **2.1. Simple citoyen**

Aux yeux de la loi, un agent de sécurité est un simple citoyen. Ses droits et ses responsabilités sont donc limités. Comme tout citoyen ordinaire, un agent doit respecter toutes les lois, règles et normes applicables au Canada et au Québec. Il n'a ni le statut ni les pouvoirs d'un agent de la paix.

### **Article 3 (Loi sur la sécurité privée)**

« Aucune disposition de la présente loi ne peut être interprétée comme octroyant le statut d'agent de la paix à un titulaire de permis d'agent<sup>1</sup>. »

La formation aborde les droits de l'agent de sécurité comme citoyen ou représentant d'un propriétaire. En tout temps, peu importe ce que permet la loi, il est important de faire preuve de jugement selon la situation qui se présente.

Pour se protéger de potentielles conséquences juridiques, l'agent de sécurité doit utiliser la force seulement si nécessaire, ne pas profiter d'une situation à son avantage, rester calme et poli peu importe le comportement des gens et communiquer clairement les consignes.

## **2.2. Arrestation citoyenne**

Seuls les agents de la paix ont la responsabilité de faire appliquer la loi. Cependant, le Code criminel décrit certaines situations précises où un agent de sécurité peut appuyer le travail des policiers comme simple citoyen.

Tout citoyen peut en effet procéder à l'arrestation d'un individu qui commet une infraction criminelle au Canada. S'il doit arrêter quelqu'un au travail, l'agent a la responsabilité de rédiger un rapport clair précisant le déroulement de l'événement, et ce, le plus rapidement possible après celui-ci afin de ne pas oublier de détails.

### **2.2.1. Articles du Code criminel**

#### **Article 494 : Arrestation sans mandat par quiconque**

« (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<sup>2</sup>.

**Attention : les conditions (i) et (ii) sont nécessaires.**

#### **Article 494 : 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

---

1. Loi sur la sécurité privée. RLRQ, c. S-3.5, art. 3. <http://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr>ShowDoc/cs/S-3.5>.

2. Code criminel. LRC. (1985). c. C-46, art. 494. <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-46/page-130.html#h-122998>.

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<sup>1</sup>. »

### **Article 494 : Personne livrée à un agent de la paix**

« (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<sup>2</sup>. »

### **2.3. Procédure en cas d'arrestation**

Une personne en état d'arrestation est présumée innocente jusqu'à ce qu'un juge la déclare coupable. La Charte canadienne garantit les droits de chacun, qui sont respectés plus facilement en suivant des étapes claires et définies.

#### **Notes importantes**

Ne risquez **jamais** de blessure ou la mort si un suspect semble armé.

Si une arrestation citoyenne est trop risquée ou impossible, notez le plus de détails possible sur la situation pour faciliter le travail des policiers à leur arrivée.

Arrêtez une personne **seulement** si :

1. vous êtes témoin de l'acte criminel;
2. vous avez des motifs raisonnables de croire qu'elle a commis un acte criminel **ET** qu'elle risque de s'échapper avant l'arrivée d'un agent de la paix.

#### **Lorsqu'un agent de sécurité procède à l'arrestation de quelqu'un, il doit :**

1. Noter l'heure exacte de l'arrestation;
2. Appeler la police le plus rapidement possible en composant le 9-1-1 ou en demandant à quelqu'un de prévenir la police;
3. Communiquer clairement son nom et sa fonction (agent de sécurité);

1. *Code criminel*. LRC. (1985). c. C-46, art. 494. <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-46/page-130.html#h-122998>.

2. *Ibid.*

4. Informer la personne qu'elle est en état d'arrestation et lui indiquer la raison de son arrestation, par exemple, en lui disant « vous êtes en état d'arrestation pour méfait ». Cette étape réfère au droit d'une personne de connaître les raisons de son arrestation;
5. S'assurer que la personne comprenne bien la situation;
6. Pour sa propre sécurité et celle du public, vérifier que la personne n'est pas en possession d'une arme ou de tout objet pouvant l'aider à s'enfuir;
7. Utiliser la force raisonnablement nécessaire pour maîtriser la personne seulement si elle refuse de coopérer et qu'elle représente un danger réel pour elle-même ou toute autre personne, y compris l'agent lui-même;
8. Lui réciter ses droits, protégés par la Charte canadienne des droits et libertés (cette étape n'est pas obligatoire et est la responsabilité des policiers);
9. Limiter ses échanges avec le suspect. Avant de noter les propos de la personne, s'assurer qu'elle connaisse son droit de garder le silence;
10. Transférer la personne arrêtée et tout objet dangereux, volé ou illégal aux agents de la paix à leur arrivée;
11. Conserver ses notes.

#### **Droits d'une personne en état d'arrestation :**

1. Le droit de connaître les raisons de l'arrestation;
2. Le droit de parler à un avocat;
3. Le droit de garder le silence;
4. Le droit de prévenir quelqu'un;
5. Le droit d'un mineur d'être accompagné par un parent.

## **2.4. Recours à la force**

Lors d'une arrestation ou de tout autre intervention, la parole est toujours préférable à la force. Par contre, si le recours à la force est nécessaire, la loi l'autorise. En toutes circonstances, il faut toujours utiliser le moins de force possible.

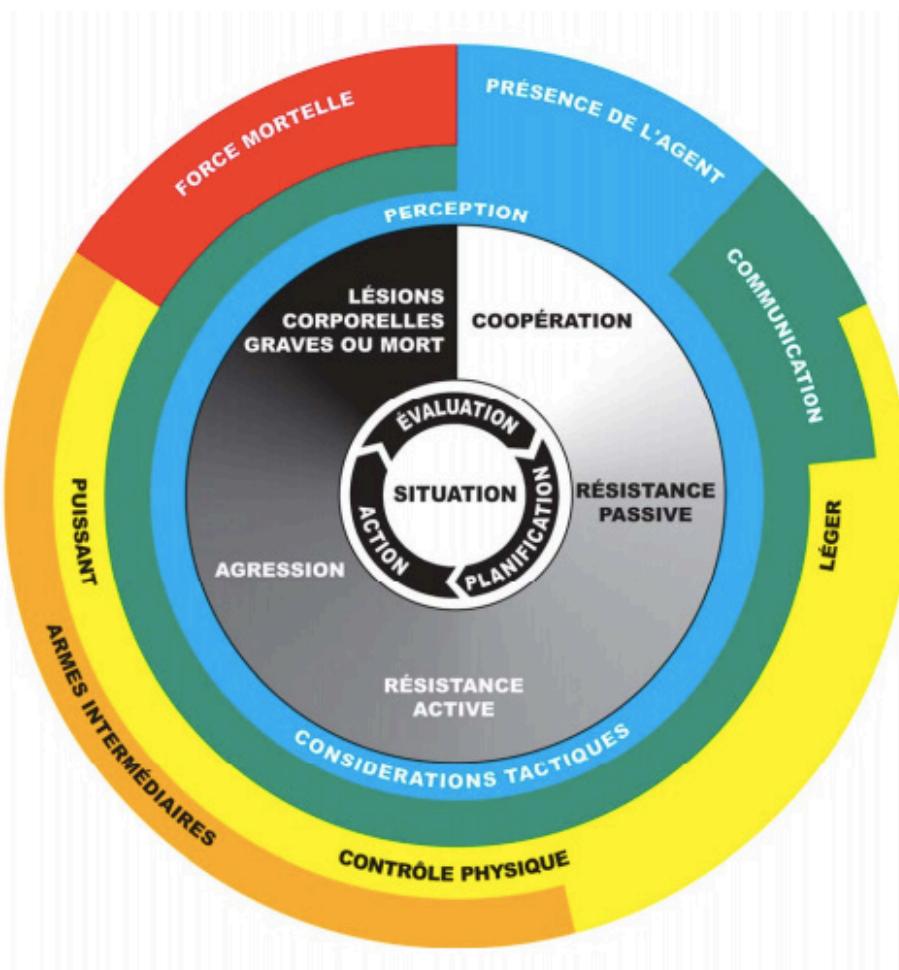
L'article 25 du Code criminel s'applique dans les situations où la force est nécessaire. Il autorise l'agent de sécurité (comme tout citoyen) à recourir à la force s'il a des motifs raisonnables de croire que c'est essentiel de le faire. Cependant, l'article 26 précise que toute personne utilisant la force « est criminellement responsable de tout excès de force, selon la nature et la qualité de

l'acte qui constitue l'excès<sup>1</sup> ». Ainsi, utiliser une force raisonnable et justifiée et rester calme dans les situations de stress sont deux indispensables.

Voir le chapitre 6 pour les articles complets.

Le Modèle national de l'emploi de la force (ci-dessous) est un cadre explicatif pouvant aider les agents de sécurité à analyser et choisir le degré de force approprié au contexte. Selon les circonstances et le comportement de la personne ( cercle intérieur, en noir et blanc), l'agent évalue la situation et détermine la réaction et les gestes adéquats ( cercle extérieur, en couleur). Par exemple, un agent ne doit pas utiliser de force physique si la personne coopère.

### Modèle national de l'emploi de la force<sup>2</sup>



L'agent doit continuellement évaluer la situation et agir de manière raisonnable afin d'assurer sa propre sécurité et celle du public.

1. *Code criminel*. LRC. (1985). c. C-46, art. 26. <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-46/page-6.html#docCont>.

2. École nationale de police du Québec. *Le Modèle national de l'emploi de la force* [document explicatif]. [http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/PAGE/COMMISSIONS\\_PERM\\_V2\\_FR/MEDIA/DOCUMENTS/DOC\\_MODELE-EXPLI\\_20180403.PDF](http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/PAGE/COMMISSIONS_PERM_V2_FR/MEDIA/DOCUMENTS/DOC_MODELE-EXPLI_20180403.PDF). Voir l'Annexe IV pour une version détaillée du Modèle.

## 2.5. Pouvoir de fouille

Les agents de sécurité n'ont pas les mêmes droits que les agents de la paix en ce qui concerne la fouille de personnes. Cependant, la fouille préventive est autorisée dans des circonstances spécifiques : le contrôle d'accès et l'arrestation.

Les types de fouilles sont abordés en détail au chapitre 3.

### 2.5.1. Contrôle d'accès

Le contrôle d'accès permet d'assurer la sécurité d'un lieu ou de prévenir les vols. Une procédure de fouille est mise en place à la demande du propriétaire ou du directeur d'un lieu privé ou d'un lieu public avec accès restreint.

Voici deux exemples :

- ➊ La fouille peut faire partie d'une procédure en milieu de travail, par exemple, à l'entrée d'une usine ou à la sortie d'une boutique de vêtements. Ce type de fouille vise principalement à limiter le vol, mais peut aussi prévenir le vandalisme ou une agression par un employé.
- ➋ Les fouilles sont communes à l'entrée des bars, des festivals, des musées, etc. Dans ces contextes, l'agent de sécurité explique la règle en place dans l'établissement à chaque personne et obtient son consentement avant de procéder à la fouille. Si la personne ne consent pas à la fouille, l'agent doit demander à un superviseur d'intervenir, et l'accès à l'établissement pourrait lui être refusé. Ces fouilles ont pour objectif principal d'empêcher la présence de drogues, d'alcool, d'armes ou d'objets trop volumineux à l'intérieur d'un établissement ou dans un périmètre défini.

### 2.5.2. Arrestation

Lorsqu'une personne est arrêtée en vertu de l'article 494 du Code criminel, une fouille est autorisée par la loi. L'objectif de cette fouille n'est pas de trouver et saisir des objets pouvant servir de preuves dans le processus suivant l'arrestation, puisque ce rôle revient à l'agent de la paix.

La fouille de l'agent de sécurité permet d'assurer que la personne en état d'arrestation ne possède pas d'objet pouvant blesser autrui ou la blesser elle-même. Cette étape est importante étant donné que l'agent est responsable de la sécurité de la personne arrêtée.

## 3. Règlements internes : les règles du propriétaire

Au Québec, le droit de propriété est protégé, en partie, par l'article 6 de la Charte des droits et libertés de la personne : « Toute personne a droit à la jouissance paisible et à la libre disposition

de ses biens, sauf dans la mesure prévue par la loi<sup>1</sup> ».

Les lois concernant la propriété de biens sont détaillées dans le Code civil. L'article 947 précise que la « propriété est le droit d'user, de jouir et de disposer librement et complètement d'un bien, sous réserve des limites et des conditions d'exercice fixées par la loi<sup>2</sup>. »

Ainsi, le propriétaire d'un bien peut prévoir des règlements quant à la gestion de celui-ci. Il peut mettre en place des règles à respecter à l'interne, comme le port d'un badge de visiteur dans un hôpital, le refus d'entrée dans un bar à une personne en état d'ivresse avancée ou le respect d'un code vestimentaire dans un édifice. En tout temps, le propriétaire doit veiller à ce que ces règles ne soient pas discriminatoires, illégales ou qu'elles n'aillent pas à l'encontre des droits et libertés des chartes canadienne et québécoise et des lois fédérales et provinciales.

### **3.1. Pouvoir de l'agent représentant un propriétaire**

Lorsqu'un agent est embauché pour protéger un établissement, il a non seulement les droits et responsabilités d'un citoyen ordinaire, mais aussi ceux du propriétaire, qu'il représente dans le cadre de ses fonctions. Comme agent de sécurité, il doit donc agir comme s'il était le propriétaire de ce lieu.

Un agent veille à l'application des règlements internes du lieu de travail. Par contre, dans le cas où un règlement semble contrevénir à la loi, il doit respecter cette dernière. Dans une telle situation, l'agent a la responsabilité d'avertir un superviseur.

Ne pas respecter la loi peut entraîner la suspension ou la révocation du permis d'un agent par le BSP. De plus, des actions légales pourraient être intentées contre lui, et sa réputation d'agent et ses possibilités d'emploi pourraient en souffrir.

Comme mentionné précédemment, le Code criminel (article 494) décrit le droit d'une personne autorisée par un propriétaire de bien d'arrêter une personne en train de commettre une infraction criminelle sur le bien. Un agent de sécurité protégeant le bien d'un propriétaire agit comme son représentant.

## **4. Conséquences administratives et légales**

L'agent de sécurité a la responsabilité de juger adéquatement une situation avant d'y réagir. Avant de poser un geste qui pourrait avoir des conséquences juridiques, il doit se questionner sur l'infraction commise, la gravité de la situation, le danger réel, etc.

Lorsqu'un agent agit à l'encontre de la loi, des règlements, des normes, des politiques, etc., il s'expose à des sanctions administratives et légales.

---

1. *Charte canadienne des droits et libertés*. Partie I de la Loi constitutionnelle de 1982, annexe B de la Loi de 1982 sur le Canada. RU. (1982). c. 11, art. 6. <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/const/page-15.html#h-38>.

2. *Code civil du Québec*. RLRQ, c. CCQ-1991, art. 947. <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/ccq-1991>.

1. Le BSP a un rôle d'enquête et d'inspection et peut suspendre ou révoquer le permis d'un agent si son comportement ne respecte pas la loi et les normes de comportement. Une personne autorisée par le BSP peut demander à un agent de s'identifier en vertu du Règlement sur les normes de comportement et déposer une plainte contre lui si son comportement est jugé injuste, illégal ou non professionnel. Pour contester une décision administrative du BSP, un agent doit s'adresser au Tribunal administratif du Québec.
2. Si un agent de sécurité travaille au sein d'une institution gouvernementale, l'article 24 de la Charte canadienne des droits et libertés pourrait s'appliquer à lui, puisqu'il représente cette institution pendant ses heures de travail : « Toute personne, victime de violation ou de négation des droits ou libertés qui lui sont garantis par la présente charte, peut s'adresser à un tribunal compétent pour obtenir la réparation que le tribunal estime convenable et juste eu égard aux circonstances<sup>1</sup>. »
3. En vertu de la Charte des droits et libertés de la personne (article 49), un individu peut solliciter des dommages-intérêts punitifs s'il croit avoir été victime d'un préjudice moral (humiliation, traitement injuste, atteinte à la réputation, etc.) ou matériel (dommage à un bien ou blessure physique) causé par un agent de sécurité. Respecter les normes de comportement permet d'éviter toute enquête ou poursuite.
4. L'article 1463 du Code civil indique que le « commettant est tenu de réparer le préjudice causé par la faute de ses préposés dans l'exécution de leurs fonctions; il conserve, néanmoins, ses recours contre eux<sup>2</sup> ». Ainsi, l'employeur d'un agent de sécurité peut être tenu responsable d'un préjudice commis par ce dernier et intenter des actions légales contre lui.

## 5. Éthique et normes de comportement

### 5.1. Règlement sur les normes de comportement des titulaires de permis d'agent qui exercent une activité de sécurité privée

Le Règlement sur les normes de comportement fait partie de la Loi sur la sécurité privée et dicte les normes à respecter par un agent de sécurité. En tout temps, « [l]e titulaire d'un permis d'agent doit se comporter de manière à préserver la confiance que requiert l'exercice de ses fonctions<sup>3</sup> ».

Celui qui va à l'encontre du Règlement pourrait voir une plainte déposée contre lui au BSP. Après une enquête, le BSP peut lui retirer son permis et, ainsi, l'empêcher d'exercer son métier.

Les normes de comportement sont des règles importantes qui doivent être bien comprises par l'agent de sécurité. Elles exigent de faire preuve de bon sens sur le terrain.

1. *Charte canadienne des droits et libertés*. Partie I de la Loi constitutionnelle de 1982, annexe B de la Loi de 1982 sur le Canada. RU. (1982). c. 11, art. 24. <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/const/page-15.html#h-38>.

2. *Code civil du Québec*. RLRQ, c. CCQ-1991, art. 1463. <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/ccq-1991>.

3. *Règlement sur les normes de comportement des titulaires de permis d'agent qui exercent une activité de sécurité privée*. RLRQ, c. S-3.5, r. 3, art. 1. <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr>ShowDoc/cr/S-3.5,%20r.%203/>.

Voici un résumé des normes à respecter par le titulaire d'un permis d'agent dans l'exercice de ses fonctions.

- ☒ L'agent ne doit pas :
  1. Faire usage d'un langage offensant;
  2. Poser des actes ou tenir des propos discriminatoires (couleur de la peau, genre, orientation sexuelle, religion, âge, condition sociale, handicap, etc.);
  3. Manquer de respect ou de politesse envers une personne;
  4. Consommer ou avoir consommé de l'alcool, des stupéfiants, des hallucinogènes, des préparations anesthésiques ou narcotiques ou toute substance pouvant affaiblir ou perturber les facultés.
- ☒ L'« agent doit présenter son permis lorsqu'une personne lui demande de s'identifier<sup>1</sup> ».
- ☒ L'agent doit éviter tout abus d'autorité, entre autres en n'utilisant que la force nécessaire lors d'une intervention, ne faisant pas de menaces, n'accusant pas faussement quelqu'un ou ne détenant pas illégalement une personne (article 3).
- ☒ L'agent doit agir avec professionnalisme. Il doit exécuter les activités de sécurité aux-quelles il a été affecté avec l'intégrité, la compétence, la vigilance, la diligence et le soin que l'on est raisonnablement en droit de s'attendre d'un agent (article 6).
- ☒ L'« agent doit exercer ses fonctions avec dignité et loyauté et éviter toute situation de conflit d'intérêts<sup>2</sup> » ou de fraude.
- ☒ L'agent doit faire preuve de discrétion dans l'exercice de ses fonctions, notamment en respectant le caractère confidentiel de toute information obtenue au travail (article 8).
- ☒ L'agent autorisé à porter une arme à feu doit le faire avec prudence et discernement (article 9).

Voir l'ensemble du Règlement à l'Annexe I.

## 5.2. Médias sociaux

L'agent de sécurité doit rester professionnel et bien représenter son employeur et ses clients dans la sphère publique, incluant les médias sociaux. Comme il représente l'employeur et ses clients, ses paroles et ses gestes pourraient être utilisés par des tierces parties.

S'il est témoin de quelque chose, l'agent doit le signaler à son superviseur et, si la situation le requiert, appeler la police. Il doit s'abstenir de commenter publiquement tout événement en lien avec son travail. Dans certains cas, les conséquences de le faire pourraient être importantes pour lui, son employeur et le client.

---

1. *Règlement sur les normes de comportement des titulaires de permis d'agent qui exercent une activité de sécurité privée*. RLRQ, c. S-3.5, r. 3, art. 2. <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr>ShowDoc/cr/S-3.5,%20r.%203/>.

2. *Règlement sur les normes de comportement des titulaires de permis d'agent qui exercent une activité de sécurité privée*. RLRQ, c. S-3.5, r. 3, art. 7. <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr>ShowDoc/cr/S-3.5,%20r.%203/>.

Comme les normes de comportement et, bien souvent, la politique de confidentialité de l'employeur le nomment, tout renseignement obtenu sur le lieu de travail ou par l'intermédiaire de collègues, peu importe la nature de celui-ci, est confidentiel. L'agent ne peut en aucun cas aborder les activités de sécurité auxquelles il est affecté et les renseignements auxquels il a accès. Si des médias le contactent ou lui posent des questions, il doit leur demander de s'adresser à son superviseur.

### **5.3. Professionnalisme et ponctualité**

L'agent de sécurité doit avoir un comportement irréprochable en tant que représentant de son employeur et des clients de ce dernier. Puisqu'il est l'image de ceux qui l'emploient, il doit faire preuve d'un professionnalisme hors pair.

Les différents aspects du service à la clientèle propres au métier d'agent sont détaillés plus loin. En résumé, un agent doit être poli, utiliser un langage approprié et rester calme en tout temps, même lorsqu'il fait face à une situation ou à une personne difficile. Afin d'encourager un climat de respect, l'agent doit inspirer la confiance aux gens qu'il croise ou avec qui il collabore.

De plus, un agent de sécurité doit arriver à l'heure à ses quarts de travail. Cette notion est si importante qu'elle est constamment répétée aux agents pendant leur carrière. La ponctualité est cruciale dans une optique de respect des collègues et du client, mais aussi pour des raisons de sécurité. En effet, un retard ou une absence peut permettre à un vol ou à un quelconque incident de se produire, entachant la réputation de l'agent, de l'employeur et du client. Des conséquences juridiques pourraient également s'appliquer.

## **6. Enquête policière**

Lorsqu'un crime a été commis, la police est appelée sur les lieux pour mener une enquête : recueillir les preuves, interroger les témoins, rédiger un rapport et, selon la situation, arrêter un suspect. Lorsqu'un agent de sécurité se trouve sur les lieux ou y arrive le premier, il est responsable de sécuriser l'endroit, s'assurant que les preuves demeurent intactes et que les témoins restent sur place.

Son rôle est d'établir un périmètre de sécurité en utilisant ce qui est à sa disposition (ruban, barrière, etc.). En interdisant l'accès aux lieux de l'incident, l'agent garde la scène intacte et les preuves intouchées. Dans certains cas précis, par contre, il pourrait être nécessaire de toucher à un élément de preuve, par exemple, à une porte pour empêcher le vent d'entrer dans une salle-clé de la scène. En ce qui concerne l'équipement, les meubles, etc., l'utilisation de ruban de sécurité « ATTENTION » est souhaitable. Si l'agent n'en a pas à sa disposition, la police s'en chargera à son arrivée.

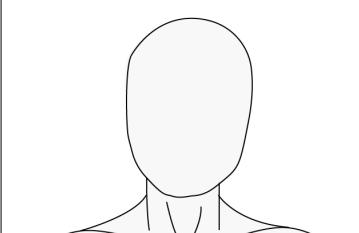
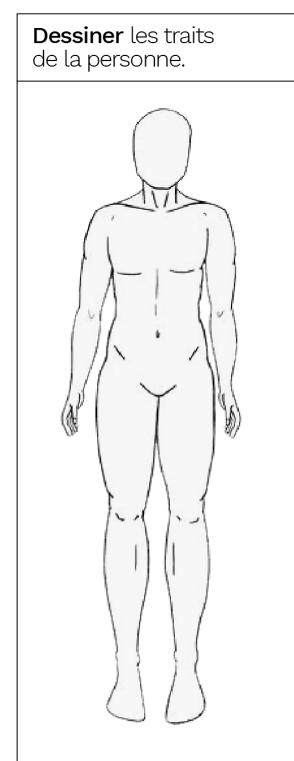
## **7. Identification d'un suspect**

L'identification d'une personne peut être faite par un agent de sécurité grâce aux catégories et à la fiche de description de la page suivante.

- ❶ Nom (ou surnom, faux nom, etc. si la personne refuse de s'identifier)
- ❷ Peau : personne blanche ou personne racisée
- ❸ Perception du genre : caractéristiques masculines, féminines et/ou androgynes
- ❹ Âge : estimation si la personne ne donne pas son âge
- ❺ Taille : estimation
- ❻ Stature : petite, moyenne, grande, etc.
- ❼ Poids : estimation
- ❽ Apparence physique : mince, gros, très gros, musclé, etc.
- ❾ Cheveux : couleur, longueur, port d'une perruque et accessoires
- ❿ Yeux : couleur, lunettes et particularités remarquées (la personne louche, par exemple)
- ⓫ Vêtements : description en détail de la tête aux pieds (incluant les accessoires, les bijoux, etc.)
- ⓬ Caractéristiques : taches de rousseur, grain de beauté, acné, moustache, barbe, tatouage, cicatrice, etc.

#### Exemple de fiche de description d'une personne

## DESCRIPTION D'UNE PERSONNE

Nom	_____		
ou surnom, faux nom, etc. si la personne refuse de s'identifier.			
Peau	_____		
Personne blanche ou personne racisée.			
Perception du genre	_____		
Caractéristiques masculines, féminines et/ou androgynes.			
Âge	_____		
Estimation si vous n'avez pas l'âge exact.			
Taille	_____		
Estimation.			
Stature	_____		
Petite, moyenne, grande, etc.			
Poids	_____		
Estimation.			
Physique	_____		
Mince, gros, très gros, musclé, etc.			
Cheveux	_____		
Couleur, longueur, port d'une perruque et accessoires.			
Yeux	_____		
Couleur, lunettes et particularités (la personne louche, etc.)			
Vêtements	( DU HAUT VERS LE BAS ) _____ _____ _____		
Description en détail incluant les accessoires, les bijoux, etc.			
Caractéristiques	_____ _____		
Ex.: taches de rousseur, grain de beauté, acné, moustache, barbe, tatouage, cicatrice, etc.			
<b>Dessiner</b> les traits de la personne.			
<b>Dessiner</b> les traits de la personne.			



L'identification d'une personne est effectuée en parallèle avec la vérification des systèmes de sécurité électroniques (vidéos d'une caméra de surveillance, par exemple) et l'analyse de la documentation propre au lieu de travail, comme un registre de visites pour contrôler les allées et venues.

## **8. Types d'infractions au Code criminel**

Le Code criminel liste deux catégories d'infractions selon la gravité de l'infraction commise : les actes criminels et les infractions punissables par procédure sommaire. Une infraction peut aussi être considérée mixte, signifiant que le poursuivant peut choisir entre une mise en accusation (acte criminel) et une procédure sommaire.

### **Note importante**

Comprendre la distinction entre un acte criminel et une infraction sommaire est indispensable au travail de l'agent de sécurité, qui doit utiliser ces connaissances pour déterminer s'il doit procéder ou non à une arrestation.

### **8.1. Actes criminels**

Les actes criminels, aussi appelés infractions punissables par mise en accusation, sont les crimes les plus graves au Canada. Les peines les plus sévères du Code criminel y sont associées. Le meurtre, la conduite dangereuse causant la mort, la prise d'otage et le méfait sont des exemples d'actes criminels.

Toutes ces infractions ne sont pas jugées de la même façon. En effet, selon la gravité de l'acte, l'accusé peut faire face à un procès devant un juge sans enquête (crimes les moins graves), un procès devant un juge et un jury après une enquête préliminaire (crimes les plus graves) ou un choix entre les deux types de procès. À la suite d'une enquête préliminaire, un juge examine la preuve recueillie par les policiers et présentée par le procureur aux poursuites criminelles et pénales (procureur de la Couronne) afin de déterminer si elle est suffisamment étayée pour qu'un procès ait lieu.

Une infraction entrant dans la catégorie des actes criminels n'a aucun délai de prescription, c'est-à-dire qu'une personne peut être accusée d'un crime des années après l'avoir commis.

### **8.2. Infractions punissables par procédure sommaire**

L'infraction punissable par procédure sommaire, aussi appelée infraction sommaire, sous-entend un règlement simple et rapide, avec pour seule procédure la comparution de l'accusé devant un juge de la cour provinciale. Ces infractions représentent les violations les moins graves du Code criminel. On les appelle aussi des délits mineurs. Faire du tapage, utiliser un véhicule motorisé sans autorisation et commettre une action indécente en public en sont des exemples.

En règle générale, la peine maximale pour une infraction sommaire est une amende de 2 000 \$ et/ou une peine d'emprisonnement de six mois ou moins. Le délai de prescription pour ce genre d'infractions est de six mois, c'est-à-dire qu'une personne peut être accusée jusqu'à six mois après l'infraction.

### **8.3. Infractions mixtes**

Les infractions mixtes, aussi appelées infractions hybrides, offrent la possibilité d'une mise en accusation ou d'une procédure sommaire. La majorité des infractions énumérées dans le Code criminel sont des infractions mixtes : le vol, les agressions, les menaces, la fausse alerte, etc.

Selon la gravité des gestes posés et des dommages causés, entre autres facteurs, le procureur aux poursuites criminelles et pénales fait le choix approprié entre un acte criminel ou une infraction sommaire. Cette décision a un impact majeur sur la suite du processus judiciaire, notamment sur le type de procès et les peines applicables.

## **9. Contrôle social et libertés individuelles**

Le rôle des lois et des règlements est de faciliter l'ordre et le vivre-ensemble en société. Sans loi, la sécurité serait menacée et les citoyens pourraient choisir de se faire justice eux-mêmes. Bref, le climat pourrait devenir anarchique.

Au Canada, les individus ont des droits leur garantissant, dans le respect d'autrui, les libertés d'expression, d'association, de circulation et d'établissement, pour ne nommer que celles-ci. Les gouvernements du pays sont responsables de l'équilibre entre les libertés individuelles et le contrôle social nécessaire au maintien de l'ordre.

Puisque les représentants gouvernementaux ne peuvent pas être partout en même temps, les agents de sécurité ont pour rôle d'appuyer l'État dans ses activités de surveillance et de prévention des crimes.

## **10. Types de responsabilité**

Deux types de responsabilité existent dans le système judiciaire canadien<sup>1</sup>.

### **10.1. Responsabilité civile**

La responsabilité civile réfère à l'obligation d'une personne physique ou morale de réparer le dommage qu'elle a causé ou dont elle est responsable.

---

1. Ministère de la Justice. (2017). Les affaires civiles et les affaires pénales. Dans *Ministère de la Justice*. <https://www.justice.gc.ca/fra/sjc-csj/just/08.html>; Éducaloi. (2012, 13 avril). Différence entre un procès criminel ou pénal et un procès civil. [Vidéo en ligne]. <https://educaloi.qc.ca/publications/difference-proces-criminel-civil/>.

Un désaccord juridique (contrat, propriété d'un bien, etc.) ou une blessure ou un dommage à un bien peuvent mener à un procès civil. Les lois civiles, notamment celles du Code civil, sont utilisées dans ce contexte.

### **Article 1457**

« Toute personne a le devoir de respecter les règles de conduite qui, suivant les circonstances, les usages ou la loi, s'imposent à elle, de manière à ne pas causer de préjudice à autrui.

« Elle est, lorsqu'elle est douée de raison et qu'elle manque à ce devoir, responsable du préjudice qu'elle cause par cette faute à autrui et tenue de réparer ce préjudice, qu'il soit corporel, moral ou matériel. Elle est aussi tenue, en certains cas, de réparer le préjudice causé à autrui par le fait ou la faute d'une autre personne ou par le fait des biens qu'elle a sous sa garde<sup>1</sup>. »

### **10.2. Responsabilité criminelle ou pénale**

L'État est responsable des poursuites criminelles ou pénales, qui visent à protéger la société dans son ensemble.

Les infractions moins graves (conduire en dépassant la limite de vitesse permise, chasser sans permis, etc.) mènent à un procès pénal, alors que les infractions très graves (meurtre, voies de fait graves, etc.) mènent à un procès criminel.

La responsabilité criminelle ou pénale s'applique lorsqu'une personne physique ou morale commet un crime contrevenant à la réglementation municipale, provinciale ou fédérale en vigueur. Les lois criminelles sont utilisées dans ce contexte.

Pour plus de détails sur les différences entre le droit civil et le droit criminel ou pénal, voir l'annexe V.

## **11. Questions, discussion et exercices**

Durée : 1 heure

### **11.1. Questions**

Quelles sont les qualités et les habiletés d'un bon agent de sécurité?

---

1. *Code civil du Québec*. RLRQ, c. CCQ-1991, art. 1457. <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/ccq-1991>.

Quelles sont les trois types de règles qu'un agent de sécurité doit respecter et faire respecter par autrui?

---

---

---

---

5. Que pensez-vous de l'affirmation suivante?

*Un agent de sécurité avec une bonne attitude est plus recherché qu'un agent de sécurité avec d'excellentes connaissances mais une mauvaise attitude.*

---

---

---

---

6. Quels sont les principaux corps de police à connaître?

---

---

---

---

7. Quelle est la différence entre la sécurité interne et externe?

---

---

---

---

8. Expliquez en quoi consiste la surveillance de biens d'un propriétaire.

---

---

---

---

9. Expliquez le rôle de l'agent de sécurité comme représentant du propriétaire d'un bien.

---

---

---

---

## **11.2. Discussion**

1. Qu'est-ce qui influence le plus le travail d'un agent sur le terrain (réglementation)?
2. Selon vous, qu'est-ce que le concept de sécurité signifie?
3. Qu'est-ce que l'expression suivante signifie?

*Créer un sentiment de sécurité chez les gens.*

# **Chapitre 2**

---

**Service à la clientèle**

<b>1. Comportement de l'agent : un survol</b>	<b>39</b>
<b>2. Service à la clientèle : un aspect-clé</b>	<b>40</b>
<b>3. Conduite requise d'un agent</b>	<b>40</b>
<b>4. À la vue de tous</b>	<b>41</b>
<b>5. Meilleures pratiques</b>	<b>42</b>
<b>6. Communications téléphoniques</b>	<b>42</b>
<b>7. Écoute de l'agent</b>	<b>43</b>
<b>8. Questions, discussion et exercices</b>	<b>43</b>
8.1. Questions	43
8.2. Discussion	44
8.3. Exercices	44

## **1. Comportement de l'agent : un survol**

Voici une liste des devoirs et responsabilités d'un agent de sécurité dans l'exercice de ses fonctions. Sans être exhaustive, cette liste décrit la vaste majorité des comportements attendus d'un agent.

- ☒ Respect de la loi en tout temps
- ☒ Coopération avec le BSP
- ☒ Interdiction d'occuper un emploi en sécurité illégalement
- ☒ Lien de confiance avec le public :
  1. Port de l'uniforme pour être identifiable facilement;
  2. Interdiction d'avoir des propos ou des comportements racistes ou discriminatoires;
  3. Choix d'un langage adéquat peu importe le moyen de communication;
  4. Respect et politesse en tout temps;
  5. Interdiction d'être sous l'influence de stupéfiants ou d'avoir les facultés affaiblies par l'alcool, le cannabis, etc.
- ☒ Utilisation de son autorité à bon escient :
  1. Recours à la force seulement comme dernier moyen d'intervention;
  2. Interdiction de menaces, d'intimidation ou de harcèlement;
  3. Détenion de personnes seulement lorsque légitime et requis;
  4. Interdiction de faire de fausses accusations;
  5. Interdiction d'utiliser le statut d'agent pour obtenir des faveurs.
- ☒ Impartialité et intégrité sans faille
- ☒ Compétences en sécurité reconnues
- ☒ Professionnalisme et honnêteté :
  1. Respect du lieu de travail;
  2. Interdiction d'endommager ou de détruire des biens;
  3. Interdiction de faire de fausses déclarations ou des rapports mensongers ou incomplets;
  4. Respect du rôle de l'agent de sécurité, qui n'a pas le même statut qu'un agent de la paix.
- ☒ Utilisation professionnelle du téléphone cellulaire : un agent de sécurité utilise son téléphone comme outil de travail et non pour son divertissement. Le contraire démontre un manque de concentration au travail et un manque de respect envers le client et l'employeur.

Un agent doit être conscient de ses paroles et de ses actes en tout temps. Au travail, il représente non seulement son employeur, mais également le client de l'agence de sécurité.

Aucun comportement répréhensible ou inapproprié n'est toléré pendant les quarts de travail et dans la vie personnelle d'un agent de sécurité.

## 2. Service à la clientèle : un aspect-clé

Pour bien exécuter ses tâches, l'agent de sécurité doit bien saisir l'ampleur de son rôle. L'un des aspects du métier est d'offrir un bon service à la clientèle. Comme la perception des gens qu'il côtoie est importante pour son succès, il doit s'assurer d'avoir une attitude positive et de collaborer à créer un environnement sain pour tous. Bref, un bon agent garantit que les personnes qu'il croise pendant son quart de travail ont la meilleure expérience possible.

En tant que représentant du client, l'agent doit veiller à ne pas donner son opinion ou parler pour le client. En cas de doute et selon la gravité de la situation, il peut faire appel au client. Bien sûr, le client ne doit pas être dérangé trop souvent : il a confiance en l'agent embauché et l'esprit d'initiative de ce dernier.

Même si l'ambiance est calme et que les tâches sont accomplies, les agents doivent demeurer attentifs à leur environnement et éviter de se regrouper pour discuter. Des agents rassemblés ainsi ne présentent pas une image positive du métier et de l'agence aux yeux du public et du client qui paie pour les services. Dans cette optique, il est important de garder une posture adéquate en tout temps.

### Qualités recherchées chez un agent

- ▢ Ponctualité
- ▢ Esprit logique
- ▢ Apparence soignée
- ▢ Esprit d'initiative
- ▢ Amabilité
- ▢ Sérieux
- ▢ Confiance en soi
- ▢ Ouverture d'esprit

Peu importe la situation, un agent de sécurité ne doit jamais s'adresser ou répondre à un journaliste. Si on le contacte ou lui pose des questions, il doit en parler à son superviseur immédiatement.

## 3. Conduite requise d'un agent

Créer un lien de confiance avec les gens présents dans son environnement de travail est essentiel pour un agent de sécurité.

Voici quelques éléments liés au service à la clientèle à garder en tête comme agent :

- ➊ Apparence : il doit inspirer la confiance avec une apparence soignée, puisqu'il représente son employeur et le client.
- ➋ Langage : il doit utiliser un langage clair et soutenu dans ses interactions avec le public.
- ➌ Attitude : il doit avoir une attitude professionnelle en tout temps.
- ➍ Identification : il doit toujours s'identifier pour permettre à un client insatisfait d'en parler à l'agence.
- ➎ Lois et règlements : il doit connaître les lois et les règlements applicables à son emploi, notamment les règlements du client. Il doit pouvoir justifier chacune de ses interventions et connaître les lois et règlements qui lui donnent la légitimité d'agir ainsi.
- ➏ Accusations : il doit s'assurer que ses accusations reposent sur des faits plutôt que sur des opinions ou des soupçons.
- ➐ Discrimination : il ne doit en **aucune circonstance** faire de profilage ou utiliser ses préjugés pour guider ses interactions comme agent. Peu importe la situation, il doit démontrer de l'ouverture d'esprit, du respect et de l'acceptation pour tous ceux qu'il côtoie.
- ➑ Impartialité : il ne doit **jamais** accepter de dons, de faveurs, etc. Il doit rester honnête et juste dans ses relations au travail.
- ➒ Lucidité : il ne doit **jamais** être sous l'influence de substances pouvant altérer son jugement et sa vigilance.

## 4. À la vue de tous

En ce qui concerne ses compétences en sécurité et ses aptitudes de service à la clientèle, un agent doit agir comme s'il était en tout temps observé par :

- ➊ Le client de l'agence;
- ➋ Son superviseur ou d'autres employés de l'agence;
- ➌ Le public.

L'agent doit assumer que tous ses gestes sont visibles aux regards extérieurs. Il doit constamment penser à ce qu'il représente au travail :

- ➊ L'image de l'organisation du client;
- ➋ L'image de son employeur;
- ➌ L'image de la profession, parfois méconnue du public;
- ➍ Son image : crédibilité, réputation, etc.

Un agent ne peut jamais savoir hors de tout doute qui il croisera ou à qui il s'adressera pendant ses quarts de travail : une personne haut placée de l'agence, le représentant d'une entreprise qui pourrait s'intéresser aux services de l'agence, etc.

De plus, se démarquer comme agent de sécurité peut ouvrir la porte à une croissance dans l'agence et à des possibilités de carrière inattendues.

Les normes de service à la clientèle à respecter incluent celles de l'agence et celles du client qui embauche les agents. Comme chaque organisation a ses propres attentes, chaque agent de sécurité doit prendre connaissance de celles qui s'appliquent à son lieu de travail.

## 5. Meilleures pratiques

Voici des pratiques répandues lorsqu'il est question d'un service à la clientèle exemplaire.

- ➊ Courtoisie : accueillir tout le monde avec politesse et amabilité.
- ➋ Attitude : avoir une attitude positive.
- ➌ Écoute : être alerte et répondre aux questions des gens ou proposer une ressource fiable pour y répondre (accueil de l'établissement, site web, etc.).
- ➍ Anticipation des besoins : être attentif à l'environnement de travail et faire preuve d'un esprit d'initiative (par exemple, si quelqu'un semble chercher quelque chose, aller à sa rencontre pour l'aider OU replacer un écriteau qui pourrait induire le public en erreur).

Pour un agent et son employeur, il est primordial de viser une optimisation continue des services de sécurité. Les plaintes, les suggestions et les commentaires doivent être pris au sérieux, et des suivis adéquats doivent être faits avec les personnes concernées. Un agent de sécurité doit également veiller à aborder la qualité de son travail avec son employeur dans le but de constamment s'améliorer.

## 6. Communications téléphoniques

Dans le cadre de son travail, un agent peut être contacté par téléphone en tout temps. Voici les meilleures techniques de gestion d'appels sur le terrain :

- ➊ Répondre le plus rapidement possible, selon le contexte;
- ➋ S'identifier clairement et demander à l'interlocuteur d'en faire de même, sauf s'il préfère l'anonymat;
- ➌ Être sympathique et courtois et ne jamais montrer d'impatience ou de frustration;
- ➍ Limiter l'utilisation de la fonction mains libres pour protéger la confidentialité de l'échange et réduire les bruits désagréables;
- ➎ Vérifier l'urgence de l'appel avant de mettre une personne en attente pour quelques instants (dans le cas d'un agent occupé, par exemple);
- ➏ Toujours offrir de l'aide à l'interlocuteur (« Bonjour! Comment puis-je vous aider? »);
- ➐ Ne pas se fier à l'afficheur, qui pourrait être trompeur (un superviseur peut utiliser le téléphone d'un collègue et ami, par exemple);

- ➊ Refuser de transmettre tout renseignement personnel à quiconque, à moins d'une directive claire à ce sujet;
- ➋ Ne jamais mentionner où une personne absente (par exemple, le client) se trouve et se limiter à noter le message à lui transmettre.

Au téléphone comme en personne, communiquer de manière malhabile ou inappropriée peut être perçu comme un manque de formation adéquate et de professionnalisme sur le lieu de travail.

## 7. Écoute de l'agent

Comme mentionné à quelques reprises, une écoute attentive est nécessaire pour offrir la meilleure expérience au client de l'agence et au public qu'un agent côtoie au travail.

Quelques points importants :

- ➊ Concentration : mettre toute son attention sur la conversation en cours, ne pas regarder son téléphone sauf pour montrer quelque chose à l'interlocuteur, etc.
- ➋ Temps : donner des explications claires et exhaustives et s'assurer d'être bien compris, ne pas se dépêcher de clore une conversation ou de terminer une intervention (l'intervention est finie lorsque le problème est complètement résolu), etc.
- ➌ Communication non verbale : porter une attention particulière à la communication non verbale, aussi importante que la communication orale.
- ➍ Politesse : ne pas interrompre la personne qui parle.
- ➎ Compréhension : reformuler les propos de l'interlocuteur pour s'assurer d'avoir bien compris la question ou la demande.
- ➏ Langage et langue : choisir un langage approprié à l'interlocuteur, être patient et respectueux s'il parle une langue que vous ne maîtrisez pas (tenter de trouver une personne qui la parle), etc.
- ➐ Impartialité : rester équitable et intègre dans toutes les interactions, conversations, interventions, etc.

## 8. Questions, discussion et exercices

Durée : 30 minutes

### 8.1. Questions

1. Quelles sont les principales qualités d'un agent lorsqu'on parle de service à la clientèle?

---

---

---

---

2. Aux yeux du public et des gens qu'il côtoie au travail, que représente l'agent de sécurité?

---

---

---

---

3. Nommez trois éléments importants de l'apparence d'un agent de sécurité.

---

---

---

---

4. Que pensez-vous de l'adage suivant?

*Le client a toujours raison.*

---

---

---

---

## 8.2. Discussion

1. Selon vous, qu'est-ce que la discrimination? Donnez plusieurs exemples.
2. Est-ce qu'un agent de sécurité peut accepter de recevoir des faveurs ou de l'argent (autre que son salaire) en échange de ses services?

## 8.3. Exercices

1. Une simulation d'appel téléphonique est effectuée pour vérifier la compréhension et les aptitudes des participants. Les éléments énumérés dans la section 6. sont essentiels ici.

# **Chapitre 3**

---

Gardiennage

Mandats, pouvoirs et techniques

<b>1. Gardiennage : un survol</b>	<b>48</b>
1.1. Activités de gardiennage	48
1.2. Rôles et pouvoirs	49
1.2.1. Motif et soupçon	50
1.2.2. Arrestation et détention	50
1.2.3. Expulsion	51
1.2.4. Fouille	52
<b>2. Types de postes</b>	<b>52</b>
2.1. Postes stationnaires	52
2.2. Postes mobiles	53
2.3. Postes de patrouille	53
<b>3. Contrôle d'accès</b>	<b>53</b>
3.1. Survol	53
3.2. Exercice	54
<b>4. Méthodes de fouille</b>	<b>54</b>
4.1. Types de fouille	54
4.2. Règles à respecter	55
4.3. Exercices	56
<b>5. Mouvements de foule</b>	<b>56</b>
<b>5.1. Psychologie des foules</b>	<b>56</b>
5.2. Types de foules	56
<b>6. Patrouille</b>	<b>57</b>
6.1. Types de patrouille	57
6.2. Moyens de patrouiller	58
6.3. Discussion	59
<b>7. Gestion de la circulation</b>	<b>59</b>
7.1. Lieu public	59
7.2. Propriété privée	60
7.3. Circulation d'urgence	60
7.4. Équipement	60
7.5. Gestes réglementaires	61
7.6. Exercices	61
<b>8. Conflits du travail</b>	<b>61</b>
8.1. Définitions importantes	62
8.2. Rôles et attitude de l'agent	62

<b>9. Récapitulatif</b>	<b>63</b>
9.1. Discussion	63
<b>10. Questions, discussion et exercices</b>	<b>64</b>
10.1. Questions	64
10.2. Exercices	66

# 1. Gardiennage : un survol

## 1.1. Activités de gardiennage

Le gardiennage est une combinaison d'activités de prévention, de surveillance, de contrôle et de protection. Ces quatre branches sont complémentaires et dépendent l'une de l'autre.

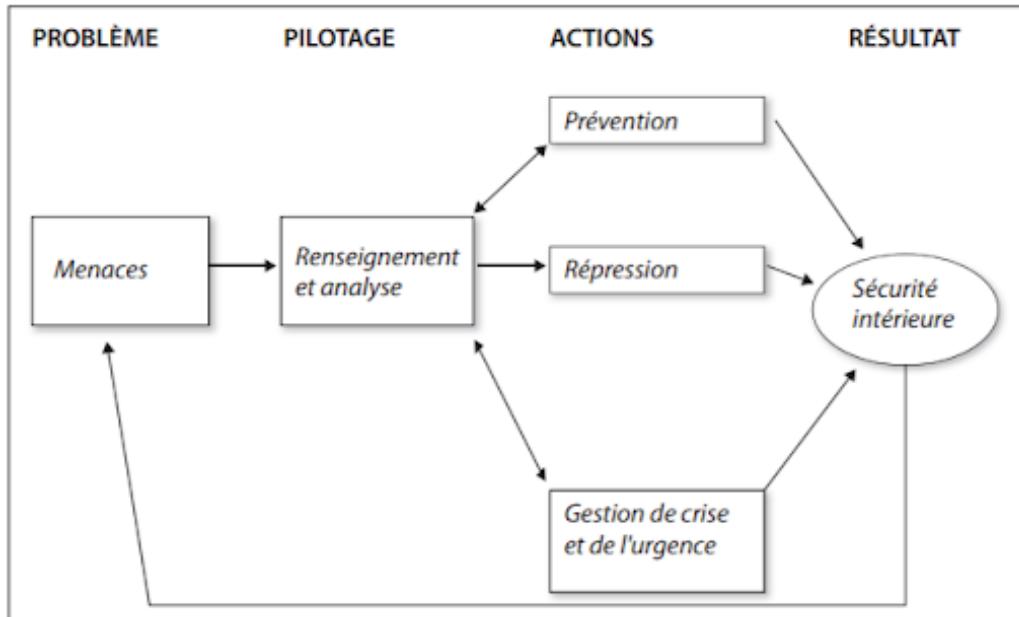


Il est important pour un agent de sécurité de connaître et comprendre les particularités de chaque branche du gardiennage.

- ⌚ **Surveillance** : observation (d'un bien, d'un lieu, d'une personne, etc.) et recherche et récolte de renseignements permettant de faire l'analyse approfondie d'une situation et de prendre des décisions éclairées sur les gestes à poser.
- ⌚ **Prévention** : liée à une surveillance adaptée, prévention des risques et des dangers afin de les réduire ou de les éliminer.
- ⌚ **Contrôle** : identification de personnes, de véhicules, etc. et vérification de leur autorisation d'accès à un lieu en confirmant méthodiquement la validité des renseignements communiqués.
- ⌚ **Protection** : résultat d'une prévention insuffisante ou d'un événement impossible à prévoir, défense d'une personne (soi-même ou autrui), d'un bien ou d'un lieu en cas de danger réel ou prévisible (agression, vol, etc.).

En sécurité, tous ces éléments forment un tout cohérent qui doit influencer toutes les activités et les tâches quotidiennes de l'agent.

On parle également des quatre fonctions des services de sécurité ainsi : le renseignement, la prévention, la répression et la gestion de crise. L'image suivante précise les liens entre ces différents éléments<sup>1</sup>.



## 1.2. Rôles et pouvoirs

La majorité des tâches d'un agent de sécurité se classent dans l'une des catégories suivantes :

- ➊ Prévention des pertes;
- ➋ Protection des personnes et de la paix (quiétude).

### Techniques utilisées par l'agent selon la situation

- ➊ Arrestation citoyenne et détention
- ➋ Expulsion
- ➌ Fouille
- ➍ Recours à la force

### Rappel important

Un agent de sécurité peut procéder à une arrestation en tant que citoyen seulement, car il n'est pas considéré comme un agent de la paix.

---

1. Cusson, M. (2007). De l'action de sécurité. Dans M. Cusson, B. Dupont et F. Lemieux (dir.), *Traité de sécurité intérieure* (p. 43-57). Montréal : Hurtubise.

### **1.2.1. Motif et soupçon**

Lorsqu'il est question d'infraction, une distinction importante existe entre un motif et un soupçon.

#### **Motif**

Avoir un motif sous-entend qu'un collègue ou un superviseur aurait objectivement le même point de vue sur la situation. Par exemple, si un agent voit quelque chose se dérouler devant ses yeux, un collègue présent verrait exactement la même chose.

#### **Motif raisonnable**

Un motif raisonnable signifie que l'agent n'a absolument aucun doute sur le motif.

#### **Soupçon**

La notion de soupçon apparaît plutôt lorsqu'un agent n'est pas directement témoin d'une situation, mais qu'il présume un certain déroulement en observant le résultat devant lui. L'intuition de l'agent et les indices qu'il récolte sur le terrain guident le soupçon.

Avant d'intervenir, un agent doit se poser les bonnes questions et déterminer s'il a un motif, un motif raisonnable ou seulement un soupçon. En cas de soupçon, il est préférable de continuer à récolter des renseignements avant d'agir.

Lorsque le motif n'est pas clair, se demander « y a-t-il vraiment une infraction? » peut aider à classifier la situation. Une fois le motif déterminé, l'agent doit réfléchir aux lois et aux règlements en lien avec l'infraction. Quels sont ses devoirs et ses pouvoirs en tant qu'agent dans cette situation précise?

En cas de doute, l'agent ne doit **pas** intervenir, mais il est responsable de transmettre toute l'information à son superviseur ou au client. **Un soupçon n'est pas suffisant pour intervenir.**

### **1.2.2. Arrestation et détention**

Il est important de connaître la différence entre les concepts d'arrestation et de détention.

Dès qu'un policier limite la liberté d'une personne, elle est considérée comme étant détenue. Par exemple, si elle conduit son véhicule et qu'un policier l'intercepte en actionnant ses gyrophares et lui demandant de s'arrêter, elle est détenue, sans toutefois être en état d'arrestation.

Pour mettre une personne en état d'arrestation, un policier doit dire clairement : « Vous êtes en état d'arrestation. » Par exemple, si le policier remarque que la personne qu'il vient d'intercepter possède une arme de poing chargée dans sa voiture, il peut la mettre en état d'arrestation pour possession illégale d'une telle arme.

## **Procédure d'arrestation citoyenne**

1. S'identifier clairement : nom et poste;
2. Mentionner le ou les motifs de détention ou d'arrestation et dire à la personne qu'elle est en état d'arrestation, si tel est le cas;
3. Amener le suspect au centre de contrôle du lieu de travail pour être à l'abri des regards et protéger sa vie privée;
4. Si les règles du client le demandent ou que le suspect semble armé, procéder à une fouille de sécurité afin d'éliminer les risques d'agression, de blessure, etc.;
5. Appeler la police;
6. En attendant l'arrivée des policiers, rassembler les éléments de preuve accessibles;
7. Donner tous les détails de l'arrestation aux policiers : circonstances, heure, comportement de l'individu, etc.;
8. Fournir tous les renseignements au client et faire une déclaration s'il désire porter plainte;
9. Noter le tout dans les documents et rapports appropriés : rapport d'événement, rapport journalier, etc.

## **Notes importantes**

- ❶ L'agent ne doit pas mettre un suspect en état d'arrestation s'il souhaite uniquement l'expulser.
- ❷ Sans motif, l'agent peut procéder à une simple vérification (selon les règles en place), qui incitera peut-être la personne à avouer son crime. Si le client ne souhaite pas poursuivre le suspect, l'agent l'expulse ensuite des lieux.
- ❸ L'agent peut utiliser l'argument suivant pour intervenir auprès d'un suspect : « Si tu as volé quelque chose et que tu me le remets tout de suite, je te laisserai partir. »
- ❹ L'agent ne doit jamais accuser la personne à moins d'avoir une preuve de l'infraction commise.
- ❺ L'agent ne peut utiliser la force que si le suspect résiste physiquement à son arrestation.
- ❻ Pour qu'une poursuite du suspect soit possible, l'arrestation doit être faite de façon légale et dans le respect de la procédure décrite.

### **1.2.3. Expulsion**

#### **Procédure d'expulsion**

1. Expliquer la situation clairement à la personne devant être expulsée;
2. Préciser les règlements et les droits du propriétaire des lieux qui s'appliquent à la situation;
3. Une fois qu'elle connaît le(s) règlement(s) applicable(s) et la raison de l'expulsion, demander à la personne de quitter les lieux;

4. Si la personne ne collabore pas, lui ordonner de sortir et lui expliquer que les policiers seront appelés si elle ne coopère pas;
5. Appeler la police si la personne refuse toujours de partir;
6. Utiliser la force uniquement si c'est essentiel à la sécurité des gens présents : dans certains cas (par exemple, en cas de discrimination apparente), l'agent pourrait s'exposer à une poursuite.

#### **1.2.4. Fouille**

Il existe des fouilles avec consentement, par exemple à l'entrée d'un festival, et des fouilles nécessaires à la suite d'une arrestation.

Une fouille avec consentement demande l'accord clair de la personne qui se fait fouiller.

Une fouille de sécurité est toujours faite dans le cadre d'une arrestation et n'est pas volontaire, c'est-à-dire qu'elle peut être faite sans que le suspect consente.

Pour qu'une fouille soit légale, l'agent doit avoir un motif raisonnable et procéder de la manière la moins intrusive possible (emploi de la force nécessaire seulement).

Si la fouille est illégale, elle ne pourra pas servir de preuve en cas d'accusation du suspect.

La fouille d'un agent de sécurité n'a pour objectif que de protéger la sécurité de l'agent lui-même et du public. Elle ne doit pas viser la recherche d'éléments de preuve, d'objets volés, etc.

## **2. Types de postes**

En gardiennage, plusieurs types de postes sont possibles, selon le contexte. Chacun demande des connaissances et des aptitudes distinctes pour assurer le bon déroulement du mandat.

Tous ces postes ont un but commun : surveiller un lieu ou des biens, signaler tout événement anormal ou situation problématique et intervenir pour régler les problèmes sur le terrain. L'attention aux détails est indispensable pour les trois types de postes.

#### **2.1. Postes stationnaires**

Un poste stationnaire demande à l'agent de sécurité de demeurer à un endroit précis (près des caisses dans un commerce, d'une porte d'entrée, etc.) pendant tout son quart de travail, jusqu'à la fin du mandat ou le remplacement par un collègue.

L'agent est responsable des contrôles d'accès, de la surveillance de biens et de vérifications de sécurité diverses.

Sans quitter son emplacement, l'agent doit rester vigilant et toujours conscient de son environnement. Il travaille souvent en public, nécessitant une posture, une apparence et une attitude irréprochables.

## **2.2. Postes mobiles**

Un poste mobile ressemble à un poste stationnaire, excepté qu'il inclut des rondes de surveillance régulières à proximité de l'emplacement initial. L'agent qui occupe ce type de poste travaille souvent seul et souvent de soir ou de nuit.

## **2.3. Postes de patrouille**

Ce poste demande à l'agent de patrouiller pendant tout son quart de travail en respectant le plan des endroits à surveiller défini par son superviseur ou par le client. Pour chaque emplacement à patrouiller, l'agent doit dire s'il n'y a rien à signaler (RAS) ou s'il y a un problème à résoudre.

L'agent en patrouille peut intervenir en cas de besoin et assister ses collègues de postes stationnaires ou mobiles lorsqu'ils le demandent.

# **3. Contrôle d'accès**

## **3.1. Survol**

Peu importe le système de contrôle d'accès en place sur le lieu de travail (mémoire visuelle, cartes d'accès, laissez-passer, logiciel de reconnaissance faciale, etc.), l'importance de suivre les règles en place est la même. Bien souvent, dans le cadre de ses fonctions, un agent est responsable de contrôler les allées et venues de personnes, véhicules et biens ou matériel.

Si une personne autorisée est accompagnée d'une personne non autorisée, l'agent doit prendre en note ses renseignements personnels et indiquer à la première que celle-ci est sous sa responsabilité pendant la visite. Si les directives du client diffèrent, l'agent doit s'en tenir à celles-ci.

En tout temps, l'agent doit s'assurer que tout le monde est bien identifié.

### **Mémoire visuelle de l'agent**

Lors de ses premiers quarts de travail avec un client, le nouvel agent précise son statut aux employés qu'il croise, vérifiant attentivement leur identité et leurs autorisations d'accès. Au fil du temps, il n'aura plus à vérifier l'identité de chacun, car il sera en mesure de les reconnaître.

Dans certains cas, le client fournit un organigramme avec photos à l'agent de sécurité, lui permettant de se familiariser plus rapidement avec les visages et les noms des employés.

## **Cartes d'accès**

Le contrôle d'accès peut se faire avec un lecteur automatique, qui autorise l'entrée de chaque personne grâce à une carte d'accès remise par le client. Incluant souvent une photo, la carte présente différents renseignements personnels répondant aux besoins de l'organisation.

## **Laissez-passer et badges**

Dans le cas d'invités ou de visiteurs, miser sur des laissez-passer et des badges temporaires est une méthode de contrôle d'accès de choix.

### **3.2. Exercice**

Durée : 30 minutes

Le participant se place à l'entrée de la salle de formation pour une mise en situation. On lui donne les renseignements suivants :

- ☒ Personne ne peut entrer dans la salle sans autorisation;
- ☒ Aucune technologie n'est utilisée pour le contrôle d'accès;
- ☒ Le formateur joue le rôle du directeur de l'entreprise (client).

## **4. Méthodes de fouille**

### **4.1. Types de fouille**

#### **Portique détecteur**

Un cadre avec dispositif de détection magnétique sert à détecter les objets métalliques dangereux et les armes. Ce type de fouille très précise est entre autres effectuée dans les édifices gouvernementaux et les aéroports. Souvent, une table où les gens peuvent poser leurs effets personnels se trouve à proximité de l'appareil.

À la demande d'un agent de sécurité, chaque personne passe à travers le cadre. Si le détecteur ne sonne pas, aucune fouille supplémentaire n'est nécessaire. S'il sonne, l'agent doit déterminer quelle partie du corps a déclenché l'alarme. Au besoin, il peut demander à la personne de passer de nouveau à travers le cadre pour localiser la source exacte du signal d'avertissement. Une fouille avec détecteur à main peut être nécessaire.

#### **Détecteur à main**

Lorsqu'un portique détecteur sonne, l'agent peut utiliser un détecteur à main, aussi appelé détecteur manuel, pour localiser l'objet métallique ayant déclenché l'alarme. Pour ce faire, il demande à la personne de placer ses bras en croix et frôle tout le corps avec l'appareil. Parfois, une fouille manuelle est également nécessaire.

## **Fouille manuelle**

Dans certains cas, une fouille manuelle s'impose, par exemple si le portique ou le détecteur à main demande une vérification plus approfondie. Si la situation le permet, seule la partie du corps ayant déclenché l'alarme est fouillée manuellement (fouille partielle).

Si l'agent doit effectuer une fouille complète, il fait une fouille en « u » pour l'avant et l'arrière du corps de la personne. Pour les côtés du corps, l'agent commence la fouille à sa droite et vérifie le reste du corps dans le sens horaire. Il accomplit ainsi une fouille méthodique.

Si l'agent doit vérifier le contenu des poches d'une personne, il frôle l'endroit avec le dos de sa main et lui demande de vider ses poches et de les retourner. Si une personne porte un chapeau, une casquette, etc., l'agent doit vérifier qu'il n'y a rien sous l'accessoire en lui demandant de le retirer brièvement.

## **4.2. Règles à respecter**

Lorsqu'un agent de sécurité effectue des fouilles au travail, il doit s'assurer de connaître quelques règles de base.

### **Attitude**

En tout temps, l'agent doit garder le sourire et faire preuve d'un grand professionnalisme dans ses interactions.

### **Consentement**

L'agent doit communiquer à la personne qu'il fouille tous les gestes qu'il va poser avant de les faire. Son consentement doit être donné au début de la fouille et validé tout au long de celle-ci.

Il est primordial d'établir et de maintenir un contact visuel et un contact verbal avec la personne. Une bonne communication verbale et non verbale permet une meilleure compréhension entre l'agent et la personne qui fait l'objet de la fouille. Cette dernière ne devrait jamais être surprise par les gestes de l'agent.

### **Fouille de sacs**

Afin d'éviter une blessure ou une accusation de vol, un agent ne doit jamais procéder à la fouille du sac d'une personne en y mettant la main. Il doit plutôt toucher l'extérieur du sac, notamment le dessous, pour vérifier la présence de certains objets interdits ou dangereux.

À la demande de l'agent, la personne doit ouvrir son sac et en bouger le contenu pour permettre une fouille adéquate. De plus, un bon agent doit garder en tête la possibilité qu'un sac ait un double fond.

## **Objet dangereux**

Pour la sécurité de l'agent, le port de gants est recommandé lors de fouilles manuelles.

Si un agent trouve un objet interdit, dangereux ou illégal, il est responsable de signaler la situation à son superviseur immédiatement.

### **4.3. Exercices**

Durée : 30 minutes

Les participants mettent en pratique leurs nouvelles connaissances en simulant des fouilles.

1. Le formateur commence par demander à quelques participants d'effectuer une fouille devant le groupe. Les autres participants doivent déterminer ce qui a bien été fait et ce qui aurait dû être fait autrement.
2. Après avoir reçu quelques précisions additionnelles sur la fouille de sécurité, les participants s'exercent à cette tâche importante du métier.

## **5. Mouvements de foule**

### **5.1. Psychologie des foules**

Pour le psychologue, sociologue et auteur français Gustave Le Bon, une foule n'est pas uniquement la somme des gens qui la composent, mais bien une entité distincte avec ses propres caractéristiques et sa propre psychologie<sup>1</sup>. Selon Le Bon, les foules sont influençables, impulsives et dépendantes des meneurs du groupe.

Dans cette optique, il est important de distinguer les types de foules qui existent et les spécificités de chacune d'entre elles.

### **5.2. Types de foules**

#### **Foule passive ou classique**

Une foule passive ou classique sous-entend que les personnes qui la composent sont réunies uniquement par leur intérêt commun pour un événement (spectacle, cérémonie, compétition sportive, etc.).

Cette foule est généralement sans grand danger. Par contre, si un geste agressif est posé par une personne, il est possible qu'il soit reproduit par d'autres. Comme l'effet de foule peut inciter les gens à mettre de côté leur intégrité pour se conformer au groupe, les agents de sécurité doivent rester vigilants même dans le cas d'une foule passive.

---

1. Le Bon, G. (2002). *Psychologie des foules* (9<sup>e</sup> éd.). Paris : Presses universitaires de France.

### **Foule de sympathisants ou de manifestants**

Les sympathisants ou manifestants se réunissent pour montrer leur accord ou leur désaccord dans une variété de situations : grève, manifestation contre un projet de loi, mobilisation pour le climat, etc. D'ordinaire calme, ce type de foule peut devenir instable si un incident survient pendant l'événement.

### **Foule de curieux ou improvisée**

Ce type de foule se forme lorsqu'un incendie, un accident ou un sinistre se produit et que des gens se rassemblent spontanément, par curiosité. En règle générale, ils n'ont pas de mauvaises intentions et coopèrent avec les services d'urgence présents. Cependant, il faut parfois rappeler aux curieux de ne pas intervenir et de laisser les experts faire leur travail.

### **Foule hostile**

Une foule hostile, aussi appelée foule agressive, renvoie à l'idée de gens rassemblés de façon peu organisée avec l'objectif de nuire à un événement, déranger les autres, faire du vandalisme, etc.

Ce type de foule agit souvent sans but clair et sous l'impulsion du moment. Pour ces raisons, elle peut être très difficile à maîtriser.

## **6. Patrouille**

La plupart des postes dans le milieu de la sécurité privée incluent des tâches de patrouille. Souvent l'activité principale d'un agent, elle peut être répétitive, mais elle est indispensable à une bonne surveillance. Dehors comme à l'intérieur, un patrouilleur curieux et minutieux sait que son travail prévient des pertes, des vols et des méfaits qui peuvent coûter cher au client.

### **6.1. Types de patrouille**

#### **Patrouille de vérification**

La patrouille de vérification, aussi appelée patrouille de contrôle, consiste à effectuer des tâches précises dans un environnement déterminé : contrôle d'accès, vérification d'équipements, contrôles à la fermeture d'un commerce, etc.

Ce type de patrouille est souvent fait dans une optique de prévention et combiné à des rondes de surveillance, une horloge de pointage, etc.

#### **Patrouille de surveillance**

La patrouille de surveillance consiste à effectuer de la surveillance prévue dans un but précis, par exemple, celui de réduire le vol à l'étalage dans un commerce. Pour ce faire, un agent de sécurité observe attentivement son environnement et les comportements des gens, repérant les gestes douteux et les suspects.

## **Patrouille d'observation**

La patrouille d'observation est notamment utile lors d'événements majeurs (par exemple, au Festival international de jazz de Montréal), où les situations problématiques doivent être détectées rapidement. Elle est aussi utilisée en entreprise afin d'observer les employés et visiteurs et de signaler tout comportement douteux.

## **Patrouille de recherche**

La patrouille de recherche sert, comme son nom l'indique, à chercher quelque chose, plus souvent une personne. Cette dernière pourrait être un enfant égaré dans un centre commercial, par exemple. Ce type de patrouille a un but défini et se fait de façon méthodique.

## **Patrouille de visibilité**

La patrouille de visibilité, aussi appelée patrouille de présence, vise à rassurer le public où l'agent se trouve. Sa présence dissuade aussi de potentiels malfaiteurs, qui choisissent de ne pas commettre d'infraction en voyant l'agent. Placer des agents de sécurité identifiables (uniforme, couleurs voyantes, inscription « sécurité », etc.) à des endroits stratégiques est une forme de prévention.

## **6.2. Moyens de patrouiller**

### **Patrouille à pied**

La plupart du temps, la patrouille d'un agent de sécurité se fait à pied. À l'exception des postes stationnaires, presque tous les postes d'agent incluent de la patrouille à pied. Celle-ci permet une inspection des lieux beaucoup plus précise que la patrouille mobile.

Selon le client, le contrat et le lieu de travail, la fréquence et le trajet des patrouilles peuvent différer énormément. Pour tout nouveau mandat, un agent doit se renseigner sur la procédure et s'adapter au client.

### **Patrouille mobile**

La patrouille mobile, qui se fait à bord d'un véhicule, est à la fois très stimulante et très exigeante, puisque le patrouilleur est responsable de la prévention, de la supervision et des interventions. La polyvalence et l'intégrité sont essentielles à son succès sur le terrain.

L'agent qui fait de la patrouille mobile passe beaucoup de temps dans son véhicule : ses compétences derrière le volant et la propreté de son véhicule sont donc importantes. Une conduite automobile négligente ou dangereuse et une voiture mal entretenue par un agent présentent une image négative de l'agence et du rôle de patrouilleur.

Le véhicule utilisé par un agent de sécurité pour la patrouille n'est pas un véhicule d'urgence. En tout temps, même dans le cas d'une alarme, l'agent doit respecter le Code de la sécurité routière. Bien qu'il doive parfois se dépêcher, il doit se conformer à la loi.

### **6.3. Discussion**

Durée : 30 minutes

Une courte vidéo sur la patrouille est présentée aux participants, qui doivent par la suite discuter des éléments suivants :

- ☒ Porte maintenue ouverte par un objet;
- ☒ Fenêtre ouverte;
- ☒ Boisson renversée au sol;
- ☒ Porte d'ascenseur bloquée;
- ☒ Renseignements manquants sur l'extincteur;
- ☒ Élément électrique de cuisinière allumé;
- ☒ Peau de banane au sol.

## **7. Gestion de la circulation**

Comme agent de sécurité, il est possible d'être amené à gérer la circulation. Certaines notions sont essentielles à connaître pour une gestion sécuritaire et efficace.

### **Règle 1 : la sécurité de l'agent**

Cette règle est la plus importante en gestion de la circulation. Un agent doit toujours penser à sa propre sécurité, puisque les gens peuvent parfois être inattentifs ou négligents. En fait, il doit être attentif pour eux.

L'agent doit s'assurer de ne pas être à risque de blessure ou d'un accident. Son emplacement doit répondre aux besoins de la situation et évoluer dans le temps pour la sécurité optimale de tous.

### **Règle 2 : l'attitude de l'agent**

L'attitude, la posture et les gestes de l'agent doivent être exemplaires en tout temps. En gestion de la circulation, bien souvent, beaucoup de gens voient et jugent le travail de l'agent de sécurité, donc son image et son attitude sont très importantes.

## **7.1. Lieu public**

Seuls les agents de la paix peuvent faire de la gestion de circulation dans un lieu public. Un agent de sécurité peut être appelé à en faire uniquement lors d'un événement spécial ou pour un mandat en collaboration avec la sécurité publique.

Même si le client en fait la demande à l'agent, ce dernier ne peut diriger la circulation qu'avec l'autorisation de l'autorité compétente. Outre pour les exceptions mentionnées, l'agent de sécurité peut seulement s'occuper de la circulation sur la propriété privée d'un client.

## 7.2. Propriété privée

La gestion de la circulation de véhicule sur une propriété privée est de la responsabilité du propriétaire de celle-ci ou de son représentant. En général, cette tâche revient au personnel de sécurité embauché par le client.

Même à la demande du propriétaire, un agent de sécurité ne peut pas fermer une rue ou en bloquer l'accès sans une autorisation de l'autorité compétente. Il peut uniquement agir dans le domaine privé.

Si l'agent de sécurité gère la circulation piétonne, dans le cas d'une file d'attente, par exemple, il doit veiller à ce que le trottoir ne soit pas complètement bloqué pour permettre aux gens de continuer à circuler de façon sécuritaire.

## 7.3. Circulation d'urgence

Dans le cadre d'un événement extérieur, un agent de sécurité doit toujours être placé près des barrières qui bloquent une rue fermée afin de laisser passer rapidement les véhicules d'urgence qui pourraient devoir accéder au site.

## 7.4. Équipement

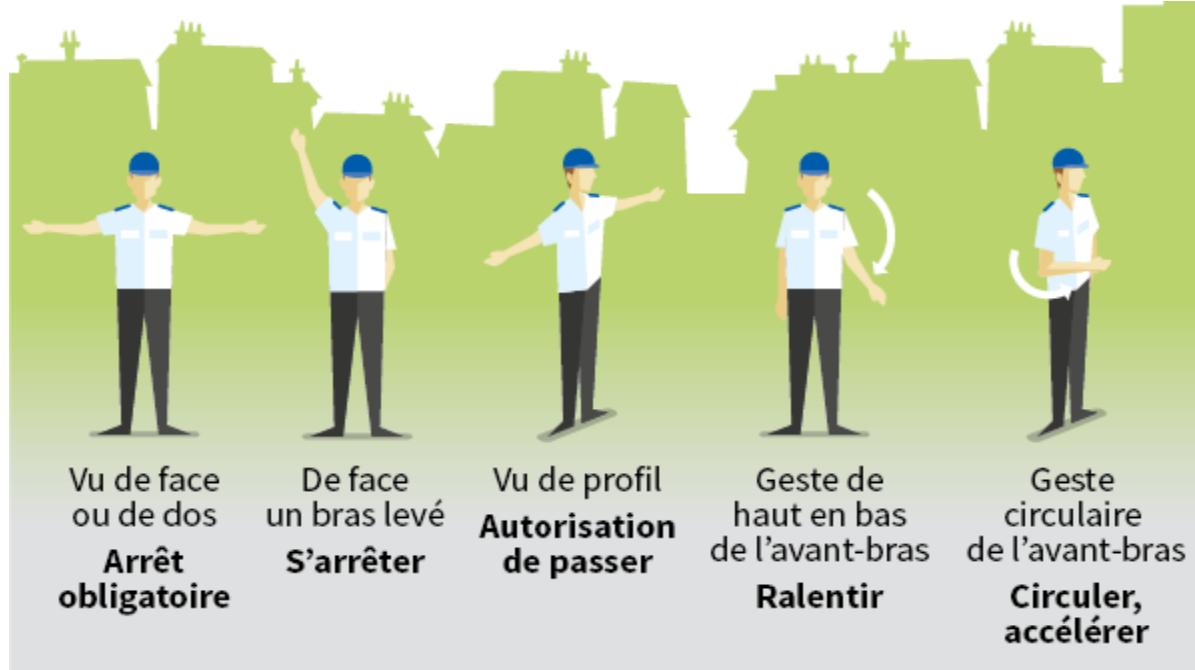
Pour gérer la circulation de manière sécuritaire, un agent a besoin de l'équipement adéquat. En tout temps et peu importe les circonstances, il doit se souvenir de l'importance de **bien voir et être vu**.

Voici l'équipement essentiel pour ce type de tâche :

- ➊ **Dossard et autres accessoires avec bandes réfléchissantes** : ce type d'équipement est essentiel, puisque l'uniforme d'un agent est souvent noir et blanc, des couleurs peu voyantes.
- ➋ **Cônes de signalisation** : ils indiquent aux conducteurs la présence d'un danger ou une direction à suivre.
- ➌ **Bâton de circulation lumineux** : il permet à l'agent de pointer un automobiliste pour capter son attention.
- ➍ **Sifflet** : combiné aux bons gestes, cet accessoire permet à l'agent d'être remarqué rapidement. C'est sans aucun doute l'un des essentiels en gestion de la circulation.



## 7.5. Gestes réglementaires



## 7.6. Exercices

Durée : 30 minutes

1. Les participants doivent nommer l'équipement nécessaire en gestion de la circulation.

---

---

---

2. Accompagnés du formateur, les participants s'entraînent à effectuer les gestes réglementaires de gestion de la circulation.
3. Une simulation où le formateur joue le rôle d'un véhicule permet à quelques participants de mettre leurs connaissances en pratique devant le groupe.

## 8. Conflits du travail

Le rôle de l'agent de sécurité dans le contexte d'un conflit du travail est de protéger les biens de l'employeur de potentiels gestes mal intentionnés d'employés en colère. Si l'agent connaît les employés, il verra sa relation avec eux changer considérablement, puisqu'ils le considéreront désormais comme un obstacle à leurs requêtes.

Le propriétaire d'une entreprise peut choisir de poursuivre ses activités en toute légalité pendant une grève ou un lock-out. La présence d'agents peut être nécessaire pour que ces activités ne soient pas arrêtées ou gênées par des employés mécontents.

En tout temps, tant l'employeur que les employés doivent respecter la loi.

## 8.1. Définitions importantes

### Grève

Une grève consiste en la cessation du travail par un groupe d'employés dans le but d'accentuer certaines revendications et, ainsi, de faire pression sur l'employeur, notamment lors de la négociation de conditions de travail. Le droit de grève est protégé par le Code canadien du travail, et des conditions particulières s'appliquent à son exercice.

### Lock-out

Un lock-out se produit lorsqu'un employeur refuse de donner du travail à un groupe ou à tous ses employés afin de les pousser à accepter des conditions de travail. Le droit de lock-out est également un droit protégé qui demande le respect de certaines obligations.

## 8.2. Rôles et attitude de l'agent

Certaines notions importantes s'appliquent au travail d'un agent de sécurité sur les lieux d'un conflit du travail.

- ➊ Impartialité : l'agent ne doit pas prendre position dans le conflit. Il est là pour protéger les lieux et assurer le respect de la loi.
- ➋ Tension : malgré la pression de la situation et la potentielle hostilité des gens, l'agent doit rester professionnel et garder son calme, ne répondant jamais à la provocation.
- ➌ Tâches sur le terrain : un employeur ne peut **jamais** demander à un agent d'effectuer une tâche normalement faite par un employé en grève (par exemple, passer le balai).
- ➍ Contrôle d'accès : pendant un conflit de travail, cette tâche prend encore plus d'importance, puisque certaines personnes n'ont peut-être plus les mêmes autorisations d'accès qu'avant. L'agent doit garantir l'application des directives temporaires de l'organisation en restant respectueux envers les employés qu'il côtoie.
- ➎ Médias : l'agent doit toujours agir de façon professionnelle en gardant en tête l'image de l'agence et du client, entre autres parce que certains médias pourraient couvrir le conflit.
- ➏ Patrouille : l'agent doit effectuer des rondes de surveillance plus souvent pour prévenir le vandalisme. De plus, il doit être plus vigilant et rester imprévisible dans sa patrouille pour ne pas que les gens tirent avantage de sa routine de surveillance.
- ➐ Rapports : peu importe son ampleur, tout incident doit être détaillé dans un rapport rédigé par l'agent (avec photo, si possible). Si la loi n'est pas respectée, l'autorité compétente doit être contactée. Dans le cas où la police intervient, l'agent est responsable de prévenir son superviseur et le client, leur faisant un suivi de l'évolution de la situation.

- ❸ Sécurité : l'agent est responsable de la sécurité des biens, mais aussi de celle des gens. Son attitude calme, son respect, son impartialité et son professionnalisme peuvent faire toute la différence dans un contexte de grève ou de lock-out.

## 9. Récapitulatif

Dans le cadre de ses fonctions, l'agent de sécurité doit accomplir plusieurs types de tâches et s'adapter à toutes les situations qui se présentent à lui.

Il doit être apte à effectuer :

- ❸ De la surveillance de personnes, de biens et de renseignements;
- ❸ De la surveillance en lien avec les lois, règlements et directives en place;
- ❸ De la patrouille;
- ❸ De la gestion de la circulation;
- ❸ Du contrôle de foule;
- ❸ Du service à la clientèle;
- ❸ De l'accompagnement de personnes et de véhicules;
- ❸ De l'intervention en situation d'urgence;
- ❸ De la rédaction de rapport.

Le travail d'un agent de sécurité est complexe. Au quotidien, son professionnalisme, son sens de l'observation et son esprit d'initiative sont indispensables.

### Note importante

L'agent de sécurité doit garder en tête qu'il peut être observé et filmé en tout temps. Bien sûr, être ferme est essentiel au métier d'agent, mais ce dernier doit également s'assurer de ne pas dépasser les limites de son rôle.

### 9.1. Discussion

Durée : 30 minutes

Les deux vidéos suivantes sont présentées aux participants :

[https://www.youtube.com/watch?v=xWrCiZrbJk8&has\\_verified=1](https://www.youtube.com/watch?v=xWrCiZrbJk8&has_verified=1)  
[https://www.youtube.com/watch?v=80dtyiVRG5s&has\\_verified=1](https://www.youtube.com/watch?v=80dtyiVRG5s&has_verified=1)

S'inspirant des questions qui suivent, une discussion en classe aborde le contenu visionné :

1. Où s'arrête le pouvoir de l'agent de sécurité?
2. Selon vous, l'agent abuse-t-il de son pouvoir?

3. Qui commence la bagarre?
4. Quels moyens auraient pu être utilisés pour éviter la bagarre?

## 10. Questions, discussion et exercices

Durée : 1 heure 30 minutes

### 10.1. Questions

1. Un agent de sécurité peut-il fouiller une personne qui lui semble suspecte?

---

---

---

---

2. Un agent de sécurité peut-il fouiller une personne à l'entrée d'un bâtiment? Si oui, qu'est-ce qui justifie cette fouille?

---

---

---

---

3. Un agent de sécurité peut-il gérer la circulation dans la rue?

---

---

---

---

4. Quels sont les cinq éléments nécessaires à une gestion de la circulation sécuritaire et efficace?

---

---

---

---

5. Quelle est la différence entre une grève et un lock-out?

---

---

---

---

6. Quelle est la différence entre la surveillance, la prévention, le contrôle et la protection?

---

---

---

---

---

---

7. Quel est le rôle d'un agent dans un conflit du travail? Quelle doit être sa position dans le conflit?

---

---

---

---

---

---

8. Un festival de musique au centre-ville de Montréal se déroule-t-il dans un lieu public ou privé? Est-ce légal de fouiller les gens à l'entrée?

---

---

---

---

---

## 10.2. Exercices

1. Mise en situation de 30 minutes :

*Vous avez le mandat, comme agent, de surveiller un chantier de construction. Vous êtes en poste au seul accès du chantier, qui n'est pas verrouillé lorsque vous y êtes. Toutes les 45 minutes, vous quittez la guérite pour faire une ronde de surveillance.*

*Alors que vous êtes à l'entrée, un véhicule se gare, et le conducteur vous demande s'il peut aller chercher son coffre d'outils, qu'il a oublié et dont il a besoin d'urgence pour une réparation sur un autre chantier.*

*Vous travaillez pour votre employeur depuis longtemps et votre superviseur n'est joignable qu'en cas d'urgence, puisqu'il vous fait entièrement confiance. Les directives du client sont les suivantes : seules les personnes autorisées peuvent entrer et l'agent doit faire preuve de jugement.*

Que faites-vous?

---

---

---

---

---

---

---

2. Suite de la mise en situation :

*Vous n'êtes pas convaincu de l'identité de la personne ou de son autorisation à accéder au chantier. Vous lui demandez de revenir à un autre moment, quand le chantier sera ouvert.*

OU

*La personne vous a convaincu de son identité et de son autorisation à entrer. Vous acceptez qu'elle reparte avec son coffre d'outils.*

Que se passe-t-il ensuite? Si vous êtes convaincu, allez-vous chercher le coffre vous-même, laissez-vous la personne y aller seule ou l'accompagnez-vous?

---

---

---

---

---

---

---

# **Chapitre 4**

---

Technologie et équipement

<b>1. Centre de contrôle</b>	69
<b>2. Caméras de surveillance</b>	69
<b>3. Systèmes de contrôle d'accès et de reconnaissance</b>	70
3.1. Types de contrôle d'accès	70
3.2. Exercice	71
<b>4. Dispositifs de fouille</b>	71
4.1. Procédure et dispositifs	71
4.2. Exercice	73
<b>5. Équipements de contrôle de foule</b>	73
<b>6. Questions, discussion et exercices</b>	75
6.1. Questions	75

## 1. Centre de contrôle

Le centre de contrôle est le principal poste de surveillance des agents de sécurité. Il permet de visionner le contenu filmé en simultané par l'ensemble des caméras de surveillance du lieu de travail (zones névralgiques du bâtiment, entrées, stationnement, salle des machines, etc.).

À partir du centre de contrôle, les agents peuvent contacter les services d'urgence rapidement. Ils peuvent également y coordonner une intervention entre collègues et enregistrer des images captées par les caméras.

Selon le type de centre de contrôle, deux possibilités existent :

- ➊ Une alarme ou un signal particulier déclenche un appel direct au 9-1-1;
- ➋ Une vérification par les agents de sécurité peut être effectuée avant l'appel au 9-1-1.

Un centre de contrôle est un endroit-clé pour surveiller un grand bâtiment ou un vaste lieu, puisqu'il permet d'observer les comportements de beaucoup de gens en même temps pour repérer les situations douteuses ou suspectes. Par la suite, une vérification en personne est faite par un agent.

## 2. Caméras de surveillance

Il existe plusieurs types de caméras avec des caractéristiques différentes.

**Caméras fixes**



Semblables à une boîte, elles ont une forme facile à reconnaître.

**Caméras Bullet**



Elles ont les mêmes fonctions que les caméras fixes, mais elles sont plus petites.

**Caméras de type dôme**



Avec leur angle de vue très large, elles sont surtout utilisées dans les endroits publics.

**Caméras jour et nuit**



Grâce à une lentille qui s'adapte automatiquement aux conditions de luminosité, elles produisent des vidéos claires peu importe l'heure.

Comme les technologies évoluent rapidement, l'agent doit apprendre à utiliser de nouveaux outils lorsque nécessaire. Par exemple, il existe maintenant des caméras thermiques et des caméras qui comptent le nombre de personnes présentes automatiquement. Ces deux exemples sont de plus en plus présents dans le quotidien des agents de sécurité.

### **3. Systèmes de contrôle d'accès et de reconnaissance**

#### **3.1. Types de contrôle d'accès**

##### **Mémoire visuelle de l'agent**

Ce type de contrôle réfère au fait que l'agent, après un certain temps, reconnaît les employés, résidents, etc. de l'établissement où il travaille. Les personnes que l'agent ne reconnaît pas doivent présenter un document approprié pour justifier leur présence.

##### **Cartes d'accès**

C'est l'un des systèmes de contrôle d'accès les plus utilisés en sécurité. Chaque personne a une carte avec les autorisations spécifiques à sa situation. Selon le lecteur de carte, un simple contact de la carte (carte à puce) ou l'entrée d'un numéro d'identification personnel (NIP) est nécessaire.

Ce système prévoit, dans certains cas, que l'agent de sécurité soit responsable de la distribution et du retour des cartes d'accès. De plus, si une carte est perdue ou volée, il doit la désactiver immédiatement par souci de sécurité.

##### **Laissez-passer et badges**

Ce système est utilisé par les organisations pour les employés temporaires, les invités et les visiteurs. Le laissez-passer ou le badge est remis par le client lui-même ou par l'agent de sécurité après une vérification de l'identité de la personne grâce à une pièce d'identité officielle avec photo (permis de conduire, carte d'assurance maladie, etc.).

En tout temps, l'agent doit respecter les directives de l'agence et du client à ce sujet. Dans la plupart des cas, un registre de présence doit clairement identifier les entrées et les sorties des gens avec un laissez-passer ou un badge.

##### **Clés et verrouillage**

Le verrouillage par clé permet de contrôler l'accès de la manière la plus simple et commune. Seules les personnes avec une clé peuvent accéder à un endroit donné. Le système peut inclure plusieurs clés (une par porte, par exemple) et, même, une clé passe-partout qui peut déverrouiller plusieurs portes.

Le désavantage du système apparaît surtout lorsqu'une clé est perdue : la serrure doit être changée ou, dans le cas d'une clé passe-partout, plusieurs serrures doivent l'être. Lorsque la gestion des clés est la responsabilité de l'agent, il doit s'assurer de faire un suivi adéquat de la distribution et du retour des clés et veiller à leur entreposage sécuritaire.

### **Reconnaissance faciale**

Des logiciels de reconnaissance faciale permettent maintenant de vérifier l'identité de personnes à l'entrée d'un bâtiment en utilisant l'identification biométrique. Moins récents, d'autres logiciels fonctionnent de façon similaire pour reconnaître des plaques d'immatriculation.

### **3.2. Exercice**

Durée : 30 minutes

Les participants simulent leur rôle d'agent devant contrôler un accès avec un système de cartes. Le formateur joue le rôle d'un employé sans carte d'accès.

## **4. Dispositifs de fouille**

### **4.1. Procédure et dispositifs**

Dans l'exercice de ses fonctions, l'agent peut effectuer des fouilles en tant que représentant d'un propriétaire (d'un lieu privé) qui lui en a donné l'autorisation écrite.

À moins d'être une fouille de sécurité après une arrestation citoyenne, la fouille demande le consentement verbal de la personne. Elle peut refuser de se faire fouiller, et il est primordial pour l'agent de sécurité de respecter ce droit.

En tout temps, la personne peut retirer son consentement et demander à l'agent d'arrêter. Dans un tel cas, refuser l'accès au bâtiment, au site, etc. est tout à fait légitime, puisque la fouille n'a pas été complétée. L'agent doit signaler la situation à son superviseur, qui lui donnera des directives claires à ce sujet.

En plus de la fouille manuelle (moins appropriée depuis l'arrivée de la COVID-19 en 2020), plusieurs dispositifs permettent à l'agent d'effectuer une fouille efficace.

### Portique détecteur



### Détecteur à main



### Caméra thermique



## 4.2. Exercice

Durée : 1 heure

Après une description des parties et du fonctionnement du portique détecteur et du détecteur à main, les participants mettent en pratique leurs nouvelles connaissances sur ces deux dispositifs.

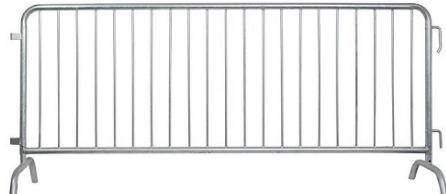
## 5. Équipements de contrôle de foule

Ces équipements permettent au personnel de sécurité de diriger une foule dans une direction spécifique ou de la faire attendre à un endroit, avant d'entrer sur un site, par exemple.

Certains équipements de contrôle ont aussi pour fonction de protéger une zone ou d'en limiter ou interdire l'accès. On parle alors de sécurisation de périmètre.

### Poste de garde

Un poste de garde est un lieu, local, etc. où une personne contrôle l'accès à un bâtiment ou un site. Les gens sont obligés de s'y arrêter avant d'entrer. Comme dans le métro, ce poste peut utiliser des tourniquets pour faciliter le contrôle.



### Barrières de contrôle de foule

Cet équipement en acier permet de rassembler efficacement les gens à un même endroit ou de les diriger facilement vers un point précis. Les barrières de ce type sont très populaires en contrôle de foule.

Par exemple, au stade Saputo de Montréal, l'entrée est délimitée par des corridors aménagés avec des barrières d'acier, obligeant la foule à faire l'objet d'un contrôle de billet et d'une fouille.

### Autres barrières de sécurité



## Ruban de sécurité



Souvent utilisé pour limiter l'accès à une zone lors d'un incident, une intervention, etc., le ruban de sécurité a la même fonction que les barrières de sécurité. Il interdit l'accès sans qu'un contrôle soit effectué par le personnel de sécurité.

Par exemple, on peut le voir dans une zone de construction ou de rénovation, lors d'un léger dégât d'eau ou si un arbre tombe dans le stationnement d'un établissement.

## Objets à proximité

En cas de besoin, lors d'une situation imprévue, par exemple, un agent peut utiliser des objets près de lui pour l'aider à contrôler une foule. Il peut utiliser des poteaux de guidage, des cônes de signalisation, des meubles, etc. Une table pourrait notamment bloquer une porte afin que personne ne puisse entrer.

Lorsque possible, il est préférable d'utiliser de l'équipement de contrôle de foule, mais faire preuve de créativité en cas d'urgence peut permettre de gérer rapidement une situation en attendant l'aide appropriée.

## Panneaux et affiches

Dans certains cas, un panneau de signalisation routière (panneau de stationnement, « défense de passer », etc.) peut assister un agent de sécurité dans son travail. Celui-ci peut même utiliser une affiche qu'il aurait lui-même imprimée pour l'occasion.

## **6. Questions, discussion et exercices**

Durée : 30 minutes

### **6.1. Questions**

1. Nommez quelques équipements utilisés par un agent de sécurité pour accomplir les tâches suivantes : fouille, surveillance et contrôle d'accès.

---

---

---

---

---

---

2. Nommez et décrivez les différents systèmes de contrôle d'accès et de reconnaissance.

---

---

---

---

---

---

3. Quels sont les indispensables d'un agent de sécurité pour faciliter son travail sur le terrain?

---

---

---

---

---

---

# **Chapitre 5**

---

Communication

<b>1. Communication : un survol</b>	<b>78</b>
1.1. Schéma de la communication	78
1.2. Communication verbale et non verbale	79
1.3. Principes d'une bonne communication	79
<b>2. Communication tactique</b>	<b>80</b>
2.1. Résolution de conflit	80
2.2. Récapitulatif	82
<b>3. Talkie-walkie</b>	<b>83</b>
3.1. Utilisation sur le terrain	83
3.2. Exercices	84
<b>4. Appels au 9-1-1</b>	<b>85</b>
<b>5. Questions, discussion et exercices</b>	<b>86</b>
5.1. Questions	86
5.2. Exercices	86

# 1. Communication : un survol

La communication est un élément essentiel du travail d'un agent de sécurité. Il doit être en mesure d'échanger efficacement avec le public, son employeur (l'agence), son superviseur et le client.

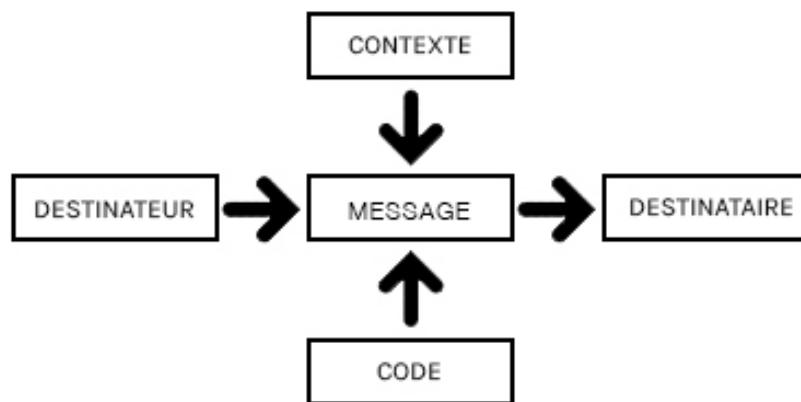
Puisque chaque interlocuteur a une personnalité, des valeurs et un tempérament différents, l'agent doit s'adapter à la personne à qui il s'adresse. De plus, l'urgence et l'ampleur d'une situation demandent d'ajuster la communication pour réduire le stress, la frustration et la gêne et, ainsi, prévenir les incompréhensions, l'hostilité et l'agressivité.

C'est le rôle de l'agent d'observer et de comprendre la situation devant lui afin d'adapter sa communication pour la rendre la plus utile et profitable possible.

## 1.1. Schéma de la communication

La communication, ou la transmission d'information, inclut les cinq éléments suivants :

- ➊ Destinataire : personne qui émet le message, c'est-à-dire celle qui parle, écrit, etc.;
- ➋ Destinataire : personne ou groupe à qui s'adresse le message;
- ➌ Contexte : ensemble de conditions qui entourent et influencent la communication (les circonstances et les raisons de celle-ci, la relation entre le destinataire et le destinataire, les valeurs de chacun, leurs références communes, etc.);
- ➍ Message : sujet de la communication, qu'il soit sous forme écrite ou orale, codé ou non (dans le cas d'un message codé, le destinataire et le destinataire doivent connaître le code pour se comprendre);
- ➎ Code : tout moyen utilisé pour la transmission du message, par exemple, la langue française ou anglaise ou un langage spécifique à l'employeur ou au client (le code 7 signifie « demande d'assistance », etc.).



## 1.2. Communication verbale et non verbale

Une bonne communication demande de tenir compte de la communication verbale et de la communication non verbale, qui se produisent la plupart du temps en simultané.

### Communication verbale

La communication verbale réfère à ce qui est dit, c'est-à-dire les mots utilisés pour transmettre le message au destinataire.

### Communication non verbale

La communication non verbale inclut l'ensemble des comportements (gestes, ton de la voix, langage corporel, etc.) du destinataire pendant la transmission d'information.

Voici quelques notions importantes :

- ➊ Contact visuel : un agent qui regarde son interlocuteur lui montre de l'intérêt et facilite l'échange;
- ➋ Expressions faciales : un agent qui sourit et semble joyeux a plus de facilité à communiquer, alors qu'un agent au visage fermé ou dur aura de la difficulté à transmettre un message efficacement;
- ➌ Gestes : un agent immobile peut sembler s'ennuyer, alors que les hochements de tête et la gestuelle des mains participent à rendre la discussion plus animée et plus claire pour le destinataire;
- ➍ Posture : un agent debout faisant face à son interlocuteur lui montre son ouverture, tandis qu'un agent qui croise les bras ou est tourné dans une autre direction montre une certaine fermeture à l'échange;
- ➎ Distance : un agent de sécurité doit toujours maintenir une distance appropriée lorsqu'il communique avec quelqu'un.

## 1.3. Principes d'une bonne communication

### S'exprimer

- ➊ Utiliser un langage simple, précis et clair
- ➋ Adopter une attitude optimiste
- ➌ Encourager un dialogue constructif plutôt qu'accusateur
- ➍ Rester concentré sur le sujet de la discussion
- ➎ Respecter l'interlocuteur en tout temps

## **Écouter**

- ➊ Laisser l'interlocuteur parler sans l'interrompre
- ➋ Rester réceptif au contenu du message

## **Vérifier**

- ➊ S'assurer que le message a bien été compris par le destinataire
- ➋ Confirmer la compréhension du message transmis par l'interlocuteur

Cette étape est essentielle à une communication réussie, puisqu'elle facilite et encourage l'échange entre interlocuteurs.

## **Répondre**

- ➊ S'assurer de comprendre les besoins ou la demande de l'interlocuteur
- ➋ Respecter les besoins ou la demande dans la réponse donnée
- ➌ Acquiescer pour manifester son accord
- ➍ Tenir compte du point de vue de l'autre, même en cas de désaccord

## **Penser à la communication non verbale**

- ➊ Avoir une attitude adaptée à la situation
- ➋ Choisir une posture et les gestes appropriés
- ➌ Contrôler ses expressions faciales
- ➍ Établir un contact visuel avec l'interlocuteur
- ➎ Rester à une distance adéquate de l'interlocuteur
- ➏ Garder en tête l'interprétation qui peut être faite d'un silence

# **2. Communication tactique**

## **2.1. Résolution de conflit**

Un conflit est une opposition entre au moins deux personnes, groupes ou perspectives. Une situation conflictuelle n'est pas automatiquement mauvaise ou négative.

En effet, un conflit peut permettre :

- ➊ D'identifier des problèmes pour ensuite les régler;
- ➋ De se concentrer sur les sujets les plus pertinents;
- ➌ D'inciter les gens à collaborer;
- ➍ De faire des apprentissages;
- ➎ De reconnaître des différences pour ensuite se comprendre.

Cependant, un conflit peut entraîner :

- ❖ Une diminution de la productivité;
- ❖ Une baisse de moral;
- ❖ Des comportements inadaptés ou nocifs.

En situation conflictuelle, les gens adoptent différentes stratégies, consciemment ou inconsciemment, notamment :

- ❖ L'évitement;
- ❖ La compétition;
- ❖ Le compromis;
- ❖ La collaboration.

Certaines étapes sont nécessaires à la résolution efficace d'un conflit :

- ❖ Reconnaître le problème;
- ❖ Décrire le problème;
- ❖ Énumérer les solutions potentielles au problème;
- ❖ Analyser les différentes solutions;
- ❖ Choisir la meilleure solution;
- ❖ Mettre en œuvre la solution sélectionnée;
- ❖ Évaluer le résultat.

De nombreuses barrières de communication peuvent compliquer la résolution d'un conflit, par exemple :

- ❖ La langue;
- ❖ La religion;
- ❖ Le temps (canicule, tempête de neige, etc.);
- ❖ Le bruit;
- ❖ La fatigue.

Comme ces barrières peuvent empêcher une bonne communication, l'agent est responsable de pallier les problèmes avec les moyens à sa disposition. Il doit entre autres s'assurer de ne pas s'attarder sur ses différences avec son interlocuteur.

Ses responsabilités dans le conflit sont :

- ❖ Garder en tête qu'il est une figure d'autorité;
- ❖ Ne pas se laisser perturber émotionnellement par la situation ou l'agressivité verbale d'un interlocuteur;

- ➊ User de diplomatie afin d'identifier la raison du conflit;
- ➋ Écouter attentivement l'interlocuteur;
- ➌ Résumer le problème en ses propres mots pour vérifier sa compréhension de la situation;
- ➍ Ne pas simplifier un problème qui semble complexe;
- ➎ Reconnaître que des erreurs peuvent être commises et ne pas blâmer autrui pour celles-ci;
- ➏ Connaître parfaitement, respecter et faire respecter les procédures et les directives de l'employeur et du client en matière de résolution de conflit;
- ➐ Rédiger un rapport documentant l'incident et avertir son superviseur et le client, entre autres pour ce dernier puisse prévenir de futurs conflits.

### **Note importante**

En résolution de conflit, il est possible que l'agent doive, au cours de son intervention, influencer les choix ou les gestes d'une personne pour assurer une conclusion positive à la situation conflictuelle. Aucun type d'intimidation n'est toutefois acceptable.

### **Technique avancée de communication tactique**

Une approche de communication utile dans le cadre du travail d'un agent de sécurité consiste à trouver des similitudes (vraies ou fausses) avec son interlocuteur. En utilisant cette technique, l'agent centre l'interaction sur un ou des points communs, ce qui contribue grandement à désamorcer la tension.

## **2.2. Récapitulatif**

En cas de conflit, l'agent doit toujours :

- ➊ Maîtriser ses émotions;
- ➋ Utiliser le pronom « vous » plutôt que « tu » (preuve de respect);
- ➌ Maintenir le contact visuel;
- ➍ Rester mobile;
- ➎ S'assurer d'être à un endroit sécuritaire ou se déplacer;
- ➏ Laisser la personne parler sans l'interrompre ni la juger;
- ➐ Reformuler les propos de l'interlocuteur pour assurer et démontrer sa compréhension du problème;
- ➑ Poser des questions pour avoir tous les renseignements sur la situation;
- ➒ Se concentrer sur la résolution du conflit;
- ➓ Trouver une solution et passer à l'action.

### **3. Talkie-walkie**



#### **3.1. Utilisation sur le terrain**

Une bonne communication accroît non seulement la sécurité d'un agent de sécurité, mais également celle de ses collègues, de son employeur et des biens et des renseignements du client. Utiliser un talkie-walkie est l'un des meilleurs moyens de transmettre l'information nécessaire sur le terrain. Pour cette raison, l'agent doit avoir des connaissances sur le sujet.

Lorsqu'il utilise un talkie-walkie, l'agent de sécurité doit :

- ➊ Toujours s'identifier : nom, poste et emplacement exact;
- ➋ Toujours être à l'écoute;
- ➌ Connaître et maîtriser les règles de communication radio : s'exprimer simplement et clairement, ne pas ajouter de phrases inutiles, de jugements ou d'insultes, etc.;
- ➍ S'adapter aux codes utilisés par l'établissement où il se trouve, puisqu'il n'y a pas de langage universel;
- ➎ Utiliser l'appareil seulement lorsque la situation le requiert, sans accaparer les ondes : une seule personne peut parler à la fois (contrairement au téléphone cellulaire), mais l'on peut, au besoin, l'interrompre pour commencer à parler;
- ➏ S'abstenir de transmettre des renseignements personnels ou confidentiels;
- ➐ S'abstenir d'avoir des conversations qui ne sont pas nécessaires à ses tâches (même si elles concernent le travail) : c'est un outil de travail uniquement.

## **Alphabet radio**

Un alphabet radio international, aussi appelé alphabet phonétique de l’Organisation du traité de l’Atlantique Nord (OTAN), a été développé afin de faciliter les échanges<sup>1</sup>. Normalisé par l’Union internationale des télécommunications (UIT), cet alphabet doit être compris et utilisé par les agents de sécurité.

Il permet d’épeler des mots pour assurer une compréhension optimale du message. Par exemple, si un interlocuteur semble ne pas saisir un renseignement communiqué par talkie-walkie (ou par téléphone), l’agent peut utiliser l’alphabet radio.

**Pour dire « XGuard », il dirait : « XRAY – GOLF – UNIFORM – ALFA – ROMEO – DELTA. »**

A	ALPHA	N	NOVEMBER
B	BRAVO	O	OSCAR
C	CHARLIE	P	PAPA
D	DELTA	Q	QUEBEC
E	ECHO	R	ROMEO
F	FOX-TROT	S	SIERRA
G	GOLF	T	TANGO
H	HOTEL	U	UNIFORM
I	INDIA	V	VICTOR
J	JULIET	W	WHISKEY
K	KILO	X	X-RAY
L	LIMA	Y	YANKEE
M	MIKE	Z	ZULU

### **3.2. Exercices**

Durée : 1 heure 30 minutes

1. Chaque participant épelle son prénom et son nom en utilisant l’alphabet radio.

---

---

2. Après une présentation des parties d’un talkie-walkie, un participant simule un appel d’urgence avec le formateur en utilisant l’appareil mis à sa disposition.

---

1. Organisation du traité de l’Atlantique Nord. (2018). NATO Phonetic Alphabet, Codes & Signals. Dans *North Atlantic Treaty Organization*. [https://www.nato.int/nato\\_static\\_fl2014/assets/pictures/stock\\_2018/20180110\\_alphalet-sign-signal-big2.jpg](https://www.nato.int/nato_static_fl2014/assets/pictures/stock_2018/20180110_alphalet-sign-signal-big2.jpg).

3. Les autres participants commentent l'appel et le groupe en discute. Deux autres participants vont ensuite devant le groupe pour une simulation d'appel.
4. Tous les participants s'exercent à la communication par talkie-walkie, et le formateur commente l'exercice en leur mentionnant les bons et moins bons coups.

## 4. Appels au 9-1-1

Dans l'exercice de ses fonctions, un agent de sécurité doit parfois contacter les services d'urgence. Lorsque cela se produit, il doit le faire de manière méthodique pour assurer une transmission optimale de l'information aux secours.

Même si un répartiteur guide l'agent tout au long de l'appel, son efficacité peut grandement faciliter le travail de tous. Pour un appel au 9-1-1 réussi, l'agent doit :

- ➊ Rester calme;
- ➋ Bien articuler chaque mot lorsqu'il parle;
- ➌ Fournir son nom, son numéro de téléphone et son emplacement dès le début de l'appel pour que le répartiteur puisse le rappeler ou envoyer les secours si la conversation s'interrompt;
- ➍ Être précis dans les renseignements qu'il communique et attentif en tout temps, notamment lorsque le répartiteur reformule ses propos pour assurer sa compréhension de la situation;
- ➎ Effectuer les premiers soins exactement comme le répartiteur le lui demande;
- ➏ Toujours demander au répartiteur « est-ce que je peux raccrocher? » avant de rompre la communication, puisqu'il est possible que le répartiteur ait besoin de plus de renseignements.

## **5. Questions, discussion et exercices**

### **5.1. Questions**

Durée : 30 minutes

1. Comment un agent doit-il agir pour résoudre un conflit sur le terrain?

---

---

---

---

---

---

2. Quels sont les cinq éléments du schéma de la communication?

---

---

---

---

---

---

3. Décrivez les caractéristiques d'un bon appel au 9-1-1.

---

---

---

---

---

---

### **5.2. Exercices**

1. Mise en situation de 1 heure :

*Vous êtes agent de sécurité dans un parc. Pendant votre ronde de sécurité, une personne s'approche pour vous dire qu'elle a vu une personne blessée.*

Que devez-vous faire?

2. Suite de la mise en situation : le participant devient le témoin qui parle au répartiteur du 9-1-1 (rôle joué par le formateur).

# **Chapitre 6**

---

Emploi de la force

<b>1. Cadre légal : le Code criminel</b>	<b>89</b>
<b>2. En cas d'agression physique</b>	<b>92</b>
<b>3. Force nécessaire</b>	<b>92</b>
3.1. Force justifiée : retour sur les droits de l'agent	92
3.2. Méthode d'intervention	93
3.3. Évaluation de l'environnement	94
3.4. Options d'emploi de la force	95
3.5. Communication tactique et emploi de la force	96
3.6. Discussion	98
<b>4. Questions, discussion et exercices</b>	<b>98</b>
4.1. Questions	98
4.2. Discussion	99
4.3. Exercices	99

## **1. Cadre légal : le Code criminel**

Puisque l'emploi de la force est parfois nécessaire pour un agent de sécurité, il doit bien connaître et comprendre le cadre légal qui s'applique. Voici des articles importants du Code criminel<sup>1</sup>.

### **Article 25 : Protection des personnes autorisées**

« (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. »

### **Article 26 : Force excessive**

« 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. »

### **Article 27 : Recours à la force pour empêcher la perpétration d'une infraction**

« 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). »

### **Article 28 : Arrestation par erreur**

« (1) Quiconque, étant autorisé à exécuter un mandat d'arrêt, croit, de bonne foi et pour des motifs raisonnables, que la personne qu'il arrête est celle qui est nommée dans le mandat, possède à cet égard la même protection contre toute responsabilité pénale que si cette personne était celle que nomme le mandat. »

---

1. *Code criminel*. LRC. (1985). c. C-46, art. 25-35. <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-46/index.html>.

## **Article 28 : Personne qui aide à une arrestation**

« (2) Lorsqu'une personne est autorisée à exécuter un mandat d'arrêt :

- a) quiconque, étant appelé à lui prêter main-forte, croit que la personne à l'arrestation de laquelle il est appelé à aider est celle que nomme le mandat;
- b) tout gardien de prison qui est tenu de recevoir et de détenir une personne qu'il croit avoir été arrêtée aux termes du mandat,

possèdent à cet égard la même protection contre toute responsabilité pénale que si cette personne était celle que nomme le mandat. »

## **Article 34 : Défense — emploi ou menace d'emploi de la force**

« (1) N'est pas coupable d'une infraction la personne qui, à la fois :

- a) croit, pour des motifs raisonnables, que la force est employée contre elle ou une autre personne ou qu'on menace de l'employer contre elle ou une autre personne;
- b) commet l'acte constituant l'infraction dans le but de se défendre ou de se protéger — ou de défendre ou de protéger une autre personne — contre l'emploi ou la menace d'emploi de la force;
- c) agit de façon raisonnable dans les circonstances. »

## **Article 34 : Facteurs**

« (2) Pour décider si la personne a agi de façon raisonnable dans les circonstances, le tribunal tient compte des faits pertinents dans la situation personnelle de la personne et celle des autres parties, de même que des faits pertinents de l'acte, ce qui comprend notamment les facteurs suivants :

- a) la nature de la force ou de la menace;
- b) la mesure dans laquelle l'emploi de la force était imminent et l'existence d'autres moyens pour parer à son emploi éventuel;
- c) le rôle joué par la personne lors de l'incident;
- d) la question de savoir si les parties en cause ont utilisé ou menacé d'utiliser une arme;
- e) la taille, l'âge, le sexe et les capacités physiques des parties en cause;
- f) la nature, la durée et l'historique des rapports entre les parties en cause, notamment tout emploi ou toute menace d'emploi de la force avant l'incident, ainsi que la nature de cette force ou de cette menace;
- f.1) l'historique des interactions ou communications entre les parties en cause;
- g) la nature et la proportionnalité de la réaction de la personne à l'emploi ou à la menace d'emploi de la force;
- h) la question de savoir si la personne a agi en réaction à un emploi ou à une menace d'emploi de la force qu'elle savait légitime. »

### **Article 34 : Exception**

« (3) Le paragraphe (1) ne s'applique pas si une personne emploie ou menace d'employer la force en vue d'accomplir un acte qu'elle a l'obligation ou l'autorisation légale d'accomplir pour l'exécution ou le contrôle d'application de la loi, sauf si l'auteur de l'acte constituant l'infraction croit, pour des motifs raisonnables, qu'elle n'agit pas de façon légitime. »

### **Article 35 : Défense des biens**

« (1) N'est pas coupable d'une infraction la personne qui, à la fois :

- a) croit, pour des motifs raisonnables, qu'elle a la possession paisible d'un bien ou agit sous l'autorité d'une personne — ou prête légalement main-forte à une personne — dont elle croit, pour des motifs raisonnables, qu'elle a la possession paisible d'un bien;
- b) croit, pour des motifs raisonnables, qu'une autre personne, selon le cas :
  - (i) sans en avoir légalement le droit, est sur le point ou est en train d'entrer dans ou sur ce bien ou y est entrée,
  - (ii) est sur le point, est en train ou vient de le prendre,
  - (iii) est sur le point ou est en train de l'endommager, de le détruire ou de le rendre inopérant;
- c) commet l'acte constituant l'infraction dans le but, selon le cas :
  - (i) soit d'empêcher l'autre personne d'entrer dans ou sur le bien, soit de l'en expulser,
  - (ii) soit d'empêcher l'autre personne de l'enlever, de l'endommager, de le détruire ou de le rendre inopérant, soit de le reprendre;
- d) agit de façon raisonnable dans les circonstances. »

### **Article 35 : Exception**

« (2) Le paragraphe (1) ne s'applique pas si la personne qui croit, pour des motifs raisonnables, avoir la possession paisible du bien — ou celle que l'on croit, pour des motifs raisonnables, en avoir la possession paisible —, n'invoque pas de droit sur le bien et que l'autre personne a légalement droit à sa possession. »

### **Article 35 : Exception**

« (3) Le paragraphe (1) ne s'applique pas si l'autre personne accomplit un acte qu'elle a l'obligation ou l'autorisation légale d'accomplir pour l'exécution ou le contrôle d'application de la loi, sauf si l'auteur de l'acte constituant l'infraction croit, pour des motifs raisonnables, qu'elle n'agit pas de façon légitime. »

## **2. En cas d'agression physique**

Si une agression physique semble sur le point de se produire, l'agent doit :

1. Analyser son environnement afin de rester ou d'aller à l'écart du public ou d'un danger potentiel;
2. Observer attentivement la personne agressive en tenant compte de sa communication verbale (ton de la voix, langage, etc.) et non verbale (regard, posture, gestuelle, etc.);
3. Maintenir un dialogue avec la personne pour lui démontrer son écoute et réduire la tension. Parler avec l'individu hostile peut permettre à l'agent de l'occuper, par exemple, s'il attend les services d'urgence.

Si l'agent constate que l'agression physique est sur le point de se produire malgré ses efforts et sa bonne communication, il doit :

- ➊ Appeler du renfort (collègues, service de police, etc.);
- ➋ Employer la force strictement nécessaire;
- ➌ S'assurer que l'intervention ne s'éternise pas, car elle pourrait être perçue comme de la brutalité de sa part;
- ➍ Rester conscient qu'il est observé et peut être filmé en tout temps : l'intervention peut avoir un impact majeur sur sa réputation, celle de l'agence et celle du client, sans oublier qu'il risque des poursuites judiciaires.

Si le public ou les médias questionnent l'agent sur la situation, il ne doit jamais leur fournir de renseignements. L'agence et le client sont responsables de répondre aux questions.

## **3. Force nécessaire**

Employer la force nécessaire signifie utiliser la force minimale requise. Toute force excessive peut mener à des poursuites. Un agent doit donc toujours agir dans le respect des lois et du cadre légal régissant l'emploi de la force.

### **3.1. Force justifiée : retour sur les droits de l'agent**

L'article 27 du Code criminel (voir section 1.) précise que tout citoyen canadien peut employer la force raisonnablement nécessaire pour empêcher une personne de commettre une infraction causant des blessures à une personne ou des dommages à un bien. Ainsi, l'emploi de la force a pour but la défense plutôt que l'attaque.

La défense des biens et des personnes est entre autres régie par l'article 34 du Code criminel (voir section 1.), qui décrit la force appropriée ou excessive utilisée par un agent de sécurité dans un contexte de défense.

Plusieurs critères permettent d'évaluer la légitimité de l'emploi de la force par un agent :

- ➊ Nature de la force et de la menace;
- ➋ Imminence de l'emploi de la force par l'autre personne;
- ➌ Autres moyens d'intervention possibles;
- ➍ Rôle de l'agent dans le conflit;
- ➎ Utilisation ou menace d'utilisation d'une arme;
- ➏ Caractéristiques des parties (âge, poids, taille, et capacités physiques);
- ➐ Rapports entre les parties (nature, durée et historique);
- ➑ Ampleur de la réaction de l'agent à la menace (proportionnalité);
- ➒ Légitimité de l'emploi de la force par l'autre personne et reconnaissance par l'agent de cette légitimité.

La force employée doit toujours être proportionnelle à l'intensité de l'attaque. L'unique intention de l'agent doit être la protection de la vie ou de la sécurité des gens (incluant la sienne). La force ayant pour but d'infliger des blessures graves ou de causer la mort est strictement interdite.

Pour désamorcer un conflit, tout doit être tenté avant l'emploi de la force. Lorsque la communication et les autres stratégies échouent, la force est le dernier recours de l'agent. Ce dernier doit se souvenir que la parole est bien plus puissante et efficace que la force physique.

### **3.2. Méthode d'intervention**

Avant toute intervention, l'agent de sécurité doit s'assurer d'être en pleine possession de ses moyens, calme et prêt à agir avec diplomatie. Ces conditions sont essentielles à une intervention réussie.

La méthode d'intervention comprend les trois étapes nécessaires suivantes :

- ➊ Analyser;
- ➋ Planifier;
- ➌ Agir.

#### **Analyse**

L'étape d'analyse permet à l'agent d'observer son environnement, l'attitude de la personne en face de lui et les facteurs externes influençant la situation. Il est essentiel que l'agent ne concentre pas toute son attention sur quelques détails du problème (*tunnel vision*, en anglais) sans prendre en considération l'ensemble de la situation. En tout temps, des facteurs externes au problème peuvent faire évoluer les choses.

## **Planification**

La phase de planification représente la suite logique de l'analyse et doit répondre à tous les éléments observés. Pour une planification réussie, l'agent peut avoir besoin de renfort de la part de collègues, de la police, etc. Les passants peuvent aussi être une source de renseignements, d'aide, etc.

## **Agir**

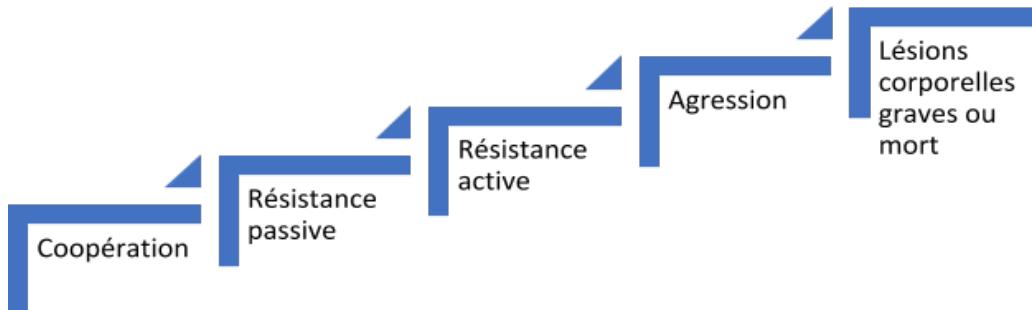
Après avoir planifié l'intervention, l'agent doit agir. Cependant, il doit continuellement remettre en question les décisions prises selon l'évolution de la situation. Dans un processus d'intervention, il ne faut pas hésiter à revenir plusieurs fois aux phases d'analyse et de planification.

### **3.3. Évaluation de l'environnement**

Pour tenir compte de l'ensemble de la situation, l'agent doit penser aux facteurs suivants :

- ⌚ Environnement : lieu, endroit intérieur ou extérieur, dangers potentiels, distance le séparant de son poste, etc.;
- ⌚ Aspect humain : nombre de personnes impliquées, rapports avec le lieu (viennent-elles souvent?), attitude (agressive, passive, etc.), facultés affaiblies par l'alcool ou la drogue, traces de blessures, etc.

L'agent doit être en mesure de décrire la situation (environnement, personnes, etc.) rapidement et de façon suffisamment détaillée pour transmettre l'information adéquate à ses collègues, la police, etc. et planifier le mieux possible son intervention.



## Évaluation du comportement de l'individu pour déterminer l'intervention appropriée<sup>1</sup>

Coopération	<ul style="list-style-type: none"> <li> Collaboration</li> <li> Actions volontaires</li> </ul>
Résistance passive	<ul style="list-style-type: none"> <li> Refus de communiquer</li> <li> Refus de bouger</li> <li> Désobéissance aux règles</li> <li> Moqueries</li> </ul>
Résistance active	<ul style="list-style-type: none"> <li> Tentative de s'enfuir</li> <li> Expression physique du refus d'obéir</li> </ul>
Agression	<ul style="list-style-type: none"> <li> Tentative ou menace d'emploi de la force contre une personne</li> <li> Langage corporel clairement menaçant (poings serrés, etc.)</li> <li> Coups de poing ou coups de pied</li> </ul>
Lésions corporelles graves ou mort	<ul style="list-style-type: none"> <li> Menace avec une arme blanche ou une arme à feu</li> <li> Étranglement ou force physique importante</li> <li> Gestes pouvant causer la mort ou des blessures graves</li> </ul>

### 3.4. Options d'emploi de la force

En réaction à son environnement, l'agent doit choisir l'intervention adéquate. Comme tous ne verront pas l'intervention de l'agent du même œil, son professionnalisme et sa maîtrise des méthodes appropriées sont nécessaires à son succès sur le terrain.

### Progression de l'emploi de la force selon le contexte<sup>2</sup>

Présence de l'agent	<ul style="list-style-type: none"> <li> Comportement</li> <li> Posture</li> <li> Attitude</li> </ul>
Communication claire et simple	<ul style="list-style-type: none"> <li> Verbale</li> <li> Non verbale</li> </ul>

1. Selon le Modèle national de l'emploi de la force, voir l'Annexe IV.

2. *Ibid.*

Contrôle physique léger	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Escorte</li> <li>❖ Techniques d'immobilisation</li> <li>❖ Contrôle articulaire ou par points de pression</li> </ul>
Contrôle physique puissant	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Coups à mains nues</li> <li>❖ Techniques pour amener au sol</li> </ul>
Armes intermédiaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Bâton</li> <li>❖ Aérosols</li> <li>❖ Pistolet à impulsion électrique</li> </ul>
Force mortelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Armes ou techniques causant des lésions mortelles ou la mort</li> </ul>

### Notes importantes

La force mortelle est employée en dernier recours et uniquement dans le but de sauver une vie. Elle ne doit jamais être utilisée dans d'autres circonstances.

Pour votre sécurité et celle de vos collègues, le retrait est une solution possible à tout moment lors d'une intervention.

### 3.5. Communication tactique et emploi de la force

La communication tactique réfère à l'ensemble des techniques de communication utilisées pour :

- ❖ Calmer une personne en état de stress;
- ❖ Désamorcer les situations complexes ou dangereuses;
- ❖ Trouver des solutions et parvenir au résultat voulu;
- ❖ Mettre en évidence son professionnalisme.

Le but de ce type de communication est de convaincre la personne à l'origine du conflit d'agir selon le plan d'intervention de l'agent. La communication tactique facilite les interactions avec les personnes hostiles ou en détresse.

Les situations nécessitant de communiquer stratégiquement sont très variées et peuvent survenir n'importe où, à l'intérieur comme à l'extérieur. L'agent doit toujours veiller à sa propre sécurité.

L'assurance fait une différence dans les situations conflictuelles, puisqu'une personne a davantage tendance à écouter un agent confiant. Ce dernier ne doit pas laisser paraître, entre autres :

- ✖ Sa peur;
- ✖ Son stress;
- ✖ Sa colère;
- ✖ Son impatience;
- ✖ Ses préjugés.

Même si l'agent reste calme, son interlocuteur n'en fera peut-être pas autant. L'agent doit dé-samorcer la tension et garder le contrôle de la situation. En règle générale, une communication réfléchie évite que l'emploi de la force soit nécessaire.

Malgré ses efforts, un agent peut faire face à une situation où la personne ne collabore tout simplement pas. Dans ce cas, il doit poursuivre ses tentatives de rétablir le calme avec la confiance que le conflit peut se régler.

Comme l'emploi de la force peut être considéré comme une agression, l'agent doit s'assurer de n'y avoir recours que lorsqu'absolument nécessaire. Dans une telle situation, la communication avec la personne doit se poursuivre afin de préciser les gestes qui seront posés et ceux qui sont attendus d'elle.

Si la force a été nécessaire, la police doit être contactée. En attendant son arrivée, l'agent doit veiller à sa sécurité et à celles des gens présents tout en tentant de maintenir la tension à son plus bas.

Bien que le public puisse aider l'agent en appelant le 9-1-1 ou en participant aux premiers soins, l'agent ne doit pas le laisser intervenir autrement, par exemple, en immobilisant ou en frappant une personne.



*Posture d'attente idéale lors d'une intervention avec une personne agitée : l'agent ne semble pas agressif, mais il est prêt à intervenir, car il ne quitte pas des yeux la personne agitée.*

### **3.6. Discussion**

1. Discussion de 30 minutes sur la vidéo de l'arrestation citoyenne de Bernard Corbeil. La vidéo est présentée en deux parties (pause à 43 secondes).
  - ❖ Où le droit du propriétaire s'arrête-t-il?
  - ❖ Couvrir le visage et utiliser des attaches autobloquantes (*tie wraps*, en anglais) était-il nécessaire?
  - ❖ Le motif était-il valable?
  - ❖ Selon vous, est-ce une bonne arrestation citoyenne?
  - ❖ Selon vous, Mme Corbeil semble-t-elle complice?
2. Discussion de 30 minutes au cours duquel les participants donnent des exemples de :
  - ❖ Situations avec emploi justifié de la force;
  - ❖ Situations avec emploi injustifié de la force.

## **4. Questions, discussion et exercices**

Durée : 1 heure

### **4.1. Questions**

1. Définissez l'emploi de la force et nommez l'article du Code criminel qui s'y rapporte.

---

---

---

2. Quelles sont les étapes d'une intervention réussie (méthode d'intervention)?

---

---

---

3. Décrivez des situations où un agent a recours à une force nécessaire et justifiée.

---

---

---

---

## **4.2. Discussion**

Les participants présentent des exemples de :

1. Situations où l'agent abuse de son pouvoir;
2. Situations où l'agent a recours à une force nécessaire et justifiée.

Une discussion de groupe aborde ces exemples avec l'accompagnement du formateur.

## **4.3. Exercices**

1. Mise en situation de 30 minutes :

*Vous travaillez sur le site d'un festival. Celui-ci comporte deux accès (entrée/sortie), et deux agents s'occupent du contrôle de chacun de ces accès. De plus, quatre agents sont en patrouille mobile à l'intérieur du site. Vous occupez un poste stationnaire près d'une tente qui vend des produits. Alors que vous surveillez la tente, vous voyez un homme en sortir en courant, s'éloignant rapidement.*

Quelle est votre réaction?

Cette mise en situation permet une meilleure compréhension des rôles d'un agent de sécurité sur le terrain et des notions de communication, de fouille, d'arrestation citoyenne et d'identification de suspect qu'il doit maîtriser.

# **Chapitre 7**

---

Coopération en milieu de travail

<b>1. Collaboration entre intervenants : un survol</b>	<b>102</b>
<b>2. Police au Québec</b>	<b>102</b>
2.1. Corps policiers	102
2.1.1. Corps de police municipaux	102
2.1.2. Sûreté du Québec	103
2.1.3. Gendarmerie royale du Canada	104
2.2. Rôle de l'agent et du policier : un rappel	104
<b>3. Sécurité incendie au Québec</b>	<b>106</b>
<b>4. Récapitulatif</b>	<b>106</b>
<b>5. Questions, discussion et exercices</b>	<b>108</b>
5.1. Questions	108
5.2. Exercices	108

## **1. Collaboration entre intervenants : un survol**

Pour assurer la protection de personnes, de biens et de renseignements, un agent de sécurité doit non seulement faire de la prévention et de la surveillance, mais il doit aussi collaborer avec une variété d'autres acteurs sur le terrain.

En effet, peu importe l'incident, l'agent doit être prêt à travailler de concert avec la police, les pompiers et les ambulanciers qui se déplacent pour assumer la responsabilité de diverses tâches.

La coopération des intervenants est la clé d'une intervention réussie. Comme chacun a un rôle important à jouer lors d'une situation d'urgence, il est essentiel que l'agent sache comment faciliter le travail des services d'urgence.

Les pages suivantes arborent la collaboration entre différents intervenants et la distinction entre le rôle de l'agent de sécurité et celui de la police.

## **2. Police au Québec**

### **2.1. Corps policiers**

Au Québec, on compte trois corps de police de compétences différentes : les corps de police municipaux (CPM), la Sûreté du Québec (police provinciale) et la Gendarmerie royale du Canada (police fédérale).

Selon la Loi sur la police, les corps de police ont, dans le respect de leur compétence respective, « pour mission de maintenir la paix, l'ordre et la sécurité publique, de prévenir et de réprimer le crime, [...] et d'en rechercher les auteurs<sup>1</sup> ».

#### **2.1.1. Corps de police municipaux**



Les CPM relèvent des autorités municipales. Cependant, leur création, leur organisation et leur nombre minimal de ressources sont coordonnés et approuvés par le ministère de la Sécurité publique du Québec.

Selon la taille de la population ou la situation géographique de la municipalité, le corps de police fournit des services spécifiques sur son territoire. Ceux-ci sont classés par niveau, allant du niveau 1 (moins de 100 000 habitants) au niveau 5 (1 million d'habitants ou plus)<sup>2</sup>. Plus le niveau de la municipalité est bas, moins le nombre de services du CPM est élevé.

1. *Loi sur la police*. RLRQ, c. P-13.1, art. 48. <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/p-13.1>.

2. *Loi sur la police*. RLRQ, c. P-13.1, art. 70. <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/p-13.1>.

La Sûreté du Québec (SQ) est responsable de fournir les services complémentaires, c'est-à-dire ceux qui ne sont pas assurés par la police municipale. Le **Règlement sur les services policiers que les corps de police municipaux et la Sûreté du Québec doivent fournir selon leur niveau de compétence** détermine la nature des services pour chaque niveau.

Un service de police de niveau 1, par exemple, pour la ville de Bromont, ne fournit pas les mêmes services que celui d'une plus grande ville. Ainsi, les policiers de Bromont enquêtent sur les voies de fait commises sur leur territoire, mais la SQ prend le relais si un meurtre est perpétré.

Une ville de 50 000 habitants ou plus peut former son corps de police municipal avec l'autorisation du ministère de la Sécurité publique. Dans certaines grandes villes, notamment à Montréal et à Québec, la responsabilité du CPM s'étend à un regroupement de villes. Par exemple, le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) est responsable des services de toute l'île de Montréal.

Les CPM sont les premiers intervenants sur leur territoire. Ils ont comme responsabilités de protéger la scène de l'incident, de parler avec les victimes, les témoins et les autres intervenants pour récolter leurs témoignages et déclarations, de recueillir les éléments de preuve et de retrouver les suspects s'ils ont pris la fuite.

Les policiers municipaux sont aussi responsables de l'application du Code de la sécurité routière sur leur territoire, et donc des agents de la circulation.

### 2.1.2. Sûreté du Québec



La SQ est elle aussi sous l'autorité du ministère de la Sécurité publique du Québec. Dans certaines municipalités de la province, ce corps de police joue un rôle complémentaire en fournissant les services que le CPM ne fournit pas. Cependant, dans la majorité des municipalités du Québec, qui n'ont pas leur propre service de police, la SQ s'occupe de l'entièreté des services des niveaux 1 à 5.

En tout temps, la Sûreté du Québec est également responsable du niveau 6, qui n'est pas lié à la taille d'une municipalité. Ce niveau concerne entre autres des enquêtes ou des services touchant plusieurs villes ou régions ou ayant des implications à l'extérieur du Québec.

La SQ doit assurer le respect des lois provinciales sur l'ensemble du territoire québécois, notamment celles du Code de la sécurité routière et de la Loi sur la Société des alcools du Québec. Elle est responsable de prévenir les infractions et d'intervenir lorsque nécessaire.

Selon la situation et le CPM en place, elle doit aussi veiller au respect des règlements municipaux. De plus, l'application de plusieurs lois fédérales, principalement celles du Code criminel et de la Loi sur les armes à feu, relève de la Sûreté du Québec.

### **2.1.3. Gendarmerie royale du Canada**



Les policiers de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) sont peu visibles au Québec. Dans la majorité des provinces et territoires canadiens, la GRC veille à l'application de toutes les lois. Toutefois, au Québec, le rôle des policiers de la GRC se limite à mener des enquêtes, partager des renseignements et collaborer avec les autres corps policiers.

Les enquêtes réalisées par la GRC portent sur les crimes de compétence fédérale ou ayant un aspect national ou international. Ces crimes sont surtout en lien avec la sécurité nationale, les frontières, la finance (escroquerie, corruption, etc.) et le crime organisé. La GRC a aussi le mandat de protéger « les politiciens canadiens et les dignitaires étrangers lors de leur visite au Québec<sup>1</sup> ».

## **2.2. Rôle de l'agent et du policier : un rappel**

L'agent de sécurité et la police ont des rôles complémentaires mais distincts.

Les policiers sont embauchés par l'État pour maintenir l'ordre public, notamment en veillant au respect des lois, à la prévention du crime et à la protection de la population.

Les agents de sécurité travaillent quant à eux pour une agence de sécurité qui les affecte à différentes tâches au sein d'organisations privées (usine, tour de bureaux, etc.) ou d'organismes publics (hôpital, résidence pour aînés, musée, université, etc.). Ils peuvent aussi être directement embauchés par un client du secteur privé ou public.

Les agents de sécurité n'ont pas les mêmes pouvoirs que les agents de la paix. Leur rôle est de protéger un lieu, des biens, des renseignements ou des personnes en respectant les demandes spécifiques du client et un plan de sécurité défini.

---

1. Gendarmerie royale du Canada. (2020). Au sujet de la GRC au Québec. Dans *Canada : Gendarmerie royale du Canada*. <https://www.rcmp-grc.gc.ca/fr/qc/au-sujet-grc-au-quebec>.

**Caractéristiques officielles selon la Classification nationale des professions (CNP)<sup>1</sup>**

Policiers/policières (4311)	Agents/agentes de sécurité (6541)
<b>FORMATIONS REQUISSES AU QUÉBEC</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Diplôme d'études collégiales en techniques policières;</li> <li>❖ Formation de 15 semaines à l'École nationale de police du Québec (ENPQ).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Diplôme d'études secondaires habituellement exigé;</li> <li>❖ Formation reconnue par le BSP.</li> </ul>
<b>FONCTIONS PRINCIPALES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ « Patrouiller dans les secteurs désignés pour maintenir l'ordre et la sécurité publique, et pour faire respecter les lois et les règlements;</li> <li>❖ Enquêter sur les délits criminels et les accidents, exécuter les mandats de perquisition, obtenir des preuves, interroger les témoins, compiler des notes et des rapports et témoigner devant les tribunaux;</li> <li>❖ Appréhender et arrêter les suspects de délits criminels;</li> <li>❖ Secourir les victimes d'accidents, de délits criminels et de catastrophes naturelles;</li> <li>❖ Participer à l'élaboration des programmes de prévention du crime, d'information publique et de sécurité;</li> <li>❖ Superviser et coordonner, au besoin, les activités des autres agents de police. »</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ « Contrôler l'accès aux établissements, actionner l'équipement dans les postes de garde, faire des rondes dans des zones désignées afin de les protéger contre le vol, le vandalisme et le feu;</li> <li>❖ Faire respecter les règlements d'un établissement pour maintenir l'ordre et résoudre les conflits et veiller aux activités de l'établissement;</li> <li>❖ Veiller à ce que les procédures de sécurité et d'urgence en vigueur dans l'établissement soient respectées;</li> <li>❖ Délivrer des laissez-passer et diriger les visiteurs vers les endroits appropriés, vérifier l'âge des clients et contrôler la sécurité des passagers et des bagages dans les aéroports. »</li> <li>❖ « Conduire et garder des voitures blindées et ramasser et livrer l'argent et les objets de valeur aux banques, aux guichets automatiques et aux établissements de vente au détail. »</li> <li>❖ « Enquêter sur les actes illégaux commis par les employés ou les clients des établissements;</li> <li>❖ Recommander des systèmes de sécurité [...]. »</li> <li>❖ « Prévenir et déceler le vol à l'étalage et le vol dans les établissements de vente au détail. »</li> </ul>

1. Gouvernement du Canada. (2016). Classification nationale des professions. Dans *Canada.ca : Le site officiel du gouvernement du Canada*. <https://noc.esdc.gc.ca/Accueil/Bienvenue/4dda52ad9f3b4a8fa81cdf56f384d0ab?GoCTemplateCulture=fr-CA>

### 3. Sécurité incendie au Québec



La Loi sur la sécurité incendie vise la protection des personnes et des biens contre les incendies de toute nature<sup>1</sup>. Le ministère de la Sécurité publique est responsable de la coordination de la sécurité incendie au Québec, mais ce sont les municipalités qui doivent fournir les services. En décembre 2020, la province comptait 656 services de sécurité incendie (SSI)<sup>2</sup>.

Les plus grandes villes ont plusieurs postes pour un même SSI, alors que les petites municipalités se partagent un SSI pour toute la municipalité régionale de comté (MRC). En plus des pompiers embauchés par les SSI, des milliers de pompiers volontaires participent à la protection contre les incendies dans la province.

Les services de sécurité incendie répondent aux appels concernant les incendies, mais ils agissent également comme premiers répondants dans diverses situations d'urgence, entre autres avant l'arrivée des ambulanciers.

Les trois rôles principaux des services de sécurité incendie sont<sup>3</sup> :

1. Analyser les risques d'incendie dans divers contextes;
2. Participer activement à la prévention des incendies;
3. Gérer les interventions de sauvetage et de lutte contre les incendies.

### 4. Récapitulatif

La qualité des rapports entre les services de sécurité privée et les services de sécurité publique est très importante.

Un agent de sécurité peut être amené à collaborer avec trois corps de police différents :

- ❖ Un corps de police municipal;
- ❖ La Sûreté du Québec;
- ❖ La Gendarmerie royale du Canada.

1. *Loi sur la sécurité incendie*. RLRQ, c. S-3.4, art. 1. <http://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr>ShowDoc/cs/S-3.4/>.

2. Ministère de la Sécurité publique. (2020). Bottin des services de sécurité incendie. Dans Québec : *Ministère de la Sécurité publique*. <https://www.securitepublique.gouv.qc.ca/securite-incendie/bottin.html>.

3. Gouvernement du Québec. (2021). Rôles et responsabilités en sécurité incendie. Dans Québec.ca : Site officiel du gouvernement du Québec. <https://www.quebec.ca/securite-situations-urgence/securite-incendie/roles-et-responsabilites-en-securite-incendie/>.

La police a pour but de :

- ❖ Prévenir le crime;
- ❖ Maintenir la paix;
- ❖ Protéger les personnes et les biens;
- ❖ Rechercher et arrêter les auteurs de crimes et de délits.

Leurs actions et leurs pouvoirs sont régis par :

- ❖ Le Code criminel canadien;
- ❖ Le Code de procédure pénale du Québec;
- ❖ D'autres lois et règlements à caractère pénal.

Un agent de sécurité privée agit avec l'objectif de :

- ❖ Protéger les personnes et les biens à la demande d'un client;
- ❖ Prévenir le vol, les infractions, etc.;
- ❖ Respecter en tout temps les lois en vigueur sur le territoire, en plus des règlements de son agence et du client.

La relation entre la sécurité privée et publique est complémentaire. Leurs pouvoirs sont différents, mais leur objectif principal est le même : assurer la sécurité des personnes et des biens.

Comme un agent de sécurité peut procéder à une arrestation citoyenne sur son lieu de travail, il participe, comme un policier, à la répression du crime en société.

Bien qu'ayant une certaine autorité au travail, les agents de sécurité gardent les mêmes pouvoirs qu'un citoyen ordinaire. Ils ne peuvent pas agir comme des agents de la paix.

En réalité, la sécurité privée appuie le travail de la police en intervenant dans le secteur privé, moins accessible aux policiers.

## 5. Questions, discussion et exercices

Durée : 30 minutes

### 5.1. Questions

1. Définissez les fonctions d'un agent de sécurité et d'un policier. Quelles sont les similitudes entre ces deux rôles? En quoi sont-ils différents?

---

---

---

---

---

2. Quels sont les différents corps de police au Québec?

---

---

---

---

---

### 5.2. Exercices

1. Mise en situation :

*Vous surveillez un édifice, et un accident survient juste devant celui-ci.*

- ⌚ Quelle attitude adoptez-vous?
- ⌚ Quel est le rôle de l'agent de sécurité?
- ⌚ Quel est le rôle de la police?
- ⌚ Quel est le rôle des ambulanciers?
- ⌚ Qu'est-ce que chacun doit faire pour une intervention réussie?

# **Chapitre 8**

---

Mesures d'urgence et risques : démarches à suivre

<b>1. Actes violents : un survol</b>	<b>112</b>
1.1. Gestes à poser	112
1.2. Réactions appropriées	112
<b>2. COVID-19</b>	<b>113</b>
2.1. Symptômes	113
2.2. Règles sanitaires sur le terrain	114
2.3. Mesures de prévention à long terme	114
<b>3. Situation de tireur actif</b>	<b>115</b>
3.1. Réponses au danger	115
3.1.1. S'enfuir	115
3.1.2. Se cacher	115
3.1.3. Utiliser la force	116
3.2. Collaboration avec la police	116
3.3. Discussion	117
3.4. Exercice	117
<b>4. Alerté à la bombe</b>	<b>117</b>
4.1. Gestes à poser	117
4.2. Fiche de renseignements et de questions	118
4.2.1. Exercice	118
4.3. Fausse alerte	119
4.4. Fouille des lieux	119
<b>5. Fuite de gaz</b>	<b>119</b>
<b>6. Sinistres</b>	<b>120</b>
6.1. Pluies torrentielles et inondations	120
6.2. Tempêtes de neige et gel	120
6.3. Vents violents et tremblements de terre	120
<b>7. Autres situations d'urgence</b>	<b>121</b>
7.1. Panne d'ascenseur	121
7.2. Panne d'électricité	121
7.3. Attentat	121
7.4. Incendies	122
7.4.1. Feu contrôlable	122
7.4.2. Feu incontrôlable	122
<b>8. Plan de mesures d'urgence</b>	<b>122</b>

<b>9. Sécurisation de sites</b>	<b>124</b>
9.1. Événementiel : un survol	124
9.2. Discussion	124
<b>10. Questions, discussion et exercices</b>	<b>124</b>
10.1. Questions	124
10.2. Exercices	125

## **1. Actes violents : un survol**

Des actes violents sont parfois commis dans les lieux publics. Difficiles à prévoir et à empêcher, ceux-ci peuvent présenter plusieurs dangers : armes à feu, explosifs, produits chimiques, etc.

Dans ce genre de situations, un agent de sécurité bien préparé peut avoir un impact majeur. Il peut prévenir certains risques ou réduire l'ampleur des conséquences en :

- ➊ Étant vigilant;
- ➋ Agissant avec discernement;
- ➌ Sachant quoi faire en présence d'un tireur actif;
- ➍ Sachant comment réagir dans le cas d'un colis suspect;
- ➎ Allant chercher du soutien psychologique.

### **1.1. Gestes à poser**

Les gestes suivants permettent de prévenir des actes violents ou d'en réduire les conséquences :

- ➊ Respecter les règles de sécurité en vigueur;
- ➋ Connaître l'emplacement des issues de secours;
- ➌ Faire confiance à son intuition et signaler aux personnes appropriées toute situation inhabituelle qui pourrait indiquer la préparation d'un acte violent (mieux vaut se tromper que regretter de ne pas avoir agi);
- ➍ Refuser de s'occuper du colis ou des bagages d'un inconnu;
- ➎ Respecter les directives des autorités lorsqu'il y a une menace, par exemple, si elles demandent l'évacuation d'un lieu;
- ➏ Maîtriser les premiers soins pour venir en aide à un blessé;
- ➐ Agir avec discernement.

### **1.2. Réactions appropriées**

Peu importe le contexte, si un agent de sécurité est témoin de violence, il doit réagir ainsi :

- ➊ Ne rien tenter qui pourrait mettre sa vie ou celle d'autres personnes en danger;
- ➋ Composer le 9-1-1 pour signaler la situation aux services d'urgence en leur décrivant précisément les faits;
- ➌ Lorsque le danger est écarté, porter secours aux blessés et réconforter les témoins en état de choc;
- ➍ Lorsque possible, éloigner les enfants de la scène et les réconforter;

- ➊ Éviter d'utiliser son téléphone cellulaire pour ne pas congestionner le réseau : si nécessaire, être bref, se concentrer sur l'essentiel à communiquer (pour rassurer ses proches, par exemple) et opter pour les messages textes, les courriels et les messages privés des médias sociaux (moins problématiques pour le réseau);
- ➋ Se souvenir que, dès leur arrivée, les services d'urgence ont la priorité et rester prêt à les assister, notamment en leur expliquant ce qui s'est produit.

## 2. COVID-19

La COVID-19 est la maladie causée par le plus récent virus de la famille des coronavirus<sup>1</sup>. Sa présence a été confirmée en janvier 2020, après l'apparition de dizaines de cas de pneumonie le mois précédent, à Wuhan, en Chine.

Rapidement, la COVID-19 s'est propagée à travers le monde, jusqu'à atteindre le statut de pandémie.

### 2.1. Symptômes

Les symptômes de la COVID-19 les plus fréquents sont<sup>2</sup> :

- ➊ La fièvre;
- ➋ L'apparition ou l'aggravation d'une toux;
- ➌ De la difficulté à respirer;
- ➍ Une perte de l'odorat sans congestion nasale;
- ➎ Une perte du goût;
- ➏ Une fatigue importante;
- ➐ Des courbatures et des douleurs musculaires;
- ➑ Des maux de tête;
- ➒ De la diarrhée;
- ➓ Des vomissements;
- ➔ Des éruptions ou changements cutanés.

Ces symptômes peuvent être légers et apparaître progressivement et discrètement. Certaines personnes sont asymptomatiques, bien que cela n'empêche pas la transmission du virus.

---

1. Ministère de la Santé et des Services sociaux. (2020). Coronavirus (COVID-19). Dans *Ministère de la Santé et des Services sociaux*. <https://msss.gouv.qc.ca/professionnels/maladies-infectieuses/coronavirus-2019-ncov/>.

2. Gouvernement du Canada. (2020). Maladie à coronavirus (COVID-19) : Symptômes et traitement. Dans *Canada.ca : Le site officiel du gouvernement du Canada*. <https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/maladies/2019-nouveau-coronavirus/symptomes.html>.

Même si « [l]a plupart des personnes atteintes de la COVID-19 se rétablissent par elles-mêmes<sup>1</sup> », certaines développent des symptômes plus graves ou des complications nécessitant une hospitalisation.

Les personnes les plus à risque de complications et de décéder de la COVID-19 sont celles avec un système immunitaire affaibli ou atteintes d'une maladie chronique (diabète, maladie cardiaque, etc.) et les personnes âgées de 70 ans ou plus.

Toutefois, n'importe qui, peu importe son âge ou son état de santé, peut être infecté par la COVID-19 et tomber gravement malade.

## 2.2. Règles sanitaires sur le terrain

Dans le contexte de la COVID-19, travailler comme agent de sécurité demande quelques ajustements. Une approche méthodique, dans le plus grand respect des normes établies par les experts en épidémiologie et les professionnels de la santé, est indispensable.

Les rôles-clés de l'agent sur le terrain sont la transmission d'information, la prévention et la surveillance. Pour ce faire, celui-ci utilise :

- ➊ Des affiches sur le lavage des mains;
- ➋ Des affiches précisant les consignes de distanciation physique;
- ➌ Des distributeurs de gel hydroalcoolique;
- ➍ Des mouchoirs en papier et des lingettes désinfectantes;
- ➎ Des poubelles faciles d'accès.

Toutes les affiches sur la COVID-19 conçues par le ministère de la Santé et des Services sociaux sont téléchargeables sur son site web : <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/types/affiche>.

En ce qui concerne l'équipement nécessaire, l'agent doit porter :

- ➊ Un masque (obligatoire dans les lieux publics fermés);
- ➋ Des gants jetables (lorsque la situation le requiert);
- ➌ Une visière ou des lunettes de protection (selon le client).

## 2.3. Mesures de prévention à long terme

La COVID-19 continuera d'avoir un impact sur la société pendant longtemps : port du masque, désinfection des mains, distanciation physique, vidéoconférences, télétravail, etc.

En somme, les mesures de prévention d'une nouvelle vague de COVID-19 sont les mêmes que les règles sanitaires en place depuis le début de la pandémie.

---

1. Gouvernement du Québec. (2020). Symptômes, transmission et traitement. Dans Québec.ca : Site officiel du gouvernement du Québec. <https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/symptomes-transmission-traitement/>.

Il est important de poursuivre les efforts de prévention et de protection afin de réduire le nombre de cas et d'hospitalisations.

Tant que tous ne seront pas vaccinés, les répercussions de la COVID-19 seront bien présentes.

### 3. Situation de tireur actif

Un tireur actif est un individu armé qui cherche à s'attaquer physiquement à des gens dans le but de les tuer, et ce, de manière aléatoire ou non. On pense, par exemple, à l'attentat contre le journal Charlie Hebdo, en France, en 2015.

#### 3.1. Réponses au danger

Selon les circonstances, plusieurs réponses sont possibles pour un agent de sécurité présent dans une situation de tireur actif.

##### 3.1.1. S'enfuir

Le bon sens et les consignes suivantes dictent la conduite d'un agent dans une situation de tireur actif. **Sa priorité est de s'enfuir** en :

- ➊ Quittant l'endroit par une sortie qu'il connaît et qu'il sait sécuritaire à ce moment;
- ➋ Abandonnant ses effets personnels;
- ➌ Disant aux gens croisés pendant sa fuite d'évacuer les lieux;
- ➍ Évitant les ascenseurs et privilégiant les escaliers;
- ➎ S'éloignant suffisamment du lieu quitté;
- ➏ Composant le 9-1-1 pour prévenir les services d'urgence dès qu'il est en sécurité;
- ➐ Ne laissant personne entrer ou retourner dans l'endroit évacué.

##### 3.1.2. Se cacher

Si un agent est dans l'impossibilité de s'enfuir du danger sans risque, **sa priorité est de se cacher** en :

- ➊ Se réfugiant dans un endroit sûr et à proximité;
- ➋ Fermant les portes et en les verrouillant ou les bloquant avec des objets lourds;
- ➌ Fermant les rideaux ou les stores pour éviter d'être repéré;
- ➍ Éteignant les lumières;
- ➎ Éteignant les appareils pouvant attirer l'attention (par exemple, un téléphone cellulaire);
- ➏ Se couchant sur le sol ou s'accroupissant derrière un meuble une fois les accès bloqués;
- ➐ Restant silencieux et faisant le mort au besoin;
- ➑ Attendant les consignes des policiers avant de sortir de sa cachette.

### **3.1.3. Utiliser la force**

Lorsqu'il n'y a aucune autre option et que c'est une question de vie ou de mort, **l'agent doit utiliser la force** en :

- ➊ Neutralisant le tireur afin qu'il ne soit pas en mesure de blesser personne;
- ➋ Attaquant le tireur avec détermination, puisque sa vie en dépend;
- ➌ Utilisant ses atouts (par exemple, le fait qu'il connaît mieux l'endroit que le tireur);
- ➍ Utilisant ce qui est à sa disposition comme arme (un extincteur, un bâton, etc.);
- ➎ Respectant en tout temps les consignes des services d'urgence.

**Pour qu'on sache immédiatement qu'il n'est pas le tireur, l'agent doit :**

- ➊ Demeurer calme;
- ➋ Garder ses mains libres et bien visibles;
- ➌ Éviter tout mouvement qui pourrait prêter à confusion.

## **3.2. Collaboration avec la police**

Dans une situation de tireur actif, comme pour toute urgence, l'agent de sécurité doit être prêt à fournir rapidement toute l'aide et tous les renseignements nécessaires à la police, c'est-à-dire :

- ➊ Les détails de la situation (qui, quoi, quand, où et comment);
- ➋ Les accès et les clés;
- ➌ Le plan des étages, les détails connus du bâtiment, du site, etc. et les photos disponibles;
- ➍ Les fournisseurs de services (Hydro-Québec, par exemple) et les coupures récentes;
- ➎ L'accès aux communications effectuées par les agents ou par l'intermédiaire du centre de contrôle;
- ➏ Les coordonnées des contacts-clés du lieu de travail;
- ➐ Les vidéos de surveillance qui montrent le tireur;
- ➑ L'identité, la description et la photo des otages connus et des personnes manquantes (par exemple, à l'aide du logiciel de sécurité EntraPass);
- ➒ Les meilleurs emplacements pour installer un poste de commandement et faire de l'observation stratégique (centre de contrôle).

### **3.3. Discussion**

Durée : 30 minutes

Une vidéo de l'Université de Sherbrooke abordant les consignes à respecter en situation de tireur actif sur le campus est présentée au groupe :

<https://www.youtube.com/watch?v=LvWhgaRTPmo>

Une discussion sur l'importance de s'adapter à son environnement en présence d'un tireur suit la présentation de la vidéo. Importantes pour la discussion, les trois réponses à la menace décrites par le policier de Sherbrooke sont : **fuir, se barricader et combattre.**

### **3.4. Exercice**

Durée : 1 heure

Chaque participant simule un appel au 9-1-1.

*Une personne vraisemblablement armée a pris en otage les employés de l'immeuble où la personne travaille comme agent.*

Pour l'exercice, utiliser l'exemple de l'importante intervention policière qui a eu lieu chez Ubisoft, à Montréal, en novembre 2020.

## **4. Alerte à la bombe**

### **4.1. Gestes à poser**

Une alerte à la bombe doit toujours être considérée comme réelle. La menace peut être communiquée à un agent par téléphone ou découverte lors de l'une de ses rondes de surveillance, par exemple, dans le cas d'un colis suspect.

En cas d'alerte à la bombe, l'agent de sécurité doit :

- ➊ Contacter le 9-1-1 rapidement;
- ➋ Prévenir son superviseur de la situation et de l'emplacement de l'objet suspect, s'il y a lieu;
- ➌ Évacuer l'endroit en attendant l'arrivée des policiers;
- ➍ Établir un périmètre de sécurité de 100 pieds autour de l'objet suspect, s'il y a lieu;
- ➎ Assister la police selon les consignes de celle-ci;
- ➏ Rédiger un rapport complet détaillant son intervention.

# FICHE À REMPLIR EN CAS D'ALERTE À LA BOMBE

RENSEIGNEMENTS		QUESTIONS	
Date, heure et moment de la journée		À quelle heure la bombe doit-elle exploser?	
Heure de fin de l'appel		Où se trouve la bombe?	
Âge que la personne semble avoir		À quoi ressemble la bombe?	
Langue parlée et accent		Pourquoi avez-vous placé une bombe ici?	
Voix	<small>Masculine, féminine ou autre.</small>	Quel est votre nom?	
Débit	<small>La personne parle lentement, rapidement, etc.</small>	<small>Il est possible que la personne donne son nom à l'agent.</small>	
Prononciation			
Intonation			
Reconnaissez-vous la voix?	OUI <small>Encercler.</small>	NON	
La personne semble-t-elle connaître les lieux?	OUI <small>Encercler.</small>	NON	
Autres renseignements			

Bruits ambients entendus et autres détails pertinents.



Il est interdit pour un agent de sécurité de répondre aux questions des médias. S'il est questionné, il doit répondre : « Je n'ai aucun renseignement à vous communiquer. » L'agent doit prévenir la personne responsable (superviseur, chargé de communication, etc.) de la présence des médias.

## 4.2. Fiche de renseignements et de questions

Si un agent reçoit un appel lui communiquant la menace, il doit noter le plus de détails possible de la conversation. Il doit aussi poser quelques questions essentielles afin d'obtenir des renseignements importants pour l'intervention.

### Notes importantes

- ➊ L'agent doit rester le plus calme possible au téléphone;
- ➋ Il doit noter les propos de son interlocuteur avec exactitude.

#### 4.2.1. Exercice

Durée : 1 heure

Le formateur joue le rôle d'un individu appelant un agent pour lui dire qu'il a placé une bombe dans le bâtiment où celui-ci travaille.

Les participants doivent répondre à l'appel adéquatement en remplissant la fiche de renseignements et en posant les bonnes questions au formateur.

### **4.3. Fausse alerte**

Les fausses alertes à la bombe ou au colis suspect sont chose commune.

Si une personne vient dire à un agent de sécurité qu'elle a vu un colis suspect, celui-ci doit se rendre sur les lieux pour confirmer la présence du colis. Si rien ne s'y trouve, l'agent doit faire une patrouille plus approfondie dans le secteur en question pour s'assurer qu'il n'y a bel et bien pas de colis. Ce dernier pourrait avoir été déplacé.

S'il y a un colis suspect lors de sa vérification sur le terrain, l'agent peut utiliser les vidéos des caméras de surveillance pour en vérifier l'origine (une personne ayant oublié ou perdu un sac, par exemple).

### **4.4. Fouille des lieux**

Si un agent trouve un colis suspect, il ne doit en aucun cas le déplacer ou le toucher. Tout en gardant son calme, il doit :

- ➊ Inspecter les environs du colis sans rien déplacer ou modifier;
- ➋ Signaler la présence d'autres objets suspects, inhabituels ou déplacés;
- ➌ Contacter les services d'urgence et les autres personnes concernées, mais sans utiliser de cellulaire ou de talkie-walkie à proximité du colis (ce qui pourrait déclencher une explosion accidentelle);
- ➍ Si l'évacuation est nécessaire, suivre le plan d'évacuation établi;
- ➎ Respecter et faire appliquer les directives de la personne responsable présente;
- ➏ Collecter ses effets personnels pour faciliter la fouille des lieux;
- ➐ Au besoin, faire le contrôle des accès.

## **5. Fuite de gaz**

En cas de fuite de gaz possible ou réelle, un agent de sécurité doit connaître la procédure à suivre pour intervenir efficacement.

1. Dès qu'une personne l'avertit de la fuite ou dès qu'il la constate lui-même, l'agent doit contacter le superviseur présent immédiatement, s'il y a lieu.
2. Le superviseur se déplace pour constater la fuite, s'il y a lieu.
3. Si la fuite semble réelle, un appel au 9-1-1 est fait.
4. Le directeur des lieux est mis au courant de la situation.
5. En attendant l'arrivée des pompiers, le superviseur ou l'agent établit un périmètre de

sécurité d'au moins 50 pieds autour de la fuite.

6. Au besoin, les agents de sécurité présents appuient les pompiers dans leur intervention.

## 6. Sinistres

### 6.1. Pluies torrentielles et inondations

Dans les situations où l'eau cause un danger, des dommages, une inondation, etc. sur le lieu de travail d'un agent, il doit déterminer tous les endroits touchés et tenter de localiser l'origine du problème.

S'il est en mesure de résoudre le problème de façon sécuritaire, il est responsable de faire le nécessaire. En tout temps, la personne responsable doit être prévenue, et ses directives doivent être respectées par l'agent.

### 6.2. Tempêtes de neige et gel

Dans un contexte de froid extrême ou de chute de neige importante, un agent de sécurité doit s'assurer de faire ceci :

- ➊ Examiner l'extérieur du bâtiment qu'il surveille pour vérifier l'état de la tuyauterie;
- ➋ Sécuriser les lieux en identifiant la formation de plaques de glace;
- ➌ Faire une ronde des issues de secours pour confirmer qu'elles ne sont pas bloquées par la neige.

### 6.3. Vents violents et tremblements de terre

Si des vents violents s'abattent et créent une menace pendant qu'il travaille, un agent de sécurité doit trouver refuge dans un endroit sécuritaire loin des portes et des fenêtres. Il doit aussi prévenir son superviseur et le client rapidement et, lorsque nécessaire, contacter les services d'urgence.

Si un tremblement de terre important se produit sur son lieu de travail, l'agent doit évacuer le bâtiment et s'assurer que tous restent loin de ce qui pourrait chuter. Si possible, il doit veiller à ce que tout le monde soit sorti en utilisant les outils technologiques à sa disposition (interphone, système de contrôle d'accès, etc.).

## **7. Autres situations d'urgence**

### **7.1. Panne d'ascenseur**

Lorsqu'il est prévenu d'une panne d'ascenseur, l'agent doit :

- ➊ Entrer en contact avec les personnes dans l'ascenseur et les rassurer;
- ➋ Vérifier combien de personnes sont dans l'ascenseur;
- ➌ Vérifier si quelqu'un a besoin d'assistance médicale;
- ➍ Si possible, demander à un collègue de se rendre à l'étage où l'ascenseur est arrêté pour parler avec les personnes qui s'y trouvent et les rassurer;
- ➎ Contacter la compagnie responsable de la réparation d'ascenseurs pour le bâtiment et demander une assistance immédiate;
- ➏ Communiquer chaque étape aux personnes dans l'ascenseur;
- ➐ Attendre l'arrivée du mécanicien d'ascenseur en ne tentant rien lui-même, sauf si la vie d'une personne est en danger.

### **7.2. Panne d'électricité**

Lorsqu'une panne d'électricité se produit sur son lieu de travail, un agent de sécurité doit :

- ➊ Contacter le personnel d'entretien de l'endroit et, au besoin, son superviseur;
- ➋ Si les directives le prévoient, contacter le fournisseur d'électricité (Hydro-Québec);
- ➌ Tenter de déterminer la raison de la panne;
- ➍ Si possible, évaluer la durée approximative de la panne;
- ➎ Coordonner une évacuation partielle ou totale des lieux si la panne se prolonge.

Pendant une panne d'électricité, qu'elle soit complète ou non, un dispositif d'urgence peut alimenter les équipements de contrôle d'accès, les systèmes d'alarme incendie et de détection d'intrusion, l'éclairage d'urgence et les appareils de communication.

En tout temps, la génératrice de secours doit donc être en bon état et contenir assez de carburant pour fonctionner.

### **7.3. Attentat**

Bien que peu probable, un attentat pourrait se produire pendant le quart de travail d'un agent de sécurité. Dans une telle situation, ce dernier doit se réfugier dans un endroit sécuritaire et communiquer directement avec la police.

Si possible, l'agent doit contacter le personnel des étages au-dessus d'où l'attentat a lieu pour lui dire de ne pas bouger ou d'évacuer le bâtiment par une issue de secours loin du danger.

L'agent doit s'assurer d'observer la situation attentivement et de fournir tous les renseignements qu'il détient à la police à son arrivée. En situation d'attentat, il est fort possible que l'agent reste en communication continue avec le 9-1-1.

Exemple : attentat de Nice en 2016 (86 personnes fauchées par un camion de location)

## 7.4. Incendies

Dès qu'on le prévient ou qu'il constate la présence d'un feu, un agent de sécurité doit examiner les lieux pour obtenir le plus de renseignements possible sur la cause de celui-ci.

### 7.4.1. Feu contrôlable

Si le feu semble contrôlable, l'agent doit essayer de l'éteindre à l'aide de l'extincteur approprié.

### 7.4.2. Feu incontrôlable

Si le feu semble impossible à maîtriser, l'agent doit quitter les lieux immédiatement et déclencher l'alarme incendie qui avertira tout le monde présent d'évacuer l'endroit.

Il doit :

- ➊ Appeler le 9-1-1 et demander l'intervention des pompiers;
- ➋ Procéder à l'évacuation du bâtiment, du site, etc. et vérifier qui a évacué et qui est absent (noter les noms) grâce aux points de rassemblement prévus;
- ➌ Établir un périmètre de sécurité et en contrôler l'accès;
- ➍ Vérifier s'il y a des victimes (blessés ou morts);
- ➎ S'assurer que le bâtiment ou le site soit facilement accessible aux pompiers;
- ➏ Guider les pompiers à leur arrivée;
- ➐ Si possible, filmer la situation avec les caméras de surveillance afin qu'il y ait un enregistrement des faits.

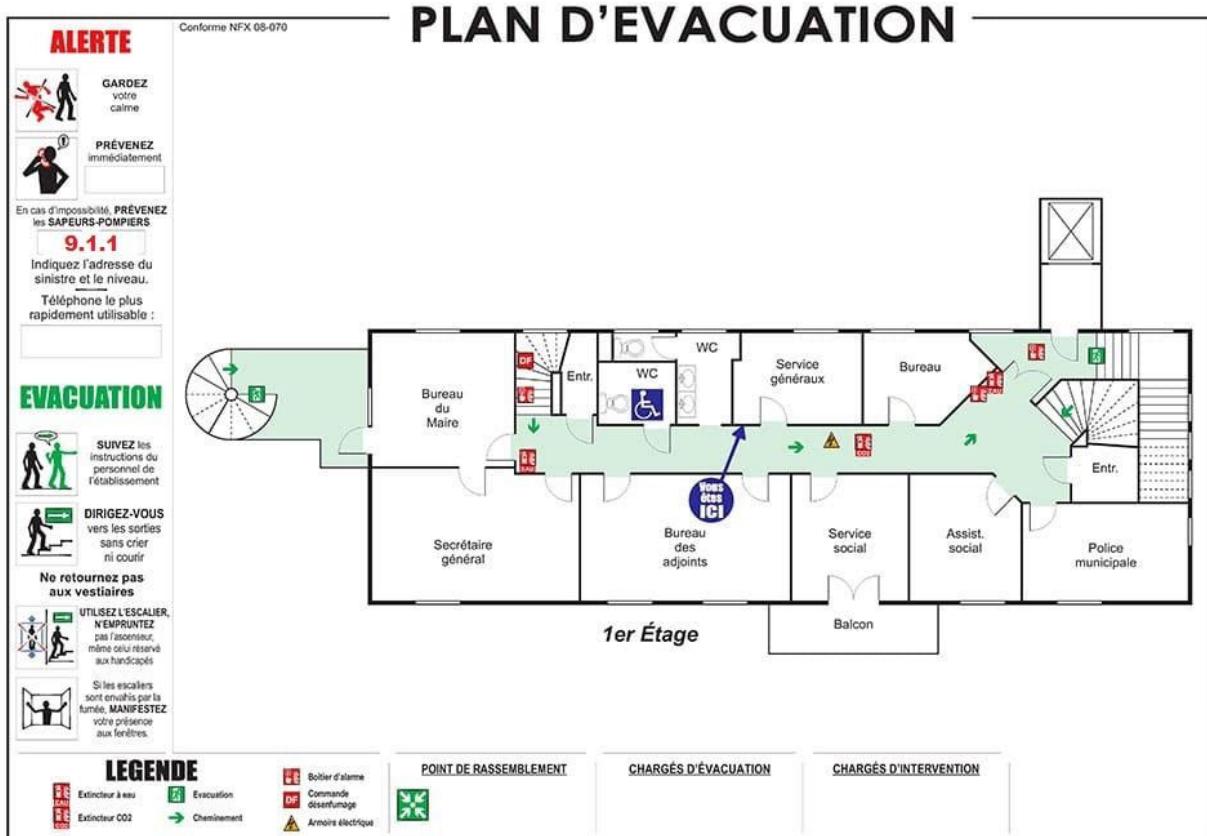
Plus de notions sur la sécurité incendie sont abordées dans le chapitre suivant.

## 8. Plan de mesures d'urgence

Un plan de mesures d'urgence est un plan détaillé permettant de répondre à toute menace à l'intérieur d'un périmètre défini. Qu'il soit question d'une tour de bureaux, d'un événement ou d'un commerce, chaque contexte doit avoir son propre plan de mesures d'urgence, adapté à sa réalité.

Un plan de mesures d'urgence doit au minimum comporter :

- ☒ Un répertoire des employés de la compagnie, des résidents de l'immeuble, etc.;
- ☒ Le processus décisionnel en cas d'urgence (hiérarchie, etc.);
- ☒ Une fiche décrivant les rôles des employés participant à la gestion des mesures d'urgence, notamment ceux du coordonnateur;
- ☒ Des plans détaillés de chaque secteur;
- ☒ Des plans d'évacuation des bâtiments, sites, etc.;
- ☒ Une procédure en cas de sinistre;
- ☒ Une procédure en cas d'incidents d'origine humaine;
- ☒ Une fiche de renseignements à utiliser en cas d'alerte à la bombe;
- ☒ Les directives en cas de tireur actif;
- ☒ Les directives en cas d'incidents liés à la météo (avertissements, alertes, etc.);
- ☒ Les directives en cas d'incendie.



## **9. Sécurisation de sites**

### **9.1. Événementiel : un survol**

Les grands rassemblements (festivals, spectacles, etc.) exigent des règles et des stratégies de sécurité bien précises.

Pour bien saisir le rôle d'un agent de sécurité en événementiel, il est primordial de comprendre les directives présentées dans le Guide de sécurisation de sites et de rassemblements populaires du SPVM.

### **9.2. Discussion**

Durée : 1 heure

Le formateur présente le Guide de sécurisation en détail :

[https://spvm.qc.ca/upload/Documents\\_SPVM/Guide\\_securisation\\_et\\_de\\_rassemblements\\_populaires\\_2020.pdf](https://spvm.qc.ca/upload/Documents_SPVM/Guide_securisation_et_de_rassemblements_populaires_2020.pdf)

Les notions sur l'événementiel sont approfondies lors de la révision.

## **10. Questions, discussion et exercices**

Durée : 1 heure

### **10.1. Questions**

1. Qu'est-ce qu'un plan de mesures d'urgence?

---

---

---

---

2. Nommez les équipements indispensables dans le contexte de la COVID-19.

---

---

---

---

3. Selon la vidéo de l'Université de Sherbrooke, quelles sont les trois réponses possibles en situation de tireur actif?

---

---

---

## 10.2. Exercices

Pour réviser le contenu abordé jusqu'ici, les participants doivent réfléchir aux menaces qui pourraient toucher les endroits énumérés et proposer des solutions et réponses à ces situations d'urgence. On leur demande de donner libre cours à leur imagination.

Banque : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Hôpital : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Centre commercial : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

École : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Festival : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

# **Chapitre 9**

---

**Incendies et matières dangereuses**

<b>1. Sécurité incendie : un survol</b>	<b>128</b>
1.1. Triangle du feu	129
1.2. Types de feux	129
1.3. Incendies déclarés : quelques statistiques	130
1.4. Méthodes d'extinction	130
1.5. Procédure en cas d'incendie	130
<b>2. Systèmes d'alarme incendie</b>	<b>131</b>
2.1. Déclencheurs manuels	131
2.2. Panneaux de commande	131
<b>3. Équipements de lutte contre les incendies</b>	<b>132</b>
3.1. Extincteurs portatifs	132
3.1.1. Principaux extincteurs	132
3.1.2. Étiquettes	133
3.1.3. Utilisation d'un extincteur	134
3.1.4. Discussion	135
3.2. Gicleurs	135
3.3. Portes et rideaux coupe-feu	136
3.4. Système de rappel d'ascenseur	136
3.5. Panneaux de signalisation des sorties de secours	136
<b>4. Récapitulatif : le rôle de l'agent en cas d'incendie</b>	<b>136</b>
4.1. Discussion	136
<b>5. Matières dangereuses au travail</b>	<b>137</b>
5.1. Notions importantes	137
5.2. Étiquettes	138
5.2.1. Étiquettes du fournisseur	139
5.2.2. Étiquettes de l'employeur	141
5.3. Fiches de données de sécurité	144
5.3.1. Utilisation de la fiche	144
5.3.2. Renseignements à inclure	144
<b>6. Questions, discussion et exercices</b>	<b>145</b>
6.1. Questions	145

## 1. Sécurité incendie : un survol

Dans le cadre de ses fonctions, un agent de sécurité participe à prévenir les incendies et à en limiter les conséquences.

Lorsqu'on parle de sécurité incendie, on fait référence à l'ensemble des mesures qui ont pour but de réduire ou éliminer les risques et les dangers liés au feu : les dommages matériels, les blessures causées par le feu, etc.

La plupart des alarmes incendie sont déclenchées par une personne (plutôt qu'automatiquement), d'où l'importance pour un agent de demeurer alerte en tout temps.

### Définitions importantes<sup>1</sup>

**Feu** : « réaction chimique de combustion »

**Chaleur** : « énergie d'activation » d'un feu

**Combustible** : matériau qui a la propriété de brûler

**Comburant** : substance chimique « qui se combine au combustible en l'oxydant »

**Périmètre de sécurité** : espace délimité pour « assurer la sécurité de la population et de tous les intervenants présents sur les lieux<sup>2</sup> » d'un incendie

Pendant sa patrouille ou ses rondes, un agent doit vérifier l'accès facile aux éléments suivants et/ou leur bon fonctionnement :

- ➊ Extincteurs;
- ➋ Panneaux de signalisation des sorties de secours (lumière allumée);
- ➌ Portes des sorties de secours (dégagées et fonctionnelles);
- ➍ Éclairage d'urgence;
- ➎ Valves et robinets;
- ➏ Raccords-pompier (couvercles bien en place);
- ➐ Bornes d'incendie (visibles et accessibles, par exemple, dans le cas de neige);
- ➑ Emplacements réservés aux véhicules d'urgence (bien indiqués et dégagés).

---

1. Québec Science. (2014). Feu, feu, joli feu... Québec Science. <https://www.quebecscience.qc.ca/14-17-ans/encyclo/feu-feu-joli-feu/>.

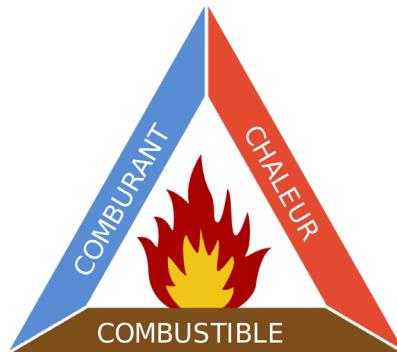
2. Ministère de la Sécurité publique. (2007) Guide des opérations à l'intention des services de sécurité incendie. Dans Québec.ca : Site officiel du gouvernement du Québec. <https://www.securitepublique.gouv.qc.ca/securite-incendie/publications-et-statistiques/guide-operations-incendie/en-ligne.html>.

## 1.1. Triangle du feu

Le feu a besoin de trois éléments pour prendre naissance :

- ➊ Une source de chaleur (un courant électrique, une étincelle, etc.);
- ➋ Un combustible (un matériau qui brûle);
- ➌ Un comburant (le plus souvent, l'oxygène).

Sans ces trois composantes, un feu ne peut pas éclater.  
De plus, si l'un des éléments est retiré, il peut s'interrompre.



## 1.2. Types de feux<sup>1</sup>

Type	Matières	Symbol
A	<b>Combustibles ordinaires</b> Bois, papier, chiffons, déchets ordinaires, etc.	
B	<b>Liquides inflammables</b> Essence, peintures, huiles, graisses, etc.  (Ne pas utiliser d'eau pour éteindre le feu.)	
C	<b>Équipement électrique</b> Moteurs, câbles, coffret de branchement, etc.	
D	<b>Métaux combustibles</b> Magnésium, potassium, titane, etc.  (Ne pas utiliser d'eau pour éteindre le feu.)	
K	<b>Huiles et graisses de cuisson</b> Corps gras animal, huiles végétales, etc.  (Ne pas utiliser d'eau ou un autre liquide pour éteindre le feu.)	

1. Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail. (2018). Trousse pédagogique sur la santé et la sécurité : Sécurité incendie. Dans CCHST : Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail. [https://www.cchst.ca/teach\\_tools/phys\\_hazards/fire\\_safety.html](https://www.cchst.ca/teach_tools/phys_hazards/fire_safety.html).

### 1.3. Incendies déclarés : quelques statistiques

Voici quelques données sur les incendies résidentiels déclarés en 2015<sup>1</sup>.

	A fonctionné	N'a pas fonctionné	Indéterminé	Absent
Avertisseur de fumée	44 %	17,1 %	23,4 %	15,5 %
Alarme incendie	17,2 %	4,1 %	14,7 %	64 %
Gicleurs	1,5 %	0,7 % (défectueux) 2,2 % (débit insuffisant)	10,2 %	85,4 %

### 1.4. Méthodes d'extinction

Les trois méthodes d'extinction d'un feu sont :

- ➊ Le refroidissement : faire baisser la température du combustible sous sa température d'inflammation;
- ➋ L'étouffement : éliminer le comburant (oxygène) ou en réduire la quantité pour empêcher le feu de s'alimenter (fermer les fenêtres, les portes coupe-feu, etc.);
- ➌ Le retrait du combustible : retirer le matériau inflammable.

### 1.5. Procédure en cas d'incendie

Lorsqu'un incendie se produit sur son lieu de travail, l'agent de sécurité est responsable de faire appliquer les règles de sécurité incendie en place. Pour ce faire, il est essentiel qu'il :

- ➊ Reste calme et ne panique pas;
- ➋ Déclenche l'alarme incendie ou s'assure que quelqu'un le fasse, si ce n'est pas déjà fait;
- ➌ Choisisse une personne calme pour appeler le 9-1-1 (bien qu'il puisse faire l'appel, l'agent peut plus facilement faire respecter les consignes s'il n'est pas au téléphone);
- ➍ Commence l'évacuation des lieux;
- ➎ Veille à ce que les sorties d'urgence soient bien dégagées pour que les gens puissent les repérer et les emprunter facilement;
- ➏ Rassure le public;

1. Ministère de la Sécurité publique. La sécurité incendie au Québec : Statistiques sur les incendies déclarés en 2015. Dans Québec.ca : Site officiel du gouvernement du Québec. <https://www.securitepublique.gouv.qc.ca/securite-incendie/publications-et-statistiques/incendies-declares/2015/en-ligne.html>.

- ❶ Demande aux gens de se diriger vers les points de rassemblement prévus;
- ❷ Demande à une personne de confirmer la présence des gens pour s'assurer que tout le monde a évacué les lieux;
- ❸ Désigne une autre personne pour attendre les services d'urgence et les diriger en leur transmettant toute l'information nécessaire;
- ❹ Établisse un périmètre de sécurité.

Même si ces tâches demandent beaucoup de coordination et une bonne gestion du stress, elles sont indispensables à une intervention rapide, efficace et avec le moins de conséquences possible. Dans une telle situation d'urgence, l'agent doit être en mesure d'identifier les personnes de confiance qui peuvent l'assister.

## 2. Systèmes d'alarme incendie

### 2.1. Déclencheurs manuels

Les dispositifs de déclenchement manuel permettent de déclencher une alarme incendie ou d'enclencher une série d'actions du système d'urgence d'un bâtiment. Au Québec, elles sont de différentes couleurs, selon leur fonction.



**Rouge** : le déclencheur rouge envoie un signal au panneau de commande pour déclencher une alarme incendie. Certains dispositifs peuvent même enclencher un système d'extinction automatique pour une zone spécifique du bâtiment.

**Bleu** : les déclencheurs bleus servent à verrouiller les portes coupe-feu par verrou magnétique. Ils peuvent également envoyer un signal au panneau de commande sans déclencher l'alarme incendie.

**Jaune** : les déclencheurs jaunes sont généralement reliés à un système de détection de gaz, permettant ainsi de déclencher une alarme de fuite de gaz manuellement.

### 2.2. Panneaux de commande

La plupart des bâtiments ont des systèmes d'alarme incendie complexes constitués de plusieurs mécanismes de prévention et de contrôle interconnectés et installés dans divers secteurs du bâtiment. Tous ces dispositifs sont liés grâce à un panneau de commande central.



Ce panneau permet d'observer le système en entier. Il en est la partie la plus importante, car toutes les autres y sont connectées. Il gère le déclenchement et l'arrêt de l'alarme incendie, mais également la mise en marche des extincteurs automatiques.

Aidé du panneau de commande, l'agent de sécurité peut tenter de localiser la source de l'incendie. Dans certains cas, il peut même l'utiliser pour communiquer avec le public pendant l'évacuation du bâtiment.

Le panneau de commande permet aussi de coordonner les exercices d'évacuation.

### Fonctionnement du panneau de commande

Il existe des systèmes à une étape (alarme) et à deux étapes (alerte et alarme).

Système à une étape :

- ❶ Absence de personnel de surveillance
- ❷ Trois fonctions : détection, traitement et alarme
- ❸ Haut taux d'alarmes intempestives

Système à deux étapes :

- ❶ Personnel de surveillance requis
- ❷ Quatre fonctions : détection, alerte (le personnel valide la détection), traitement ou annulation et alarme ou remise à l'état d'origine
- ❸ Faible taux d'alarmes intempestives

## 3. Équipements de lutte contre les incendies

### 3.1. Extincteurs portatifs

Il existe plusieurs types d'extincteurs afin de combattre adéquatement les divers types d'incendies. Chacun possède ses propres caractéristiques, avantages et limites.



#### 3.1.1. Principaux extincteurs

##### Extincteurs à eau

Les extincteurs à eau sont remplis d'eau (2/3) et d'air comprimé (1/3). Lorsqu'utilisés pour les feux de classe A, ils font baisser la température des matériaux en feu (refroidissement).

- ❶ Ne jamais utiliser d'eau pour éteindre un incendie d'origine électrique. L'eau est un bon conducteur et pourrait augmenter les risques d'électrocution.
- ❷ Ne jamais utiliser d'eau pour éteindre des incendies de types B et K (liquides inflammables, et huiles et graisses de cuisson). Non seulement l'eau est inefficace dans ce contexte, mais elle participe plutôt à la dispersion du liquide et à la propagation de l'incendie.

##### Extincteurs à anhydride carbonique (CO<sub>2</sub>)

Ce type d'extincteur, aussi appelé extincteur au gaz carbonique, contient du CO<sub>2</sub> pressurisé. Il

est utilisé pour combattre les feux des classes B et C. Il agit par étouffement, c'est-à-dire qu'il recouvre le feu afin de réduire ou d'éliminer son apport en oxygène.

Les extincteurs à anhydride carbonique demandent une grande rigueur. Leur portée est moyenne et leur jet, dirigé vers la cible grâce au pulvérisateur, dure de 10 à 30 secondes seulement.

- ⌚ Ne pas utiliser ces extincteurs dans un espace clos, car le déplacement de l'oxygène qu'ils produisent peut rendre la respiration difficile. Ils peuvent être utilisés dans un espace clos seulement si les personnes présentes portent l'équipement approprié.
- ⌚ Ne jamais utiliser ces extincteurs pour les feux de type A, car le feu ne s'éteindra pas ou se rallumera une fois le CO<sub>2</sub> dispersé.

### Extincteurs à poudre chimique

Les extincteurs à poudre chimique sont les plus communs. Plusieurs types existent, identifiés selon les classes de feux qu'ils peuvent éteindre. Ainsi, un extincteur ABC peut éteindre des feux de classes A, B et C.

Ces extincteurs pulvérissent une fine couche de poudre blanche, ce qui crée un espace entre le combustible et l'oxygène dans l'air. La poudre permet ainsi de mettre fin à la réaction chimique de combustion (le feu).

Les extincteurs à poudre chimique demandent de la précision, car leur portée est faible ou moyenne et leur jet dure seulement de 10 à 25 secondes. Ils demandent également de la vigilance, puisque la poudre peut endommager les moteurs, les ordinateurs et de nombreux équipements électriques.

#### 3.1.2. Étiquettes



Savoir comment choisir l'extincteur à utiliser selon le type d'incendie et comprendre les étiquettes apposées sur l'équipement est essentiel pour tout agent de sécurité. Avant d'utiliser un extincteur, ce dernier doit observer le feu attentivement et en déterminer la nature.

En cas d'incendie, l'agent doit toujours :

- ➊ Déterminer quel matériau, substance, etc. brûle;
- ➋ Déterminer le type d'incendie;
- ➌ Choisir l'extincteur approprié pour combattre le feu.

Catégorie d'Incendie	Type d'Incendie	Extincteur approuvé
 Combustibles ordinaires		Type A; Type A-B
 Liquides inflammables	essence, peintures, huiles, graisses	Type A-B; Type B-C; Type A-B-C
 Équipement électrique		Type B-C; Type A-B-C
 Métaux combustibles		Metaux Seau de sable
 Friteuses commerciales		*Produit chimique mouillant

\*Les extincteurs de classe K peuvent nécessiter une formation spéciale, notamment pour savoir dans quelles situations ils doivent être utilisés ou non. Par exemple, les agents d'extinction de nombreux extincteurs de classe K sont conducteurs d'électricité et doivent être utilisés uniquement après que l'alimentation électrique de l'appareil a été coupée.

### 3.1.3. Utilisation d'un extincteur

#### Rappel important

Si un agent de sécurité ne croit pas être en mesure d'éteindre l'incendie en toute sécurité à l'aide de l'extincteur disponible, notamment s'il ne l'a jamais fait avant ou s'il ne se sent pas assez compétent pour le faire, il doit attendre les services de sécurité incendie.

S'il se sent assez compétent pour utiliser l'extincteur de façon sécuritaire, l'agent doit suivre les étapes de la procédure EVAB.

## **Procédure EVAB**

Celle-ci s'applique à tous les types d'extincteurs. Elle comporte quatre étapes essentielles, soit :

- ➊ Enlever la goupille de l'extincteur;
- ➋ Viser la base des flammes;
- ➌ Appuyer sur le levier (poignée) pour commencer à utiliser l'extincteur;
- ➍ Balayer la zone en feu avec le jet jusqu'à l'extinction complète du feu.

De plus, lorsqu'il utilise un extincteur, l'agent doit s'assurer de :

- ➊ Ne jamais s'éloigner de l'incendie, même s'il croit l'avoir éteint : les résidus peuvent s'enflammer à nouveau;
- ➋ Toujours se placer entre la sortie et l'incendie afin de pouvoir fuir en toute sécurité si le feu se propage;
- ➌ Quitter les lieux si l'incendie devient incontrôlable.

### **3.1.4. Discussion**

Durée : 1 heure

Les deux vidéos suivantes sont présentées aux participants :

<https://www.youtube.com/watch?v=P6o9qAiPe2M>

[https://www.youtube.com/watch?v=oxrqc\\_85RxA](https://www.youtube.com/watch?v=oxrqc_85RxA)

## **3.2. Gicleurs**

Plusieurs types de gicleurs d'incendie existent selon le contexte et le fonctionnement recherché.

Les différents modèles de gicleurs sont :

- ➊ À têtes basses : jet projeté vers le bas;
- ➋ À têtes hautes : jet projeté vers le haut;
- ➌ À têtes murales : installées sur le mur, à l'horizontal.

Les principaux types de systèmes de gicleurs sont :

- ➊ À eau;
- ➋ À air;
- ➌ Déluge;
- ➍ Préaction.

### **3.3. Portes et rideaux coupe-feu**

Proposant une manière passive de lutter contre le feu, les portes et les rideaux coupe-feu sont conçus pour contenir le feu et la fumée dans une zone définie d'un bâtiment.

Les portes coupe-feu doivent comporter un mécanisme de déverrouillage permettant de les ouvrir facilement au besoin, entre autres si elles doivent être utilisées pour l'évacuation.

Les rideaux coupe-feu sont souvent utilisés dans les entrepôts, notamment pour les quais de chargement et de déchargement.

### **3.4. Système de rappel d'ascenseur**

Pour des raisons de sécurité, les ascenseurs sont équipés d'un système de rappel, qui :

- ➊ est automatique ou manuel;
- ➋ Fait descendre tous les ascenseurs au rez-de-chaussée;
- ➌ empêche leur utilisation en cas d'incendie, sauf pour faciliter le travail des pompiers.

### **3.5. Panneaux de signalisation des sorties de secours**

Les panneaux signalant les sorties de secours sont essentiels en cas d'incendie, puisqu'ils permettent de diriger les gens au bon endroit lors de l'évacuation.



## **4. Récapitulatif : le rôle de l'agent en cas d'incendie**

Le rôle de l'agent de sécurité se résume à :

- ➊ Observer et sécuriser la zone responsable du déclenchement de l'alarme;
- ➋ Bloquer les accès à la zone ou au bâtiment et établir un périmètre de sécurité;
- ➌ Guider les services d'urgence (pompiers);
- ➍ Être les yeux des pompiers, car il connaît les lieux mieux que ces derniers : cette aide leur permet de gagner du temps et, ainsi, d'effectuer une intervention efficace et sécuritaire.

### **4.1. Discussion**

La vidéo suivante est présentée aux participants :

[https://www.youtube.com/watch?v=9e\\_19dUezCQ&has\\_verified=1](https://www.youtube.com/watch?v=9e_19dUezCQ&has_verified=1)

## 5. Matières dangereuses au travail



Le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) est un système pancanadien chapeautant la gestion des renseignements sur les produits dangereux en contexte professionnel<sup>1</sup>.

Le SIMDUT s'occupe notamment :

- ⊕ De la classification des produits dangereux;
- ⊕ De l'étiquetage (fournisseur et employeur);
- ⊕ Des fiches de données de sécurité (fournisseur et employeur);
- ⊕ De l'éducation et de la formation des travailleurs.

En ce qui concerne la santé et la sécurité au travail, de même que les normes du travail et d'équité salariale, il est d'ailleurs essentiel que les agents de sécurité connaissent bien la réglementation de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail.

### 5.1. Notions importantes

L'utilisation et la gestion de matières dangereuses nécessitent de différencier les responsabilités de chacun :

- ⊕ Le fournisseur : celui qui fabrique, distribue ou vend les produits;
- ⊕ L'employeur : celui qui achète, utilise ou fabrique (pour son usage) les produits;
- ⊕ Le travailleur : celui qui utilise les produits.

Le **fournisseur** est dans l'obligation de fournir des fiches de données de sécurité (FDS) pour ses produits dangereux. La FDS précise tous les renseignements pertinents à l'utilisation, la manipulation, l'entreposage et l'élimination du produit de façon sécuritaire.

L'**employeur** est responsable de faire un suivi des FDS et d'étiqueter adéquatement les produits. Les FDS doivent toujours être accessibles aux employés utilisant les produits.

L'employeur doit aussi veiller, grâce à une session de formation, à renseigner ses employés afin qu'ils connaissent bien les produits et les mesures de sécurité requises.

En plus de participer à la formation organisée par son employeur, le **travailleur** est responsable de lire et de comprendre l'étiquette des produits dangereux qu'il utilise, se référant aux FDS lorsque nécessaire.

---

1. Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail. (2018). Le SIMDUT, qu'est-ce que c'est? Dans CNESST : *Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail*. <https://reptox.cnesst.gouv.qc.ca/simdu2015/Pages/quest-ce-que-cest.aspx>.

Pour comprendre les étiquettes et les FDS, il est important de saisir le sens des pictogrammes utilisés afin de différencier les dangers.

### Classes de dangers des matières dangereuses<sup>1</sup>



**FLAMME**

Pour les dangers d'incendie



**FLAMME SUR UN CERCLE**

Pour les matières comburantes



**BOMBE EXPLOSANT**

Pour les dangers d'explosion ou de réactivité



**CORROSION**

Peut être corrosif pour les métaux ainsi que la peau ou les yeux



**BOUTEILLE DE GAZ**

Pour les gaz sous pression



**TÊTE DE MORT SUR DEUX TIBIAS**

Peut être toxique ou mortel après une courte exposition à de petites quantités



**POINT D'EXCLAMATION**

Peut entraîner des effets moins sévères sur la santé (de l'irritation, par exemple) ou la couche d'ozone



**DANGER POUR LA SANTÉ**

Peut avoir ou est présumé avoir de graves effets sur la santé (danger d'aspiration)



**DANGER BIOLOGIQUE**

Pour les organismes ou les toxines susceptibles de causer des maladies chez l'humain ou chez l'animal

## 5.2. Étiquettes

Il existe deux types d'étiquettes de mise en garde pour les produits dangereux : les étiquettes du fournisseur et celles de l'employeur.

1. Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail. (2020). SIMDUT 2015 : Pictogrammes. Dans CCHST : Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail. [https://www.cchst.ca/oshanswers/chemicals/whmis\\_ghs/pictograms.html](https://www.cchst.ca/oshanswers/chemicals/whmis_ghs/pictograms.html).

### **5.2.1. Étiquettes du fournisseur**

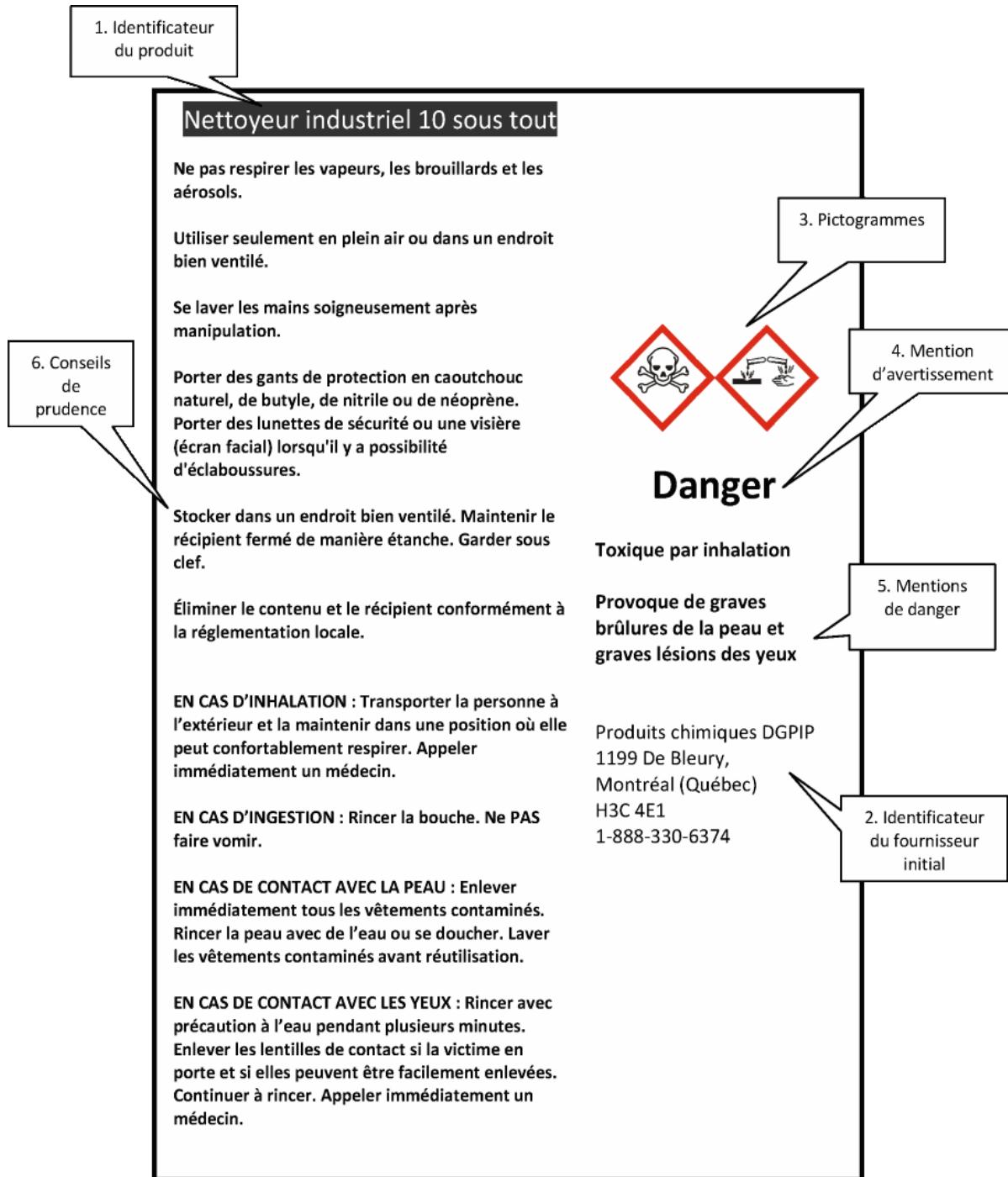
Les six renseignements suivants doivent apparaître sur l'étiquette du fournisseur<sup>1</sup> :

- ➊ **Identificateur du produit** : le nom de marque, le nom chimique et l'appellation courante, l'appellation générique ou le nom commercial du produit (identiques aux renseignements sur la FDS);
- ➋ **Identificateur du fournisseur initial** : le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du fabricant ou de l'importateur du produit qui exerce ses activités au Canada;
- ➌ **Pictogrammes** : sauf exception, un symbole de danger noir sur fond blanc entouré d'une bordure rouge en forme de carré, debout sur une pointe (selon le Règlement sur les produits dangereux);
- ➍ **Mention d'avertissement** : un mot signalant un danger potentiel et la gravité de celui-ci. « Danger » est utilisé pour les dangers les plus graves, par exemple, pour une substance corrosive pour la peau. « Attention » est plutôt utilisé pour les dangers moins graves, comme pour un produit qui risque d'irriter la peau;
- ➎ **Mentions de danger** : une phrase décrivant la nature du danger du produit (chaque catégorie ou sous-catégorie de dangers a une phrase qui lui est associée);
- ➏ **Conseils de prudence** : des phrases décrivant les mesures recommandées pour prévenir ou réduire les effets nocifs découlant de l'exposition au produit lors de l'entreposage, l'utilisation, etc.

---

1. Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail. (2015). Étiquette du fournisseur SIMDUT 2015 (SIMDUT harmonisé au SGH). Dans *CNESST : Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail*. <https://reptox.cnesst.gouv.qc.ca/simdut-2015/Pages/etiquette-fournisseur.aspx>.

## Exemple d'étiquette du fournisseur<sup>1</sup>



1. Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail. (2015). Étiquette du fournisseur SIMDUT 2015 (SIMDUT harmonisé au SGH). Dans CNESST : *Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail*. <https://reptox.cnesst.gouv.qc.ca/simdut-2015/Pages/etiquette-fournisseur.aspx>.

### **5.2.2. Étiquettes de l'employeur**

Dans le contexte du lieu de travail, les renseignements importants sur un produit dangereux peuvent se trouver sur une étiquette ou sur une affiche préparée par l'employeur.

Trois renseignements doivent y apparaître<sup>1</sup> :

- ➊ **Nom du produit** : le nom « tel qu'il apparaît dans sa fiche de données de sécurité »;
- ➋ **Conseils de prudence** : les conseils « généraux et [...] concernant la prévention, l'intervention, le stockage, l'entreposage et l'élimination »;
- ➌ **Mention FDS** : une mention « selon laquelle la fiche de données de sécurité du produit dangereux peut être consultée, si elle est disponible ».

« De plus, d'autres renseignements relatifs aux précautions à prendre lors de la manutention ou de l'utilisation du produit peuvent être présentés sous différentes formes, telles des images<sup>2</sup>. »

« Une étiquette du lieu de travail doit être élaborée et apposée sur un produit dangereux par un employeur dans les cas suivants :

- ➊ Lorsqu'un produit dangereux ne porte pas d'étiquette du fournisseur, alors que celle-ci est requise en vertu de la Loi sur les produits dangereux, et qu'il est utilisé ou manutentionné dans un lieu de travail. Si le produit est seulement stocké ou entreposé, l'employeur doit alors placer une affiche qui contient les mêmes renseignements que l'étiquette du lieu de travail et qui respecte les exigences d'affichage et de conservation jusqu'à ce qu'il appose l'étiquette;
- ➋ [Lorsque] l'étiquette apposée sur le contenant interne n'est plus visible à travers le contenant externe dans les conditions normales de stockage et de manutention; l'étiquette du lieu de travail doit alors être apposée sur le contenant externe du produit;
- ➌ Lorsqu'un produit dangereux obtenu d'un fournisseur [...] ne porte pas d'étiquette du fournisseur et qu'il a été retiré de son contenant externe portant une étiquette conforme au Règlement sur le transport des marchandises dangereuses;
- ➍ [Lorsqu'un] produit dangereux reçu du fournisseur est en vrac et sans emballage. Dans ce cas, l'employeur doit apposer une affiche qui contient les mêmes renseignements que l'étiquette du lieu de travail et qui respecte les exigences d'affichage et de conservation;
- ➎ Lorsqu'un produit dangereux est fabriqué sur un lieu de travail. Dans ce cas, l'employeur peut remplacer l'étiquette du lieu de travail par une affiche qui contient les mêmes renseignements. Si le produit est destiné à la vente, l'affiche n'est plus requise lorsque le

---

1. Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail. (2015). Étiquette ou affiche du lieu de travail SIMDUT 2015 (SIMDUT harmonisé au SGH). Dans *CNESST : Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail*.

<https://reptox.cnesst.gouv.qc.ca/simdut-2015/Pages/etiquette-lieu-travail.aspx>.

2. *Ibid.*

produit porte une étiquette du fournisseur visible dans les conditions normales de manutention et de stockage ou d'entreposage;

- ➊ [L]orsqu'un produit dangereux étiqueté obtenu d'un fournisseur, qui n'est pas visé par une dérogation de la partie 5 du Règlement sur les produits dangereux, est transvidé<sup>1</sup>. »

« L'employeur n'est pas tenu d'apposer une étiquette lorsqu'un produit dangereux est transvidé d'un contenant à l'autre si les conditions suivantes sont respectées :

- ➊ [Le] produit est transvidé dans un contenant portatif rempli à même un contenant étiqueté conformément au [Règlement sur l'information concernant les produits dangereux];
- ➋ [Le] contenant dans lequel le produit est transvidé comporte le nom du produit ou une abréviation de celui-ci, est sous la responsabilité du travailleur qui l'a transvidé et ce dernier l'utilise exclusivement et complètement durant le quart de travail au cours duquel il l'a transvidé<sup>2</sup> »;
- ➌ Le produit transvidé est un résidu dangereux (dans un tel cas, l'employeur peut remplacer l'étiquette par une affiche).

---

1. Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail. (2015). Étiquette ou affiche du lieu de travail SIMDUT 2015 (SIMDUT harmonisé au SGH). Dans *CNESST : Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail*.

<https://reptox.cnesst.gouv.qc.ca/simdut-2015/Pages/etiquette-lieu-travail.aspx>.

2. *Ibid.*

**Exemple d'étiquette du lieu de travail<sup>1</sup>**

## **NETTOYEUR INDUSTRIEL 10 SOUS TOUT**

Ne pas respirer les vapeurs, les brouillards et les aérosols;  
Utiliser seulement en plein air ou dans un endroit bien ventilé;  
Se laver les mains soigneusement après manipulation;  
Porter des gants de protection en caoutchouc naturel, de butyle, de nitrile ou de néoprène;  
Porter des lunettes de sécurité ou une visière (écran facial) lorsqu'il y a possibilité d'éclaboussures;  
Stocker dans un endroit bien ventilé. Maintenir le récipient fermé de manière étanche. Garder sous clef;  
Éliminer le contenu et le récipient conformément à la réglementation locale;



**EN CAS D'INHALATION :** Transporter la personne à l'extérieur et la maintenir dans une position où elle peut confortablement respirer. Appeler immédiatement un médecin;

**EN CAS D'INGESTION :** Rincer la bouche. Ne PAS faire vomir;

**EN CAS DE CONTACT AVEC LA PEAU :** Enlever immédiatement tous les vêtements contaminés. Rincer la peau à l'eau ou se doucher. Laver les vêtements contaminés avant réutilisation;

**EN CAS DE CONTACT AVEC LES YEUX :** Rincer avec précaution à l'eau pendant plusieurs minutes. Enlever les lentilles de contact si la victime en porte et si elles peuvent être facilement enlevées. Continuer à rincer. Appeler immédiatement un médecin.

**Pour plus de renseignements, consulter la fiche de données de sécurité**

DC1600 259 (2015-09)

1. Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail. (2015). Étiquette ou affiche du lieu de travail SIMDUT 2015 (SIMDUT harmonisé au SGH). Dans CNESST : *Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail*.

<https://reptox.cnesst.gouv.qc.ca/simdut-2015/Pages/etiquette-lieu-travail.aspx>

### **5.3. Fiches de données de sécurité**

« La FDS est un document qui contient des renseignements sur un produit dangereux, notamment sur les dangers associés à son utilisation, à sa manutention ou à son stockage dans le lieu de travail ainsi que les mesures de sécurité correspondant à ces dangers.

« L'information fournie dans la FDS complète celle qui se trouve sur l'étiquette d'un produit dangereux. La FDS est remise par le fournisseur à l'employeur au moment de la vente du produit.

« Elle doit être disponible en français et en anglais et elle doit être conservée sur les lieux de travail par l'employeur, dans un endroit connu des travailleurs. De plus, elle doit être facilement et rapidement accessible à ceux qui sont susceptibles d'être exposés au produit dangereux<sup>1</sup>. »

#### **5.3.1. Utilisation de la fiche**

« La FDS permet aux intervenants en santé et sécurité du travail (SST) du milieu de travail :

- ➊ D'analyser et d'évaluer les risques pour la santé et la sécurité afin d'établir des méthodes de travail sécuritaires pour l'utilisation, la manutention, le stockage ou l'entreposage des produits dangereux;
- ➋ D'informer les travailleurs sur les risques pour la santé et la sécurité;
- ➌ De déterminer les mesures de prévention à prendre, qu'elles soient collectives (ventilation, méthodes de travail) ou individuelles (équipement de protection individuelle);
- ➍ De choisir ou de substituer un produit comportant moins de risques pour la santé et la sécurité des travailleurs;
- ➎ De fournir des informations sur les situations d'urgence<sup>2</sup>. »

Les FDS ont également comme rôle de fournir des renseignements essentiels aux travailleurs, c'est-à-dire les conseils de prudence pour l'utilisation, la manipulation, etc. des produits dangereux. Elles les renseignent notamment sur la procédure à suivre en situation d'urgence.

Le contenu de la fiche doit être clair et bien compris de tous, et la fiche doit être accessible aux intervenants en SST et aux travailleurs afin d'assurer une sécurité optimale sur le lieu de travail.

#### **5.3.2. Renseignements à inclure**

« L'information de la FDS doit être présentée sous seize rubriques réglementaires, dans l'ordre établi ci-dessous, y compris le numéro de l'article correspondant, qui doit être placé immédiatement devant la rubrique<sup>3</sup> » :

---

1. Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail. Guide d'utilisation d'une fiche de données de sécurité. Dans *CNESST : Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail*. <https://reptox.cnesst.gouv.qc.ca/simdut-2015/guide-utilisation-fiche-donnees-securite/Pages/05-fiche-donnees-securite.aspx>.

2. *Ibid.*

3. *Ibid.*

1. Identification
2. Identification des dangers
3. Composition/information sur les ingrédients
4. Premiers soins
5. Mesures à prendre en cas d'incendie
6. Mesures à prendre en cas de déversement accidentel
7. Manutention et stockage
8. Contrôle de l'exposition/protection individuelle
9. Propriétés physiques et chimiques
10. Stabilité et réactivité
11. Données toxicologiques
12. Données écologiques
13. Données sur l'élimination
14. Informations relatives au transport
15. Informations sur la réglementation
16. Autres informations

## 6. Questions, discussion et exercices

Durée : 30 minutes

### 6.1. Questions



1. Que représente le triangle du feu? Quelles sont ses trois composantes essentielles?

---

---

---

2. Lors d'un incendie contrôlable, quelles sont les étapes d'utilisation d'un extincteur que doit respecter l'agent de sécurité?

---

---

---

3. Quels sont les trois principaux types d'extincteurs?

---

---

---

4. Pourquoi la vérification des extincteurs est-elle un élément important d'une ronde de surveillance rigoureuse? Que faut-il vérifier exactement?

---

---

---

---

---

---

5. Que signifie l'acronyme SIMDUT?

---

---

6. En évitant de regarder dans le manuel de formation, nommez les pictogrammes utilisés pour identifier les différentes classes de dangers.

---

---

---

---

---

---

# **Chapitre 10**

---

Rédaction de rapports

<b>1. Prise de notes</b>	<b>149</b>
1.1. Cahier de notes	149
1.2. Méthode	149
<b>2. Types de rapports</b>	<b>151</b>
2.1. Rapport journalier ou quotidien	151
2.2. Rapport d'incident ou d'événement	154
<b>3. Caractéristiques d'un bon rapport</b>	<b>157</b>
3.1. Qui, quand, comment, où, quoi et pourquoi	157
3.2. Prise de photos	158
3.3. Description d'une personne	159
3.3.1. Discussion	161
3.4. Description d'un véhicule	161
3.5. Description d'un lieu	162
<b>4. Récapitulatif</b>	<b>162</b>
<b>5. Questions, discussion et exercices</b>	<b>168</b>
5.1. Questions	168
5.2. Exercices	169

## **1. Prise de notes**

Dans le cadre de ses fonctions, un agent de sécurité doit rédiger différents types de rapports, notamment pour décrire tout ce qui s'est produit pendant son quart de travail. Pour préparer des rapports clairs et complets, l'agent s'appuie sur sa prise de notes, qui doit inclure tous les détails importants de la journée.

Chaque agent doit avoir en sa possession un cahier de notes et un stylo à encre bleue ou noire non effaçable. Il doit avoir ces deux objets avec lui en tout temps.

### **1.1. Cahier de notes**

Généralement fourni par l'employeur, le cahier de notes d'un agent est un relevé en temps réel de tous les événements de son quart de travail. Les renseignements qui y figurent servent à la rédaction du rapport journalier et des rapports d'incidents.

Le cahier de notes peut être considéré comme un document légal officiel et, donc, être utilisé pendant un procès. Son contenu étant confidentiel, il doit être remis à l'employeur ou au client lorsqu'il est plein ou que l'agent termine son mandat ou quitte son emploi.

### **Éléments-clés de l'utilisation du cahier de notes**

- ➊ Il représente la mémoire écrite de l'agent : il inclut tout ce qui s'est produit durant son quart de travail. Le cahier ne contient que des renseignements liés au travail et aucun renseignement personnel ne doit y apparaître.
- ➋ Il détaille les faits précisément et de manière chronologique. Il contient les déclarations, les témoignages, les détails importants, etc.
- ➌ Il est confidentiel : les seules personnes pouvant le consulter sont l'agent, son superviseur, son directeur et le responsable du lieu de travail (client). Dans certains cas, il peut être demandé pour consultation dans un contexte légal.
- ➍ Il doit rester sur le lieu de travail de l'agent.

### **1.2. Méthode**

Pour chaque quart de travail, le cahier de notes doit inclure trois sections différentes.

#### **Début du quart de travail**

Cette section doit inclure les éléments suivants :

- ➊ Nom et numéro d'agent;
- ➋ Date (jour/mois/année);
- ➌ Adresse complète du lieu de travail;
- ➍ Horaire de travail (heures exactes);

- ⌚ Heure de début du quart et collègue remplacé;
- ⌚ Équipements disponibles et état (comme l'agent est responsable du matériel à sa disposition, il est important d'en noter l'état au début du quart);
- ⌚ Directives additionnelles absentes des protocoles.

## Événements et notes

Cette section vise la prise de notes tout au long du quart de travail : tout doit y être noté. L'agent doit s'assurer d'y :

- ⌚ Ajouter une note régulièrement;
- ⌚ Préciser tous ses déplacements;
- ⌚ Décrire tous les événements pertinents.

## Fin du quart de travail

Pour chaque quart de travail, la section finale doit comprendre :

- ⌚ Le nom du collègue qui remplace l'agent;
- ⌚ L'état des équipements (confirmé par la signature du collègue);
- ⌚ L'heure exacte de la fin du quart;
- ⌚ La signature de l'agent (sous la dernière ligne de notes);
- ⌚ Un trait pour séparer le quart du suivant.

## Exemple d'un cahier de notes

	Agent de sécurité XXX
	Samedi 20 juin 2020
	10:00 – 16:00
	9494, boul. Saint-Laurent, Montréal (QC) H2N 1P4
9:45	Arrivée sur le lieu de travail
	Remplace l'agent YYY
	Réception des clés du bâtiment (3 clés) et de 1 talkie-walkie en bon état
10:00	Début du quart à l'accueil du bâtiment
10:20	Ronde au rez-de-chaussée du bâtiment
10:40	Fin de ronde, RAS, retour à l'accueil
10:52	Accompagnement d'un visiteur au bureau 1014 (XGuard)

11:01	Retour à l'accueil
12:00	Patrouille dans la zone 1 du bâtiment, RAS
12:30	Retour à l'accueil
13:30	RAS
14:20	Ouverture de la porte du bureau 101, au 1 <sup>er</sup> étage, à la demande du client
14:40	Retour à l'accueil
15:30	RAS
15:45	Arrivée de l'agent ZZZ
	Transmission des directives
	Remise des clés du bâtiment (3 clés) et de 1 talkie-walkie en bon état
	Signature de l'agent ZZZ pour la réception du matériel
16:00	Fin du quart de travail
	Signature de l'agent XXX

La prise de notes peut être une tâche exigeante, mais elle est nécessaire au bon déroulement du quart de travail et du mandat. Les notes détaillées sont notamment indispensables à la rédaction de rapports de qualité.

## 2. Types de rapports

### 2.1. Rapport journalier ou quotidien

Le rapport journalier est la version soignée de l'information se trouvant dans le cahier de notes de l'agent. Il résume l'ensemble des événements, tâches, etc. du quart de travail, et ce, de manière professionnelle.

Ce document permet à l'employeur d'assurer le respect des consignes et des protocoles sur le lieu de travail. Il peut être utilisé en cas de litige ou de plainte.

Chaque incident y est mentionné et est également le sujet de son propre rapport, un rapport d'événement.

SÉCURITÉ XGUARD

Date

Agent

Horaire

Rapport journalier

Client et adresse

Heure

Détails

SÉCURITÉ XGUARD

XGuard-2020-08-05

## **2.2. Rapport d'incident ou d'événement**

Le rapport d'incident relate un événement qui s'est produit pendant le quart de travail de l'agent. En plus d'être mentionné dans le rapport journalier, chaque événement exige la rédaction d'un rapport distinct.

Ce document permet aux superviseurs de faire un suivi de l'incident et de prendre les mesures nécessaires pour que le problème ne se reproduise pas. Si des photos doivent être jointes au rapport, elles doivent y être mentionnées et être conservées de façon sécuritaire.

Ce rapport est une partie extrêmement importante du travail de l'agent. En effet, il permet une meilleure compréhension de l'incident en question et assure un suivi nécessaire avec ses collègues sur le terrain. Ces derniers peuvent ainsi ajuster leurs comportements et rester à l'affût de certains détails, par exemple, dans le cas où une personne est recherchée.

SÉCURITÉ XGUARD

Date

Agent

Heures de l'incident

Rapport d'incident

Client et adresse

Détails

	Page
	1/

lu et vérifié par

Signature

XGuard-2020-08-05

SÉCURITÉ XGUARD

<b>VÉHICULE</b>	Marque :	Autres renseignements :
	Modèle :	
	Couleur :	
	Immatriculation :	

<b>PERSONNE</b>	Nom :	Perception du genre :
	Prénom :	Poids :
	Date de naissance :	Taille :
	Téléphone :	Cheveux :
	Cellulaire :	Yeux :
	Détails :	

2/

XGuard-2020-08-05

### **3. Caractéristiques d'un bon rapport**

Peu importe le type de rapport, certaines caractéristiques sont essentielles.

Un bon rapport est :

- ❶ **Clair** : le rapport doit être lisible, rédigé avec un stylo non effaçable. Si l'agence et le client l'autorisent, il est écrit à l'ordinateur (une copie est envoyée au superviseur). L'utilisation de mots simples est idéale, et les fautes, le langage trop familier et les injures sont, bien sûr, à éviter.
- ❷ **Précis** : toute l'information dans le rapport doit être vraie. Les suppositions et l'opinion de l'agent n'y ont pas leur place. C'est un document descriptif composé de renseignements précis : heures, personnes, adresses, numéros de téléphone, etc. Si le témoignage d'une autre personne y est inclus, l'agent doit clarifier que ce ne sont pas des faits qu'il a lui-même observés (inclure l'identité de la personne).  
Dans une optique de précision, il est préférable de rédiger un rapport le plus rapidement possible après un incident ou à la fin du quart de travail. L'opposé peut causer l'omission de détails essentiels et, donc, porter préjudice à l'agence, au client ou à l'agent lui-même.
- ❸ **Concis** : le rapport doit être simple et aller droit au but, sans détails inutiles. Il doit être exhaustif tout en n'incluant rien qui ne soit pas lié à l'événement ou au quart de travail.
- ❹ **Complet** : tout ce qui est connu de l'événement ou du quart de travail doit y être présenté. La lecture du rapport doit permettre de répondre facilement aux six questions suivantes : qui, quand, comment, où, quoi et pourquoi (QQCOQP).

#### **3.1. Qui, quand, comment, où, quoi et pourquoi**

Les questions QQCOQP sont essentielles à la bonne description d'une situation par un agent de sécurité. En voici les détails.

##### **Qui**

- ❶ Identifier toutes les personnes concernées (victimes, suspects, témoins, etc.);
- ❷ Identifier les intervenants présents (police, pompiers, etc.);
- ❸ Inclure le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de chaque personne;
- ❹ Noter les numéros d'immatriculation des véhicules impliqués (ne pas inclure ceux des véhicules d'urgence, sauf s'ils sont impliqués).

##### **Quand**

Le temps est un élément essentiel du rapport. Il peut avoir un impact majeur dans un futur processus judiciaire.

- ❶ Noter l'heure à laquelle la situation a d'abord été constatée;

- ➊ Noter toutes les heures-clés du déroulement de la situation (arrivée sur les lieux, appel au 9-1-1, etc.);
- ➋ Inclure la date précise (jour/mois/année).

### Comment

- ➊ Inclure toutes les étapes du déroulement de la situation;
- ➋ Identifier, si elle est connue, la raison de l'événement, c'est-à-dire ce qui a mené à la situation (aide à ce qu'une telle situation ne se reproduise pas);
- ➌ Mentionner que la raison est inconnue si c'est le cas (ne jamais inventer de raison).

### Où

Comme pour le « quand », le « où » demande énormément de précision de la part de l'agent, puisque les renseignements inclus peuvent être utilisés dans le contexte d'une démarche judiciaire.

- ➊ Identifier l'emplacement exact de l'événement;
- ➋ Décrire les lieux de manière précise : adresse complète, étage, local et renseignements pertinents (par exemple, écrire que l'événement s'est produit deux mètres à gauche de l'ascenseur du 3<sup>e</sup> étage, en avant de la porte de la salle de réunion 302);
- ➌ Prendre une photo des lieux (à conserver ou à joindre au rapport électronique).

### Quoi

- ➊ Présenter tous les détails de la situation;
- ➋ Prendre des photos ou faire un croquis;
- ➌ Ne jamais inclure de présomptions ou d'opinions, que des faits (par exemple, un objet manquant n'a pas nécessairement été volé et le décrire ainsi n'est pas représentatif de la situation et peut porter à confusion pour la suite des choses).

### Pourquoi

- ➊ Détailler la raison de l'événement, c'est-à-dire le motif derrière la situation;
- ➋ Tenter de répondre à des questions précises telles que « pourquoi l'alarme s'est-elle déclenchée? » et « pourquoi ces dégâts ont-ils été causés? ».

## 3.2. Prise de photos

Il est de plus en plus rare qu'un appareil photo soit mis à la disposition d'un agent de sécurité. De nos jours, le téléphone intelligent est l'appareil de choix pour la prise de photos.

En règle générale, lorsqu'il se trouve sur son lieu de travail, l'agent doit prendre ses photos avec un appareil fourni par son employeur plutôt qu'avec son téléphone personnel. Selon les directives de l'agence et du client, la situation peut varier.

Les photos sont un élément important du rapport, car elles sont extrêmement précises et fiables. Elles complètent les renseignements inclus dans le texte.

Lorsqu'utilisées, les photos doivent être bien identifiées afin d'être jointes adéquatement au contenu écrit. De plus, elles doivent être sauvegardées de façon sécuritaire dans une boîte courriel, sur un disque dur, dans un nuage informatique, etc.

### **3.3. Description d'une personne**

Lorsqu'un agent doit fournir la description d'une personne, il doit inclure les éléments suivants :

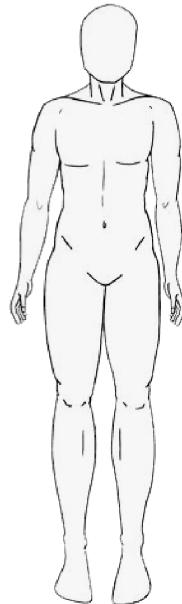
- ❶ Nom
- ❶ Peau
- ❶ Perception du genre
- ❶ Âge
- ❶ Taille et stature
- ❶ Poids et physique
- ❶ Cheveux
- ❶ Yeux
- ❶ Tête et visage
- ❶ Vêtements
- ❶ Autres caractéristiques distinctives

Catégorie	Détails et exemples
<b>Nom</b>	Nom, surnom ou faux nom
<b>Peau</b>	Personne blanche ou personne racisée
<b>Perception du genre</b>	Caractéristiques masculines, féminines et/ou androgynes
<b>Âge</b>	Estimation de l'âge ou catégorie d'âge (enfant, adolescent, jeune adulte, adulte ou personne âgée) selon les référents de l'agent
<b>Taille et stature</b>	Estimation de la taille en utilisant des référents tels qu'un meuble, la taille d'un collègue, etc.
<b>Poids et physique</b>	Estimation du poids ou catégorie de poids (mince, gros, très gros ou musclé) selon les référents de l'agent
<b>Cheveux</b>	Couleur, longueur, coupe, port d'une perruque et accessoires
<b>Yeux</b>	Couleur, lunettes de vue ou de soleil (description de la monture), lentilles cornéennes et particularités (la personne louche, etc.)
<b>Tête et visage</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⌚ Tête : forme et taille, selon les référents de l'agent</li> <li>⌚ Menton carré, pointu, rond, etc.</li> <li>⌚ Moustache et barbe (forme, couleur et densité)</li> <li>⌚ Lèvres minces, épaisses, maquillées, etc.</li> <li>⌚ Nez : forme et taille</li> <li>⌚ Oreilles : petites, grandes, décollées, etc.</li> <li>⌚ Sourcils : couleur, taille, densité et distance</li> <li>⌚ Front large, ridé, etc.</li> <li>⌚ Divers : acné, taches de rousseur, etc.</li> </ul>
<b>Vêtements (de la tête aux pieds)</b>	<p>Forme, taille, couleur, marque ou apparence générale pour chaque élément de la tenue de la personne :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⌚ Chapeau, casquette, tuque, etc.</li> <li>⌚ Haut (t-shirt, chemise, robe, manteau, etc.)</li> <li>⌚ Pantalon, short, jupe, etc.</li> <li>⌚ Collants, chaussettes, etc.</li> <li>⌚ Chaussures, bottes, sandales, etc.</li> <li>⌚ Accessoires : gants, sac, foulard, ceinture, bijoux, etc.</li> </ul>
<b>Caractéristiques distinctives</b>	Tatouages, perçages, cicatrices, etc.

# DESCRIPTION D'UNE PERSONNE

Nom	<input type="text"/>	Vêtements ( DU HAUT VERS LE BAS )
		<small>Où surnom, faux nom, etc. si la personne refuse de s'identifier.</small>
Peau	<input type="text"/>	
		<small>Personne blanche ou personne racisée.</small>
Perception du genre	<input type="text"/>	Description en détail incluant les accessoires, les bijoux, etc.
		<small>Caractéristiques masculines, féminines et/ou androgynes.</small>
Âge	<input type="text"/>	Caractéristiques
		<small>Estimation si vous n'avez pas l'âge exact.</small>
Taille	<input type="text"/>	
		<small>Estimation.</small>
Stature	<input type="text"/>	
		<small>Petite, moyenne, grande, etc.</small>
Poids	<input type="text"/>	Dessiner les traits de la personne.
		<small>Ex.: taches de rousseur, grain de beauté, acné, moustache, barbe, tatouage, cicatrice, etc.</small>
Physique	<input type="text"/>	
		<small>Mince, gros, très gros, musclé, etc.</small>
Cheveux	<input type="text"/>	
		<small>Couleur, longueur, port d'une perruque et accessoires.</small>
Yeux	<input type="text"/>	
		<small>Couleur, lunettes et particularités (la personne louché, etc.)</small>

Dessiner les traits de la personne.



## 3.3.1. Discussion

Durée : 30 minutes

Le test de concentration suivant est effectué en classe :

<https://www.youtube.com/watch?v=XUbGmyrl2ao>

## 3.4. Description d'un véhicule

Lorsqu'un agent doit fournir la description d'un véhicule, il doit inclure les éléments suivants :

- ➊ Type
- ➋ Marque et modèle
- ➌ Couleur
- ➍ Particularités
- ➎ Plaque d'immatriculation
- ➏ État
- ➐ Nombre d'occupants

Catégorie	Détails et exemples
Type	Nombre de portes, taille et catégorie de véhicule (motocyclette, automobile, fourgonnette, camion, etc.)
Marque et modèle	Marque et modèle, si possible
Couleur	Couleur ou couleurs : état de la peinture, fini (brillant ou mat), etc.
Particularités	Vitres (teintées ou non), enjoliveurs, aileron, phares (couleur), etc.
Plaque d'immatriculation	Numéro, province ou pays d'origine, présence d'une plaque décorative, etc.
État	Rouille, dommages (bosses, rayures, etc.), bruits, etc.
Nombre d'occupants	Nombre de personnes dans le véhicule

### 3.5. Description d'un lieu

Lorsqu'un agent doit fournir la description d'un lieu, il doit entre autres inclure les éléments suivants :

- ⊕ Type de sol
- ⊕ Météo, si c'est un lieu extérieur
- ⊕ Éclairage
- ⊕ Caractéristiques distinctives : sol mouillé, disposition des meubles, etc.

## 4. Récapitulatif

Pour rédiger un rapport de qualité, les règles suivantes s'appliquent :

- ⊕ Toujours choisir un titre décrivant bien la situation;
- ⊕ Se nommer sur la première page;
- ⊕ Respecter la chronologie et utiliser le plus de repères temporels possible;
- ⊕ Inclure uniquement les faits (pas les suppositions, opinions, etc.);
- ⊕ Rédiger à la première personne (je) et au présent (temps de verbe);
- ⊕ Indiquer les heures exactes selon le système horaire de 24 heures;
- ⊕ Ne pas laisser de ligne vide et faire un trait si une ligne est partiellement remplie (pour s'assurer que rien ne soit ajouté au rapport);
- ⊕ Utiliser un langage simple, sans codes ni abréviations;
- ⊕ Faire attention à l'orthographe et à la grammaire;
- ⊕ Rédiger à l'ordinateur, si possible, ou rédiger à la main en majuscules;
- ⊕ En cas d'erreur, la barrer proprement et inclure ses initiales;

- ❶ Noter tous les détails des appels reçus ou faits;
- ❷ Signer le rapport et rayer le reste de la page si le document est fait à la main (rien ne doit être ajouté après la signature de l'agent).

### **Visite d'un superviseur**

Si un superviseur ou un patrouilleur de l'agence se présente sur le lieu de travail d'un agent et demande de consulter son cahier de notes ou ses rapports, l'agent doit lui présenter les documents en question.

Après la lecture du contenu et, lorsque nécessaire, l'ajout de commentaires, le superviseur doit signer le document consulté. S'il y a ajouté un commentaire, il doit précéder celui-ci de « C.S. » (commentaire superviseur).

Dans son rapport journalier, l'agent de sécurité doit indiquer quels documents ont été consultés et par qui.

### **Note importante**

Dans le cadre de ses fonctions, notamment lors de la récolte de témoignages, l'agent doit veiller à ne jamais influencer ses interlocuteurs, les témoins d'un incident, etc. Pour s'assurer d'obtenir la version des faits d'une personne, il est essentiel de poser des questions ouvertes plutôt que des questions fermées.

Par exemple, il faut éviter de demander « est-ce que la voiture était noire? » et plutôt miser sur la question « de quelle couleur était la voiture? ». Si la personne n'a pas de réponse à la question ouverte de l'agent, ce dernier ne note ainsi pas de réponse inventée sous pression ou influencée par la question posée.

Cette règle s'applique aussi à l'agent lui-même : tous les renseignements qu'il communique dans le cadre de son travail doivent être vrais. Lors de la rédaction d'un rapport, cette règle est extrêmement importante.

## Exemple de rapport journalier

SÉCURITÉ XGUARD	
Date 08/10/2020 jeudi	Agent MANGOTE Alban
Horaire 10:00 - 18:00	Rapport journalier
Client et adresse Agence de sécurité XGuard - 9494, boul. Saint-Laurent, bureau 1014, Montréal (QC) H2N 1P4	
Heure	Détails
9:45	Arrivée au bureau de l'agence, consignes transmises par l'agent Romain LEBLOYS. -----
-----	Réception du talkie-walkie et du trousseau de clés du bâtiment - tout en bon état -----
10:00	Début de quart, lecture des rapports et des demandes du client -----
10:15	Une employée, Valérie REGARD, se présente pour accéder au bureau 104, remise du badge visiteur 001
10:25	Ronde de surveillance dans la zone de déchargeement du bâtiment, vérification des sorties de secours et des extincteurs : RAS -----
-----	Retour au centre de contrôle -----
10:40	Un employé du bureau 205, monsieur Michel DAMIENS, demande si on peut faire intervenir le personnel de maintenance, car il n'a plus d'électricité dans son bureau. -----
-----	Le personnel de maintenance est contacté et se rend au bureau 205 -----
11:17	Le personnel de maintenance nous signale que le courant est coupé au 2e étage pour une durée -----
-----	d'une heure, le temps de faire les réparations. Nous prévenons tous les employés présents sur cet étage -----
11:40	Valérie REGARD nous remet son badge visiteur 001 et quitte le bâtiment -----
-----	Un employé de la maintenance nous prévient que la coupure d'électricité est terminée au 2e étage, il a déjà prévenu tous les gens sur l'étage -----
12:00	Ronde de surveillance des étages 2 à 5 : RAS -----
12:29	Retour au centre de contrôle -----
-----	Début de la pause -----
13:15	Retour de pause, retour au centre de contrôle -----
13:40	Un livreur se présente pour déposer un colis au bureau 1014, Agence XGuard, remise du badge visiteur 002 -----
13:45	Appel au bureau 1014 pour annoncer l'arrivée du livreur -----
14:15	Le livreur nous remet le badge visiteur 002 et quitte le bâtiment -----
15:00	Le bureau 302 appelle au centre de contrôle pour nous prévenir que le 911 a été appelé, car l'employé Alexandre LANEAU a eu un malaise. On nous demande d'attendre l'arrivée des secours afin de les accompagner au bureau 302 - rapport d'incident 081020-001 -----
-----	La réceptionniste du bâtiment nous remplace au centre de contrôle pendant l'incident -----
15:15	Retour au centre de contrôle -----
15:57	-----
-----	-----
16:55	-----
-----	Page 1/2
Agent suivant Stéphane MARK	Signature
XGuard-2020-08-05	

SÉCURITÉ X GUARD

Heure	Détails
17:05	Ronde de surveillance des étages 6 à 10 : RAS -----
17:25	Retour au centre de contrôle -----
17:45	Arrivée de l'agent Stéphane MARK, transmission des consignes -----
-----	Remise du talkie-walkie et du trousseau de clés du bâtiment - tout en bon état -----
17:50	Rédaction du présent rapport -----
18:00	Fin du quart de travail -----

AM

Page  
2/2

XGuard-2020-08-05

## Exemple de rapport d'incident

### SÉCURITÉ XGUARD

Date  
08/10/2020 jeudi

Agent  
MANGOTE Alban

Heures de l'incident  
15:57 à 16:35

Rapport d'incident 081020-001

Client et adresse  
Agence de sécurité XGuard - 9494, boul. Saint-Laurent, bureau 1014, Montréal (QC) H2N 1P4

#### Détails

Le jeudi 10 octobre 2020 à 15:57, la réceptionniste du bureau 302, Angélina MARQUES, appelle au centre de contrôle pour nous prévenir que l'employé Alexandre LANEAU a eu un malaise. Je lui demande si un employé présent a une formation en secourisme. Elle me répond qu'une employée du bureau, Anna FERRER, est en train de donner les premiers soins. Je lui indique qu'une trousse de premiers soins et un défibrillateur se trouvent dans le couloir de leur étage, proche des ascenseurs. Elle me prévient que le 911 a été appelé et elle me demande d'attendre l'arrivée de l'ambulance à l'entrée du bâtiment afin de diriger les ambulanciers au bureau 302. À 16h15, les ambulanciers arrivent (détails sur ces derniers à la page 2 de ce rapport) et je les accompagne directement au bureau 302. Ils sont munis d'une civière et de leur équipement d'urgence (trousses médicales, etc.). À 16h20, les ambulanciers prennent la situation en charge et commencent à évaluer l'état d'Alexandre LANEAU. Il est conscient. Après quelques questions, ils décident de le transporter à l'Hôpital du Sacré-Coeur afin de lui faire passer des examens additionnels. À 16h35, ils quittent le bâtiment avec Alexandre LANEAU. À 16h40, je retourne au bureau 302 pour vérifier si le défibrillateur ou la trousse de premiers soins ont été utilisés. Anna FERRER me confirme que rien n'a été utilisé. Je récupère le matériel afin de le replacer à l'emplacement prévu. À 16h55, je suis de retour au centre de contrôle.

AM

Page  
1/2

lu et vérifié par  
Stéphane MARK

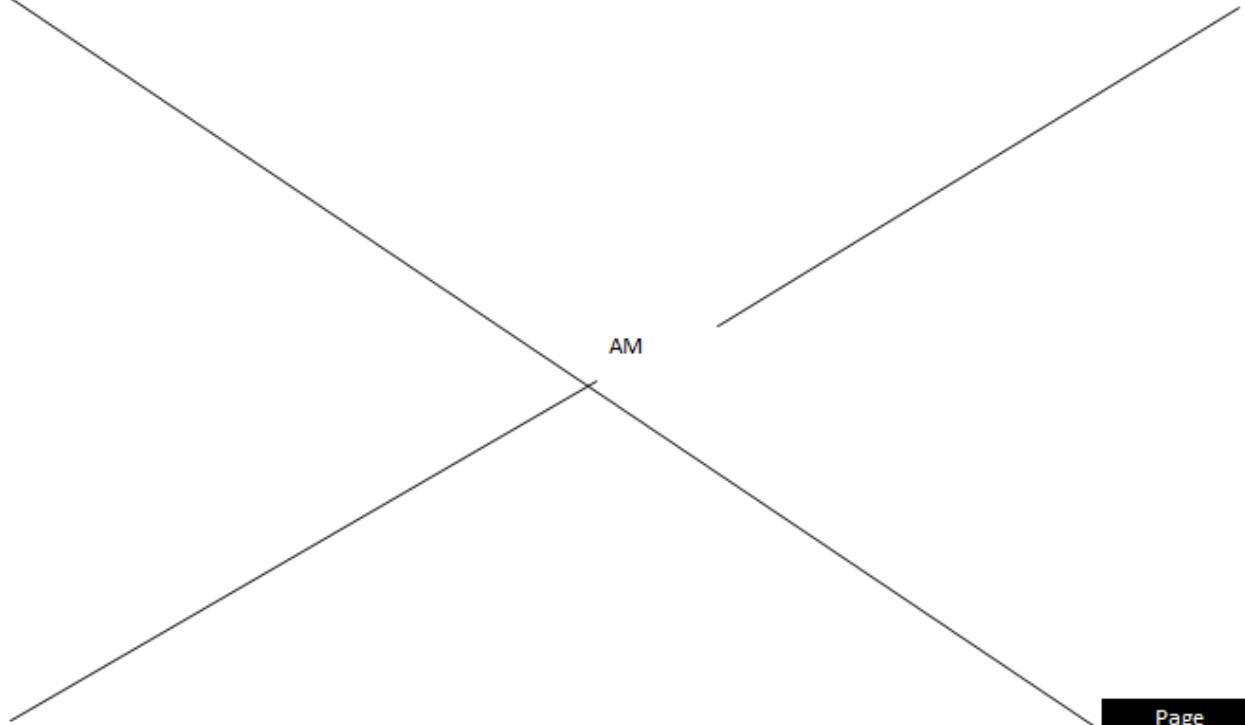
Signature

XGuard-2020-08-05

**SÉCURITÉ XGUARD**

<b>VÉHICULE</b>	Marque :	Autres renseignements :
	Modèle :	
	Couleur :	
	Immatriculation :	

<b>PERSONNE</b>	Nom : LANEAU	Perception du genre : masculin
	Prénom : Alexandre	Poids : 195 lb
	Date de naissance : 10/01/1997	Taille : 5 pi 9 po
	Téléphone : -----	Cheveux : bruns
	Cellulaire : 514 254-5858	Yeux : marron
	Détails : Tatouage sur la main droite et cicatrice ronde sur la joue gauche	
	-----	
	-----	
	-----	

<b>Autres renseignements utiles :</b>	
Nom des intervenants :	
Ambulancier : Damien ROBERT, matricule 541	
Ambulancier : Coraline LAFLEUR, matricule 347	
Numéro de dossier : 047 dans leur registre	
	
Page	2/2

## **5. Questions, discussion et exercices**

### **5.1. Questions**

Durée : 30 minutes

1. À quoi correspondent les lettres QQCOQP? En quoi sont-elles importantes dans la rédaction d'un bon rapport?

---

---

---

---

---

2. Quelles sont les caractéristiques d'un bon rapport journalier ou d'incident?

---

---

---

---

3. Quels sont les éléments-clés de l'utilisation du cahier de notes?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## 5.2. Exercices

1. Afin de mettre en pratique leurs connaissances sur les rapports, les participants prennent part à une mise en situation de 3 heures.

*Vous êtes agent de sécurité dans une résidence et votre quart de travail dure de 10 h à 20 h. Vous travaillez avec un collègue et vous communiquez par talkie-walkie.*

*Selon les protocoles en place, vous devez faire une ronde de surveillance du bâtiment et du stationnement toutes les 45 minutes. De plus, vous êtes responsable de gérer la circulation aux heures d'affluence, lorsque celle-ci est plus dense.*

*À 12 h 14, une personne vient vous voir pour vous demander d'intervenir : elle a été témoin d'un accident entre deux voitures dans le stationnement de la résidence.*

Rédigez un rapport d'incident en imaginant les détails d'une telle situation (les déclarations récoltées, vos gestes, etc.) et en incluant tous les renseignements nécessaires à un rapport complet.

Puis, imaginez la journée entière et rédigez un rapport journalier en utilisant la date d'aujourd'hui.

SÉCURITÉ XGUARD

Date

Agent

Horaire

Rapport journalier

Client et adresse

Heure

Détails

Page

1/

Agent suivant

Signature

XGuard-2020-08-05

SÉCURITÉ XGUARD

XGuard-2020-08-05

SÉCURITÉ XGUARD

Date

## Agent

## Heures de l'incident

## Rapport d'incident

## Client et adresse

Détails

Page

1/

Lu et vérifié par

### Signature

XGuard-2020-08-05

SÉCURITÉ XGUARD

<b>VÉHICULE</b>	Marque :	Autres renseignements :
	Modèle :	
	Couleur :	
	Immatriculation :	

PERSONNE	Nom :		Perception du genre :	
	Prénom :		Poids :	
	Date de naissance :		Taille :	
	Téléphone :		Cheveux :	
	Cellulaire :		Yeux :	
	Détails :			

2/

XGuard-2020-08-05

2. Pour cet exercice de 30 minutes, les participants doivent observer attentivement une photo ou une vidéo pendant 2 minutes, tentant d'en mémoriser le plus de détails possible.

Sans avoir le visuel devant vous, répondez aux questions suivantes.

Sur quelle rue l'action se déroule-t-elle?

---

---

---

Quels sont les magasins environnants?

---

---

---

Combien de personnes étaient dans la rue?

---

---

---

Combien de véhicules étaient dans la rue?

---

---

---

Vous souvenez-vous des plaques d'immatriculation des véhicules?

---

---

---

Combien y avait-il d'hommes?

---

---

---

Combien y avait-il de femmes?

---

---

---

De quelles couleurs étaient les véhicules?

---

---

---

Décrivez le magasin le plus proche de l'action.

---

---

---

Décrivez la personne la plus proche de l'action.

---

---

---

3. Pendant cet exercice de 30 minutes, les participants rédigent une description détaillée d'une personne choisie par le formateur.

## DESCRIPTION D'UNE PERSONNE

Nom	<input type="text"/>
-----	----------------------

Ou surnom, faux nom, etc. si la personne refuse de s'identifier.

Peau	<input type="text"/>
------	----------------------

Personne blanche ou personne racisée.

Perception du genre	<input type="text"/>
---------------------	----------------------

Caractéristiques masculines, féminines et/ou androgynes.

Âge	<input type="text"/>
-----	----------------------

Estimation si vous n'avez pas l'âge exact.

Taille	<input type="text"/>
--------	----------------------

Estimation.

Stature	<input type="text"/>
---------	----------------------

Petite, moyenne, grande, etc.

Poids	<input type="text"/>
-------	----------------------

Estimation.

Physique	<input type="text"/>
----------	----------------------

Mince, gros, très gros, musclé, etc.

Cheveux	<input type="text"/>
---------	----------------------

Couleur, longueur, port d'une perruque et accessoires.

Yeux	<input type="text"/>
------	----------------------

Couleur, lunettes et particularités (la personne touche, etc.)

Vêtements	<input type="text"/>
-----------	----------------------

( DU HAUT VERS LE BAS )

	<input type="text"/>
--	----------------------

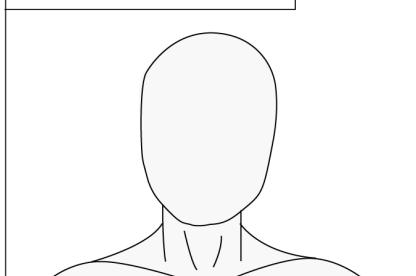
Description en détail incluant les accessoires, les bijoux, etc.

Caractéristiques	<input type="text"/>
------------------	----------------------

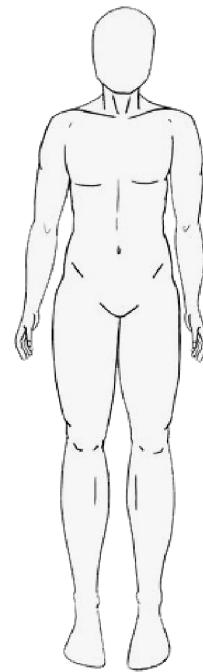
	<input type="text"/>
--	----------------------

Ex.: taches de rousseur, grain de beauté, acné, moustache, barbe, tatouage, cicatrice, etc.

Dessiner les traits de la personne.	<input type="text"/>
-------------------------------------	----------------------



Dessiner les traits de la personne.	<input type="text"/>
-------------------------------------	----------------------



# **Retour sur le début de la formation**

En début de formation, une auto-évaluation a permis aux participants d'apprendre à se connaître dans le but d'orienter leurs efforts pour les chapitres à venir.

Alors que la formation tire à sa fin, les futurs agents doivent répondre aux mêmes questions, les incitant à réfléchir à où ils en sont aujourd'hui.

Après avoir complété cette auto-évaluation, ils pourront comparer leurs réponses actuelles avec celles du début de la formation. Ainsi, chacun aura un meilleur portrait de ses apprentissages et du chemin parcouru.

## 1. Questions

Durée : 30 minutes

Chaque participant doit se poser les questions suivantes :

1. Quelles sont les habiletés interpersonnelles utiles à un agent de sécurité?

---

---

---

2. Pourquoi seras-tu un bon agent de sécurité?

---

---

---

3. Quelle est ta vision du rôle et de l'importance des agents de sécurité dans la communauté?

---

---

---

4. Quelle est ta vision de la société québécoise actuelle?

---

---

---

5. Comment décrirais-tu tes aptitudes en communication (points forts et points faibles)?

---

---

---

---

---

## 2. Exercices

Durée : 30 minutes

1. Chaque participant doit énumérer des situations auxquelles il pourrait faire face comme agent de sécurité et déterminer les habiletés requises pour y répondre.
2. Le participant doit identifier s'il possède actuellement les habiletés nommées.

## 3. Comparaison des réponses

Les participants prennent un moment pour comparer leurs réponses en début et en fin de formation. Ils utilisent cette occasion pour réfléchir à leur évolution, aux aptitudes développées et à celles encore à travailler pour devenir un agent de sécurité incomparable.

Pour passer à la prochaine étape et se rapprocher de son but de devenir agent de sécurité, les participants peuvent consulter l'annexe VI, où des détails sur l'embauche sont présentés.

## **Annexes**

## **Annexe I**

### **Règlement sur les normes de comportement des titulaires de permis d'agent qui exercent une activité de sécurité privée**

Faisant partie de la Loi sur la sécurité privée, le Règlement sur les normes de comportement des titulaires de permis d'agent qui exercent une activité de sécurité privée est important dans le cadre du métier d'agent de sécurité.

Le Règlement entier est reproduit ici pour permettre une lecture attentive par les futurs agents<sup>1</sup>.

**1. Le titulaire d'un permis d'agent doit se comporter de manière à préserver la confiance que requiert l'exercice de ses fonctions.**

Dans l'exercice de ses fonctions, il ne doit pas, notamment :

1. faire usage d'un langage obscène, blasphématoire ou offensant;
2. poser des actes ou tenir des propos injurieux fondés sur la race, la couleur, le sexe, l'orientation sexuelle, la religion, les convictions politiques, la langue, l'âge, la condition sociale, l'état civil, la grossesse, l'origine ethnique ou nationale, le handicap d'une personne ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap;
3. manquer de respect ou de politesse à l'égard d'une personne;
4. faire usage ou être sous l'influence de boissons alcooliques, de stupéfiants, d'hallucinogènes, de préparations anesthésiques ou narcotiques ou de toute autre substance pouvant produire l'ivresse, l'affaiblissement ou la perturbation des facultés.

**2. Le titulaire d'un permis d'agent doit présenter son permis lorsqu'une personne lui demande de s'identifier et porter sur lui toute marque d'identification prescrite par un règlement pris en application du paragraphe 2 de l'article 111 de la Loi sur la sécurité privée (chapitre S-3.5), sauf si les renseignements le concernant inscrits au registre des titulaires de permis sont confidentiels conformément au deuxième alinéa de l'article 81 de cette loi.**

**3. Le titulaire d'un permis d'agent doit éviter toute forme d'abus d'autorité dans ses rapports avec toute personne.**

Dans ses rapports, il ne doit pas, notamment :

1. avoir recours à une force plus grande que celle nécessaire pour accomplir ce qui lui est enjoint ou permis de faire;
2. faire des menaces, de l'intimidation ou du harcèlement;
3. porter sciemment une fausse accusation contre une personne;
4. détenir une personne qui n'est pas en état d'arrestation ou qu'il n'a pas le droit de détenir.

**4. Le titulaire d'un permis d'agent doit fournir toute l'aide raisonnable au Bureau de la sécurité privée et à un agent de la paix et coopérer avec ces derniers pour leur permettre d'exécuter leurs fonctions.**

---

<sup>1</sup>. *Règlement sur les normes de comportement des titulaires de permis d'agent qui exercent une activité de sécurité privée.* RLRQ, c. S-3.5, r. 3. <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr>ShowDoc/cr/S-3.5,%20r.%203>.

Pour ce faire, il ne doit pas, notamment :

1. empêcher ou contribuer à empêcher la justice de suivre son cours;
  2. cacher ou omettre une preuve ou un renseignement dans le but de favoriser ou de nuire à une personne.
- 5.** Le titulaire d'un permis d'agent ne doit pas exercer une activité de sécurité privée avec ou pour une personne ou un groupement de personnes qui exploite une entreprise offrant une activité de sécurité privée, sans que cette personne ou ce groupement de personnes ne soit titulaire d'un permis d'agence de la catégorie pertinente à l'activité offerte.

**6.** Le titulaire d'un permis d'agent doit agir avec compétence et professionnalisme. Il doit exécuter les activités de sécurité privée pour lesquelles il est affecté et toutes les fonctions liées à ce travail en faisant preuve, entre autres, du plus haut degré d'intégrité, de compétence, de vigilance, de diligence et de soin que l'on est raisonnablement en droit de s'attendre d'un titulaire de permis d'agent.

Dans l'exercice de ses fonctions, il ne doit pas, notamment :

1. être négligent ou insouciant;
2. se présenter comme ayant l'autorité, le statut ou les pouvoirs d'un agent de la paix;
3. laisser entendre qu'il a la capacité, le niveau de formation, la qualification ou l'expérience qu'il n'a pas;
4. exercer une activité de sécurité privée pour laquelle il n'est pas titulaire d'un permis de la catégorie correspondant à cette activité.

**7.** Le titulaire d'un permis d'agent doit exercer ses fonctions avec dignité et loyauté et éviter toute situation de conflit d'intérêts.

Pour ce faire, il ne doit pas, notamment :

1. avoir recours ou participer à des pratiques frauduleuses ou illégales;
2. accepter une somme d'argent ou une autre considération pour l'exercice de ses fonctions, en plus de ce qui lui est alloué à cette fin;
3. accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour une autre personne.

**8.** Le titulaire d'un permis d'agent est tenu à la discréction sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue. De plus, il ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers cette information.

**9.** Le titulaire d'un permis d'agent autorisé à porter une arme à feu dans l'exercice de ses fonctions en vertu de la Loi sur les armes à feu (L.C. 1995, c. 39) doit l'utiliser avec prudence et discernement.

Pour ce faire, il ne doit pas, notamment :

1. exhiber, manipuler ou pointer son arme sans justification;
2. négliger de prendre les moyens nécessaires pour empêcher l'usage de son arme par toute autre personne.

## Annexe II

### **Articles de la Charte canadienne des droits et libertés**

Importants dans le contexte du travail d'un agent de sécurité, les articles suivants sont inclus ici pour que les participants en fassent une lecture attentive<sup>1</sup>.

### **Article 7 : Vie, liberté et sécurité**

« 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. »

### **Article 8 : Fouilles, perquisitions ou saisies**

« Chacun a droit à la protection contre les fouilles, les perquisitions ou les saisies abusives. »

### **Article 9 : Détenion ou emprisonnement**

« Chacun a droit à la protection contre la détention ou l'emprisonnement arbitraires. »

### **Article 10 : Arrestation ou détention**

« 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. »

L'article 24 de la Charte canadienne des droits et libertés est cité dans la section 4. du chapitre 1.

---

1. *Charte canadienne des droits et libertés*. Partie I de la Loi constitutionnelle de 1982, annexe B de la Loi de 1982 sur le Canada. RU. (1982). c. 11. <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/const/page-15.html#h-39>.

**Annexe III**

**Articles du Code criminel**

Les articles du Code criminel suivants sont cités ailleurs dans le manuel :

- ➊ Articles 25, 26, 27, 28, 34 et 35, dans la section 1. du chapitre 6;
- ➋ Article 494, dans la section 2. du chapitre 1.

Mentionnés dans le manuel ou importants dans le contexte du travail d'un agent de sécurité, les articles suivants sont inclus ici pour que les participants en fassent une lecture attentive<sup>1</sup>.

### **Article 21 : Participants à une infraction**

« (1) Participant à une infraction :

- a) quiconque la commet réellement;
- b) quiconque accomplit ou omet d'accomplir quelque chose en vue d'aider quelqu'un à la commettre;
- c) quiconque encourage quelqu'un à la commettre. »

### **Article 23 : Complice après le fait**

« (1) Un complice après le fait d'une infraction est celui qui, sachant qu'une personne a participé à l'infraction, la reçoit, l'aide ou assiste en vue de lui permettre de s'échapper. »

### **Article 24 : Tentatives**

« (1) Quiconque, ayant l'intention de commettre une infraction, fait ou omet de faire quelque chose pour arriver à son but est coupable d'une tentative de commettre l'infraction, qu'il fût possible ou non, dans les circonstances, de la commettre. »

### **Article 24 : Question de droit**

« (2) Est une question de droit la question de savoir si un acte ou une omission par une personne qui a l'intention de commettre une infraction est ou n'est pas une simple préparation à la perpétration de l'infraction, et trop lointaine pour constituer une tentative de commettre l'infraction. »

### **Article 30 : Le fait d'empêcher une violation de la paix**

« Quiconque est témoin d'une violation de la paix est fondé à intervenir pour en empêcher la continuation ou le renouvellement et peut détenir toute personne qui commet cette violation ou se dispose à y prendre part ou à la renouveler, afin de la livrer entre les mains d'un agent de la paix, s'il n'a recours qu'à la force raisonnablement nécessaire pour empêcher la continuation ou le renouvellement de la violation de la paix, ou raisonnablement proportionnée au danger à craindre par suite de la continuation ou du renouvellement de cette violation. »

---

1. *Code criminel*. LRC. (1985). c. C-46. <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-46/index.html>.

### **Article 63 : Attrouement illégal**

« (1) Un attrouement illégal est la réunion de trois individus ou plus qui, dans l'intention d'atteindre un but commun, s'assemblent, ou une fois réunis se conduisent, de manière à faire craindre, pour des motifs raisonnables, à des personnes se trouvant dans le voisinage de l'attrouement :

- a) soit qu'ils ne troubent la paix tumultueusement;
- b) soit que, par cet attrouement, ils ne provoquent inutilement et sans cause raisonnable d'autres personnes à troubler tumultueusement la paix. »

### **Article 64 : Émeute**

« Une émeute est un attrouement illégal qui a commencé à troubler la paix tumultueusement. »

### **Article 175 : Troubler la paix, etc.**

« (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. »

### **Article 264 : Proférer des menaces**

« (1) Commet une infraction quiconque sciemment profère, transmet ou fait recevoir par une personne, de quelque façon, une menace :

- a) de causer la mort ou des lésions corporelles à quelqu'un;
- b) de brûler, détruire ou endommager des biens meubles ou immeubles;

c) de tuer, empoisonner ou blesser un animal ou un oiseau qui est la propriété de quelqu'un. »

#### **Article 264 : Peine**

« (2) Quiconque commet une infraction prévue à l'alinéa (1)a) est coupable :

- a) soit d'un acte criminel et possible d'un emprisonnement maximal de cinq ans;
- b) soit d'une infraction punissable sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire. »

#### **Article 264 : Idem**

« (3) Quiconque commet une infraction prévue à l'alinéa (1)b) ou c) est coupable :

- a) soit d'un acte criminel et possible d'un emprisonnement maximal de deux ans;
- b) soit d'une infraction punissable sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire. »

#### **Article 265 : Voies de fait**

« (1) Commet des voies de fait, ou se livre à une attaque ou une agression, quiconque, selon le cas :

- a) d'une manière intentionnelle, emploie la force, directement ou indirectement, contre une autre personne sans son consentement;
- b) tente ou menace, par un acte ou un geste, d'employer la force contre une autre personne, s'il est en mesure actuelle, ou s'il porte cette personne à croire, pour des motifs raisonnables, qu'il est alors en mesure actuelle d'accomplir son dessein;
- c) en portant ostensiblement une arme ou une imitation, aborde ou importune une autre personne ou mendie. »

#### **Article 265 : Application**

« (2) Le présent article s'applique à toutes les espèces de voies de fait, y compris les agressions sexuelles, les agressions sexuelles armées, menaces à une tierce personne ou infliction de lésions corporelles et les agressions sexuelles graves. »

#### **Article 265 : Consentement**

« (3) Pour l'application du présent article, ne constitue pas un consentement le fait pour le plaignant de se soumettre ou de ne pas résister en raison :

- a) soit de l'emploi de la force envers le plaignant ou une autre personne;
- b) soit des menaces d'emploi de la force ou de la crainte de cet emploi envers le plaignant ou une autre personne;
- c) soit de la fraude;
- d) soit de l'exercice de l'autorité. »

### **Article 266 : Voies de fait**

« Quiconque commet des voies de fait est coupable :

- a) soit d'un acte criminel et possible d'un emprisonnement maximal de cinq ans;
- b) soit d'une infraction punissable sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire. »

### **Article 267 : Aggression armée ou infliction de lésions corporelles**

« Est coupable d'un acte criminel passible d'un emprisonnement maximal de dix ans ou d'une infraction punissable sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire quiconque, en se livrant à des voies de fait, selon le cas :

- a) porte, utilise ou menace d'utiliser une arme ou une imitation d'arme;
- b) inflige des lésions corporelles au plaignant;
- c) étouffe, suffoque ou étrangle le plaignant. »

### **Article 268 : Voies de fait graves**

« (1) Commet des voies de fait graves quiconque blesse, mutile ou défigure le plaignant ou met sa vie en danger. »

### **Article 322 : Vol**

« (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. »

### **Article 322 : Moment où le vol est consommé**

« (2) Un individu commet un vol quand, avec l'intention de voler une chose, il la déplace ou fait en sorte qu'elle se déplace, ou la fait déplacer, ou commence à la rendre amovible. »

### **Article 334 : Punitioп du vol**

« Sauf disposition contraire des lois, quiconque commet un vol :

- a) si le bien volé est un acte testamentaire ou si la valeur de ce qui est volé dépasse cinq mille dollars, est coupable :
  - (i) soit d'un acte criminel passible d'un emprisonnement maximal de dix ans,
  - (ii) soit d'une infraction punissable sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire;
- b) si la valeur de ce qui est volé ne dépasse pas cinq mille dollars, est coupable :
  - (i) soit d'un acte criminel et passible d'un emprisonnement maximal de deux ans,
  - (ii) soit d'une infraction punissable sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire. »

### **Article 343 : Vol qualifié**

« 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. »

### **Article 348 : Introduction par effraction dans un dessein criminel**

« (1) 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. »

## **Article 348 : Présomptions**

« (2) Aux fins de poursuites engagées en vertu du présent article, la preuve qu'un accusé :

- a) s'est introduit dans un endroit par effraction ou a tenté de le faire constitue, en l'absence de preuve contraire, une preuve qu'il s'y est introduit par effraction ou a tenté de le faire, selon le cas, avec l'intention d'y commettre un acte criminel;
- b) est sorti d'un endroit par effraction, fait preuve, en l'absence de toute preuve contraire, qu'il en est sorti 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. »

## **Article 348 : Définition de *endroit***

« (3) Pour l'application du présent article et de l'article 351, *endroit* désigne, selon le cas :

- a) une maison d'habitation;
- b) un bâtiment ou une construction, ou toute partie de bâtiment ou de construction, autre qu'une maison d'habitation;
- c) un véhicule de chemin de fer, un navire, un aéronef ou une remorque;
- d) un parc ou enclos où des animaux à fourrure sont gardés en captivité pour fins d'élevage ou de commerce. »

## **Article 351 : Possession d'outils de cambriolage**

« (1) Quiconque, sans excuse légitime, a en sa possession un instrument pouvant servir à pénétrer par effraction dans un endroit, un véhicule à moteur, une chambre forte ou un coffre-fort, sachant que l'instrument a été utilisé ou est destiné à être utilisé à cette fin, est coupable :

- a) soit d'un acte criminel passible d'un emprisonnement maximal de dix ans;
- b) soit d'une infraction punissable sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire. »

## **Article 351 : Déguisement dans un dessein criminel**

« (2) Quiconque, dans l'intention de commettre un acte criminel, a la figure couverte d'un masque ou enduite de couleur ou est autrement déguisé est coupable :

- a) soit d'un acte criminel passible d'un emprisonnement maximal de dix ans;
- b) soit d'une infraction punissable sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire. »

## **Article 354 : Possession de biens criminellement obtenus**

« (1) Commet une infraction quiconque a en sa possession un bien, une chose ou leur produit sachant que tout ou partie d'entre eux ont été obtenus ou proviennent directement ou indirectement :

- a) soit de la perpétration, au Canada, d'une infraction punissable sur acte d'accusation;
- b) soit d'un acte ou d'une omission en quelque endroit que ce soit, qui aurait constitué, s'il avait eu lieu au Canada, une infraction punissable sur acte d'accusation. »

### **Article 380 : Fraude**

« (1) Quiconque, par supercherie, mensonge ou autre moyen dolosif, constituant ou non un faux semblant au sens de la présente loi, frustre le public ou toute personne, déterminée ou non, de quelque bien, service, argent ou valeur :

- a) est coupable d'un acte criminel et possible d'un emprisonnement maximal de quatorze ans, si l'objet de l'infraction est un titre testamentaire ou si la valeur de l'objet de l'infraction dépasse cinq mille dollars;
  - b) est coupable :
    - (i) soit d'un acte criminel et possible d'un emprisonnement maximal de deux ans,
    - (ii) soit d'une infraction punissable sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire,
- si la valeur de l'objet de l'infraction ne dépasse pas cinq mille dollars. »

### **Article 423 : Intimidation**

« (1) Est coupable soit d'un acte criminel possible d'un emprisonnement maximal de cinq ans, soit d'une infraction punissable sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire quiconque, injustement et sans autorisation légitime, dans le dessein de forcer une autre personne à s'abstenir de faire une chose qu'elle a légalement le droit de faire, ou à faire une chose qu'elle peut légalement s'abstenir de faire, selon le cas :

- a) use de violence ou de menaces de violence envers cette personne, ses enfants ou son partenaire intime, ou endommage ses biens;
- b) intimide ou tente d'intimider cette personne ou un parent de cette personne par des menaces de violence ou d'un autre mal, ou de quelque peine, à elle ou à l'un de ses parents, ou de dommage aux biens de l'un d'entre eux, au Canada ou à l'étranger;
- c) suit avec persistance cette personne;
- d) cache des outils, vêtements ou autres biens, possédés ou employés par cette personne, ou l'en prive ou fait obstacle à l'usage qu'elle en fait;
- e) avec un ou plusieurs autres, suit désordonnément cette personne sur une grande route;
- f) cerne ou surveille le lieu où cette personne réside, travaille, exerce son activité professionnelle ou se trouve;
- g) bloque ou obstrue une grande route. »

### **Article 430 : Méfait**

« (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. »

### **Article 430 : Méfait à l'égard de données informatiques**

« (1.1) Commet un méfait quiconque volontairement, selon le cas :

- a) détruit ou modifie des données informatiques;
- b) dépouille des données informatiques de leur sens, les rend inutiles ou inopérantes;
- c) empêche, interrompt ou gêne l'emploi légitime des données informatiques;
- d) empêche, interrompt ou gêne une personne dans l'emploi légitime des données informatiques ou refuse l'accès aux données informatiques à une personne qui y a droit. »

### **Article 437 : Fausse alerte**

« Est coupable :

- a) soit d'un acte criminel et possible d'un emprisonnement maximal de deux ans;
- b) soit d'une infraction punissable sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire, quiconque, volontairement, sans cause raisonnable, en criant, en sonnant des cloches, en se servant d'un avertisseur d'incendie, d'un téléphone ou d'un télégraphe, ou de toute autre manière, sonne ou répand ou fait sonner ou répandre une alarme d'incendie. »

**Annexe IV**

**Modèle national de l'emploi de la force**

# Le Modèle national de l'emploi de la force - Synthèse\*

## I. L'évaluation de la situation

Lorsqu'un agent est confronté à un incident, il doit évaluer divers aspects de la situation. Ainsi, une situation peut être caractérisée par au moins six facteurs dont l'agent doit le plus souvent tenir compte dans son évaluation et dans sa prise de décision :

- l'environnement;
- le nombre de personnes impliquées;
- la connaissance du sujet;
- le temps et la distance;
- les signes d'agression éventuelle;

### Le comportement du sujet

#### La coopération

Le sujet réagit de façon appropriée à la préférence et aux directives de l'agent ainsi qu'à la façon dont l'agent maîtrise la situation.

#### La résistance passive

Le sujet, avec peu ou pas de manifestations physiques, refuse d'obéir aux ordres de l'agent. Ce comportement peut se manifester par un refus verbal ou par une inertie physique intentionnelle.

#### La résistance active

Le sujet réagit de façon physique, ou manifeste physiquement son refus d'obéir aux ordres de l'agent, sans toutefois commettre une agression. Par exemple, il peut se détourner brusquement pour empêcher l'agent de l'atteindre à la maîtrise de l'agent; il peut aussi marcher ouvertement vers l'agent ou au contraire s'en éloigner. La fuite est un autre exemple de résistance active.

#### L'agression

Le sujet tente de meurer, par une action ou un geste, d'employer la force, ou emploie la force contre une autre personne, si à ce moment il la capte ou si l'oppose à l'autre pour échapper à la maîtrise de l'agent; il peut aussi donner des coups de pied, des coups de poing, ou tout simplement afficher un langage corporel menaçant avec l'intention d'agresser.

#### Les lésions corporelles graves ou la mort

Le comportement du sujet porte l'agent à croire, pour des motifs raisonnables, que l'individu, à l'intention ou non, est susceptible de causer des lésions corporelles graves ou la mort à une autre personne. Par exemple, le sujet peut commettre une agression avec un objet tel qu'un couteau, un balon ou une arme à feu, ou agir de façon à causer des blessures graves à un agent ou encore à une autre personne.

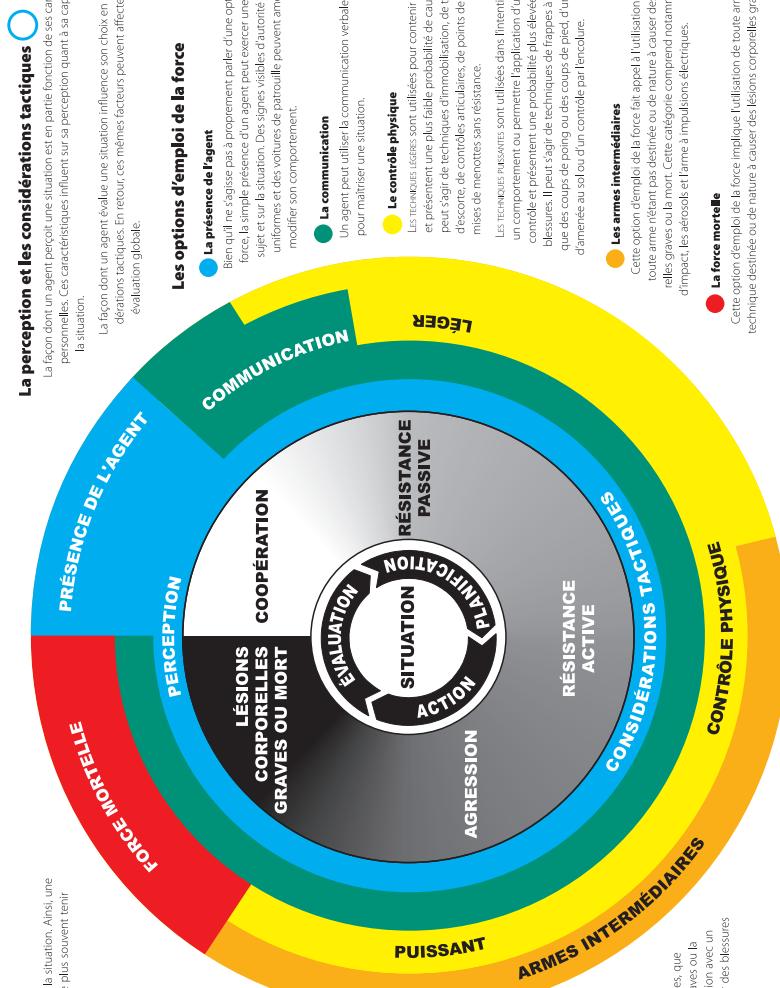
\*Cet synthèse présente les dimensions du Modèle de l'emploi de la force à l'exception des deux dernières.

Pour une description plus détaillée, consultez le document explicatif (ENQ) *Le Modèle national de l'emploi de la force — Document explicatif*.

Centre de droit disciplinaire

Version du 26-01-2013

Note : Le terme masculin est utilisé, sans discrimination et uniquement pour alléger le texte.



**L'agent doit continuellement évaluer la situation et agir de manière raisonnable afin d'assurer sa propre sécurité et celle du public.**

École nationale

de police

Québec

Source<sup>1</sup>

1. École nationale de police du Québec. *Le Modèle national de l'emploi de la force* [document explicatif]. [http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/PAGE/COMMISSIONS\\_PERM\\_V2\\_FR/MEDIA/DOCUMENTS/DOC\\_MODELE-EXPLI\\_20180403.PDF](http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/PAGE/COMMISSIONS_PERM_V2_FR/MEDIA/DOCUMENTS/DOC_MODELE-EXPLI_20180403.PDF).

## **Annexe V**

### **Droit civil et droit criminel ou pénal**

	<b>Droit civil<sup>1</sup></b>	<b>Droit criminel ou pénal</b>
<b>Type de poursuite</b>	Affaire privée	Poursuite relevant du droit public
<b>Raison de la poursuite</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Désaccord juridique (contrat, propriété d'un bien, droit familial, etc.)</li> <li>• Blessure ou dommage (dédommagement souhaité)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraction punissable par procédure sommaire</li> <li>• Acte criminel</li> </ul>
<b>Partie plaignante</b>	Demandeur (personne physique ou morale)	État (Procureur aux poursuites criminelles et pénales)
<b>Partie poursuivie</b>	Défendeur	Accusé
<b>Type de tribunal</b>	Tribunal civil	Tribunal criminel ou pénal
<b>Lois utilisées</b>	Lois civiles (notamment celles du Code civil du Québec)	Lois criminelles (Code criminel, Loi réglementant certaines drogues et autres substances, Code de la sécurité routière, etc.)
<b>Norme de preuve</b>	Selon la prépondérance des probabilités (responsabilité probable doit être prouvée)	Preuve établie hors de tout doute raisonnable
<b>Sanctions possibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dommages-intérêts (somme d'argent)</li> <li>• Injonction</li> <li>• Jugement déclaratoire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amende</li> <li>• Dédommagement</li> <li>• Probation</li> <li>• Travaux communautaires</li> <li>• Emprisonnement</li> </ul>

1. Ministère de la Justice. (2017). Les affaires civiles et les affaires pénales. Dans *Ministère de la Justice*. <https://www.justice.gc.ca/fra/sjc-csj/just/08.html>; Éducaloi. (2012, 13 avril). Différence entre un procès criminel ou pénal et un procès civil [Vidéo en ligne]. <https://educaloi.qc.ca/publications/difference-proces-criminel-civil/>.

## **Annexe VI**

## **Embauche**

## **1. Critères d'embauche**

Pour travailler dans le domaine de la sécurité privée, un futur agent doit répondre aux critères d'embauche suivants :

- ➊ Avoir son diplôme d'études secondaires;
- ➋ Répondre aux conditions requises pour obtenir son permis d'agent (ou avoir un permis d'agent valide);
- ➌ Avoir une condition physique lui permettant d'accomplir ses tâches avec facilité;
- ➍ Avoir travaillé en sécurité ou dans un domaine connexe (un atout);
- ➎ Avoir un permis de conduire valide (un atout).

## **2. Conditions de travail et droits**

Bien que les conditions de travail varient d'une agence à l'autre, le futur agent doit veiller à se renseigner adéquatement avant d'accepter un emploi. Il peut et devrait poser des questions sur :

- ➊ Le type de contrats et de milieux auxquels il sera affecté;
- ➋ Son statut (permanent ou occasionnel);
- ➌ Ses quarts de travail (jour, soir ou nuit);
- ➍ Son horaire hebdomadaire;
- ➎ Son nombre d'heures de travail (temps plein ou temps partiel);
- ➏ Le fonctionnement des heures supplémentaires;
- ➐ Son salaire et les primes possibles;
- ➑ Ses congés;
- ➒ L'existence d'un syndicat.

En tout temps, il est également essentiel de connaître ses droits en tant qu'employé, précisés notamment dans le Décret sur les agents de sécurité et dans la réglementation de la CNESST.

SÉCURITÉ  XGUARD