

PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

Le 20 janvier 2021

Objet : Demande d'accès à l'information  
- Documentation – individu suicidaire

---

Maître,

En réponse à votre demande d'accès du 4 janvier 2021, vous trouverez ci-joint deux liens concernant Le suicide par policier interposé :

[Le suicide par policier interposé: un regard sur les évènements québécois \(étude\)](#)

[Le suicide par policier interposé \(vidéo\)](#)

De plus, nous vous transmettons le plan de cours suivant : Communiquer dans un contexte d'intervention auprès des personnes.

Toutefois, nous ne pouvons vous transmettre certains documents, à savoir : Document explicatif, un aide-mémoire, une présentation PowerPoint et les mises en situation utilisés dans le cadre de la formation des aspirants policiers et des policiers, car ceux-ci ne sont pas accessibles en vertu des articles 12, 22, 28, 29, 40 et 50 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A-2.1), lesquels sont reproduits en annexe.

En ce qui concerne les formations de l'École nationale de police du Québec la grande majorité de ces documents sont intégrés dans la plateforme d'apprentissage en ligne Moodle. Moodle est une plateforme interactive qui est destinée aux aspirants policiers, aux policiers, aux formateurs, aux instructeurs et aux moniteurs cette plateforme comprend les horaires, des lectures préparatoires, des quiz, des études de cas, des vidéos, des mises en situation, des exercices et des examens. Moodle est un lieu d'apprentissage interactif qui comprend également les manuels des formateurs. L'étudiant y a accès lorsqu'il est admis à un

programme ou à une formation. Il obtient un mot de passe et a accès à la plateforme jusqu'à la fin de sa formation.

Enfin, conformément à l'article 51 de la Loi, nous vous informons que vous pouvez demander la révision de cette décision à la Commission d'accès à l'information. Vous trouverez ci-joint, un avis vous informant du recours.

Recevez, Maître, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Responsable du bureau du développement  
institutionnel,

/ Original signé /  
Stéphanie Bastien

SB/ep

p.j. (3)

# Communiquer dans un contexte d'intervention auprès des personnes



*Plan  
de cours*

**103-106**



**Communiquer dans un  
contexte d'intervention  
auprès des personnes**

*Plan de cours*

**103-106**

**PRODUCTION :** École nationale de police du Québec  
350, rue Marguerite-D'Youville  
Nicolet (Québec) J3T 1X4

© École nationale de police du Québec, 2020

Ce document est la propriété exclusive de l'École nationale de police du Québec. Toute reproduction totale ou partielle du présent document ainsi que toute diffusion de son contenu en tout ou en partie, sous quelque forme que ce soit (conférence, cours ou autre semblable moyen de diffusion), doivent au préalable être autorisées par écrit par la direction de l'École nationale de police du Québec.

#### **AVERTISSEMENT**

Ce document est rédigé à l'intention des étudiants inscrits à un cours et constitue un complément à la formation donnée en classe. L'information présentée dans ce document ne doit pas être interprétée comme constituant un manuel de procédures et ne doit en aucun cas servir à des fins autres que celles de la formation. Les lecteurs ne devraient pas agir sur la seule foi des informations qui y sont contenues.

**Note :** Dans ce document, le genre masculin est utilisé sans discrimination et uniquement pour faciliter la lecture.

## Présentation

Ce cours vise le développement de la compétence *Communiquer dans un contexte d'intervention auprès des personnes*. Il s'adresse aux intervenants des domaines de la sécurité publique et policier qui, dans l'exercice de leurs fonctions, ont à appliquer et à faire respecter la loi. Aussi, l'une des tâches les plus communes et les plus récurrentes qu'ont à accomplir ces intervenants est celle d'interagir avec les citoyens. Qu'il salue, questionne, rassure ou ordonne, l'intervenant est appelé sur une base régulière à adresser un message à un interlocuteur qui, selon la lecture qu'il aura faite de ce message, réagira de façon positive ou non. C'est dans ce contexte que la communication est considérée comme une option à privilégier par l'intervenant pour maîtriser une situation en limitant les risques de confrontation physique avec la personne à laquelle il s'adresse.

La compétence *Communiquer dans un contexte d'intervention auprès des personnes* vise plus spécifiquement à amener l'aspirant policier à évaluer la situation, puis à planifier et à déployer une stratégie de communication adaptée à la situation et à la personne, et ce, quelle que soit la clientèle. Des notions théoriques seront abordées pendant la semaine d'activités préparatoires (semaine 0) et approfondies dans le cadre des activités PC04 et PC04.2 de *Prendre en charge un événement* au début du stage de formation de l'aspirant policier. Ces activités spécifiques permettent d'établir un langage commun pour faciliter le *coaching*, l'intégration dans l'action et l'évaluation par l'aspirant policier de sa communication avec les personnes.

Ainsi, les activités de formation des différentes compétences du programme, notamment *Prendre en charge un événement* et *Intervenir physiquement auprès des personnes*, permettront à l'aspirant policier de déployer, lors de ses interventions auprès de clientèles diversifiées, des stratégies de communication adaptées à la situation et à la personne. Celui-ci pourra également intégrer, dans sa préparation à l'intervention, l'évaluation de la situation et la planification d'une stratégie de communication. Finalement, la formation de l'École nationale de police du Québec permettra à l'aspirant policier d'intégrer la communication tactique et la désescalade dans ses interventions, et ce, selon son évaluation de la situation.

## Généralités

### ■ PRÉALABLE

- Avoir obtenu un diplôme d'études collégiales en techniques policières délivré par le ministère de l'Éducation ou une attestation d'études collégiales en techniques policières délivrée par un établissement d'enseignement collégial.

### ■ PERSONNES-RESSOURCES

- Policiers-instructeurs qualifiés et accrédités par l'École nationale de police du Québec
- Conseillers en approche sociocommunautaire
- Instructeurs en intervention physique

### ■ CLIENTÈLE VISÉE

- Aspirants policiers inscrits au programme de formation initiale en patrouille-gendarmerie

### ■ DURÉE

- Cette compétence est intégrée dans plusieurs activités de formation des compétences suivantes :
  - ⇨ *Prendre en charge un événement*
  - ⇨ *Intervenir physiquement auprès des personnes*
  - ⇨ *Contrôler un périmètre de sécurité à titre de premier intervenant*
  - ⇨ *Intervenir en maintien et rétablissement de l'ordre – Cote d'alerte 1*
  - ⇨ *Système d'analyse d'interventions à risque (SAIR)*

### ■ NOMBRE D'ÉTUDIANTS

- **Activités en classe**
  - ⇨ Un instructeur pour un maximum de 36 étudiants
- **Plateaux de simulation**
  - ⇨ Un instructeur pour six ou neuf aspirants policiers
- **Sorties policières**
  - ⇨ Un instructeur pour deux aspirants policiers



## Objectifs et standards

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Communiquer dans un contexte d'intervention auprès des personnes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ À partir de contextes simulant les conditions réelles d'exercice.</li> <li>▪ À l'aide des outils, de l'équipement ou du matériel nécessaire à la fonction de travail.</li> <li>▪ En se référant à la documentation nécessaire à l'exercice de la fonction.</li> <li>▪ À partir d'une ou de plusieurs études de cas.</li> <li>▪ À l'aide du <i>Modèle national de l'emploi de la force</i>.</li> <li>▪ À partir de l'<i>Aide-mémoire – La communication</i>.</li> <li>▪ Par le biais de l'autoévaluation et de la coévaluation.</li> </ul>

Éléments de la compétence	Critères de performance
<b>1.</b> Évaluer la situation.	1.1 Collecte d'informations pertinentes permettant de comprendre la situation 1.2 Analyse adéquate des informations relatives à la situation
<b>2.</b> Planifier une stratégie de communication.	2.1 Élaboration d'une stratégie de communication pertinente compte tenu de la situation
<b>3.</b> Déployer une stratégie de communication adaptée à la situation et à la personne.	3.1 Adoption d'une communication professionnelle avec la personne 3.2 Démonstration adéquate de techniques de communication en vue de créer un climat de confiance pour la personne 3.3 Application adéquate d'actions favorables à la coopération de la personne
<b>4.</b> Évaluer sa communication.	4.1 Analyse judicieuse de ses forces et de ses points à améliorer au regard de sa stratégie de communication 4.2 Détermination de moyens appropriés pour améliorer sa communication avec les personnes
<b>Et pour toute la compétence</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Démonstration de comportements sécuritaires pour soi-même, ses collègues et toutes les autres personnes</li> </ul>

## Contenu de la formation

- Le *Modèle national de l'emploi de la force*
  - ↳ Évaluation
  - ↳ Planification
  - ↳ Action
- Les barrières à la communication
- L'objectif ultime de la communication
- Le schéma de la communication
- La stratégie de communication
- L'attitude professionnelle
- Les habiletés relationnelles
- Les techniques de communication
- Les phases de la communication et les actions qui y sont rattachées :
  - ↳ Désamorcer
  - ↳ Convaincre
  - ↳ Résoudre
- L'adaptation de la communication selon l'état de conscience de la personne

## Démarche didactique

La démarche didactique utilisée dans ce cours est fondée sur les valeurs, les normes et les standards pédagogiques en vigueur à l'École nationale de police du Québec. Elle privilégie une approche visant le développement de compétences professionnelles où l'action, la réflexion et l'entraînement de l'étudiant sont les moteurs de son apprentissage. Elle attribue au formateur un rôle de soutien et d'accompagnement des apprentissages (*coaching*).

### UN RÔLE ACTIF POUR LES ÉTUDIANTS

Les étudiants inscrits à ce cours sont les principaux agents de leur formation, et ce, dans un environnement d'apprentissage où tout est mis en œuvre pour recréer le plus possible les tâches et les responsabilités habituelles de l'intervenant. Ainsi, tout au long du cours, les participants auront à mettre en pratique les notions abordées dans un contexte se rapprochant le plus possible de leur domaine d'intervention.

### UN RÔLE D'ANIMATEUR ET DE COACH POUR LE FORMATEUR

Chacune des tâches réalisées par les étudiants fait systématiquement l'objet d'une rétroaction animée de façon interactive par les formateurs, en sous-groupe, en groupe ou individuellement. Les rétroactions ont pour principal objectif de mettre en évidence les notions théoriques et techniques à retenir et à réutiliser plus tard durant le cours.

Les formateurs assurent aux étudiants un soutien continu dans leur démarche d'apprentissage, et ce, par différents moyens, notamment par les rétroactions qu'ils transmettent à la suite de leurs observations. De cette façon, les formateurs communiquent régulièrement une appréciation formative permettant aux étudiants d'effectuer, s'il y a lieu et tout au long de leur cheminement, les ajustements qui leur permettront de s'améliorer.

## Activités d'enseignement et d'apprentissage

**NOTE**

La compétence *Communiquer dans un contexte d'intervention auprès des personnes* sera présentée dans le cadre de l'activité PC04 de la compétence *Prendre en charge un événement* et sera réinvestie dans le cadre d'activités de simulation de plusieurs compétences du programme.

## Évaluation

La communication est intégrée dans l'évaluation des compétences *Prendre en charge un événement* et *Intervenir physiquement auprès des personnes*.









## AVIS DE RECOURS (art. 46, 48, 51, 97 et 101)

### Révision

#### a) Pouvoir

L'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne peut, lorsque sa demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels ou dans le cas où le délai prévu pour répondre est expiré, demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision.

La demande de révision doit être faite par écrit; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (article 137).

L'adresse de la Commission d'accès à l'information est la suivante :

#### Québec

Édifice Lomer-Gouin  
575, rue St-Amable, bureau 1-10  
Québec (Québec) G1R 2G4  
Tél. : (418) 528-7741  
Télec. : (418) 529-3102

#### Montréal

480, boulevard St-Laurent, bureau 501, 5<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2Y 3Y7  
Tél. : (514) 873-4196  
Télec. : (514) 844-6170

Téléphone sans frais pour les deux bureaux : 1-888-528-7741

#### b) Motifs

Les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites sur un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

#### c) Délais

Les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (article 135).

La Loi prévoit spécifiquement que la Commission d'accès à l'information peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de 30 jours (article 135).

### Appel devant la cour du québec

#### a) Pouvoir

L'article 147 de la Loi stipule qu'une personne directement intéressée peut porter la décision de la Commission d'accès à l'information en appel devant un juge de la Cour du Québec sur toute question de droit ou de compétence. L'appel ne peut être interjeté qu'avec la permission d'un juge de la Cour du Québec. Le juge accorde la permission s'il est d'avis qu'il s'agit d'une question qui devrait être examinée en appel.

#### b) Délais et frais

L'article 149 de la Loi prévoit que la requête pour permission d'appeler doit être déposée au greffe de la Cour du Québec, à Montréal ou à Québec, dans les 30 jours qui suivent la date de réception de la décision de la Commission, après avis aux parties et à la Commission. Les frais de cette demande sont à la discrétion du juge.

La décision autorisant l'appel doit mentionner les seules questions de droit ou de compétence qui seront examinées en appel.

#### c) Procédure

L'appel est formé, selon l'article 150 de la Loi, par dépôt auprès de la Commission d'accès à l'information d'un avis à cet effet signifié aux parties, dans les 10 jours qui suivent la date de la décision qui l'autorise. Le dépôt de cet avis tient lieu de signification à la Commission d'accès à l'information.