

PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

Le 22 août 2019

Objet : Demande d'accès à l'information  
(Plans de cours - STM)

---

Madame,

En réponse à votre demande d'accès du 29 juillet dernier visant à obtenir les plans de cours du programme de formation initiale des inspecteurs de la STM ainsi que les documents concernant les techniques d'intervention auprès des personnes démontrant des difficultés sociales et des problèmes de santé mentale, vous trouverez ci-joint les documents suivants :

- Liste des cours – Programme de formation initiale des inspecteurs de la STM;
- Document *Structure et caractéristiques – Programme de formation initiale des inspecteurs de la STM*, 7 septembre 2018, 26 pages;
- Plan de cours *Utiliser un véhicule de patrouille de façon sécuritaire* (761-206-18), 19 mars 2018, 20 pages;
- Plan de cours *Intervenir physiquement auprès des personnes* (761-205-18), 27 août 2018, 19 pages;
- Plan de cours *Patrouille stratégique d'un secteur d'intervention* (761-207-11), 6 décembre 2011, 17 pages;
- Plan de cours *Intervention en situation d'urgence* (761-209-11), 6 décembre 2011, 15 pages;
- Plan de cours *Intervention lors d'activités de sûreté et de contrôle* (761-208-11), 6 décembre 2011, 23 pages;
- Plan de la présentation *Personnes ayant des limitations fonctionnelles*, 25 avril 2018, 32 pages;
- Plan de la présentation *Mieux comprendre l'itinérance*, 45 pages;
- Plan de la présentation *La désescalade lors d'une intervention auprès des personnes dont l'état mental est perturbé*, 65 pages;
- Plan de la présentation *Adapter ses stratégies de communication selon les circonstances (communication stratégique)*, 54 pages.

Cependant, concernant la première partie de votre demande, nous ne pouvons pas vous fournir de plans de cours pour les formations suivantes puisque les documents demandés n'existent pas (article 1, *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, ci-après la « Loi ») :

- 761-001-18 (STM-0005) – *Comportements humains*;
- 761-102-18 (STM-0004) – *Apprentissage en milieu de travail*;
- 761-203-18 (STM-1017) – *Aspects légaux – Inspecteurs STM*;
- 761-103-18 (STM-0007) – *Désescalade*;
- 761-104-18 (STM-0006) – *Gestion du stress*;
- 761-002-11 (STM-0002) – *Risques biologiques*;
- 761-204-11 (STM-1005) – *Cardio-secours*.

Quant à la deuxième partie de votre demande, nous vous transmettons les plans des présentations qui sont faites aux étudiants relativement aux techniques de désescalade lors d'une intervention auprès de personnes dont l'état mental est perturbé, aux stratégies de communication, au sujet de l'itinérance ainsi qu'au sujet des personnes ayant des limitations fonctionnelles. Toutefois, les présentations intégrales ne sont pas accessibles en vertu des articles 12, 22, 40 et 50 de la Loi.

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, Madame, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Le directeur des affaires institutionnelles  
et des communications,

PSTA/abl

Pierre St-Antoine

p.j. (12)

Programme de formation initiale  
des inspecteurs de la STM (PISTM-1802-761)

**Liste des cours**

	<b>Ancienne codification</b>	<b>Nouvelle codification</b>
1. Comportements humains <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Séminaires Personnes ayant des limitations fonctionnelles</li> <li>b. Diversité, profilages et respect</li> <li>c. Vigilance</li> <li>d. Itinérance</li> </ul>	<b>STM-0005</b>	<b>761-001-18</b>
2. Apprentissage en milieu de travail	<b>STM-0004</b>	<b>761-102-18</b>
3. Prémises de l'emploi de la force	<b>STM-1015</b>	<b>761-201-18</b>
4. Communication stratégique	<b>STM-1016</b>	<b>761-202-18</b>
5. Aspects légaux – Inspecteurs STM	<b>STM-1017</b>	<b>761-203-18</b>
6. Intervenir physiquement auprès des personnes	<b>STM-1018</b>	<b>761-205-18</b>
7. Utiliser un véhicule de patrouille de façon sécuritaire	<b>STM-1019</b>	<b>761-206-18</b>
8. Patrouiller stratégiquement un secteur d'intervention	<b>STM-1008</b>	<b>761-207-11</b>
9. Intervenir lors d'activités de sûreté et de contrôle	<b>STM-1009</b>	<b>761-208-11</b>
10. Intervenir en situation d'urgence	<b>STM-1010</b>	<b>761-209-11</b>
11. Désescalade	<b>STM-0007</b>	<b>761-103-18</b>
12. Gestion du stress	<b>STM-0006</b>	<b>761-104-18</b>
13. Risques biologiques	<b>STM-0002</b>	<b>761-002-11</b>
14. Cardio-secours	<b>STM-1005</b>	<b>761-204-11</b>

École nationale  
de **POLICE**  
du Québec

Programme de formation initiale des  
inspecteurs de la STM

PISTM-1802-761

(PTM-1001)

## Structure et caractéristiques

*Document  
d'information*



École nationale  
*de* **POLICE**  
*du* Québec

Programme de formation initiale des  
Inspecteurs de la STM

**Structure et caractéristiques**

*Document d'information*

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

© École nationale de police du Québec, 2018.

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 du tout ou d'une partie de son contenu, sous quelque forme que ce soit (conférence, cours ou autre semblable moyen de diffusion), doivent au préalable être autorisés par écrit par la direction de l'École nationale de police du Québec.

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

Version du 7 septembre 2018

Référence : PFIISTM

## Table des matières

<b>INTRODUCTION</b> .....	V
<b>LE PROGRAMME DE FORMATION INITIALE DES INSPECTEURS DE LA STM (PFIISTM)</b> .....	<b>1</b>
La durée du programme et la langue de formation .....	1
Le lieu de la formation .....	2
Le contexte de formation : l'internat et les valeurs de l'ENPQ (RIDER) .....	2
Le personnel formateur .....	2
Les compétences du programme .....	3
Les stratégies de formation .....	3
L'approche par compétences .....	3
L'apprentissage expérientiel .....	3
Les plateaux de simulation : voiture de métro Azur et l'autobus de la STM .....	4
L'apprentissage en milieu de travail .....	4
Les principales formules pédagogiques .....	4
<i>Les séminaires thématiques</i> .....	5
<i>Les ateliers pratiques</i> .....	5
<i>Les études de cas</i> .....	5
<i>Les activités de simulation</i> .....	5
<i>Les jeux de rôle</i> .....	6
<i>Les rétroactions conjointes</i> .....	6
<i>Le travail d'équipe</i> .....	7
<i>Les exposés animés</i> .....	7
<i>L'autoapprentissage</i> .....	7
La discipline technique .....	7
Le suivi de l'étudiant .....	8
Le tutorat .....	8
Le suivi comportemental .....	8
Le suivi des rapports .....	9
Le statut de l'étudiant .....	9
Les principes d'évaluation .....	9
L'évaluation formative .....	10
L'épreuve formative .....	10
L'épreuve certificative .....	10
L'échec, la formation d'appoint et les reprises .....	11
L'échec de programme .....	11
La liste des compétences et cours évaluées de façon certificative dans le PFIISTM .....	12
Les particularités d'évaluation de la compétence « Utiliser un véhicule de patrouille de manière sécuritaire » .....	13
Les particularités d'évaluation de la compétence « Intervenir physiquement auprès des personnes » .....	14
Les examens .....	15
La liste des activités (cours, présentations, séminaires) sans évaluation .....	16
L'attestation de réussite .....	16
<b>RÉPARTITION DES ACTIVITÉS DU PROGRAMME DE FORMATION INITIALE DES INSPECTEURS DE LA STM</b> .....	<b>17</b>
<b>LA STRUCTURE DE PRÉSENTATION D'UNE COMPÉTENCE</b> .....	<b>18</b>



## Introduction

### ■ L'École nationale de police du Québec : mission, rôle et principales caractéristiques

Au centre d'un continuum de formation et avec la participation d'un important réseau de partenaires, l'École nationale de police du Québec (l'École) a pour mission d'assurer la pertinence, la qualité et la cohérence des activités relatives à la formation policière sur le territoire québécois.

Elle assume la responsabilité de la formation initiale dans les domaines de la patrouille-gendarmerie, de l'enquête et de la gestion policière et, pour chacun de ces domaines, elle offre également des activités de perfectionnement professionnel. L'École effectue ou fait effectuer de la recherche orientée vers la formation policière et organise des échanges d'expertise sur le plan international.

De plus, l'École fait appel aux services de la Direction des activités et de la formation sur mesure (DAFM) pour répondre aux besoins de formation spécifiques de plusieurs organisations, autres que policières, reliées à la sécurité publique et parapublique. Grâce aux compétences et à l'expérience du personnel de la DAFM et à la collaboration de ses autres directions, l'École donne accès à de la formation personnalisée tout en mettant à profit une expertise de niveau national, que ce soit pour du développement, de la révision et de la diffusion de programmes ou d'activités qui tiennent compte de la réalité professionnelle du client.

La DAFM prend soin de toujours considérer un ensemble de paramètres dans le développement de ses programmes et activités de formation : la compréhension de la fonction de travail visée, le respect de la mission et la prise en compte des orientations stratégiques de l'organisation et des valeurs qui lui sont propres. Une attention particulière est accordée à l'intégration des instructions, des procédures et des politiques de l'organisation dans le développement d'une banque de mises en situation représentatives de la réalité de travail. Elle précise et valide, avec le client, les objectifs et standards des compétences nécessaires à l'entrée en fonction.

C'est dans cette perspective que la Société de transport de Montréal (STM) a demandé à l'École de collaborer avec son organisation dans la diffusion d'un programme de formation destiné à préparer les inspecteurs à intervenir adéquatement et efficacement dans le cadre de leur fonction de travail. Le programme de formation initiale des inspecteurs de la STM (PFIISTM) a été élaboré exclusivement pour les besoins des inspecteurs.



## Le programme de formation initiale des inspecteurs de la STM (PFIISTM)

**D**epuis 2011, le programme de formation initiale des inspecteurs de la STM est le fruit d'un partenariat entre la STM et la DAFM de l'École. Élaboré selon une approche visant le développement de compétences, l'ensemble des savoirs du programme se construit dans l'action et s'appuie sur une réflexion qui se dégage de l'expérimentation répétée et du réinvestissement des tâches attendues.

Lors de sa formation à l'École, l'étudiant est amené à mobiliser l'ensemble des savoirs, savoir-faire et savoir-être et à les intégrer dans ses interventions. Le PFIISTM représente donc une formation de base permettant de développer les compétences nécessaires à l'exercice de la fonction d'inspecteur de la STM. Les compétences du PFIISTM sont exercées dans un contexte de réalisation adapté se rapprochant le plus possible de la réalité du milieu de travail des inspecteurs, et ce, de manière à permettre aux étudiants de transférer leurs apprentissages directement dans leur contexte opérationnel. Les étudiants sont continuellement incités à se questionner sur leur expérience et à en dégager les lignes de force et les points à améliorer.

Les activités d'enseignement et d'apprentissage ainsi que l'ensemble des grilles d'évaluation ont été choisies et validées à partir d'un consensus établi entre la STM et la DAFM.

Le présent document décrit le PFIISTM au regard de sa structure et de ses principales caractéristiques : le lieu de la formation, le contexte de formation, le personnel formateur, les compétences du programme, les stratégies de formation, la salle de classe/plateau de simulation STM, l'apprentissage dans le cadre de sorties thématiques, les principales formules pédagogiques, le suivi de l'étudiant, l'évaluation et l'attestation de réussite.

Il importe de mentionner que la réussite du PFIISTM conduit à l'obtention d'un diplôme et permet à son détenteur de confirmer son embauche à la STM.

---

### ■ La durée du programme et la langue de formation

Le programme de formation est d'une durée de 495 heures et s'échelonne sur une période de 13 semaines. L'ensemble des activités qui compose le programme se déroule en français.

---

## ■ Le lieu de la formation

La formation des inspecteurs a principalement lieu dans les installations à la disposition de l'École, à Nicolet. Ces installations comprennent entre autres des salles de classe, une salle d'audience, des dojos, des gymnases et des plateaux de simulation (principalement celui dans lequel on y trouve la voiture de métro Azur de la STM).

Par ailleurs, le PFIISTM comporte également des activités d'apprentissage en milieu de travail qui se déroulent dans un contexte réel d'intervention dans lequel les étudiants interagissent avec des comédiens et aussi de vrais utilisateurs du réseau de transport de la STM. Le fonctionnement des activités d'apprentissage en milieu de travail sera décrit plus en détail ultérieurement. Sur les 495 heures de formation, 168 heures se déroulent dans le réseau de la STM à Montréal afin de permettre aux étudiants d'intervenir directement dans leur futur lieu de travail.

---

## ■ Le contexte de formation : l'internat et les valeurs de l'ENPQ (RIDER)

L'étudiant réside obligatoirement à l'École pendant toute la durée du programme mis à part lors des activités d'apprentissage en milieu de travail. L'internat poursuit des objectifs qui sont partie intégrante de la formation. De façon spécifique, les activités périscolaires représentent des contextes d'intégration et de transfert d'attitudes professionnelles et de savoir-être compris dans les objectifs et standards du programme et le RIDER (Respect – Intégrité – Discipline – Engagement – sens des Responsabilités). L'internat permet à l'École d'offrir à l'étudiant un encadrement éducatif supérieur, caractérisé par un horaire structuré, de même que par une organisation efficace des services et des ressources disponibles. De plus, le fait de vivre ensemble entraîne les inspecteurs en formation au partage et à l'entraide et les incite à côtoyer d'autres clientèles de l'École.

---

## ■ Le personnel formateur

Le personnel formateur est composé majoritairement de formateurs de l'École et de la STM, mais aussi de personnel civil.

Tous les formateurs de l'ENPQ et de la STM ont été formés par l'École au cours « *Interventions pédagogiques (COM-1005)* ». D'une durée de cinq jours, l'objectif de cette formation est d'apprendre à devenir un formateur dans un contexte d'apprentissage expérientiel.

De par leurs formations et leur expérience reconnues, les formateurs sont des spécialistes dans leur champ d'expertise, dont la conduite, l'aspect juridique, l'inter-

vention physique, la communication stratégique et l'intervention en tant qu'inspecteur avec toute la connaissance d'application des lois, normes et règlements qui en découlent.

---

## ■ Les compétences du programme

Le but ultime du programme est de développer chez l'étudiant les compétences nécessaires à l'accomplissement des tâches régulières de l'inspecteur, et cela, selon les seuils de performance requis lors de l'entrée en fonction.

Pour atteindre ce but, le programme est articulé de façon à offrir au préalable des ateliers pratiques et des séminaires thématiques reliés à des dimensions légale, méthodologique, technique, sociocommunautaire et éthique. L'étudiant peut ainsi intégrer les connaissances de base jugées essentielles à la pratique des compétences. Voici les compétences composant le programme de formation initiale des inspecteurs de la STM :

- ⇒ **Patrouiller stratégiquement un secteur d'intervention**
- ⇒ **Intervenir lors d'activités de sûreté et de contrôle**
- ⇒ **Intervenir en situation d'urgence**
- ⇒ **Utiliser un véhicule de patrouille de façon sécuritaire**
- ⇒ **Intervenir physiquement auprès des personnes**

---

## ■ Les stratégies de formation

### **L'approche par compétences**

Le PFIISTM prend appui sur les tâches concrètes observables qui caractérisent chacune des compétences faisant l'objet de formation. Au cours de sa formation, l'étudiant est invité à effectuer chacune de ces tâches à plus d'une reprise dans différents contextes afin de faire la démonstration de sa compétence. Les tâches sont structurées de manière à recréer le plus possible la réalité de travail. Chaque tâche comporte des critères et des indicateurs permettant d'observer et de mesurer la prestation de l'étudiant, et ce, à l'aide d'examen, de grilles d'appréciation et/ou d'évaluation et de coaching et de cahiers d'évaluation certificative, le cas échéant. L'étudiant dispose de ces outils dès le début de sa formation.

### **L'apprentissage expérientiel**

Le PFIISTM privilégie, comme stratégie de formation, l'apprentissage par l'expérience, c'est-à-dire une formation axée sur l'expérimentation, l'objectivation/la théorisation et l'intégration dans l'action. Ce processus d'apprentissage consiste à soumettre l'étudiant à une tâche puis à utiliser cette expérience (et celle des autres)

pour en dégager des conclusions susceptibles d'être transférées à d'autres contextes de réalisation ainsi qu'à des niveaux d'intensité variés.

### **Les plateaux de simulation : voiture de métro Azur et autobus de la STM**

L'intégration à un milieu de travail simulé constitue l'assise du PFIISTM. En complément aux activités en classe, l'inspecteur en formation est appelé à intervenir dans des plateaux de simulation représentant, à petite échelle, les caractéristiques du réseau de transport de la STM. En effet, les étudiants seront invités, à l'ENPQ, à effectuer des activités de formation sur un quai de métro, à l'intérieur d'une voiture de métro et à l'intérieur d'un autobus.

En somme, l'inspecteur en formation est placé régulièrement en situation d'intervention de façon à lui permettre d'accroître progressivement ses connaissances, d'exercer ses habiletés et de témoigner des attitudes professionnelles nécessaires au développement de ses compétences.

### **L'apprentissage en milieu de travail**

Le PFIISTM comprend, outre les activités de formation effectuées sur le site de l'École, des activités d'apprentissage en milieu de travail d'une durée de plus de 70 heures qui s'effectuent dans le réseau de transport de la STM à Montréal.

Les objectifs des activités d'apprentissage en milieu de travail sont les suivants :

- ☞ permettre la consolidation et le transfert de certains apprentissages effectués en milieu simulé (mettre en pratique certaines compétences acquises);
- ☞ permettre à l'étudiant de mobiliser un ensemble organisé de savoirs, savoir-faire et savoir-être lui permettant d'accomplir un ensemble de tâches complexes;
- ☞ favoriser l'intégration de l'étudiant au marché du travail et son adaptation à ses futures fonctions;
- ☞ sensibiliser l'étudiant à l'esprit d'initiative, au sens des responsabilités, au sens de l'observation de même qu'à l'esprit d'analyse et de synthèse;
- ☞ rendre l'étudiant plus conscient des interactions qui se jouent dans son environnement de travail;
- ☞ favoriser de nouveaux apprentissages étant donné la variabilité des interventions en milieu réel;
- ☞ confirmer son choix de devenir inspecteur.

### **Les principales formules pédagogiques**

Un nombre important d'heures de formation est composé d'activités pratiques recréant la réalité de travail des inspecteurs. Plusieurs activités qui se déroulent en classe sont animées de façon à susciter les interactions. Les principales formules pédagogiques utilisées sont les suivantes :

- les séminaires thématiques;

- les ateliers pratiques;
- les études de cas;
- les activités de simulation;
- les activités d'apprentissage en milieu de travail;
- les jeux de rôle;
- les rétroactions conjointes;
- le travail d'équipe;
- les exposés animés;
- l'autoapprentissage.

### **Les séminaires thématiques**

Les séminaires thématiques sont utilisés en alternance avec les activités d'intégration. Certains séminaires touchent la dimension sociocommunautaire liée aux réalités sociales telles que : la gestion de la diversité et le profilage, l'itinérance, la gestion du stress et de ses émotions, l'intervention auprès d'une personne dont l'état mental est perturbé (concept de désescalade), l'intervention auprès de personnes ayant des limitations fonctionnelles ainsi que le terrorisme.

D'autres séminaires sont dédiés à la consolidation de certains contenus tels que : les aspects légaux inhérents à la fonction d'inspecteur, le processus méthodique de l'intervention de l'inspecteur de la STM, les prémisses en emploi de la force, la communication stratégique, les risques biologiques ainsi que la prise de notes et la rédaction de rapport.

### **Les ateliers pratiques**

Les ateliers pratiques permettent aux étudiants de réaliser des exercices liés à la rédaction de rapports, la consultation des différentes lois, la patrouille stratégique, au RCR et à l'emploi de la force. Ces ateliers visent à développer des automatismes nécessaires au développement des compétences visées. Ils ont également pour but de soutenir l'étudiant dans sa démarche d'apprentissage de manière à ce qu'il devienne à l'aise avec le matériel, les documents de référence et l'ensemble des rapports et formulaires utilisés en contexte opérationnel.

### **Les études de cas**

En petits groupes, les étudiants analysent une situation fictive ou réelle, reliée à une problématique significative de leur champ d'activité professionnelle, afin d'y trouver une ou plusieurs pistes de solution efficaces. Le but des études de cas est de développer chez les étudiants la capacité à analyser de façon rigoureuse une situation, à poser un diagnostic en tenant compte de toutes les composantes de la situation et à proposer une ou des pistes de solution. Les études de cas permettent également de favoriser la confrontation constructive d'idées et de points de vue différents.

### **Les activités de simulation**

Par l'utilisation de comédiens professionnels, ces activités se déroulent sur les plateaux de simulation et contribuent à recréer le plus fidèlement possible la réalité

de travail des inspecteurs. Elles sont utilisées pour amener les étudiants à développer les compétences inhérentes à leur fonction.

À la suite d'un bon nombre de ses interventions, il rédige les rapports et formulaires appropriés et les remet pour vérification et bonification.

L'objectif de cette formule pédagogique est de permettre à chaque étudiant de faire la démonstration de sa compétence et de développer sa capacité à analyser sa propre performance sur la base des critères d'évaluation de la compétence.

### **Les jeux de rôle**

Les étudiants sont invités à occuper le rôle de l'inspecteur dans les activités de simulation, mais également celui de figurant actif dans le cadre des jeux de rôle. D'une part, ils devront intervenir auprès des personnes dans des situations similaires à celles qui sont vécues dans leur contexte opérationnel. D'autre part, ils pourront se mettre à la place des personnes avec lesquelles ils auront à intervenir éventuellement dans le cadre de leur travail. Ces interventions leur permettent de faire de nouveaux apprentissages et d'expérimenter les notions apprises précédemment. Les étudiants qui ne sont pas impliqués directement dans le jeu de rôle agissent comme observateurs. À ce titre, ils doivent évaluer leurs pairs. Par la suite, ces derniers sont invités à participer activement au débriefing, qui suit chacun des jeux de rôle, par des commentaires constructifs en lien avec les standards attendus.

Cette formule permet aux étudiants de mettre en pratique leurs connaissances dans une situation problématique concrète et de les amener à analyser par la réflexion sur l'action tant au niveau émotif qu'au niveau intellectuel, ce qui motive les comportements d'un individu dans une situation donnée.

### **Les rétroactions conjointes**

Après chacune des activités de simulation, des activités d'apprentissage en milieu de travail et chacun des jeux de rôle, l'étudiant assiste à une rétroaction de groupe. Ces rétroactions sont animées par les formateurs et l'ensemble des étudiants qui a assisté à l'activité. Peu importe la compétence ou les thématiques à l'étude, il y a une objectivation et une théorisation qui sont faites à l'aide de grille d'évaluation ou fiche de débriefing ainsi que du processus méthodique de l'intervention et de ses aspects qui sont indissociables du travail de l'inspecteur. Le but de la rétroaction conjointe est de clarifier les situations, d'éliminer les zones grises et de dégager des conclusions utiles pouvant orienter leurs interventions futures.

Le fait d'être en mesure de transférer de nouveaux apprentissages dans des contextes semblables, mais différents favorise le développement des compétences visées chez les étudiants.

### **Le travail d'équipe**

Il s'agit d'une réunion d'un petit groupe dans le but de réaliser une tâche précise dans un temps déterminé. Le formateur présente le travail à faire, supervise l'exercice, vérifie le niveau des apprentissages. L'étudiant participe, à l'intérieur d'un sous-groupe, à l'activité suggérée.

### **Les exposés animés**

Le formateur fournit des explications, des exemples, suscite des questions, procède par questionnement, fait participer les étudiants. Il utilise un éventail d'outils et de ressources multimédia (voix, vidéo, images annotées, exercices, animation, concepts illustrés, schémas, textes/données, etc.). Les étudiants exercent des activités de réflexion et d'interaction, échangent et participent à des discussions, posent certaines questions et répondent à d'autres.

### **L'autoapprentissage**

Cette méthode pédagogique consiste à proposer certaines activités d'apprentissage où l'étudiant apprend d'abord par lui-même les notions théoriques (par exemple, grâce à des vidéos, lectures, capsules médiatisées) pour ensuite les appliquer en classe par des exercices pratiques, laboratoires ou discussions. Le formateur devient davantage un guide, un facilitateur.

### **La discipline technique**

Le PFIISTM propose à l'étudiant de faire l'apprentissage de deux disciplines techniques, soit l'intervention physique et la conduite.

Pour ce faire, des salles de simulation et d'entraînement particulier comme des dojos, des corridors, des gymnases et un circuit routier sont mis à la disposition des étudiants afin de permettre le développement d'habiletés techniques en entraînement de base propres à la fonction de travail de l'inspecteur. Pour assurer la sécurité de son travail, il est primordial pour l'inspecteur de savoir comment effectuer certaines techniques (ex. : mise de menottes et fouille, contrôle par points de pression, contrôle articulaire, demi-tour, freinage), de savoir utiliser au besoin le bâton, de savoir appliquer les principes et les techniques d'intervention en équipe et finalement, de savoir se défendre contre d'éventuelles agressions physiques graves.

Les instructeurs en intervention physique et en conduite du PFIISTM mettent l'accent sur la maîtrise des différentes techniques inhérentes à chacune de ses disciplines. Par ailleurs, les instructeurs en intervention physique font constamment des liens par rapport à l'application des prémisses en emploi de la force, à la communication stratégique et à la prise de décision lors des activités d'intégration, en fonction du Modèle national de l'emploi de la force.

## ■ Le suivi de l'étudiant

### Le tutorat

Les formateurs assument un rôle essentiel en supervisant et en accompagnant l'étudiant dans ses apprentissages, ainsi qu'en assurant un suivi personnalisé tout au long de sa formation. Plus précisément, les responsabilités du formateur-tuteur sont de soutenir l'étudiant qui éprouve des difficultés sur les plans de l'apprentissage et du comportement et de l'accompagner vers l'atteinte des compétences et dans le développement de son autonomie.

Toutefois, l'étudiant est le premier responsable de sa réussite. À l'image de l'inspecteur en exercice qui tient un rôle actif dans son travail et qui assume les responsabilités propres à ses fonctions et à ses obligations, l'étudiant a le devoir de jouer un rôle dynamique en s'engageant pleinement dans la réalisation des activités de formation de même qu'en intégrant et en consolidant des attitudes professionnelles répondant aux attentes du programme et à celles de la STM.

Le tutorat exercé auprès de l'étudiant permet de le guider dans l'appropriation de sa formation et dans la réussite du programme. L'appropriation des valeurs de l'École et de celles conformes aux exigences de la fonction constitue également un élément important du succès de l'étudiant, par l'adoption des comportements attendus par la profession et par le programme de formation. Le formateur-tuteur intervient donc autant sur le plan des apprentissages liés aux compétences du programme que sur le plan du savoir-être de l'étudiant, et ce, durant les activités de formation et en dehors de celles-ci. En effet, il rencontre individuellement et au besoin chaque étudiant pour effectuer un suivi sur son parcours de formation à l'ENPQ.

### Le suivi comportemental

En raison des attentes élevées de la STM à l'endroit des inspecteurs, le PFIISTM tend à développer auprès des étudiants des normes élevées de services professionnels et de comportements éthiques. Inspirés par les valeurs de la STM et de l'ENPQ, l'École et la STM exercent auprès de l'étudiant un encadrement et un suivi en matière comportementale.

Conçu dans un esprit de soutien, cet encadrement confronte néanmoins l'étudiant à des exigences en matière de conduite professionnelle requise par la STM. Il contribue à accompagner l'étudiant vers la consolidation de comportements attendus et définit les modalités de sanction à l'égard d'attitudes incompatibles avec la profession.

L'appréciation comportementale de l'étudiant est également un repère important pour la STM. Cette appréciation peut être une cause d'échec et d'exclusion du programme.

## Le suivi des rapports

La rédaction des rapports fait l'objet d'activités de formation et d'un suivi particulier tout au long du programme.

Tout au long du programme, l'étudiant utilise plusieurs formulaires différents. Certains de ces formulaires sont utilisés à plus d'une reprise. L'ampleur du suivi et le nombre de fois que l'étudiant aura à remplir chacun d'eux dépendent de l'importance que ceux-ci occupent dans le quotidien d'un inspecteur. Parmi les plus importants, il y a le constat d'infraction, le rapport d'événement, le rapport complémentaire, le rapport de saisie, le rapport quotidien du patrouilleur et le rapport unique en usage de la force.

---

## Le statut de l'étudiant

Le PFIISTM fait partie intégrante du processus d'embauche des inspecteurs. Tel que mentionné précédemment, la réussite de ce programme est obligatoire afin de confirmer l'embauche en tant qu'inspecteur de la STM. La réussite du programme indique que l'employé a satisfait aux standards requis établis conjointement par la STM et l'ENPQ.

Les étudiants qui réussissent le programme de formation recevront, après avoir prêté serment lors d'une cérémonie, une attestation de participation au programme de la part de l'ENPQ et les pièces et documents d'autorité de la part de la STM. Par la suite, l'École fera parvenir les diplômes à la STM, qui les acheminera aux participants.

Pour les étudiants qui ne réussissent pas le programme (échec de programme), l'ENPQ procède à une interruption du programme de formation, ce qui peut entraîner une fin d'emploi de la part de la STM. Inversement, la STM peut mettre fin à l'emploi d'un inspecteur ne répondant plus aux conditions d'embauche, ce qui mène automatiquement à une fin de programme de la part de l'ENPQ.

---

## Les principes d'évaluation

Avant de débiter les explications sur l'évaluation, il est important de mentionner que la politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages (PIEA) de l'École encadre les pratiques évaluatives du PFIISTM. Cette politique peut être consultée en annexe du Guide de l'étudiant en formation.

Afin d'assurer la compréhension du processus d'évaluation des apprentissages dans le PFIISTM, certains termes seront définis, certaines explications seront données et certains exemples seront présentés.

## L'évaluation formative

La stratégie de formation retenue comporte un processus d'appréciation formative qui se déroule tout au long du programme. Ce type d'appréciation des apprentissages s'effectue principalement à partir des diverses formes de rétroactions proposées à l'inspecteur en formation. Chacune a pour but d'orienter et de réguler les apprentissages en vue de l'atteinte des objectifs et utilise les stratégies et les instruments suivants :

- l'objectivation et la théorisation sous forme de rétroactions générales, en sous-groupes, en duo ou individuellement;
- les commentaires personnalisés des formateurs de l'ENPQ et de la STM;
- les appréciations formatives et formelles par les formateurs de l'ENPQ et de la STM, de même que par les pairs (coévaluation);
- les occasions pour l'étudiant d'apprécier de façon critique ses propres performances (autoévaluation) et de se fixer des objectifs d'amélioration;
- la consultation de documents de référence, de guides, de précis, etc.;
- les rencontres individuelles avec les formateurs, au besoin (supervision pédagogique).

De par les stratégies d'évaluation formative retenues, l'étudiant est au centre de ses apprentissages tout au long de la formation et il demeure la première personne responsable de sa réussite. Pour ce faire, il dispose d'un ensemble de ressources humaines et matérielles pouvant l'aider et le soutenir dans l'atteinte de ses objectifs de réussite.

## L'épreuve formative

L'épreuve formative est un « examen » pratique permettant à l'étudiant de se préparer spécifiquement pour son épreuve certificative. Lors de l'épreuve formative, l'étudiant est évalué à l'aide des mêmes critères et indicateurs qui seront utilisés pour l'évaluer lors de l'épreuve certificative. Généralement, aucune note n'est attribuée à l'étudiant lors de l'épreuve formative. Cependant, pour que l'étudiant puisse se situer par rapport à l'atteinte des objectifs, le formateur peut attribuer une note à ses performances, mais celle-ci n'est pas comptabilisée dans le relevé de notes. Le formateur indiquera à l'étudiant les principaux éléments ou aspects à améliorer en vue de son épreuve certificative.

## L'épreuve certificative

Au terme du processus de formation, l'inspecteur est amené à démontrer qu'il répond aux exigences, aux attentes et aux standards associés à chacune des compétences visées par le programme, et cela, dans le cadre d'une épreuve certificative. Cette dernière se présente sous deux formes, soit des examens théoriques et des examens pratiques qui permettent à l'étudiant inspecteur de démontrer ses compétences dans les différents domaines d'intervention qu'il a eu l'occasion d'approfondir lors de son programme de formation.

### L'échec, la formation d'appoint et les reprises

La non-réussite d'une compétence (cote inférieure à D) entraîne un échec qui figure au dossier de l'étudiant, et ce, même si la reprise est réussie. Advenant l'échec à une compétence ou un cours, l'étudiant peut demander une révision de note ou renoncer à cette révision et s'inscrire à une formation d'appoint lui permettant d'accéder à une reprise.

Cette formation additionnelle, dispensée par un formateur qualifié, vise à accompagner l'étudiant vers l'atteinte des objectifs et standards liés à la compétence. La formation s'appuie sur les *Principes à la base des pratiques pédagogiques* de l'École et couvre l'ensemble des critères et indicateurs choisis pour fins de sanction. La durée de la formation d'appoint et de la reprise varie en fonction de la nature de l'épreuve, de la nature des difficultés rencontrées, du nombre d'étudiants et de la capacité organisationnelle.

Les conditions mises en place permettent à l'étudiant de s'exercer dans un contexte semblable à celui dans lequel il a déjà été évalué. La reprise lui permettra de démontrer l'atteinte de la compétence à partir des mêmes critères et indicateurs ciblés lors de la première évaluation.

Bien que la réussite d'une reprise permette de déclarer que l'étudiant a bel et bien atteint le seuil requis afin de poursuivre son cheminement, elle n'efface pas l'échec inscrit à son dossier. Il y a lieu de préciser qu'un étudiant ayant obtenu une cote inférieure à D pour l'une ou l'autre des compétences évaluées est admissible à un maximum de deux (2) reprises pour une même compétence, s'il n'est pas en situation d'échec de programme. Si une compétence est couverte par plus d'une évaluation, la formation d'appoint et la reprise ne concernent que l' ou les évaluations qui ont été échouées.

### L'échec de programme

Il y a échec de programme dans les cas suivants :

- L'étudiant cumule des échecs dans trois (3) compétences évaluées. Même si l'étudiant réussit à l'une des deux (2) reprises auxquels il a droit pour un même cours, l'échec est tout de même maintenu à son dossier;
- L'étudiant n'a pas obtenu la note de passage pour une même compétence lors de l'épreuve certificative ni lors des deux (2) reprises auxquelles il a droit;
- Il s'est écoulé plus d'un an depuis l'arrêt de la formation par l'étudiant (à moins d'avis contraire obtenu par la STM).

Lorsqu'il y a échec de programme, l'ENPQ procède à l'interruption de programme et en informe la STM.

## La liste des compétences et cours évalués de façon certificative dans le PFIISTM

Tel que décrit dans le tableau suivant, le programme de formation initiale des inspecteurs de la STM prévoit 9 situations d'évaluations certificatives.

Cours/compétences évalués	Activités composant le cours/compétence	Pondération	Note finale
Prémises de l'emploi de la force	➤ Compréhension du processus méthodique de l'intervention de l'inspecteur et du Modèle national en emploi de la force (examen théorique)	100%	100 %
Communication stratégique	➤ Compréhension des concepts liés à la communication stratégique (examen théorique)	100 %	100 %
Aspects légaux – Inspecteurs STM	➤ Compréhension des différents aspects légaux inhérents à la fonction d'inspecteur de la STM (examen théorique, mais les aspects légaux seront également évalués de façon pratique à travers la compétence « Intervenir lors d'activité de sûreté et de contrôle » et la compétence « Intervenir physiquement auprès des personnes » grâce à l'activité d'intégration)	100 %	100 %
Cardio-secours (RCR)	➤ Compréhension et application des manœuvres liées au RCR, à l'utilisation du défibrillateur externe automatisé et à l'intervention lors d'obstruction des voies respiratoires (examen pratique)	100 %	100 %
Utiliser un véhicule de patrouille de façon sécuritaire	➤ Diverses activités pratiques relatives à la conduite de véhicules de patrouille	80 %	100 %
	➤ Examen théorique relié à la conduite de véhicules de patrouille	20 %	
Intervenir physiquement auprès des personnes	➤ Activités pratiques liées aux techniques en entraînement de base (encolure, bâton, deux techniques au hasard)	40 %	100 %
	➤ Une activité pratique d'intégration en intervention physique	60 %	
Patrouiller stratégiquement un secteur d'intervention	➤ Activités pratiques liées à la planification, à l'exécution, au suivi et à l'appréciation de sa patrouille ainsi qu'à l'amorce d'une enquête	100 %	100 %
Intervenir lors d'activités de sûreté et de contrôle	➤ Activités pratiques liées à l'offre d'un service à la clientèle de qualité, à l'intervention répressive en considérant la sécurité des personnes, des lieux et des biens ainsi qu'à l'appréciation de ses interventions en sûreté et contrôle	100 %	100 %
Intervenir en situation d'urgence	➤ Activités pratiques devant considérer une réponse rapide sur les lieux d'urgence, une analyse adéquate des informations recueillies, les directives présentées dans le plan de mesure d'urgence de la STM ainsi qu'à l'appréciation de ses interventions en situation d'urgence	100 %	100 %

Voici quelques précisions en rapport avec le tableau précédent :

- La note de passage est établie à 60 % pour chacune des cours et compétences évalués.
- Sur le relevé de notes, les résultats sont exprimés en cotes selon le guide de cotation présenté ci-dessous.
- Les pondérations des cours et compétences sont précisées dans le tableau suivant.

GUIDE DE COTATION			
Notes %	Cotes	Niveaux de maîtrise de la compétence	Définitions
96,3-100	A+	<b>SUPÉRIEUR</b>	L'étudiant dépasse avec distinction et sans ambiguïté le seuil exigé pour les critères associés à la compétence.
92,7-96,2	A		
89,1-92,6	A-		
85,5-89	B+	<b>TRÈS SATISFAISANT</b>	L'étudiant atteint de façon convaincante les critères associés à la compétence.
81,8-85,4	B		
78,1-81,7	B-		
74,5-78	C+	<b>SATISFAISANT</b>	L'étudiant atteint de façon acceptable les critères associés à la compétence. Sa performance à certains critères devra toutefois être améliorée dans une perspective de raffinement de la compétence.
70,9-74,4	C		
67,3-70,8	C-		
63,6-67,2	D+	<b>MINIMAL</b>	L'étudiant atteint de façon minimale les critères associés à la compétence. Cette dernière est toutefois à consolider dans une perspective de raffinement de la compétence.
60-63,5	D		
0-59,9	E	<b>INSUFFISANT</b>	L'étudiant n'a pas acquis la compétence visée par le cours. Un ou plusieurs critères n'ont pas été atteints. Cette cote entraîne l'échec; une reprise doit être envisagée.

**Les particularités d'évaluation de la compétence « Utiliser un véhicule de patrouille de manière sécuritaire »**

L'évaluation de la compétence Utiliser un véhicule de patrouille de façon sécuritaire permettra à l'étudiant de démontrer son degré de maîtrise des différentes habiletés et techniques développées lors de sa formation. Cette évaluation se déroulera au cours d'une épreuve certificative comportant trois parties :

*Partie 1 - Épreuve de connaissances 20%*

Cette partie permettra de mesurer la compréhension de l'étudiant relative à un ensemble de connaissances théoriques liées à l'utilisation d'un véhicule d'urgence ainsi qu'à la dimension légale.

*Partie 2 - Déplacement de véhicule en situation d'urgence 80%*

Cette épreuve permettra à l'étudiant d'effectuer un déplacement d'urgence en utilisant un ensemble de techniques de conduite nécessaires à ce déplacement, dont la distance sera de trois tours de circuit. Cette partie inclut également la réalisation d'un parcours de figures de précision.

Ce déplacement d'urgence comportera trois segments chronométrés clairement décrits dans le plan de cours « Utiliser un véhicule de patrouille de façon sécuritaire ».

**Seuil de réussite**

La réussite de l'épreuve est essentielle à l'atteinte de la compétence. Conséquemment, l'échec de l'une ou l'autre des 3 parties de l'épreuve entraînera l'échec de la compétence. L'étudiant devra alors se soumettre à une formation d'appoint et à la reprise de l'épreuve certificative.

**Condition de réussite de l'épreuve**

L'étudiant doit avoir obtenu un seuil de réussite de 60 % pour chacune des 2 parties. De plus, l'étudiant bénéficiera de deux essais pour la réussite de la partie 2 de l'épreuve, sans mention d'échec s'il manque le premier essai.

Par ailleurs, l'étudiant échouant la partie 2 ne pourra obtenir une note supérieure à 60 % lors de son 2e essai.

**Pondération de l'épreuve certificative****Les particularités d'évaluation de la compétence « Intervenir physiquement auprès des personnes »**

Pour pouvoir réaliser l'activité d'intégration liée à la compétence « Intervenir physiquement auprès des personnes », l'étudiant doit tout d'abord réussir l'évaluation des techniques en entraînement de base (contrôle par encolure, bâton, contrôle articulaire, agression physique et une technique au hasard). La note de passage pour ces activités est toujours de 60 %. L'évaluation des techniques en entraînement de base vaut pour 40% de la note finale de la compétence « Intervenir physiquement auprès des personnes ».

Pour cette évaluation technique, l'étudiant a droit à deux essais (voir colonnes E1 et E2 de l'exemple 2 suivant) avant d'être considéré en échec. Toutefois, un étudiant qui ne réussit pas son essai 1, mais qui réussit son essai 2 se verrait attribuer la note de 60 %. Dans cette situation, aucun échec ne sera comptabilisé au dossier étudiant.

**Exemple 2**

E : essai EC% : Épreuve certificative R : reprise		Vérification de l'atteinte des ob- jectifs et standards					
Intervenir physiquement auprès des personnes		E 1	E 2	ESC %	R 1	R 2	Total %
1.	Contrôle par l'encolure	82					82
2.	Bâton droit télescopique	89					89
3.	Contrôle articulaire	52	55	E	75		75
4.	Agression physique	75		75			75
5.	Technique au hasard	82					82
<b>Résultat d'évaluation des techniques</b>				<b>%</b>		<b>Cote</b>	
				76,20		C+	

Par la suite, pour réussir la compétence « Intervenir physiquement auprès des personnes », l'étudiant doit également obtenir la note de passage de 60 % dans l'évaluation certificative qui constitue l'activité d'intégration. Cette évaluation certificative vaut pour 60% de la note finale de la compétence « Intervenir physiquement auprès des personnes ».

Préalablement à l'épreuve certificative de l'activité d'intégration, l'étudiant réalisera une épreuve formative. À la suite de cette épreuve formative, l'étudiant se verra remettre sa grille d'évaluation complétée par le formateur. Il sera donc en mesure de connaître les points forts de son évaluation et, le cas échéant, les points à améliorer.

À la suite de l'évaluation formative, l'étudiant sera appelé à intervenir dans un autre contexte lors d'une épreuve d'évaluation certificative. L'étudiant qui échoue cette épreuve sera considéré en échec de compétence. Il pourra néanmoins effectuer deux reprises. Sur réussite des reprises 1 ou 2, l'échec initial sera maintenu au dossier. Ainsi, l'étudiant verra, sur son relevé de notes, une première ligne soulignant qu'il y a eu échec et une seconde ligne pour ce même cours mentionnant la note obtenue à la reprise.

### Les examens

L'examen théorique est entièrement constitué de questions écrites (vrai ou faux, choix de réponse ou questions à développement). Si la note de 60 % est obtenue, il y a réussite. Si la note obtenue est inférieure à 60 % (D), ceci constitue un échec et l'examen doit donc être repris.

L'examen pratique est constitué des énoncés de compétence qui doivent être évalués à l'aide d'un formulaire prévu à cette fin. Certains énoncés sont essentiels à la réussite de l'examen. Chacun de ces éléments est évalué par une case IM (indicateur minimal) ou M (critère minimal). Lorsque l'évaluateur coche toutes les cases IM ou M de l'examen, cela signifie que le seuil de maîtrise pour cet examen est atteint et représente 60 %. Toutefois, si un ou plusieurs IM ou M sont manquants, cela indique qu'il y a échec à l'examen.

Certains éléments de compétence sont évalués par un indicateur IR (indicateur de raffinement) ou R (critère de raffinement). Ces indicateurs IR et R sont des plus-values. Ainsi, les IR et R influencent la note globale de l'examen, à condition que les IM ou M soient obtenus. Par conséquent, les IR et R font la différence entre une note attribuée de 61 % à 100 % pour l'examen.

### La liste des activités (cours, présentations, séminaires) sans évaluation

Voici la liste des activités qui se retrouvent sur le relevé de notes, mais pour lesquelles il n'y a pas d'évaluation\* :

Titre des activités
Apprentissage en milieu de travail
Comportements humains
Désescalade
Gestion du stress
Risques biologiques

\* La mention SE sera inscrite sur le relevé de notes, signifiant « sans évaluation »

---

## L'attestation de réussite

Tel que spécifié précédemment, à l'issue de la formation, l'École atteste le degré de maîtrise des compétences de l'étudiant en délivrant un relevé de notes. L'atteinte des standards exigés pour chacune des compétences qui composent le PFIISTM est sanctionnée par la délivrance du diplôme de formation. Il importe également de rappeler que ce dernier est un préalable pour la confirmation en emploi de l'inspecteur à la Société de transport de Montréal.

## Répartition des activités du programme de formation initiale des inspecteurs de la STM (PISTM-1802-761)

RÉPARTITION DES ACTIVITÉS					
	ACTIVITÉS	Activité -vs- Programme		Sujet -vs- Programme	
		# Heures	%	# Heures	%
	Accueil des étudiants (Jour 1)	8	2%		
	Présentation du Processus méthodique d'intervention de l'inspecteur de la STM	4	1%		
	Prémises en emploi de la force	8	2%		
	Communication stratégique	4	1%		
	Désescalade	4	1%		
	Gestion du stress	4	1%		
Techniques de contrôle physique	Entraînement de base (incluant examen des prémisses)	20	4%	96	19%
	Activité d'amorce - Les options de force	4	1%		
	Mise rapide des menottes et fouille d'une personne	8	2%		
	Approche et escorte d'une personne	8	2%		
	Usage des armes intermédiaires et contrôle par l'encolure	16	3%		
	Expérimentation de l'aérosol capsique	4	1%		
	Travail en équipe	8	2%		
	Arme à impulsions électriques et travail en équipe	4	1%		
	Défense contre les armes blanches et attaques multiples	4	1%		
	Travail en équipe	8	2%		
	Circuit de révision	4	1%		
Évaluation des techniques en entraînement de base (incluant les reprises)	8	2%			
	Aspects légaux - Inspecteurs STM (incluant examen théorique)	17,5	4%	17,5	4%
Séminaires Comportement s humains	Personnes ayant des limitations fonctionnelles	2,5	1%	14,5	3%
	Vigilance	4	1%		
	Diversité, profilages et respect	4	1%		
	Itinérance	4	1%		
	Risques biologiques	4	1%		
	Prise de notes et rédaction de rapports	10	2%		
	Cardio-secours (RCR)	6	1%		
	Techniques de conduite d'un véhicule de patrouille (incluant 3h reprises)	63	13%	63	13%
Activités pratiques dans un contexte réaliste d'intervention	Compétence-Patrouille stratégique (activités C1-01 à C1-09)	24,5	5%	233	47%
	Compétence-Sûreté et contrôle (activités C2-01 à C2-13)	44,5	9%		
	Compétence-Situation d'urgence (activités C3-01 à C3-08)	20	4%		
	Activités d'apprentissage en milieu de travail (AMT-01 à AMT-10)	72	15%		
	Volet légal mises en situation	8	2%		
	Communication stratégique et désescalade (jeux de rôle)	4	1%		
	Intervention physique (Réalités simple et complexe)	24	5%		
	Intervention physique dans l'autobus	4	1%		
	Intervention dans le métro et rampe d'accès	4	1%		
	Épreuve synthèse formative (incluant compétences et techniques de contrôle physique)	12	2%		
Épreuve synthèse certificative et reprise (incluant compétences et tech. cont. physique)	16	3%			
	Enretien de supervision pédagogique	8	2%		
	Pratique cérémonial	7	1%		
	Cérémonial	4	1%		
	<b>Total</b>	<b>495</b>	<b>100%</b>		
	<i>Activités ayant lieu à la STM</i>	<i>166</i>	<i>34%</i>		

## La structure de présentation d'une compétence

La structure de présentation des compétences du PFIISTM respecte le format de présentation habituel d'un programme élaboré par compétences. Cette méthodologie comporte un vocabulaire et une structure qui lui sont spécifiques.

Ainsi une **compétence** représente « un ensemble intégré d'habiletés cognitives, d'habiletés psychomotrices et de comportements socioaffectifs permettant à la personne de réaliser adéquatement une tâche ou une activité de travail ».

Pour chacune des compétences énoncées, on décrit un **contexte de réalisation**, c'est-à-dire la situation d'exercice de la compétence.

Chacun des énoncés de compétence se subdivise ensuite en **éléments de compétence**. Il s'agit des précisions nécessaires à la compréhension de la compétence. Ils précisent les grandes étapes d'exercice de la compétence ou ses principales composantes.

Enfin, les **critères de performance** définissent les exigences qui permettent d'exercer chacun des éléments de la compétence dans son contexte de réalisation et de témoigner de l'atteinte des standards, le cas échéant.

Ces éléments sont précisés dans les plans de cours lesquels sont remis et expliqués aux étudiants dès le début de chacun des cours. Les étudiants sont donc invités à s'y référer.

# **École nationale de police du Québec**

## ***Utiliser un véhicule de patrouille de façon sécuritaire***

Plan de cours

761-206-18  
(STM-1019)

Québec 

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

© École nationale de police du Québec, 2007.

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 du tout ou d'une partie de son contenu, sous quelque forme que ce soit (conférence, cours ou autre semblable moyen de diffusion), doivent au préalable être autorisés par écrit par la direction de l'École nationale de police du Québec.

**Note :** Dans ce document, le genre masculin est utilisé sans discrimination et uniquement pour alléger le texte.

Version du : 19 mars 2018

Référence : XXX-0000

## Présentation

Le cours *Utiliser un véhicule de patrouille de façon sécuritaire* s'adresse aux étudiants inscrits au programme de formation initiale des inspecteurs de la Société de transport de Montréal. Dans le cadre de son travail, l'inspecteur doit utiliser un véhicule d'urgence, en milieu urbain.

Deux volets sont liés à la compétence :

1. Le développement d'habiletés de conduite nécessaires aux interceptions et aux déplacements d'urgence;
2. La prise de décision liée à la traverse d'intersections non prioritaires et à d'autres situations.

### LE DÉVELOPPEMENT D'HABILETÉS DE CONDUITE NÉCESSAIRES AUX DÉPLACEMENTS D'URGENCE

Ce volet de la compétence *Utiliser un véhicule de patrouille de façon sécuritaire* vise le développement de connaissances, d'habiletés motrices et techniques et d'attitudes nécessaires à la conduite et, par conséquent, aux interceptions et déplacements d'urgence. Plus précisément, l'étudiant sera en mesure d'utiliser des techniques de conduite adaptées à une interception et à un déplacement d'urgence, d'exécuter des techniques courantes d'interception et d'effectuer des déplacements en situation d'urgence. Il devra également apprécier son intervention.

De plus, cette formation prépare notamment les étudiants à adopter un comportement sécuritaire dans le cadre des déplacements d'urgence, à utiliser de façon judicieuse l'équipement visuel et sonore dont ils disposent, à avoir un contrôle adéquat du véhicule de police en tout temps et à adopter une vitesse adaptée à la situation.

### LA PRISE DE DÉCISION LIÉE À LA TRAVERSE D'INTERSECTIONS NON PRIORITAIRES ET À D'AUTRES SITUATIONS

Ce volet de la compétence s'effectue à l'aide d'un simulateur de conduite et par des exercices supervisés sur le circuit routier. L'étudiant sera soumis à des activités d'enseignement et d'apprentissage axées sur la prise de décision et visant à développer des habiletés d'analyse et d'action liées à la traverse d'intersections non prioritaires lors d'un déplacement d'urgence.

La Direction des activités et de la formation sur mesure

## Généralités

### ● Préalables

- Détenir un permis de conduire des classes 5 et 4A valides.
- Être aspirant inspecteur de la Société de transport de Montréal

### ● Personnes-ressources

- Instructeurs qualifiés et accrédités par l'École nationale de police du Québec
- Un inspecteur de la Société de transport de Montréal.

### ● Clientèle visée

- Les aspirant inspecteur de la Société de transport de Montréal

### ● Durée

- 68.5 heures

### ● Nombre d'étudiants

- Déterminé par l'entente entre l'École nationale de police du Québec la Société de transport de Montréal

## Objectifs et standards

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Utiliser un véhicule de patrouille de façon sécuritaire.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avec un véhicule d'urgence en utilisant ses équipements visuels et sonores.</li> <li>▪ Sur le circuit routier :               <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Lors d'activités supervisées;</li> <li><input type="checkbox"/> Lors de périodes d'entraînement autonome.</li> </ul> </li> <li>▪ Sur le circuit du Parc portuaire de Bécancour</li> <li>▪ À l'aide de mises en situation sur simulateur (Patrol Sim et Drive Sim).</li> <li>▪ Sur le réseau routier</li> <li>▪ En respectant le cadre légal en matière de conduite automobile :               <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Le Code de la sécurité routière;</li> <li><input type="checkbox"/> Le Code criminel;</li> <li><input type="checkbox"/> Les politiques et directives de la Société de transport de Montréal;</li> </ul> </li> <li>▪ À l'aide de documents didactiques et de référence :               <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Précis de cours (animation Flash);</li> <li><input type="checkbox"/> Modèle de référence : <i>La conduite d'un véhicule de police en déplacement d'urgence</i>;</li> <li><input type="checkbox"/> Grille de coaching;</li> <li><input type="checkbox"/> Listes de vérification;</li> <li><input type="checkbox"/> Vidéos;</li> </ul> </li> </ul>

Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Utiliser des techniques de conduite adaptées à une interception et à un déplacement d'urgence.	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.1 Utilisation optimale du système ABS lors d'une situation de freinage :               <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Freinage d'urgence en ligne droite sur une chaussée asphaltée</li> <li>➤ Freinage d'urgence sur une chaussée partagée (revêtement différent)</li> <li>➤ Freinage suivi d'un évitement d'obstacle</li> <li>➤ Évitement d'obstacle suivi d'un freinage</li> </ul> </li> <li>1.2 Trajectoire adéquate à l'approche, à l'intérieur et à la sortie d'une courbe</li> <li>1.3 Exécution adéquate des cinq types de demi-tours.</li> <li>1.4 Trajectoire adéquate dans un virage serré</li> <li>1.5 Trajectoire appropriée d'un slalom, en marche avant, avec muret</li> <li>1.6 Trajectoire adéquate lors d'un évitement d'obstacle</li> </ul>

Éléments de la compétence	Critères de performance
	1.7 Trajectoire appropriée d'un passage étroit 1.8 Trajectoire appropriée d'un slalom, en marche avant, avec poteaux 1.9 Trajectoire appropriée d'un slalom, en marche arrière 1.10 Stationnement en parallèle adéquat 1.11 Contrôle adéquat de la dynamique du véhicule lors d'une situation de dérapage à l'aide du système Easydrift®
2. Exécuter des techniques courantes d'interception.	2.1 Évaluation adéquate de la situation d'interception 2.2 Utilisation appropriée des équipements visuel et sonore 2.3 Adaptation constante de sa vitesse à celle du véhicule à intercepter 2.4 Exécution d'une technique d'interception appropriée en fonction du contexte
3. Effectuer des déplacements en situation d'urgence.	3.1 Utilisation judicieuse de l'équipement visuel et sonore 3.2 Conduite sécuritaire d'une seule main en situation de communication radio 3.3 Adaptation constante de la vitesse à la situation 3.4 Traverse sécuritaire des intersections non prioritaires simples et multiples 3.5 Exécution sécuritaire de manœuvres de dépassement d'un véhicule et de changement de voie
4. Apprécier sa conduite.	4.1 Identification précise de ses forces et de ses faiblesses en regard des critères d'appréciation spécifiques aux techniques de conduite à l'interception d'un véhicule et au déplacement d'urgence 4.2 Identification de moyens appropriés pour atteindre les visées de la compétence et la mise en œuvre de ces moyens
5. Pour toute la compétence	5.1 Application rigoureuse de la législation en vigueur lors de ses déplacements 5.2 Évaluation constante des dangers reliés à la circulation routière 5.3 Application adéquate des principes de la conduite préventive dans tous ses déplacements.

---

<b>Éléments de la compétence</b>	<b>Critères de performance</b>
----------------------------------	--------------------------------

	5.4 Contrôle en tout temps de son véhicule lors de ses déplacements
--	---

---

## Contenu de la formation

### Responsabilités et philosophie de la conduite d'urgence

- **Le cadre légal**

- ↳ Le *Guide de pratiques policières*
- ↳ Le Code de la sécurité routière
- ↳ Le Code criminel
- ↳ Le Code de déontologie des policiers du Québec

- **Le modèle de référence opératoire en conduite**

- **La notion de culture de sécurité**

- **Politique et directive de la Société de transport de Montréal**

### Techniques de conduite

- **Le freinage d'urgence**

- ↳ Le système de freinage ABS
- ↳ L'exploration visuelle
- ↳ La pression sur la pédale
- ↳ La position au volant
- ↳ La position du véhicule
- ↳ L'évitement d'obstacle suivi d'un freinage

- **La courbe**

- ↳ L'exploration visuelle
- ↳ La position d'entrée
- ↳ La position de l'apex
- ↳ La position de sortie
- ↳ Le contrôle du véhicule
- ↳ Le freinage
- ↳ L'accélération
- ↳ Le transfert de masse
- ↳ Le freinage dans la courbe jusqu'à l'apex

- **Le passage étroit**

- **Le slalom en marche avant et en marche arrière**

- **Le virage serré**

- **Les demi-tours**

- ↳ La volte-face
- ↳ Le demi-tour en U aux intersections (par la droite ou par la gauche)
- ↳ Le demi-tour à droite (entrée privée)
- ↳ Le demi-tour à gauche (entrée privée)
- ↳ Le demi-tour dans les entrées et les sorties d'autoroute

- **Le dérapage**

- ↳ Le sous-virage

- ‡ Le survirage

## Interception d'un véhicule

- **Évaluation de la situation d'interception**
  - ‡ L'identification de l'infraction
  - ‡ Endroit sécuritaire d'interception
- **L'utilisation des équipements visuel et sonore**
- **Adaptation de la vitesse**
- **L'exécution d'une technique d'interception**
  - ‡ Choix de la technique
  - ‡ Adaptation selon l'évolution
  - ‡ La procédure d'interception
  - ‡ L'utilisation des fusées éclairantes

## Déplacements en situation d'urgence

- **Les équipements du véhicule**
  - ‡ Les gyrophares
  - ‡ Les types de sirènes
  - ‡ Les équipements radio
- **Le contrôle du véhicule**
- **La conduite d'une seule main en situation de communication**
- **L'adaptation de la vitesse à la situation**
- **L'utilisation du micro**
- **Traverse aux intersections non prioritaires**
  - ‡ Les intersections
  - ‡ L'utilisation des gyrophares, des sirènes et de leurs différentes tonalités (*wail, yelp et air horn*)
  - ‡ L'évaluation de la situation
    - ✓ Le droit de passage
    - ✓ Le ralentissement ou l'immobilisation
    - ✓ La ligne médiane de la voie
    - ✓ Les signaux de la main
    - ✓ La conduite d'une seule main
- **Le dépassement et les changements de voie**
  - ‡ L'acronyme RACRAM :
    - ✓ Les **r**étroviseurs
    - ✓ Les **a**ngles morts
    - ✓ Les **c**lignotants
    - ✓ Les **r**étroviseurs
    - ✓ Les **a**ngles morts
    - ✓ Les **m**anœuvres
- **Le dépassement et le retour dans sa voie (à la suite du dépassement)**
  - ✓ Les **r**étroviseurs
  - ✓ Les **c**lignotants
  - ✓ Les **a**ngles morts
  - ✓ Les **m**anœuvres

## ▪ Les préceptes de la conduite préventive

- **Les 5 préceptes visuel du système Smith**
  - { Regarder loin;
  - { Maintenir un large champ de vision
  - { Garder les yeux en mouvement
  - { S'assurer d'être vu
  - { Se ménager une issue
- **La position de conduite**
- **La vérification du véhicule**
- **Les facteurs de risques liés à un véhicule**
- **Les facteurs humains**
- **Le multitâche et la conduite**
- **La conduite commentée**

## Démarche didactique

La démarche didactique utilisée dans ce cours est articulée selon 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'aspirant policier sont les moteurs de l'apprentissage. Elle attribue au formateur un rôle de supervision et d'accompagnement des apprentissages (*coaching*).

### ■ UN RÔLE ACTIF POUR LES ÉTUDIANTS

À l'image des inspecteurs de la STM en exercice qui doivent *conduire un véhicule de d'urgence* et qui tiennent un rôle actif dans leur travail, les étudiants inscrits à ce cours sont les principaux agents de leur formation, et cela, dans un environnement d'apprentissage où tout est mis en œuvre pour recréer les tâches et les responsabilités habituelles de l'inspecteur de la STM dans ce type d'intervention. Ainsi, tout au long du cours, l'étudiant doit *utiliser des techniques de conduite adaptées à une interception et au déplacement d'urgence, exécuter des techniques courantes d'interception et effectuer des déplacements en situation d'urgence* dans différents contextes. Il doit également *apprécier son intervention*.

C'est donc en exerçant concrètement la compétence à *utiliser un véhicule de patrouille de façon sécuritaire* que les étudiants atteignent progressivement les objectifs d'apprentissage visés par le cours.

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

Chacune des activités de conduite réalisées par les étudiants fait 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 et d'amener les étudiants à se situer par rapport à leur progression d'apprentissage.

Les formateurs assurent aux étudiants un soutien continu dans leur démarche d'apprentissage, et ce, par différents moyens, notamment par les *feedbacks* personnalisés et collectifs qu'ils transmettent à la suite de leurs observations. De cette façon, les formateurs communiquent régulièrement à chaque étudiant une appréciation formative de ses performances afin qu'il puisse apporter, s'il y a lieu et tout au long de son cheminement, les ajustements qui lui permettront de s'améliorer.

## Activités d'enseignement et d'apprentissage

N°	Titre de l'activité et apprentissages visés	Durée	Élément de compétence
1	<b>ACCUEIL ET PARAMÈTRES DE LA FORMATION</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se familiariser avec les paramètres du cours (compétence visée, déroulement, évaluation, documentation, etc.).</li> </ul>	1 h	S.O.
2	<b>LA CONDUITE PRÉVENTIVE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Situer l'impact des préceptes visuels (système Smith) dans tous ses déplacements.</li> <li>▪ Déterminer des éléments clés d'une culture de sécurité.</li> <li>▪ Déterminer les facteurs pouvant influencer la conduite.</li> <li>▪ S'approprier les éléments clés de la conduite d'un véhicule d'urgence en déplacement d'urgence en les mettant en relation avec les préceptes visuels.</li> <li>▪ S'approprier la démarche de la conduite commentée.</li> </ul>	1 h	5
3	<b>POLITIQUE ET DIRECTIVES DE LA SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE MONTRÉAL</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se familiariser aux politiques et aux directives de la Société de transport de Montréal</li> </ul>	1 h	1, 2, 3 et 5
	<b>LECTURE</b>	1 h	S.O.
4	<b>LE CIRCUIT ROUTIER</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se familiariser à la configuration du circuit routier de l'ENPQ.</li> </ul> <b>POSITION DE CONDUITE ET ÉQUIPEMENTS D'UN VÉHICULE D'URGENCE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se familiariser avec les éléments clés d'une position de conduite adéquate et à l'ajustement des équipements.</li> <li>▪ Prendre conscience des impacts liés à la notion des points morts autour d'un véhicule.</li> <li>▪ Prendre conscience des avantages et inconvénients liés à la vision 360° dans l'ajustement des rétroviseurs extérieurs.</li> </ul>	1 h 30 min	5
5	<b>PARCOURS DE FIGURES DE PRÉCISION</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se familiariser à la réalisation d'un parcours de figures de précision : <ul style="list-style-type: none"> <li>{ Le virage serré;</li> <li>{ Le slalom en marche avant et arrière (3 types de slalom);</li> <li>{ Le passage étroit;</li> <li>{ Le stationnement parallèle</li> <li>{ L'arrêt de précision</li> <li>{ Le freinage suivi de l'évitement d'obstacle.</li> </ul> </li> <li>▪ Intégrer les 5 préceptes visuels du systèmes Smith à la conduite d'un véhicule d'urgence</li> </ul> <b>SITUATION DE FREINAGE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Appliquer des techniques de freinage à l'aide du système ABS.</li> <li>▪ Établir des liens entre les connaissances sous-jacentes aux techniques de freinage et sa performance.</li> </ul>	2 h 30	1, 4 et 5
6	<b>FREINAGE SUIVI D'UN ÉVITEMENT D'OBSTACLE</b> <p>Se familiariser à une situation de freinage à l'aide du système de ABS suivi d'un évitement d'obstacle.</p> <b>PARCOURS DE FIGURES DE PRÉCISION</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se familiariser à la réalisation d'un parcours de figures de précision : <ul style="list-style-type: none"> <li>{ Le virage serré;</li> <li>{ Le slalom en marche avant et arrière (3 types de slalom);</li> </ul> </li> </ul>	2 h	1 et 5

N°	Titre de l'activité et apprentissages visés	Durée	Élément de compétence
	<ul style="list-style-type: none"> <li>{ Le passage étroit;</li> <li>{ Le stationnement parallèle</li> <li>{ L'arrêt de précision</li> <li>{ Le freinage suivi de l'évitement d'obstacle.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Intégrer les 5 préceptes visuels du systèmes Smith à la conduite d'un véhicule d'urgence</li> </ul>		
7	<p><b>LES FUSÉES ROUTIÈRES ET LES FLÈCHES DIRECTIONNELLES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se familiariser à l'utilisation des fusées routières : <ul style="list-style-type: none"> <li>{ Allumer – Installer – Éteindre</li> </ul> </li> <li>▪ Se familiariser à l'utilisation des flèches directionnelles.</li> <li>▪ Se familiariser à l'utilisation des fusées routières et des flèches directionnelles lors d'un événement.</li> </ul>	1 h	2 et 4
	<b>LECTURE ET TRAVAUX</b>	1 h	
8	<p><b>SIMULATEUR 1 – INITIATION AU SIMULATEUR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se familiariser avec les paramètres du simulateur de conduite.</li> <li>▪ Développer les habiletés d'observation nécessaires à la patrouille.</li> </ul>	1 h 30	2 et 4
9	<p><b>ASPECT LÉGAUX, PHILOSOPHIE ET RESPONSABILITÉS LIÉES À LA CONDUITE D'URGENCE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ S'approprier les responsabilités liées à la conduite d'urgence.</li> <li>▪ S'approprier la philosophie de la conduite d'urgence en vue de l'intégrer à sa propre conduite d'un véhicule d'urgence.</li> <li>▪ Réviser les principaux articles du Code de la sécurité routière relevant de la conduite d'urgence, du Code criminel, du Code de déontologie des policiers du Québec et des normes professionnelles.</li> <li>▪</li> </ul>	1 h 30	
	<b>LECTURE ET TRAVAUX</b>	1 h	
10	<p><b>L'ÉVITEMENT D'OBSTACLE ET LA TRAJECTOIRE DE COURBE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Effectuer un évitement d'obstacle suivi de l'application d'une technique de freinage.</li> <li>▪ Déterminer la trajectoire adéquate à l'approche, à l'intérieur et à la sortie d'une courbe.</li> <li>▪ Intégrer les 5 préceptes visuels du systèmes Smith à la conduite d'un véhicule de patrouille.</li> </ul> <p><b>EXERCICE DU MICHIGAN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poursuivre le développement des habiletés liées aux figures de précision <ul style="list-style-type: none"> <li>{ Slalom en marche avant et arrière</li> <li>{ Stationnement en marche avant et arrière</li> <li>{ Arrêt de précision en marche avant et arrière</li> </ul> </li> <li>▪ Intégrer les 5 préceptes visuels du systèmes Smith à la conduite d'un véhicule d'urgence.</li> </ul>	2 h	2, 4 et 5
11	<p><b>LA TRAJECTOIRE DE COURBE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se familiariser à la technique de courbe en respectant les éléments clés liés : <ul style="list-style-type: none"> <li>{ L'approche d'une courbe</li> <li>{ L'intérieur de la courbe (l'apex)</li> <li>{ La sortie de la courbe</li> </ul> </li> <li>▪ Intégrer les 5 préceptes visuels du systèmes Smith à la conduite d'un véhicule d'urgence.</li> </ul>	2 h	2 et 4

N°	Titre de l'activité et apprentissages visés	Durée	Élément de compétence
12	<p><b>PARCOURS DE FIGURES DE PRÉCISION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poursuivre le développement des habiletés liées à la réalisation d'un parcours de figures de précision :               <ul style="list-style-type: none"> <li>{ Le virage serré;</li> <li>{ Le slalom en marche avant et arrière;</li> <li>{ Le passage étroit;</li> <li>{ Le freinage suivi de l'évitement d'obstacle.</li> </ul> </li> <li>▪ Intégrer les 5 préceptes visuels du systèmes Smith à la conduite d'un véhicule d'urgence.</li> </ul> <p><b>LES DEMI-TOURS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se familiariser à l'exécution des techniques des 5 types de demi-tours :               <ul style="list-style-type: none"> <li>{ La volte-face;</li> <li>{ En U dans une intersection, par la droite et la gauche;</li> <li>{ Dans une entrée à droite et à gauche.</li> </ul> </li> <li>▪ Intégrer les 5 préceptes visuels du systèmes Smith à la conduite d'un véhicule d'urgence.</li> </ul>		
13	<p><b>MARCHE ARRIÈRE EN LIGNE DROITE ET EN SLALOM</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se familiariser à la conduite en marche arrière en ligne droite en slalom.</li> <li>▪ Intégrer les 5 préceptes visuels du systèmes Smith à la conduite d'un véhicule d'urgence.</li> </ul>		
	<b>LECTURES ET TRAVAUX</b>	1 h	
14	<p><b>SIMULATEUR 2 TRAVERSE D'INTERSECTIONS NON PRIORITAIRES SIMPLES ET MULTIPLES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adapter sa conduite aux diverses situations.</li> <li>▪ Se familiariser au protocole de la traverse d'intersections non prioritaires simples et multiples.</li> <li>▪ Conduire d'une seule main.</li> <li>▪ Maintenir des communications radio.</li> <li>▪ Raffiner les habiletés d'observation nécessaires à la patrouille.</li> </ul> <p><b>L'INTERCEPTION D'UN VÉHICULE AUTOMOBILE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se familiariser avec la procédure d'interception par l'arrière d'un véhicule automobile.</li> <li>▪ Utiliser les équipements du véhicule de patrouille.</li> <li>▪ Intégrer les 5 préceptes visuels du systèmes Smith à la conduite d'un véhicule d'urgence.</li> </ul>	2 h	1, 4 et 5
15	<p><b>TRAJECTOIRE DE COURBE ET VIRAGE AUX INTERSECTIONS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se familiariser à la technique de courbe en respectant les éléments clés liés :               <ul style="list-style-type: none"> <li>{ L'approche d'une courbe</li> <li>{ L'intérieur de la courbe (l'apex)</li> <li>{ La sortie de la courbe</li> </ul> </li> <li>▪ Intégrer les 5 préceptes visuels du systèmes Smith à la conduite d'un véhicule de patrouille</li> </ul>	2 h	1, 2, 4 et 5
16	<p><b>PARCOURS DE FIGURES PRÉCISION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se familiariser à la réalisation d'un parcours de figures de précision :               <ul style="list-style-type: none"> <li>{ Le virage serré;</li> <li>{ Le slalom en marche avant et arrière (3 types de slalom);</li> <li>{ Le passage étroit;</li> <li>{ Le stationnement parallèle</li> <li>{ L'arrêt de précision</li> <li>{ Le freinage suivi de l'évitement d'obstacle.</li> </ul> </li> <li>▪ Intégrer les 5 préceptes visuels du systèmes Smith à la conduite d'un véhicule d'urgence.</li> </ul>	2 h	1, 4 et 5

N°	Titre de l'activité et apprentissages visés	Durée	Élément de compétence
17	<b>L'INTERCEPTION D'UN VÉHICULE AUTOMOBILE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poursuivre le développement des habiletés liées à la procédure d'interception par l'arrière d'un véhicule automobile.</li> <li>▪ Utiliser les équipements du véhicule de patrouille.</li> <li>▪ Effectuer un demi-tour approprié à la situation.</li> <li>▪ Intégrer les 5 préceptes visuels du systèmes Smith à la conduite d'un véhicule d'urgence</li> </ul>	2h	
18	<b>INTRODUCTION À LA CONDUITE COMMENTÉE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se familiariser avec les éléments clés de la conduite commentée lors de déplacement sur le réseau routier et urbain.</li> <li>▪ Intégrer les 5 préceptes visuels du systèmes Smith à la conduite d'un véhicule de patrouille.</li> <li>▪ Évaluer les dangers reliés à la circulation routière</li> </ul>	4h	1, 4 et 5
19	<b>TRAVERSE D'INTERSECTION SIMPLE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Appliquer le protocole de la traverse aux intersections non prioritaires simples et multiples.</li> <li>▪ Se déplacer à une vitesse appropriée à la situation.</li> <li>▪ Conduire d'une seule main en situation de communication radio.</li> <li>▪ Utiliser les équipements du véhicule de patrouille.</li> <li>▪ Intégrer les 5 préceptes visuels du systèmes Smith à la conduite d'un véhicule de patrouille.</li> </ul> <b>DÉPLACEMENT D'URGENCE, DÉPASSEMENT ET CHANGEMENT DE VOIE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Effectuer un déplacement d'urgence.</li> <li>▪ Se déplacer à une vitesse appropriée à la situation.</li> <li>▪ Conduire d'une seule main en situation de communication radio.</li> <li>▪ Utiliser les codes radio lors d'une interception d'un véhicule automobile</li> <li>▪ Effectuer des dépassements et des changements de voie.</li> <li>▪ Intégrer les 5 préceptes visuels du systèmes Smith à la conduite d'un véhicule d'urgence.</li> </ul>	2h 30	1, 3, 4 et 5
20	<b>CONTRÔLE DE LA DYNAMIQUE DU VÉHICULE EN SITUATION DE DÉRAPAGE (EXPÉRIMENTATION)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Expérimenter une situation de dérapage.</li> <li>▪ Détecter les signes avant-coureurs d'une situation de dérapage.</li> <li>▪ Exécuter des manœuvres de conduite visant le contrôle de la dynamique du véhicule en situation de dérapage.</li> <li>▪ Établir des liens entre les connaissances sous-jacentes au contrôle de la dynamique du véhicule et sa performance.</li> </ul>	2h 30 min	1, 4 et 5
21	<b>LA TRAJECTOIRE DE COURBE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poursuivre le développement des habiletés liées à la technique de courbe en respectant les éléments clés liés : <ul style="list-style-type: none"> <li>{ L'approche d'une courbe</li> <li>{ L'intérieur de la courbe (l'apex)</li> <li>{ La sortie de la courbe</li> </ul> </li> <li>▪ Intégrer les 5 préceptes visuels du systèmes Smith à la conduite d'un véhicule de patrouille</li> </ul>	1 h 30 min	1, 4 et 5
22	<b>ÉPREUVE CERTIFICATIVE – PARTIE 1 : ÉPREUVE DE CONNAISSANCES</b> À partir d'une épreuve de connaissance, démontrer son degré de maîtrise des notions théoriques liées à la compétence.	1 h 30	

N <sup>o</sup>	Titre de l'activité et apprentissages visés	Durée	Élément de compétence
23	<p><b>TRAVERSE D'INTERSECTION SIMPLE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Appliquer le protocole de la traverse aux intersections non prioritaires simples et multiples.</li> <li>▪ Se déplacer à une vitesse appropriée à la situation.</li> <li>▪ Conduire d'une seule main en situation de communication radio.</li> <li>▪ Utiliser les équipements du véhicule de patrouille.</li> <li>▪ Intégrer les 5 préceptes visuels du systèmes Smith à la conduite d'un véhicule de patrouille.</li> </ul> <p><b>DÉPLACEMENT D'URGENCE, DÉPASSEMENT ET CHANGEMENT DE VOIE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Effectuer un déplacement d'urgence.</li> <li>▪ Se déplacer à une vitesse appropriée à la situation.</li> <li>▪ Conduire d'une seule main en situation de communication radio.</li> <li>▪ Utiliser les codes radio lors d'une interception d'un véhicule automobile</li> <li>▪ Effectuer des dépassements et des changements de voie.</li> <li>▪ Intégrer les 5 préceptes visuels du systèmes Smith à la conduite d'un véhicule d'urgence.</li> </ul>	4 h	1, 2, 4 et 5
24	<p><b>PARCOURS DE FIGURES PRÉCISION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se familiariser à la réalisation d'un parcours de figures de précision : <ul style="list-style-type: none"> <li>{ Le virage serré;</li> <li>{ Le slalom en marche avant et arrière (3 types de slalom);</li> <li>{ Le passage étroit;</li> <li>{ Le stationnement parallèle</li> <li>{ L'arrêt de précision</li> <li>{ Le freinage suivi de l'évitement d'obstacle.</li> </ul> </li> <li>▪ Intégrer les 5 préceptes visuels du systèmes Smith à la conduite d'un véhicule d'urgence.</li> </ul> <p><b>LA TRAJECTOIRE DE COURBE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poursuivre le développement des habiletés liées à la technique de courbe en respectant les éléments clés liés : <ul style="list-style-type: none"> <li>{ L'approche d'une courbe</li> <li>{ L'intérieur de la courbe (l'apex)</li> <li>{ La sortie de la courbe</li> </ul> </li> <li>▪ Intégrer les 5 préceptes visuels du systèmes Smith à la conduite d'un véhicule de patrouille</li> </ul>	2 h	1, 2, 4 et 5
25	<p><b>L'INTERCEPTION D'UN VÉHICULE AUTOMOBILE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procéder à l'interception par l'arrière d'un véhicule automobile.</li> <li>▪ Effectuer le demi-tour approprié.</li> <li>▪ Utiliser les codes radio lors d'une interception d'un véhicule automobile.</li> <li>▪ Utiliser les équipements du véhicule de patrouille.</li> <li>▪ Intégrer les 5 préceptes visuels du systèmes Smith à la conduite d'un véhicule de patrouille.</li> </ul>	2 h	1, 4, et 5
26	<p><b>ÉPREUVE FORMATIVE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mesurer sa progression vers l'atteinte des standards liés : <ul style="list-style-type: none"> <li>{ aux déplacements d'urgence;</li> <li>{ au parcours de précision de l'épreuve certificative.</li> </ul> </li> </ul>	4 h	1, 2, 3, 4 et 5
27	<p><b>ÉPREUVE CERTIFICATIVE PARTIE 2</b></p> <p>Démontrer son degré de maîtrise de la compétence Utiliser un véhicule de patrouille de manière sécuritaire en procédant à un déplacement d'urgence intégrant un parcours de figures de précision.</p>	4 h	1, 2, 3, 4 et 5

## Évaluation

L'évaluation de la compétence *Utiliser un véhicule de patrouille de façon sécuritaire* permettra à l'étudiant de démontrer son degré de maîtrise des différentes habiletés et techniques développées lors de sa formation. Cette évaluation se déroulera au cours d'une épreuve certificative comportant trois parties :

### **Partie 1 - Épreuve de connaissances**

Cette partie permettra de mesurer la compréhension de l'étudiant relative à un ensemble de connaissances théoriques liées à l'utilisation d'un véhicule d'urgence ainsi qu'à la dimension légale.

### **Partie 2 - Déplacement de véhicule en situation d'urgence**

Cette épreuve permettra à l'étudiant d'effectuer un déplacement d'urgence en utilisant un ensemble de techniques de conduite nécessaires à ce déplacement, dont la distance sera de trois tours de circuit. Cette partie inclut également la réalisation d'un parcours de figures de précision.

Ce déplacement d'urgence comportera un standard lié à un temps chronométré des trois tours du déplacement d'urgence. Le standard de réussite sera donc de réaliser un temps chronométré de **4 min 45 s**.

Par ailleurs, il importe de préciser que ce standard a été établi sur une chaussée sèche, sans pluie, sans neige et sans glace. Lorsque l'épreuve certificative se déroulera et que les conditions météorologiques seront telles que le standard ne pourra être atteint, l'équipe d'instructeurs déterminera les temps en fonction de ces conditions météorologiques.

### **Seuil de réussite**

La réussite de l'épreuve est essentielle à l'atteinte de la compétence. Conséquemment, l'échec de l'une ou l'autre des 2 parties de l'épreuve entraînera l'échec de la compétence. L'étudiant devra alors se soumettre à une formation d'appoint et à la reprise de l'épreuve certificative.

#### **▪ Condition de réussite de l'épreuve**

L'étudiant doit avoir obtenu un seuil de réussite de 60 % pour chacune des 2 parties. De plus, l'étudiant bénéficiera de deux essais pour la réussite de la partie 2 de l'épreuve, sans mention d'échec s'il manque le premier essai.

Par ailleurs, l'étudiant échouant la partie 2 ne pourra obtenir une note supérieure à 60 % lors de son 2<sup>e</sup> essai.

#### **▪ Pondération de l'épreuve certificative**

##### **Partie 1**

Épreuve de connaissance : 20 %

##### **Partie 2**

Déplacement de véhicule en situation d'urgence: 80 %

Au terme de la formation, l'étudiant recevra un relevé de notes présentant un résultat en pourcentage en vertu du Règlement sur le régime des études en vigueur à l'École nationale de police du Québec. Ce résultat est accompagné d'un bref descriptif du **niveau de maîtrise de la compétence** atteint au terme du cours. La note de passage est établie à 60 %. Les résultats de l'évaluation finale sont exprimés dans le guide de cotation présenté à la page suivante.

<b>GUIDE DE COTATION</b>			
<b>%</b>	<b>Cotes</b>	<b>Niveaux de maîtrise de la compétence</b>	<b>Définitions</b>
90-100%	A+	<b>Niveau SUPÉRIEUR</b>	L'étudiant dépasse avec distinction et sans ambiguïté le seuil exigé pour les critères associés à la compétence.
87-89%	A		
84-86%	A-		
81-83%	B+	<b>Niveau TRÈS SATISFAISANT</b>	L'étudiant atteint de façon convaincante les critères associés à la compétence.
78-80%	B		
75-77%	B-		
72-74%	C+	<b>Niveau SATISFAISANT</b>	L'étudiant atteint de façon acceptable les critères associés à la compétence. Sa performance à certains critères devra toutefois être améliorée.
69-71%	C		
66-68	C-		
63-65%	D+	<b>Niveau MINIMAL</b>	L'étudiant atteint de façon minimale les critères associés à la compétence. Cette dernière est toutefois à consolider.
60-62%	D		
0-59%	E	<b>Niveau INSUFFISANT</b>	L'étudiant n'a pas acquis la compétence visée par le cours. Un ou plusieurs critères n'ont pas été atteints. Cette cote entraîne l'échec; une reprise doit être envisagée.

## **Bibliographie**

**École nationale  
de police**

**Québec** 

350, rue Marguerite-D'Youville  
Nicolet (Québec) J3T 1X4

École nationale  
de police  
du Québec

---

## **Intervenir physiquement auprès des personnes**

Programme de formation initiale des inspecteurs de la  
Société de transport de Montréal (STM)  
761-205-18  
(STM-1018)

Plan de cours

Direction des activités et de la formation sur mesure

---

Version du 27 août 2018



# École nationale de police du Québec

---

## **Intervenir physiquement auprès des personnes**

Programme de formation initiale des inspecteurs de la  
Société de transport de Montréal (STM)  
761-205-18  
(STM-1018)

Direction des activités et de la formation sur mesure

---

Version du 27 août 2018

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

© École nationale de police du Québec, 2010.

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 du tout ou d'une partie de son contenu, sous quelque forme que ce soit (conférence, cours ou autre semblable moyen de diffusion), doit au préalable être autorisée par écrit par la direction de l'École nationale de police du Québec.

**AVERTISSEMENT**

Ce document est rédigé à l'intention des étudiants à un cours et constitue un complément à la formation diffusée 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 d'autres fins 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 alléger le texte.

## Présentation

Le cours *Intervenir physiquement auprès des personnes* s'adresse aux aspirants inspecteurs de la Société de transport de Montréal (STM) inscrits au programme de formation initiale des inspecteurs de la STM, formation dispensée à l'École nationale de police du Québec. Le programme vise essentiellement le développement de la compétence *Intervenir physiquement auprès de personnes*. Plus précisément, l'aspirant inspecteur sera en mesure d'amorcer une intervention, d'intervenir physiquement et de finaliser une intervention. Il devra également apprécier sa propre performance.

Cette formation prépare les aspirants inspecteurs à prendre des décisions judicieuses concernant l'emploi de la force, à intervenir physiquement et à contrôler ses émotions dans des situations comportant un certain niveau de stress.

Dans un premier temps, ce cours contribue au développement des habiletés techniques nécessaires à l'intervention physique dans un contexte de respect de l'ordre et de la paix publique sur le réseau de la STM.

Ce cours fera vivre aux aspirants des mises en situation dans un contexte de réalité simple (instable, mais prédictif) permettant aux aspirants inspecteurs de prendre des décisions quand à l'emploi de la force en analysant le contexte d'intervention selon le Modèle national de l'emploi de la force.

Cette formation prépare également les aspirants inspecteurs à respecter constamment les principes de défense et les principes tactiques, à savoir une communication constante dans l'intervention, à réagir adéquatement en situation de stress et à intervenir de façon appropriée.

La Direction des activités et de la formation sur mesure.



## Généralités

› **Préalables**

- Avoir réussi toutes les étapes pour l'obtention du corps d'emploi inspecteur de la STM.

› **Personnes-ressources**

- Instructeurs qualifiés et accrédités par l'École nationale de police du Québec.

› **Clientèle visée**

- Aspirants inspecteurs inscrits au programme de formation initiale pour les inspecteurs de la Société de transport de Montréal.

› **Durée**

148 h réparties de la façon suivante :

- Prémises de l'emploi de la force : 8 h.
- Communication stratégique : 4 h.
- Intervention physique (incluant l'entraînement en réalité simple et complexe): 128 h.
- Désescalade : 4h.
- Gestion du stress et des émotions : 4h.

Ratio d'encadrement : un instructeur pour huit (8) aspirants inspecteurs.



## Objectifs et standards

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Intervenir physiquement auprès de personnes.	<p>À partir d'extraits vidéo.</p> <p>À partir de mises en situation simulant les conditions réelles d'exercice.</p> <p>En recréant un environnement teinté par la tension.</p> <p>En utilisant des sites de simulation.</p> <p>À l'aide de techniques d'intervention physique.</p> <p>À l'aide d'une fiche d'appréciation et de coaching pour l'analyse des interventions.</p> <p>À l'aide du précis de cours en intervention physique.</p> <p>À l'aide du rapport d'événement.</p>

Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Évaluer continuellement la situation	<p>1.1 Analyse adéquate de la situation</p> <p>1.2 Analyse adéquate du comportement du sujet</p> <p>1.3 Évaluation adéquate du niveau de risque</p> <p>1.4 Identification juste des pouvoirs et devoirs en fonction des motifs d'interpellation et de prise de contrôle de la situation</p>
2. Planifier son intervention	<p>2.1 Planification adéquate de son intervention en fonction de l'événement en cours, de sa perception et des considérations tactiques</p> <p>2.2 Recours à l'assistance nécessaire</p>
3. Intervenir en fonction de la situation.	<p>2.1 Communication constante dans l'intervention.</p> <p>2.2 Application d'une technique d'approche sécuritaire et d'un contact initial adéquat.</p> <p>2.3 Exécution adéquate de techniques de contrôle physique appropriées aux circonstances.</p> <p>2.4 Mise des menottes adéquate.</p> <p>2.5 Vérification immédiate de l'intégrité physique de la personne.</p> <p>2.6 Exécution d'une fouille adéquate.</p> <p>2.7 Prise en compte des aspects légaux liés à l'intervention</p>
4. Articuler sa prise de décision	<p>4.1 Identification adéquate des divers éléments sur l'utilisation de la force</p>



## Contenu de la formation

### INTERVENTION PHYSIQUE

- L'EMPLOI DE LA FORCE
  - ↳ Pouvoirs légaux
  - ↳ Jurisprudences
  - ↳ Modèle national de l'emploi de la force
  
- ENTRAÎNEMENT DE BASE
  - ↳ Contrôles articulaires.
  - ↳ Contrôle par points de pression.
  - ↳ Mise rapide des menottes.
  - ↳ Techniques de fouille.
  - ↳ Défense contre les coups frappés.
  - ↳ Mise des menottes par contrôle articulaire.
  - ↳ Bâton droit télescopique.
  - ↳ Entraînement de base chutes.
  - ↳ Contrôle par l'encolure.
  - ↳ Principes et techniques d'intervention en équipe.
  - ↳ Techniques de défense contre un ou plusieurs assaillants.
  - ↳ Garde et contrôle de l'arme intermédiaire.
  - ↳ Agression physique grave.
  - ↳ Principes et techniques d'intervention en équipe.
  - ↳ Défense contre les armes blanches.
  - ↳ Intervention en milieu restreint.
  - ↳ Arme à impulsion électrique.
  
- ENTRAÎNEMENT EN RÉALITÉ SIMPLE ET EN RÉALITÉ COMPLEXE
  - Arrivée sur les lieux.
  - Identification des pouvoirs et devoirs.
  - Identification des informations pertinentes à l'analyse de la situation.
  - Communication.
  - Technique d'approche et de contact initial.
  - Techniques de contrôle physique.
  - Mise des menottes.
  - Vérification de l'intégrité physique de la personne
  - Fouille.
  - Respect des obligations légales
  - Justification de son intervention.
  - Autoévaluation de sa performance.
  - Travail d'équipe.

## Démarche didactique

La démarche didactique utilisée dans ce cours est articulée selon les valeurs, les normes et les standards pédagogiques en vigueur à l'ENPQ. Elle privilégie une approche visant le développement de compétences professionnelles où l'action, la réflexion et l'entraînement de l'aspirant inspecteur sont les moteurs de l'apprentissage. Elle attribue au formateur un rôle de supervision et d'accompagnement des apprentissages (coaching).

### ■ UN RÔLE ACTIF POUR LES ASPIRANTS INSPECTEURS DE LA STM

À l'image des *inspecteurs en exercice* qui doivent *intervenir auprès de personnes* et qui tiennent un rôle actif dans leur travail, les aspirants inspecteurs inscrits à ce cours sont les principaux agents de leur formation et cela, dans un environnement d'apprentissage où tout est mis en œuvre pour recréer les tâches et les responsabilités habituelles de l'inspecteur de la STM dans ce type d'intervention. Ainsi, tout au long du cours, les aspirants inspecteurs doivent *amorcer des interventions, intervenir auprès de personnes* dans différents contextes et *finaliser leurs interventions*. Ils doivent également *apprécier leurs interventions*.

C'est donc en exerçant concrètement la compétence à *intervenir auprès de personnes* que les aspirants inspecteurs atteignent progressivement les objectifs d'apprentissage visés par le cours.

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

Chacune des interventions réalisées par les aspirants inspecteurs fait 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, et d'amener les aspirants inspecteurs à se situer par rapport à leur progression d'apprentissage.

Les formateurs assurent aux aspirants inspecteurs un soutien continu dans leur démarche d'apprentissage, et ce, par différents moyens, notamment par les rétroactions personnalisées et collectives qu'ils transmettent à la suite de leurs observations. De cette façon, les formateurs communiquent régulièrement à chaque aspirant inspecteur une appréciation formative de ses performances afin qu'il puisse apporter, s'il y a lieu et tout au long de son cheminement, les ajustements qui lui permettront de s'améliorer.

## Activités d'enseignement et d'apprentissage

Act.	Titre de l'activité et apprentissages visés	Durée	Élément de compétence
	<b>Processus méthodique d'intervention de l'inspecteur</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Présenter le Modèle national de l'emploi de la force.</li> <li>▪ S'initier à l'analyse d'interventions ayant recours à l'emploi de la force.</li> <li>▪ Respect des obligations légales.</li> </ul>	4 h	1-2-3-4
	<b>Communication stratégique</b> Adapter ses stratégies de communication selon les circonstances.	4 h	1
	<b>Désescalade</b>	4h	SO
	<b>Gestion du stress et des émotions</b>	4h	SO
IP 1	<b>Prémisses en emploi de la force 1</b>	4 h	3
Act 1	<b>Entraînement de base 1</b>	4 h	3
IP 1.2	<b>Prémisses en emploi de la force 2</b>	4h	SO
Act 2	<b>Entraînement de base 2</b>	4 h	3
Act 3	<b>Entraînement de base 3</b>	4 h	3
Act 4	<b>Entraînement de base 4</b>	4 h	3
Act 5	<b>Entraînement de base 5</b>	4 h	3
IP 3	<b>Activité d'amorce : les options de force</b>	4 h	3
IP 4	<b>Mise rapide des menottes et fouille d'une personne 1</b>	4 h	3
IP 5	<b>Approche et escorte d'une personne 1</b>	4 h	3

<b>Act.</b>	<b>Titre de l'activité et apprentissages visés</b>	<b>Durée</b>	<b>Élément de compétence</b>
IP 6	Usage des armes intermédiaires et contrôle par l'encolure 1	4 h	3
IP 7	Mise rapide des menottes et fouille d'une personne 2	4 h	3
IP 8	Approche et escorte d'une personne 2	4h	3
IP 10	Expérimentation de l'aérosol capsique par contamination indirecte	4 h	SO
IP 9	Usage des armes intermédiaires et contrôle par l'encolure 2	4 h	3
IP 11	Usage des armes intermédiaires 3	4 h	3
IP 12	Travail en équipe 1	4 h	3
IP 13	Usage des armes intermédiaires 4 et contrôle par l'encolure 3	4 h	3
IP 14	Armes à impulsion électrique	4 h	3
IP 15	Travail en équipe 2	4 h	3
IP 16	Défense contre les armes blanches	4 h	3
IP 17	Évaluation des connaissances : prémisses et communication	4 h	1, 2, 3 et 4
IP 18	Circuit de révision	4 h	1, 2, 3 et 4
IP 19	Évaluation des techniques en entraînement de base	4 h	3
IP 20	Intervention en milieu restreint	4 h	3
IP 21	Reprise de l'évaluation et circuit de révision des techniques en entraînement de base	4 h	1, 2, 3 et 4
IP 22	Réalité simple	4 h	1, 2, 3 et 4
IP 23	Réalité simple	4 h	1, 2, 3 et 4

<b>Act.</b>	<b>Titre de l'activité et apprentissages visés</b>	<b>Durée</b>	<b>Élément de compétence</b>
IP 24	Réalité simple	4 h	1, 2, 3 et 4
IP 25	Réalité complexe	4 h	1, 2, 3 et 4
IP 26	Réalité complexe	4 h	1, 2, 3 et 4
IP 27	Épreuve synthèse formative	12 h	1, 2, 3 et 4
IP 28	Épreuve synthèse certificative	16 h	1, 2, 3 et 4
IP 29	Formation d'appoint et reprise de l'épreuve synthèse certificative	4 h	1, 2, 3 et 4



## Évaluation

La compétence *Prémises en emploi de la force* sera évaluée de façon théorique. Cette évaluation comptera pour 100% de la note finale. Le seuil de réussite est de 60%.

L'évaluation de la compétence *Intervenir physiquement auprès des personnes* se divise en deux parties distinctes. La première partie de l'évaluation permet de vérifier le niveau d'acquisition des habiletés et techniques d'intervention physique de base. En seconde partie, l'évaluation se déroule sous la forme d'une épreuve certificative finale permettant à l'aspirant inspecteur de démontrer sa compétence dans un contexte de pratique inhérente au travail d'inspecteur de la STM.

### Partie 1 : Évaluation des techniques en entraînement de base

Trois techniques sont visées par l'évaluation des techniques d'intervention physique de base :

- ⇒ Contrôle par l'encolure
- ⇒ Bâton droit télescopique
- ⇒ Les techniques suivantes (une technique choisie au hasard):
  - ⇨ Tirer, pousser, dégager
  - ⇨ Contrôle par points de pression
  - ⇨ Contrôles articulaires
  - ⇨ Mise rapide des menottes
  - ⇨ Techniques de fouille
  - ⇨ Mise des menottes par contrôle articulaire
  - ⇨ Aérosol capsique
  - ⇨ Défense contre des agressions physiques

Il est à noter que la réussite de cette évaluation est préalable à l'épreuve certificative finale.

### Partie 2 : Épreuve certificative finale (activités d'intégration)

Cette épreuve, vécue en contexte réel, consiste à effectuer une intervention où l'emploi de la force est présent. Elle se compose de deux activités d'intégration.

Plus précisément, les éléments évalués à l'épreuve certificative finale sont :

- ⇨ L'arrivée sur les lieux.
- ⇨ L'identification des informations pertinentes à l'analyse de la situation.
- ⇨ L'identification des pouvoirs et devoirs en regard des motifs d'intervention.
- ⇨ La communication stratégique.
- ⇨ L'application d'une technique d'approche et du contact initial.
- ⇨ L'exécution des techniques de contrôle physique.
- ⇨ L'exécution de la mise des menottes.
- ⇨ La vérification de l'intégrité physique de la personne.
- ⇨ L'exécution de la fouille.
- ⇨ Le respect des obligations légales.
- ⇨ La justification de son intervention.

Pour pouvoir réaliser l'activité d'intégration liée à la compétence « *Intervenir physiquement auprès des personnes* », l'étudiant doit tout d'abord réussir les activités liées aux techniques en entraînement de base (bâton, encolure et deux techniques au hasard). La note de passage pour ces activités est toujours de 60 %. Les activités liées aux techniques en entraînement de base valent pour 40% de la note finale de la compétence « *Intervenir physiquement auprès des personnes* ».

Par la suite, pour réussir la compétence « *Intervenir physiquement auprès des personnes* », l'étudiant doit également obtenir la note de passage de 60 % dans l'activité d'intégration. L'activité d'intégration vaut pour 60% de la note finale de la compétence « *Intervenir physiquement auprès des personnes* ». Pour cette compétence technique, l'étudiant a droit à deux essais (voir colonnes E1 et E2 de l'exemple 2 suivant) pour les activités liées aux techniques en entraînement de base et l'activité d'intégration avant d'être considéré en échec. Toutefois, un étudiant qui ne réussit pas son essai 1, mais qui réussit son essai 2 se verrait attribuer la note de 60 %. Dans cette situation, aucun échec ne sera comptabilisé au dossier étudiant.

### Exemple 2

E : essai EC% : Épreuve certificative R : reprise		Vérification de l'atteinte des objectifs et standards		ESC %	R 1	R 2	Total %
		E 1	E 2				
Intervenir physiquement auprès des personnes		E 1	E 2	ESC %	R 1	R 2	Total %
1.	Bâton	82					82
2.	Encolure	89					89
3.	Techniques au hasard	52	55	E	75		75
4.	Techniques au hasard	75		75			75
5.	Activité d'intégration	50	65	60			60

Résultat final	%	Cote
	76,20	C+

L'étudiant qui échoue les essais 1 et 2 sera considéré en échec de compétence, mais pourra néanmoins effectuer deux reprises (voir colonnes R1 et R2). Sur réussite des reprises 1 ou 2, l'échec initial sera maintenu au dossier. Ainsi, l'étudiant verra, sur son relevé de notes, une première ligne soulignant qu'il y a eu échec et une seconde ligne pour ce même cours mentionnant la note obtenue à la reprise.

Il est important de mentionner ici que si un étudiant échoue dans les cinq activités liées à cette compétence et qu'il réussit à la reprise 1 ou la reprise 2 dans les quatre activités, un seul échec sera comptabilisé à son dossier.

**École nationale  
de police**

**Québec** 

350, rue Marguerite-D'Youville  
Nicolet (Québec) J3T 1X4

École nationale  
de police  
du Québec

---

**Patrouille stratégique d'un  
secteur d'intervention**

STM-1008

PLAN DE COURS

---

Québec 

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

© École nationale de police du Québec, 2011.

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 du tout ou d'une partie de son contenu, sous quelque forme que ce soit (conférence, cours ou autre semblable moyen de diffusion), doivent au préalable être autorisés par écrit par la direction de l'École nationale de police du Québec.

**Note :** Dans ce document, le genre masculin est utilisé sans discrimination et uniquement pour alléger le texte.

Version du : 6 décembre 2011

Référence : STM-1008

## Présentation

Le cours *Patrouille stratégique d'un secteur d'intervention* s'adresse aux personnes appelées à œuvrer comme inspecteur de la Société de transport de Montréal (STM).

Cette formation vise essentiellement le développement de la compétence *Patrouiller stratégiquement un secteur d'intervention*. Plus précisément, au terme de ce cours, l'étudiant sera en mesure de planifier sa patrouille, d'exécuter sa patrouille, d'amorcer des enquêtes et d'assurer un suivi de sa patrouille. L'étudiant devra également apprécier ses interventions liées à sa patrouille stratégique dans une perspective d'amélioration continue.

Ce cours contribue à l'acquisition de connaissances et au développement des habiletés et des attitudes nécessaires à l'exercice de la fonction d'un inspecteur, et ce, en cohérence avec la mission, les valeurs, les procédures et les directives de la Direction de sûreté et de contrôle de la STM.

La Direction des activités et de la formation sur mesure

## Généralités

- **Préalable**
  - Étudiants sélectionnés par la Société de transport de Montréal (STM)
  
- **Clientèle visée**
  - Personne appelée à œuvrer à titre d'inspecteur de la STM.
  
- **Durée**
  - 77 h 30 min.
  
- **Nombre d'étudiants**
  - 30 étudiants maximum

Énoncé de la compétence <b>1</b>	Contexte de réalisation
<p>Patrouiller stratégiquement un secteur d'intervention.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Au moyen de sites de simulation</li> <li>• Dans le réseau de la Société de transport de Montréal (STM) pour l'apprentissage en milieu de travail (réseau de la STM : métro, autobus, boucle d'autobus, abribus, stationnement, etc.)</li> <li>• À pied ou à véhicule (circuit routier), à l'ENPQ et sur le réseau STM</li> <li>• Sur les quarts de travail</li> <li>• En duo ou en équipe</li> <li>• À l'aide du port de son uniforme et de son équipement</li> <li>• À l'aide de séminaires de formation</li> <li>• Au moyen de scénarios simulant les conditions réelles d'exercice de l'inspecteur</li> <li>• Au moyen de jeux de rôle</li> <li>• À partir de la législation en vigueur</li> <li>• À partir des procédures, directives, règlements et normes de qualité de service de la STM</li> <li>• À partir de différents protocoles d'entente avec des partenaires</li> <li>• À partir de codes d'appels et de priorités</li> <li>• À l'aide de différents rapports et documents de référence</li> <li>• Au moyen de logiciels de traitement des données : word, excel</li> <li>• À l'aide d'un rapport de progression des apprentissages</li> <li>• À l'aide du processus méthodique de l'intervention de l'inspecteur et du tableau sur la problématique de l'emploi de la force</li> <li>• Au moyen de périodes de rétroaction</li> <li>• En conformité avec les procédures d'application du régime pédagogique</li> </ul>

Éléments de la compétence	Critères de performance
<b>1. Planifier sa patrouille.</b>	1.1 Participation active au rassemblement 1.2 Établissement efficient d'un plan d'action 1.3 Vérification systématique de l'équipement et du véhicule selon les directives s'il y a lieu
<b>2. Exécuter sa patrouille.</b>	2.1 Présence et visibilité adéquate en tant qu'inspecteur de la STM 2.2 Observation rigoureuse de l'environnement et des individus 2.3 Communication adéquate avec les collègues et les partenaires 2.4 Conduite efficace et sécuritaire d'un véhicule
<b>3. Amorcer des enquêtes lors de sa patrouille.</b>	3.1 Recueil d'informations pertinentes auprès du ou des plaignant (s), témoin (s) et victime (s) 3.2 Protection constante des personnes, des lieux et des biens 3.3 Planification opérationnelle de l'amorce d'enquête 3.4 Intervention opérationnelle de l'amorce d'enquête 3.5 Préparation efficace d'un dossier judiciaire en vue d'un éventuel témoignage à la cour 3.6 Témoignage structuré et crédible à la cour le cas échéant
<b>4. Assurer le suivi de sa patrouille.</b>	4.1 Transmission efficace d'informations pertinentes 4.2 Rédaction minutieuse des rapports et documents appropriés
<b>5. Apprécier sa patrouille.</b>	5.1 Auto-évaluation objective de ses performances liées à la patrouille 5.2 Formulation pertinente d'objectifs à atteindre dans une perspective d'amélioration continue 5.3 Identification réaliste des moyens envisagés pour atteindre les objectifs fixés

## Contenu de la formation

### La participation au rassemblement :

- ↷ la prise de notes
- ↷ l'écoute des consignes du sergent
- ↷ l'interaction avec les collègues
- ↷ le choix d'assignation
- ↷ l'établissement d'un plan d'action et des ressources nécessaires

### La vérification de l'équipement :

- ↷ l'assurance d'avoir tout l'équipement nécessaire à la réalisation de sa patrouille
- ↷ l'assurance du bon état de fonctionnement de son équipement

### La présence et la visibilité en tant qu'inspecteur de la STM :

- ↷ le respect des directives de la STM eu égard au port de l'uniforme et des équipements
- ↷ le respect de la mission et des valeurs de la STM
- ↷ la connaissance du réseau de la STM
- ↷ le positionnement stratégique de façon à être vu et aussi de façon à être sécuritaire

### L'observation de l'environnement et des individus :

- ↷ l'inspection visuelle de son environnement
- ↷ la nécessité de toujours être attentif et vigilant (préparation mentale)
- ↷ les endroits à risque
- ↷ le décodage des signes d'une situation pouvant devenir problématique et pouvant compromettre le bon déroulement des activités de la STM

### La communication avec les collègues et les partenaires :

- ↷ l'utilisation du radio-émetteur
- ↷ l'utilisation des conventions et des codes de communication
- ↷ les priorités dans l'utilisation des ondes radio
- ↷ les caractéristiques et les étapes d'une communication efficace
- ↷ les difficultés relatives à la communication (à l'émission et à la réception du message)
- ↷ l'utilisation du téléphone à cinq chiffres et du téléphone rouge
- ↷ la demande de renfort (autant envers les partenaires internes qu'externes)
- ↷ la transmission d'informations pertinentes afin d'assurer la suivi de sa patrouille

### L'amorce d'une enquête :

- ↷ l'utilisation des 3QCOP et la consignation structurée des informations recueillies
- ↷ la recherche d'éléments de preuve par une observation rigoureuse
- ↷ la planification opérationnelle de l'amorce d'une enquête
- ↷ l'intervention opérationnelle de l'amorce d'une enquête
- ↷ la décision de référer ou non aux services de police concernés
- ↷ le respect de la chaîne de possession
- ↷ l'avis au sergent ou au supérieur immédiat
- ↷ l'établissement d'un périmètre de sécurité
- ↷ l'application de ses pouvoirs et devoirs dans le cadre de l'amorce de l'enquête
- ↷ la demande d'assistance de services spécialisés

### Le témoignage à la cour :

- ↷ la préparation d'un dossier judiciaire en vue d'un témoignage à la cour
- ↷ le protocole de la cour lié aux comportements, à l'habillement et aux règles d'éthique
- ↷ l'utilisation du calepin de notes lors du témoignage

**La rédaction des rapports et documents appropriés :**

- ↷ le rapport quotidien du patrouilleur
- ↷ le rapport d'événement
- ↷ le constat d'infraction
- ↷ le rapport de citoyen SPVM
- ↷ le rapport de saisie
- ↷ le rapport unique en usage de la force
- ↷ le rapport de surveillance spéciale
- ↷ le registre 2
- ↷ le rapport quotidien – Sûreté industrielle
- ↷ le suivi d'opération – Sûreté industrielle
- ↷ le rapport C.G.N.
- ↷ le calepin de notes

**L'appréciation de ses interventions liées à sa patrouille stratégique :**

- ↷ l'auto-évaluation de ses performances
- ↷ la formulation d'objectifs à atteindre
- ↷ l'identification réaliste des moyens pour atteindre les objectifs fixés

**Les outils du patrouilleur stratégique :**

- ↷ le processus méthodique d'intervention de l'inspecteur de la STM
- ↷ la grille d'observation et de coaching
- ↷ le rapport de progression des apprentissages

## Démarche didactique

La démarche didactique utilisée dans ce cours est articulée selon les valeurs, les normes et les standards pédagogiques en vigueur à l'École nationale de police du Québec. Elle privilégie une démarche d'apprentissage expérientiel pour l'étudiant et donne au formateur un rôle de supervision et d'accompagnement des apprentissages (coaching).

### UN RÔLE ACTIF POUR LES ÉTUDIANTS

L'assise de cette formation est que l'étudiant est l'agent premier de ses apprentissages; il est l'acteur principal dans le développement de sa compétence; c'est lui qui apprend. En ce sens, l'ensemble des activités proposées lui permettra de construire progressivement les savoirs nécessaires à l'atteinte des objectifs et standards visés par la formation. L'essentiel de la formation se jouera autour d'activités d'expérimentation et d'intégration des apprentissages où l'étudiant aura à planifier, et exécuter sa patrouille stratégique dans des secteurs d'intervention, à amorcer des enquêtes et à assurer le suivi de sa patrouille dans le but d'assurer le bon déroulement des activités de la STM.

Tout au long de sa formation, l'étudiant utilisera des stratégies et des outils lui permettant d'apprécier ses performances en fonction du résultat attendu.

Bien que la formation soit axée sur la pratique, une large place est accordée à la **pensée critique et réflexive**, omniprésente comme stratégie efficiente de régulation et de stabilisation des apprentissages, l'étudiant aura ainsi à établir des liens avec le référentiel de base, à se fixer des objectifs, à identifier des mesures de redressement, s'il y a lieu, et à tirer des conclusions, dans une perspective d'acquisition et de maintien de la compétence.

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

Pour sa part, le formateur agira à titre de médiateur et de guide entre l'expérience de l'étudiant et la réalité objective d'un savoir structuré et cohérent. L'ensemble des interventions du formateur sera ponctué d'observations, d'objectivations, de *feedback* dont le but est de favoriser l'atteinte des standards chez l'étudiant, et ce, afin qu'il soit ainsi en mesure de se situer face à sa performance.

Bref, comme une compétence ne s'enseigne pas, mais qu'elle s'acquiert, le formateur jouera le rôle de facilitateur des apprentissages auprès des étudiants.

## Activités d'enseignement et d'apprentissage

N°	Titre de l'activité et apprentissages visés	Durée	Élément de compétence
1	<b>Accueil et présentation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prendre connaissance des paramètres de la compétence <i>Patrouiller stratégiquement un secteur d'intervention</i>, de ses objectifs et standards, de son déroulement et de son instrumentation (document accompagnateur de la présentation électronique et grille d'observation et de coaching).</li> </ul>	30 min.	
2	<b>Le rassemblement au poste</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planifier sa patrouille.</li> <li>▪ Participer activement au rassemblement.</li> <li>▪ Établir un plan d'action en fonction de son assignment.</li> <li>▪ Vérifier son équipement et le véhicule avant de partir pour sa patrouille.</li> <li>▪ Rédiger les documents appropriés.</li> <li>▪ Apprécier ses interventions liées à la planification de sa patrouille.</li> </ul>	1 h 30 min.	1-4-5
3	<b>La vidéo de patrouille</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vérifier son équipement et le véhicule avant de partir pour sa patrouille.</li> <li>▪ Être présent et visible lors de sa patrouille.</li> <li>▪ Observer attentivement son environnement et les individus.</li> <li>▪ Communiquer avec les collègues.</li> <li>▪ Rédiger les rapports et documents appropriés.</li> </ul>	2h	1-2-4
4	<b>Les conventions et les codes de communication radio</b> <b>S'APPROPRIER :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ les caractéristiques et les étapes d'une communication efficace;</li> <li>▪ les conventions de communication, les codes d'usage, le code universel alphabétique ainsi que les codes de localisation des stations;</li> <li>▪ les priorités dans l'utilisation des ondes radio;</li> <li>▪ la signification des indicatifs d'appel.</li> <li>▪ Prendre conscience de l'utilité du téléphone à cinq chiffres et le téléphone rouge.</li> </ul>	2h	2 et 4
5	<b>L'amorce d'une enquête</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utiliser les 3QCOP.</li> <li>▪ Consigner de façon structurée l'ensemble des informations recueillies.</li> <li>▪ Rechercher des éléments de preuve par une observation rigoureuse.</li> <li>▪ Planifier et amorcer l'enquête.</li> <li>▪ Référer ou non le dossier aux services de police concernés et demander assistance aux services spécialisés dans diverses situations.</li> <li>▪ Respecter la chaîne de possession.</li> <li>▪ Établir un périmètre de sécurité.</li> <li>▪ Appliquer ses pouvoirs et devoirs dans le cadre de l'amorce de son enquête.</li> <li>▪ Apprécier ses interventions liées à l'amorce de l'enquête.</li> </ul>	4h	3 et 4

N°	Titre de l'activité et apprentissages visés	Durée	Élément de compétence
6	<p><b>L'utilisation du radio-émetteur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utiliser le radio-émetteur tout en communiquant à l'aide des conventions et codes de communication.</li> <li>▪ Communiquer à l'aide du téléphone à cinq chiffres.</li> <li>▪ Prendre conscience de l'importance d'utiliser les ondes radio uniquement lorsque cela est nécessaire.</li> <li>▪ Appliquer les notions apprises quant au processus de communication et aux étapes d'une communication efficace.</li> </ul>	2h	2 et 4
7	<p><b>Rapport d'accident/incident (RAI)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Développer le réflexe d'utiliser les 3QCOP.</li> <li>▪ Consigner de façon structurée l'ensemble des informations recueillies.</li> <li>▪ Respecter la chaîne de possession.</li> <li>▪ La planification et l'intervention opérationnelle de l'amorce d'une enquête.</li> <li>▪ Réviser les notions touchant l'établissement d'un périmètre de sécurité.</li> <li>▪ Prendre conscience de ses pouvoirs et devoirs dans le cadre de l'amorce de son enquête</li> <li>▪ Prendre conscience de l'importance de demander assistance de services spécialisés dans diverse situations.</li> <li>▪ Apprécier ses interventions liées à sa patrouille stratégique.</li> </ul>	6h	3 et 4
8	<p><b>Le témoignage à la cour</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Préparer un dossier judiciaire en vue d'un témoignage à la cour.</li> <li>▪ Respecter le décorum de la cour.</li> <li>▪ Apprendre à témoigner.</li> </ul>	4h	3 et 4
9	<p><b>La connaissance du réseau de la STM</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ S'orienter dans le métro et dans la ville de Montréal.</li> <li>▪ S'approprier un secteur d'intervention.</li> <li>▪ Apprécier sa capacité à s'orienter</li> </ul>	1h	2-5
10	<p><b>L'observation vigilante et attentive</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prendre conscience de l'importance de toujours être vigilant et attentif en tant qu'inspecteur.</li> <li>▪ Développer son sens de l'observation.</li> <li>▪ Appliquer différentes techniques afin d'augmenter la validité de ses observations.</li> <li>▪ Assimiler différents concepts liés à l'observation tels que le processus de perception, l'interprétation, les préjugés, l'objectivité et la subjectivité.</li> </ul>	1 h 30 min.	2

11	<p><b>La patrouille stratégique AMT 1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Patrouiller un secteur d'intervention.</li> <li>▪ Mettre en pratique les apprentissages effectués aux activités précédentes.</li> <li>▪ Raffiner son approche quant au service à la clientèle.</li> <li>▪ Prendre conscience de l'importance d'effectuer une patrouille stratégique.</li> <li>▪ Auto-évaluer sa patrouille.</li> </ul>	3h	1-2-4-5
12	<p><b>La patrouille stratégique AMT 3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Patrouiller un secteur d'intervention.</li> <li>▪ Mettre en pratique les apprentissages effectués aux activités précédentes.</li> <li>▪ Raffiner son sens de l'observation.</li> <li>▪ Prendre conscience de l'importance d'effectuer une patrouille stratégique.</li> <li>▪ Auto-évaluer sa patrouille.</li> </ul>	4h	1-2-4-5
13	<p><b>La patrouille commentée en surface AMT 4a et 4b</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Patrouiller un secteur d'intervention en surface.</li> <li>▪ Raffiner son sens de l'observation tout en conduisant.</li> <li>▪ Prendre conscience de l'importance d'effectuer une patrouille stratégique.</li> <li>▪ Auto-évaluer sa patrouille.</li> </ul>	8h	1-2-4-5
14	<p><b>La patrouille stratégique AMT 5</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Patrouiller un secteur d'intervention en civil.</li> <li>▪ Raffiner son sens de l'observation afin de relever des infractions.</li> <li>▪ Prendre conscience de l'importance d'effectuer une patrouille stratégique.</li> <li>▪ Auto-évaluer sa patrouille.</li> </ul>	4h	1-2-4-5
15	<p><b>La patrouille stratégique AMT 6</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Patrouiller un secteur d'intervention.</li> <li>▪ Mettre en pratique les apprentissages effectués aux activités précédentes.</li> <li>▪ Raffiner ses interventions auprès d'une clientèle multiethnique.</li> <li>▪ Prendre conscience de l'importance d'effectuer une patrouille stratégique.</li> <li>▪ Auto-évaluer sa patrouille.</li> </ul>	4h	1 à 5
16	<p><b>La patrouille stratégique AMT 7</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Patrouiller un secteur d'intervention.</li> <li>▪ Mettre en pratique les apprentissages effectués aux activités précédentes.</li> <li>▪ Raffiner ses interventions quant à la protection des chauffeurs.</li> <li>▪ Prendre conscience de l'importance d'effectuer une patrouille stratégique.</li> <li>▪ Auto-évaluer sa patrouille.</li> </ul>	4h	1-2-4-5

<b>17</b>	<b>La patrouille stratégique AMT 8</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Patrouiller un secteur d'intervention.</li><li>▪ Mettre en pratique les apprentissages effectués aux activités précédentes.</li><li>▪ Raffiner ses interventions auprès d'une personne pressée.</li><li>▪ Prendre conscience de l'importance d'effectuer une patrouille stratégique.</li><li>▪ Auto-évaluer sa patrouille.</li></ul>	4h	1-2-4-5
<b>18</b>	<b>La patrouille stratégique AMT 10</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Patrouiller un secteur d'intervention.</li><li>▪ Mettre en pratique les apprentissages dans le cadre d'un appel à la bombe.</li><li>▪ Prendre conscience de l'importance d'effectuer une patrouille stratégique.</li><li>▪ Auto-évaluer sa patrouille.</li></ul>	2h	1 à 5
<b>19</b>	<b>Épreuve de synthèse formative</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Identifier ses forces et ses points à améliorer par rapport à la patrouille stratégique d'un secteur d'intervention.</li><li>▪ Formuler des objectifs à atteindre liés à sa patrouille dans une perspective d'amélioration continue.</li><li>▪ Identifier les moyens à mettre en œuvre pour atteindre les objectifs visés quant à sa patrouille stratégique.</li></ul>	10h	1 à 5
<b>20</b>	<b>Épreuve de synthèse certificative</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Démontrer l'atteinte de la compétence visée.</li></ul>	10h	1 à 5

## Évaluation

L'évaluation des apprentissages se déroulera sous la forme d'une épreuve certificative permettant à l'étudiant de démontrer sa compétence à *Patrouiller un secteur d'intervention*. Cette épreuve consiste à planifier et exécuter sa patrouille stratégique dans des secteurs d'intervention, à amorcer des enquêtes et à assurer le suivi de cette dernière dans le but d'assurer le bon déroulement des activités de la Société de transport de la STM. Par ailleurs, comme la capacité à apprécier sa progression joue un rôle clé dans la formation, un rapport de progression des apprentissages fait également partie de l'évaluation de l'étudiant.

### Éléments évalués:

- **La planification de sa patrouille**
- **La vérification de son équipement avant d'effectuer sa patrouille**
- **L'intervention liée à l'amorce d'une enquête**
- **La communication en situation de patrouille**
- **La rédaction des documents appropriés**
- **L'appréciation de sa patrouille**

La réussite de chacun des éléments évalués est nécessaire pour attester de l'atteinte de la compétence. Conséquemment, l'échec à l'un ou l'autre entraîne l'échec de la compétence et l'étudiant devra reprendre l'épreuve au complet.

Au terme de la formation, l'étudiant aura accès à un portrait témoignant de sa performance pour chacun des éléments de compétence évalués et recevra un relevé de notes présentant une cote générale (de A+ à E) attestant de sa compétence en vertu du *Règlement sur le régime des études* en vigueur à l'ÉPNPQ. Cette cote est accompagnée d'un bref descriptif qualitatif (définition) **du niveau de maîtrise de la compétence** atteint par l'étudiant au terme du cours. La note de passage est établie à « D ». Les résultats de l'évaluation finale sont exprimés dans le guide de cotation ci-dessous.

### GUIDE DE COTATION

%	Cotes	Niveaux de maîtrise de la compétence	Définitions
96,3-100%	A+	<b>Niveau SUPÉRIEUR</b>	L'étudiant dépasse avec distinction et sans ambiguïté le seuil exigé pour les critères associés à la compétence.
92,7-96,2%	A		
89,1-92,6%	A-		
85,5-89%	B+	<b>Niveau TRÈS SATISFAISANT</b>	L'étudiant atteint de façon convaincante les critères associés à la compétence.
81,8-85,4%	B		
78,1-81,7%	B-		
74,5-78%	C+	<b>Niveau SATISFAISANT</b>	L'étudiant atteint de façon acceptable les critères associés à la compétence. Sa performance à certains critères devra toutefois être améliorée.
70,9-74,4%	C		
67,3-70,8	C-		
63,6-67,2%	D+	<b>Niveau MINIMAL</b>	L'étudiant atteint de façon minimale les critères associés à la compétence. Cette dernière est toutefois à consolider.
60-63,5%	D		
0-59,9%	E	<b>Niveau INSUFFISANT</b>	L'étudiant n'a pas acquis la compétence visée par le cours. Un ou plusieurs critères n'ont pas été atteints. Cette cote entraîne l'échec; une reprise doit être envisagée.

## Bibliographie

SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE MONTRÉAL (2010), *Correspondance interne – Utilisation des radios portatives*, 29 novembre 2010.

SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE MONTRÉAL (2010), *Fichier Excel – Nouveaux codes d'appel 2010*.

SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE MONTRÉAL (2009), *Code de comportement – Service de la surveillance*, 22 juillet.

SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE MONTRÉAL (2004), *Programme de formation des inspecteurs*, août 2004.

DIVERSES PROCÉDURES ET DIRECTIVES DE LA SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE MONTRÉAL :

- Procédures administratives PA-M-69-0011 « *Avis à donner lors d'absence* »
- Procédures administratives PA-M-69-0001 « *Utilisation et gestion des radiocommunications* »
- Consigne RC-M-69-0002 « *Tenue et maintien* »
- Procédures administratives PA-M-69-0005 « *Tenue civile* »
- Procédure de base PB-M-69-0103 « *Présence préventive sur les quais des stations et des propriétés de la STCUM* »
- Procédure de base PB-M-69-0104 « *Localisation des agents patrouilleurs* »
- Note de service SN-M-69-0112 « *Utilisation des ondes radio lors du positionnement* »
- Note de service SN-M-69-0114 « *Nouveaux codes d'appel* »
- Note de service SN-M-69-0110 « *Changements au code d'usage* »
- Procédure opérationnelle PO-M-69-0006 « *Détermination et traitement de la priorité des appels au centre opérationnel de Surveillance* »
- Note de service SN-M-69-0113 « *Distribution des appels* »
- Consigne RC-M-69-0004 « *Entretien des vestes pare-balles* »
- Procédure de base PB-M-69-0101 « *Rédaction de rapport d'événement* »
- Procédure de base PD-M-69-0036 « *Rédaction du rapport de citoyen du SPCUM* »
- Note de service SN-M-69-0109 « *Intervention auprès des personnes blessées* »
- Document de référence DR-M-00-0004 « *Plan de sécurité de métro* »
- Procédures administratives PA-M-69-0003 « *Application et respect des règlements, résolutions, avis et directives de la société* »

- Procédure opérationnelle PO-M-69-0002 « *Vérification alarme porte* »
- Consigne RC-M-76-1002 « *Modalités de protection applicable lors de l'exécution de travaux* »
- Procédures administratives PA-M-69-0016 « *Vérification lors de travaux ou activités dans le métro* »

**École nationale  
de police**

**Québec** 

350, rue Marguerite-D'Youville  
Nicolet (Québec) J3T 1X4

École nationale  
de police  
du Québec

---

## **Intervention en situation d'urgence**

STM-1010

PLAN DE COURS

---

Québec 

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

© École nationale de police du Québec, 2011.

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 du tout ou d'une partie de son contenu, sous quelque forme que ce soit (conférence, cours ou autre semblable moyen de diffusion), doivent au préalable être autorisés par écrit par la direction de l'École nationale de police du Québec.

**Note :** Dans ce document, le genre masculin est utilisé sans discrimination et uniquement pour alléger le texte.

Version du : 6 décembre 2011

Référence : STM-1010

## Présentation

Le cours *Intervention en situation d'urgence* s'adresse aux personnes appelées à œuvrer comme inspecteurs de la Société de transport de Montréal (STM).

Cette formation vise essentiellement le développement de la compétence *Intervenir en situation d'urgence*. Plus précisément, au terme de ce cours, l'étudiant sera en mesure de se rendre le plus rapidement sur les lieux sans mettre en danger la sécurité des personnes, d'analyser l'information recueillie, d'agir en fonction du plan d'urgence STM et en fonction des ordres du sergent ou du lieutenant et à assurer le suivi de ses interventions dans le but d'assurer le bon déroulement des activités de la Société de transport de la STM lors de situation d'urgence. L'étudiant devra également apprécier ses interventions liées à ses interventions en situation d'urgence dans une perspective d'amélioration continue.

Ce cours contribue à l'acquisition de connaissances, au développement des habiletés et des attitudes nécessaires à l'exercice de la fonction et à l'accomplissement des tâches d'un inspecteur, et ce, en cohérence avec la mission, les valeurs, les procédures et les directives de la Direction de sûreté et de contrôle de la STM.

La Direction des activités et de la formation sur mesure

## Généralités

- **Préalable**
  - Étudiants sélectionnés par la Société de transport de Montréal (STM)
  
- **Clientèle visée**
  - Personne appelée à œuvrer à titre d'inspecteur de la STM.
  
- **Durée**
  - 35 h 30 min.
  
- **Nombre d'étudiants**
  - 30 étudiants maximum

Énoncé de la compétence <b>3</b>	Contexte de réalisation
Intervenir en situation d'urgence.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Au moyen de sites de simulation</li> <li>• Dans le réseau de la Société de transport de Montréal (STM) pour l'apprentissage en milieu de travail (réseau de la STM : métro, autobus, boucle d'autobus, abribus, stationnement, etc.)</li> <li>• À pied ou à véhicule (circuit routier ENPQ et réseau STM)</li> <li>• Sur les quarts de travail</li> <li>• En duo ou en équipe</li> <li>• À l'aide du port de son uniforme et de son équipement</li> <li>• À partir du plan d'urgence STM</li> <li>• Au moyen de scénarios simulant les conditions réelles d'exercice de l'inspecteur</li> <li>• Dans des conditions stressantes</li> <li>• À partir de la législation en vigueur</li> <li>• À partir des procédures, directives, règlements et normes de qualité de service de la STM</li> <li>• À partir de différents protocoles d'entente avec des partenaires</li> <li>• À partir de codes d'appels et de priorités</li> <li>• À l'aide de différents rapports et documents de référence</li> <li>• Au moyen de logiciels de traitement des données : word, excel</li> <li>• À l'aide d'un rapport de progression des apprentissages</li> <li>• À l'aide du processus méthodique de l'intervention de l'inspecteur et du tableau sur la problématique de l'emploi de la force</li> <li>• Au moyen de périodes de rétroaction</li> <li>• En conformité avec les procédures d'application du régime pédagogique</li> </ul>

Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Se rendre sur les lieux le plus rapidement possible s'il y a lieu	1.1 Exécution de déplacement efficace et sécuritaire (à pied ou en véhicule)  1.2 Utilisation efficace des systèmes de communication
2. Analyser l'information recueillie.	2.1 Utilisation systématique du 3QCOP pour avoir une compréhension globale de la situation  2.2 Identification juste de l'événement  2.3 Établissement de liens pertinents entre les informations recueillies  2.4 Émission d'hypothèses réalistes quant à la situation d'urgence
3. Agir en fonction du plan d'urgence STM.	3.1 Exécution rigoureuse des ordres de son supérieur eu égard aux modalités d'intervention prévues dans le plan d'urgence STM  3.2 Transmission systématique de son analyse d'information à son supérieur  3.3 Collaboration efficiente avec les services internes et externes lors d'une situation d'urgence lorsque requis
4. Assurer le suivi de ses interventions en situation d'urgence	4.1 Participation active aux débriefings  4.2 Rédaction des rapports et documents appropriés
5. Apprécier ses interventions en situation d'urgence.	5.1 Auto-évaluation approfondie de ses performances liées à ses interventions en situation d'urgence  5.2 Formulation pertinente d'objectifs à atteindre dans une perspective d'amélioration continue  5.3 Identification réaliste des moyens envisagés pour atteindre les objectifs fixés

## Contenu de la formation

### **Le déplacement rapide sur les lieux de l'urgence :**

- ↷ l'exécution de déplacement efficace et sécuritaire
- ↷ l'utilisation des systèmes de communication

### **L'analyse de l'information :**

- ↷ l'utilisation des 3QCOP afin de recueillir l'information
- ↷ l'établissement de liens entre les informations recueillies
- ↷ l'identification de l'événement
- ↷ l'émission d'hypothèses réalistes face à la situation d'urgence

### **L'intervention en fonction du plan d'urgence STM:**

- ↷ le respect rigoureux des modalités d'intervention
- ↷ le respect des ordres de son supérieur
- ↷ la transmission systématique des informations à son supérieur
- ↷ la collaboration avec les services externes

### **La participation aux débriefings :**

- ↷ le débriefing émotionnel
- ↷ le débriefing opérationnel

### **La rédaction des rapports et documents appropriés :**

- ↷ le rapport quotidien du patrouilleur
- ↷ le rapport d'événement
- ↷ le constat d'infraction
- ↷ le rapport de citoyen SPVM
- ↷ le rapport de saisie
- ↷ le rapport unique en usage de la force
- ↷ le rapport de surveillance spéciale
- ↷ le registre 2
- ↷ le rapport quotidien - Sécurité industrielle
- ↷ le suivi d'opération - Sécurité industrielle
- ↷ le rapport C.G.N.
- ↷ le calepin de notes

### **L'appréciation de ses interventions en situation d'urgence :**

- ↷ l'auto-évaluation de ses performances
- ↷ la formulation d'objectifs à atteindre
- ↷ l'identification réaliste des moyens pour atteindre les objectifs fixés

### **Les outils du patrouilleur stratégique :**

- ↷ le plan d'urgence STM
- ↷ le processus méthodique d'intervention des inspecteurs de la STM
- ↷ la grille d'observation et de coaching
- ↷ le rapport de progression des apprentissages

## Démarche didactique

La démarche didactique utilisée dans ce cours est articulée selon les valeurs, les normes et les standards pédagogiques en vigueur à l'École nationale de police du Québec. Elle privilégie une démarche d'apprentissage expérientiel pour l'étudiant et donne au formateur un rôle de supervision et d'accompagnement des apprentissages (coaching).

### UN RÔLE ACTIF POUR LES ÉTUDIANTS

L'assise de cette formation est que l'étudiant est l'agent premier de ses apprentissages; il est l'acteur principal dans le développement de sa compétence; c'est lui qui apprend. En ce sens, l'ensemble des activités proposées lui permettra de construire progressivement les savoirs nécessaires à l'atteinte des objectifs et standards visés par la formation. L'essentiel de la formation se jouera autour d'activités d'expérimentation et d'intégration des apprentissages où l'étudiant aura à se rendre le plus rapidement sur les lieux de situation d'urgence, à analyser l'information recueillie, à agir en fonction du plan d'urgence STM et à assurer le suivi de ses interventions en situation d'urgence dans le but de favoriser le bon déroulement des activités de la Société de transport de la STM.

Tout au long de sa formation, l'étudiant utilisera des stratégies et des outils lui permettant d'apprécier ses performances en fonction du résultat attendu.

Bien que la formation soit axée sur la pratique, une large place est accordée à la **pensée critique et réflexive**, omniprésente comme stratégie efficace de régulation et de stabilisation des apprentissages, l'étudiant aura ainsi à établir des liens avec le référentiel de base, à se fixer des objectifs, à identifier des mesures de redressement, s'il y a lieu, et à tirer des conclusions, dans une perspective d'acquisition de la compétence.

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

Pour sa part, le formateur agira à titre de médiateur et de guide entre l'expérience de l'étudiant et la réalité objective d'un savoir structuré et cohérent. L'ensemble des interventions du formateur sera ponctué d'observations, d'objectivations, de *feedback* dont le but est de favoriser l'atteinte des standards chez l'étudiant et qu'il soit ainsi en mesure de se situer face à sa performance.

Bref, comme une compétence ne s'enseigne pas, mais qu'elle s'acquiert, le formateur jouera le rôle de facilitateur des apprentissages auprès des étudiants.

## Activités d'enseignement et d'apprentissage

N°	Titre de l'activité et apprentissages visés	Durée	Élément de compétence
<b>1</b>	<p><b>Accueil et présentation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prendre connaissance des paramètres de la compétence <i>Intervenir en situation d'urgence</i>, de ses objectifs et standards, de son déroulement et de son instrumentation (document accompagnateur de la présentation électronique et grille d'observation et de coaching).</li> </ul>	30 min.	
<b>2</b>	<p><b>L'intrusion en tunnel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se rendre sur les lieux de l'intrusion le plus rapidement possible.</li> <li>▪ Recueillir et analyser l'information puis la transmettre à son supérieur.</li> <li>▪ Comprendre l'importance de ne jamais pénétrer en tunnel sans avoir obtenu l'autorisation du COS.</li> <li>▪ Respecter les modalités d'intervention prévues dans le plan d'urgence STM en ce qui a trait à l'intrusion en tunnel.</li> <li>▪ Prendre en charge les blessés et les diriger vers les services appropriés.</li> <li>▪ Collaborer avec les services internes et externes.</li> <li>▪ Contrôler les mouvements de foule lors d'évacuation ou d'opération en station.</li> <li>▪ Rechercher les témoins et les suspects.</li> <li>▪ Surveiller les installations, le périmètre de sécurité, les accès et les issues.</li> <li>▪ Rédiger les documents appropriés.</li> <li>▪ Participer aux débriefings.</li> <li>▪ Apprécier ses interventions liées à l'intrusion en tunnel.</li> </ul>	4h	1 à 5
<b>3</b>	<p><b>L'appel à la bombe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se rendre sur les lieux le plus rapidement possible.</li> <li>▪ Recueillir le plus d'information possible niveau par niveau, en commençant par le niveau le plus bas puis en montant graduellement jusqu'en surface (ou l'inverse si nous sommes au niveau le plus haut lorsque l'on reçoit l'appel).</li> <li>▪ Analyser l'information recueillie puis la transmettre à son supérieur immédiatement après chacune des vérifications de niveau.</li> <li>▪ Comprendre l'importance de ne jamais émettre de messages radio dans la région affectée lorsqu'un objet suspect a été découvert.</li> <li>▪ Respecter les modalités d'intervention prévues dans le plan d'urgence STM en ce qui a trait à l'appel à la bombe.</li> <li>▪ Collaborer avec les services internes et externes.</li> <li>▪ Mettre en place un périmètre de sécurité.</li> <li>▪ Procéder à l'évacuation de la station tout en contrôlant les mouvements de foule.</li> <li>▪ Rédiger les documents appropriés.</li> <li>▪ Participer aux débriefings.</li> <li>▪ Apprécier ses interventions liées à un appel à la bombe.</li> </ul>	3h	1 à 5

N°	Titre de l'activité et apprentissages visés	Durée	Élément de compétence
4	<p><b>L'alarme incendie/dégagement de fumée dans le métro</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se rendre sur les lieux de l'intrusion le plus rapidement possible.</li> <li>▪ Respecter les modalités d'intervention prévues dans le plan d'urgence STM en ce qui a trait à l'alarme incendie ou au dégagement de fumée dans le métro.</li> <li>▪ Prendre en charge les blessés et les diriger vers les services appropriés.</li> <li>▪ Procéder à l'évacuation.</li> <li>▪ Contrôler les mouvements de foule.</li> <li>▪ Collaborer avec les services internes et externes.</li> <li>▪ Surveiller les installations, le périmètre de sécurité, les accès et les issues.</li> <li>▪ Recueillir le plus d'information possible (ex. : témoin, suspect, etc.).</li> <li>▪ Rédiger les documents appropriés.</li> <li>▪ Participer aux débriefings.</li> <li>▪ Apprécier ses interventions liées à l'alarme incendie.</li> </ul>	4h	1 à 5
5	<p><b>L'infiltration ou le déversement de matières dangereuses</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se rendre sur les lieux de l'infiltration ou du déversement le plus rapidement possible.</li> <li>▪ Respecter les modalités d'intervention prévues dans le plan d'urgence STM en ce qui a trait à l'infiltration ou le déversement de matières dangereuses.</li> <li>▪ Prendre en charge les blessés et les diriger vers les services appropriés.</li> <li>▪ Procéder à l'évacuation.</li> <li>▪ Contrôler les mouvements de foule.</li> <li>▪ Collaborer avec les services internes et externes.</li> <li>▪ Surveiller les installations, le périmètre de sécurité, les accès et les issues.</li> <li>▪ Recueillir le plus d'information possible (ex. : témoin, suspect, etc.).</li> <li>▪ Rédiger les documents appropriés.</li> <li>▪ Participer aux débriefings.</li> <li>▪ Apprécier ses interventions liées à l'infiltration ou le déversement de matières dangereuses.</li> </ul>	2h	1 à 5
6	<p><b>Le dynamitage</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Suivre les modalités d'intervention prévues dans le plan d'urgence STM en ce qui a trait au dynamitage.</li> <li>▪ Comprendre que lors d'un dynamitage, le périmètre de sécurité signifie la zone (ex. : station, inter-station, couloirs, édicules, etc.) dans laquelle on peut craindre des vibrations pouvant provoquer des dommages aux installations.</li> <li>▪ Se rendre sur aux stations ciblées 30 minutes avant l'heure prévue pour le dynamitage.</li> <li>▪ S'assurer que tous les usagers et les employés sont à l'extérieur du périmètre de sécurité et ce, jusqu'à la réception de l'autorisation de la reprise du service normal par son supérieur.</li> <li>▪ Contrôler les mouvements de foule.</li> <li>▪ Collaborer avec les services internes et externes.</li> <li>▪ Surveiller les installations, le périmètre de sécurité, les accès et les issues.</li> <li>▪ Recueillir l'information pertinente liée au dynamitage.</li> <li>▪ Rédiger les documents appropriés.</li> <li>▪ Apprécier ses interventions liées au dynamitage.</li> </ul>	2h	1 à 5

7	<p><b>La prévention suicide</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Suivre les modalités d'intervention prévues dans le plan d'urgence STM en ce qui a trait à la prévention suicide.</li> <li>▪ Se rendre sur les lieux le plus rapidement possible.</li> <li>▪ Recueillir le plus d'information possible afin de localiser la personne étant la cause de l'appel.</li> <li>▪ Prendre les mesures nécessaires afin de sécuriser la personne et éviter tout acte suicidaire de sa part.</li> <li>▪ Communiquer avec le COS afin d'obtenir les services d'urgence au besoin.</li> <li>▪ Rédiger les documents appropriés.</li> <li>▪ Participer aux débriefings.</li> <li>▪ Apprécier ses interventions liées à la prévention suicide.</li> </ul>	4h	1 à 5
8	<p><b>La tentative de mort violente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Suivre les modalités d'intervention prévues dans le plan d'urgence STM en ce qui a trait à la tentative de mort violente.</li> <li>▪ Comprendre l'importance d'être désigné par le COS pour se rendre sur les lieux tout en s'assurant de ne pas utiliser indûment les ondes radio.</li> <li>▪ Se rendre sur les lieux le plus rapidement possible.</li> <li>▪ Recueillir le plus d'information possible afin de localiser la personne étant la cause de l'appel.</li> <li>▪ Effectuer l'évacuation des quais de la station en dirigeant les usagers jusqu'à l'extérieur des tourniquets d'entrée.</li> <li>▪ Effectuer l'évacuation du train en dirigeant les usagers jusqu'à l'extérieur des tourniquets d'entrée.</li> <li>▪ Collaborer avec les services internes et externes.</li> <li>▪ Prendre conscience de la nécessité de signaler sa présence sur la voie si la situation l'exige.</li> <li>▪ Rédiger les documents appropriés.</li> <li>▪ Participer aux débriefings.</li> <li>▪ Apprécier ses interventions liées à une tentative de mort violente.</li> </ul>	4h	1 à 5
9	<p><b>L'intervention en situation d'urgence STM 10 – Appel à la bombe réseau</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Raffiner ses interventions en fonction des modalités d'intervention prévues dans le plan d'urgence STM en ce qui à l'appel à la bombe.</li> <li>▪ Rédiger les documents appropriés.</li> <li>▪ Participer aux débriefings.</li> <li>▪ Apprécier ses interventions liées à l'appel à la bombe.</li> </ul>	4h	1 à 5

<b>10</b>	<b>Épreuve de synthèse formative</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Identifier ses forces et ses points à améliorer par rapport à ses interventions en situation d'urgence.</li><li>▪ Formuler des objectifs à atteindre liés à sa patrouille dans une perspective d'amélioration continue.</li><li>▪ Identifier les moyens à mettre en œuvre pour atteindre les objectifs visés quant à sa patrouille stratégique.</li></ul>	4h	<b>1 à 5</b>
<b>11</b>	<b>Épreuve de synthèse certificative</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Démontrer l'atteinte de la compétence visée.</li></ul>	4h	<b>1 à 5</b>

## Évaluation

L'évaluation des apprentissages se déroulera sous la forme d'une épreuve certificative permettant à l'étudiant de démontrer sa compétence à *Intervenir en situation d'urgence*. Cette épreuve consiste à se rendre le plus rapidement sur les lieux sans mettre en danger la sécurité des personnes, à analyser l'information recueillie, à agir en fonction du plan d'urgence STM et à assurer le suivi de ses interventions dans le but d'assurer le bon déroulement des activités de la Société de transport de la STM lors de situation d'urgence. Par ailleurs, comme la capacité à apprécier sa progression joue un rôle clé dans la formation, un rapport de progression des apprentissages fait également partie de l'évaluation de l'étudiant.

### Éléments évalués:

- L'exécution de déplacement efficace et sécuritaire afin de se rendre sur un lieu d'urgence
- Le recueil d'information à l'aide des 3QCOP
- L'analyse de l'information recueillie
- Le respect des modalités d'interventions prévues au plan d'urgence STM
- La participation aux débriefings
- La rédaction des documents appropriés
- L'appréciation de ses interventions en situation d'urgence

La réussite de chacun des éléments évalués est nécessaire pour attester de l'atteinte de la compétence. Conséquemment, l'échec à l'un ou l'autre entraîne l'échec de la compétence et l'étudiant devra reprendre l'épreuve au complet.

Au terme de la formation, l'étudiant aura accès à un portrait témoignant de sa performance pour chacun des éléments de compétence évalués et recevra un relevé de notes présentant une cote générale (de A+ à E) attestant de sa compétence en vertu du *Règlement sur le régime des études* en vigueur à l'ÉNPQ. Cette cote est accompagnée d'un bref descriptif qualitatif (définition) **du niveau de maîtrise de la compétence** atteint par l'étudiant au terme du cours. La note de passage est établie à « D ». Les résultats de l'évaluation finale sont exprimés dans le guide de cotation ci-dessous.

### GUIDE DE COTATION

%	Cotes	Niveaux de maîtrise de la compétence	Définitions
96,3-100%	A+	<b>Niveau SUPÉRIEUR</b>	L'étudiant dépasse avec distinction et sans ambiguïté le seuil exigé pour les critères associés à la compétence.
92,7-96,2%	A		
89,1-92,6%	A-		
85,5-89%	B+	<b>Niveau TRÈS SATISFAISANT</b>	L'étudiant atteint de façon convaincante les critères associés à la compétence.
81,8-85,4%	B		
78,1-81,7%	B-		
74,5-78%	C+	<b>Niveau SATISFAISANT</b>	L'étudiant atteint de façon acceptable les critères associés à la compétence. Sa performance à certains critères devra toutefois être améliorée.
70,9-74,4%	C		
67,3-70,8	C-		
63,6-67,2%	D+	<b>Niveau MINIMAL</b>	L'étudiant atteint de façon minimale les critères associés à la compétence. Cette dernière est toutefois à consolider.
60-63,5%	D		
0-59,9%	E	<b>Niveau INSUFFISANT</b>	L'étudiant n'a pas acquis la compétence visée par le cours. Un ou plusieurs critères n'ont pas été atteints. Cette cote entraîne l'échec; une reprise doit être envisagée.

## Bibliographie

SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE MONTRÉAL (2009), *Code de comportement – Service de la surveillance*, 22 juillet.

SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE MONTRÉAL (2004), *Programme de formation des inspecteurs*, août 2004.

DIVERSES PROCÉDURES ET DIRECTIVES DE LA SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE MONTRÉAL :

- Procédure de base PB-M-69-0106 « *Support aux employés lors d'événement majeur* »
- Communiqué COM-M-75-7401 « *Aide mémoire Plan d'urgence service de la surveillance* »
- Note de service SN-M-69-0101 « *Modalités d'intervention lors d'un incendie dans le métro* »
- Consigne RC-M-00-0002 « *Intrusion en tunnel* »
- Consigne RC-M-00-0003 « *Appel à la bombe* »
- Consigne RC-M-00-0005 « *Modalités d'intervention lors d'un incendie ou d'un dégagement de fumée dans le métro* »
- Document de référence DR-M-00-0004 « *Plan de sécurité de métro* »
- Consigne RC-S-75-6224 « *Modalités d'intervention en cas de déversements de matières dangereuses dans une installation de surface* »
- Consigne RC-M-00-0007 « *Infiltrations ou déversement de matières dangereuses dans le métro* »
- Consigne RC-S-75-6215 « *Modalités d'évacuation en cas d'alarme incendie au 159 St-Antoine ouest* »
- Consigne RC-S-75-6212 « *Modalités d'évacuation en cas d'alarme incendie dans les centres de transport* »
- Consigne RC-S-75-6208 « *Modalités d'évacuation en cas d'alarme incendie à l'atelier Beaugrand* »
- Procédures administratives PA-M-69-0015 « *Bombe, colis suspect, explosif* »
- Procédure de base PB-M-69-0101 « *Rédaction de rapport d'événement* »
- Procédure de base PB-M-69-0109 « *Retrait de cassette* »
- Procédure de base PB-M-69-0110 « *Visionnement de cassette vidéo* »

**École nationale  
de police**

**Québec** 

350, rue Marguerite-D'Youville  
Nicolet (Québec) J3T 1X4

École nationale  
de police  
du Québec

---

**Intervention lors d'activités  
de sûreté et de contrôle**

STM-1009

PLAN DE COURS

---

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

© École nationale de police du Québec, 2011.

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 du tout ou d'une partie de son contenu, sous quelque forme que ce soit (conférence, cours ou autre semblable moyen de diffusion), doivent au préalable être autorisés par écrit par la direction de l'École nationale de police du Québec.

**Note :** Dans ce document, le genre masculin est utilisé sans discrimination et uniquement pour alléger le texte.

Version du : 6 décembre 2011

Référence : STM-1009

## Présentation

Le cours *Intervention lors d'activités de sûreté et de contrôle* s'adresse aux personnes appelées à œuvrer comme inspecteurs de la Société de transport de Montréal (STM).

Cette formation vise essentiellement le développement de la compétence *Intervenir lors d'activités de sûreté et de contrôle*. Plus précisément, au terme de ce cours, l'étudiant sera en mesure d'offrir un service à la clientèle, d'agir de manière répressive lorsque nécessaire, d'assurer en tout temps la sécurité de personnes, des lieux et des biens et d'assurer le suivi de ses interventions liées aux activités de sûreté et de contrôle. L'étudiant devra également apprécier ses interventions liées aux activités de sûreté et de contrôle dans une perspective d'amélioration continue.

Ce cours contribue à l'acquisition de connaissances, au développement des habiletés et des attitudes nécessaires à l'exercice de la fonction et à l'accomplissement des tâches d'un inspecteur, et ce, en cohérence avec la mission, les valeurs, les procédures et les directives de la Direction de sûreté et de contrôle de la STM.

La Direction des activités et de la formation sur mesure

## Généralités

- **Préalable**
  - Étudiants sélectionnés par la Société de transport de Montréal (STM).
  
- **Clientèle visée**
  - Personne appelée à œuvrer à titre d'inspecteur de la STM.
  
- **Durée**
  - 95 heures
  
- **Nombre d'étudiants**
  - 30 étudiants maximum

Énoncé de la compétence <b>2</b>	Contexte de réalisation
<p>Intervenir lors d'activités de sûreté et de contrôle.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Au moyen de sites de simulation</li> <li>• Dans le réseau de la Société de transport de Montréal (STM) pour l'apprentissage en milieu de travail (réseau de la STM : métro, autobus, boucle d'autobus, abribus, stationnement, etc.)</li> <li>• À pied ou à véhicule (circuit routier ENPQ et réseau STM)</li> <li>• Sur les quarts de travail</li> <li>• En duo ou en équipe</li> <li>• À l'aide du port de son uniforme et de son équipement</li> <li>• À l'aide de séminaires de formation</li> <li>• Au moyen de scénarios simulant les conditions réelles d'exercice de l'inspecteur</li> <li>• Au moyen de jeux de rôle</li> <li>• À partir de la législation en vigueur</li> <li>• À partir des procédures, directives, règlements et normes de qualité de service de la STM</li> <li>• À partir de différents protocoles d'entente avec des partenaires</li> <li>• À partir de codes d'appels et de priorités</li> <li>• À l'aide de différents rapports et documents de référence</li> <li>• Au moyen de logiciels de traitement des données : word, excel</li> <li>• À l'aide d'un rapport de progression des apprentissages</li> <li>• À l'aide du processus méthodique de l'intervention de l'inspecteur et du tableau sur la problématique de l'emploi de la force</li> <li>• Au moyen de périodes de rétroaction</li> <li>• En conformité avec les procédures d'application du régime pédagogique</li> </ul>

Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Offrir un service à la clientèle.	1.1 Apparence physique convenable inspirant le respect et reflétant la meilleure image de la STM 1.2 Application juste de la méthode de travail pour assurer le contrôle de la circulation de la foule 1.3 Respect rigoureux des normes de qualité de service de la STM 1.4 Transmission précise d'information en fonction des demandes de la clientèle 1.5 Assistance judicieuse aux usagers
2. Agir de manière répressive au besoin.	2.1 Identification juste d'actes répréhensibles 2.2 Interpellation respectueuse d'individu à des fins de contrôle 2.3 Contrôle adéquat de titres de transport, de permis, de zones interdites 2.4 Émission juste de constats le cas échéant 2.5 Poursuite justifiée de contrevenants le cas échéant 2.6 Application appropriée des procédures d'arrestation le cas échéant
3. Assurer la sécurité des personnes, des lieux et des biens.	3.1 Observation vigilante des comportements des individus et de l'environnement 3.2 Maintien rigoureux de sa propre sécurité et de celle des personnes 3.3 Respect rigoureux des directives et des procédures en vigueur à la STM 3.4 Intervention appropriée auprès des personnes ayant des comportements marginaux ou anormaux 3.5 Communication adaptée à la situation 3.6 Collaboration efficiente avec les services internes et externes 3.7 Sécurisation efficace des lieux 3.8 Application adéquate des premiers soins à titre de premier intervenant

Éléments de la compétence	Critères de performance
4. Assurer le suivi de ses interventions liées aux activités de sûreté et de contrôle	4.1 Participation active aux débriefings 4.2 Rédaction minutieuse des rapports et documents appropriés
5. Apprécier ses interventions liées aux activités de sûreté et de contrôle.	5.1 Auto-évaluation objective de ses performances liées à ses interventions lors des activités de sûreté et de contrôle 5.2 Formulation pertinente d'objectifs à atteindre dans une perspective d'amélioration continue 5.3 Identification réaliste des moyens envisagés pour atteindre les objectifs fixés

## Contenu de la formation

### Le service à la clientèle :

- ↷ la tenue et le maintien en tant qu'inspecteur de la STM
- ↷ la méthode de travail pour assurer la circulation de la foule (fluidité)
- ↷ les normes de qualité de service de la STM
- ↷ la transmission d'information et l'assistance aux usagers

### L'intervention répressive :

- ↷ l'identification d'actes répréhensibles
- ↷ l'interpellation respectueuse des individus à des fins de contrôle
- ↷ la validation des titres de transport à l'aide du vérificateur portable
- ↷ le contrôle des permis et des zones interdites
- ↷ l'émission de constat
- ↷ la poursuite de contrevenants
- ↷ les procédures d'arrestation

### L'intervention auprès de différentes clientèles:

- ↷ l'intervention auprès de personnes ayant des comportements marginaux ou anormaux
- ↷ l'intervention auprès de personnes ayant des limitations fonctionnelles
- ↷ l'intervention auprès de personnes itinérantes
- ↷ l'intervention auprès de personnes aux prises avec des troubles de santé mentale
- ↷ l'intervention auprès de personnes toxicomanes
- ↷ l'intervention auprès d'une clientèle multiethnique
- ↷ l'intervention auprès d'une clientèle impatiente lors de la validation des titres de transport

### La sécurité des personnes, des lieux et des biens :

- ↷ l'observation constante et vigilante des individus et de l'environnement
- ↷ le maintien de sa propre sécurité
- ↷ le respect des directives et procédures de la STM
- ↷ la communication adaptée à la situation
- ↷ la protection des chauffeurs
- ↷ la collaboration avec les services internes et externes
- ↷ la sécurisation des lieux
- ↷ l'application des premiers soins à titre de premier intervenant

### La participation aux débriefings :

- ↷ le débriefing émotionnel
- ↷ le débriefing opérationnel

### La rédaction des rapports et documents appropriés :

- ↷ le rapport quotidien du patrouilleur
- ↷ le rapport d'événement
- ↷ le constat d'infraction
- ↷ le rapport de citoyen SPVM
- ↷ le rapport de saisie
- ↷ le rapport unique en usage de la force
- ↷ le rapport de surveillance spéciale
- ↷ le registre 2
- ↷ le rapport quotidien – Sûreté industrielle
- ↷ le suivi d'opération – Sûreté industrielle
- ↷ le rapport C.G.N.
- ↷ le calepin de notes

**L'appréciation de ses interventions liées à ses interventions lors d'activités de sûreté et de contrôle :**

- ⇒ l'auto-évaluation de ses performances
- ⇒ la formulation d'objectifs à atteindre
- ⇒ l'identification réaliste des moyens pour atteindre les objectifs fixés

**Les outils de l'aspirant-inspecteur :**

- ⇒ le processus méthodique d'intervention des inspecteurs de la STM
- ⇒ la grille d'observation et de coaching
- ⇒ le rapport de progression des apprentissages

## Démarche didactique

La démarche didactique utilisée dans ce cours est articulée selon les valeurs, les normes et les standards pédagogiques en vigueur à l'École nationale de police du Québec. Elle privilégie une démarche d'apprentissage expérientiel pour l'étudiant et donne au formateur un rôle de supervision et d'accompagnement des apprentissages (coaching).

### UN RÔLE ACTIF POUR LES ÉTUDIANTS

L'assise de cette formation est que l'étudiant est l'agent premier de ses apprentissages; il est l'acteur principal dans le développement de sa compétence; c'est lui qui apprend. En ce sens, l'ensemble des activités proposées lui permettra de construire progressivement les savoirs nécessaires à l'atteinte des objectifs et standards visés par la formation. L'essentiel de la formation se jouera autour d'activités d'expérimentation et d'intégration des apprentissages où l'étudiant aura à offrir un service à la clientèle, à agir de manière répressive lorsque nécessaire, à assurer la sécurité de personnes, des lieux et des biens et à assurer le suivi de ses interventions liées aux activités de sûreté et de contrôle dans le but d'assurer le bon déroulement des activités de la Société de transport de la STM.

Tout au long de sa formation, l'étudiant utilisera des stratégies et des outils lui permettant d'apprécier ses performances en fonction du résultat attendu.

Bien que la formation soit axée sur la pratique, une large place est accordée à la **pensée critique et réflexive**, omniprésente comme stratégie efficace de régulation et de stabilisation des apprentissages, l'étudiant aura ainsi à établir des liens avec le référentiel de base, à se fixer des objectifs, à identifier des mesures de redressement, s'il y a lieu, et à tirer des conclusions, dans une perspective d'acquisition et de maintien de la compétence.

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

Pour sa part, le formateur agira à titre de médiateur et de guide entre l'expérience de l'étudiant et la réalité objective d'un savoir structuré et cohérent. L'ensemble des interventions du formateur sera ponctué d'observations, d'objectivations, de *feedback* dont le but est de favoriser l'atteinte des standards chez l'étudiant et qu'il soit ainsi en mesure de se situer face à sa performance.

Bref, comme une compétence ne s'enseigne pas, mais qu'elle s'acquiert, le formateur jouera le rôle de facilitateur des apprentissages auprès des étudiants.

## Activités d'enseignement et d'apprentissage

N°	Titre de l'activité et apprentissages visés	Durée	Élément de compétence
1	<b>Accueil et présentation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prendre connaissance des paramètres de la compétence <i>Intervenir lors d'activités de sûreté et de contrôle</i>, de ses objectifs et standards, de son déroulement et de son instrumentation (document accompagnateur de la présentation électronique et grille d'observation et de coaching).</li> </ul>	30 min.	
2	<b>L'utilisateur en difficulté</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avoir une apparence physique soignée respectant l'image de la STM.</li> <li>▪ Respecter les normes de qualité de service de la STM.</li> <li>▪ Transmettre de l'information à la clientèle.</li> <li>▪ Porter assistance à la clientèle.</li> <li>▪ Observer attentivement les comportements des individus et de l'environnement.</li> <li>▪ Maintenir sa propre sécurité.</li> <li>▪ Assurer la sécurité des personnes</li> <li>▪ Comprendre l'importance de respecter les procédures et directives de la STM.</li> <li>▪ Adapter sa communication en fonction de la situation.</li> <li>▪ Collaborer avec les services internes et externes.</li> <li>▪ Rédiger les documents appropriés.</li> <li>▪ Apprécier ses interventions liées aux activités de sûreté et de contrôle.</li> </ul>	4h	1-3-4-5
3	<b>Le scénario « Porte retenue »</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avoir une apparence physique soignée respectant l'image de la STM.</li> <li>▪ Respecter les normes de qualité de service de la STM.</li> <li>▪ Transmettre de l'information à la clientèle.</li> <li>▪ Observer attentivement les comportements des individus et de l'environnement.</li> <li>▪ Maintenir sa propre sécurité.</li> <li>▪ Comprendre l'importance de respecter les procédures et directives de la STM.</li> <li>▪ Interpeler de façon respectueuse un individu à des fins de contrôle.</li> <li>▪ Adapter sa communication en fonction de la situation.</li> <li>▪ Collaborer avec les services internes et externes.</li> <li>▪ Émettre un constat d'infraction.</li> <li>▪ Rédiger les documents appropriés.</li> <li>▪ Apprécier ses interventions liées aux activités de sûreté et de contrôle.</li> </ul>	4h	1 à 5
4	<b>L'utilisation du vérificateur portable</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apprendre à ouvrir et fermer une session sur le vérificateur portable.</li> <li>▪ Apprendre à initialiser le vérificateur portable.</li> <li>▪ Apprendre à saisir le lieu à l'aide du vérificateur portable.</li> <li>▪ Apprendre à faire une vérification de carte OPUS / bande magnétique.</li> <li>▪ Apprendre à faire une lecture à l'aide du vérificateur portable.</li> <li>▪ Apprendre à faire une mise à jour du vérificateur portable.</li> </ul>	2h	2

N°	Titre de l'activité et apprentissages visés	Durée	Élément de compétence
5	<p><b>La validation de titres de transport</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avoir une apparence physique soignée respectant l'image de la STM.</li> <li>▪ Transmettre de l'information à la clientèle.</li> <li>▪ Apprendre à utiliser le vérificateur portable en contexte d'intervention.</li> <li>▪ Maintenir sa propre sécurité.</li> <li>▪ Comprendre l'importance de respecter les procédures et directives de la STM.</li> <li>▪ Interpeler de façon respectueuse un individu à des fins de contrôle de titres.</li> <li>▪ Observer les individus et l'environnement.</li> <li>▪ Adapter sa communication en fonction de la situation.</li> <li>▪ Émettre un constat d'infraction.</li> <li>▪ Prendre conscience de ses pouvoirs et devoirs lors de la validation de titre.</li> <li>▪ Rédiger les documents appropriés.</li> <li>▪ Apprécier ses interventions liées aux activités de sûreté et de contrôle.</li> </ul>	4h	1 à 5
6	<p><b>Les trois usagers</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avoir une apparence physique soignée respectant l'image de la STM.</li> <li>▪ Maintenir sa propre sécurité.</li> <li>▪ Comprendre l'importance de respecter les procédures et directives de la STM.</li> <li>▪ Interpeler de façon respectueuse un individu à des fins de contrôle.</li> <li>▪ Observer les individus et l'environnement.</li> <li>▪ Adapter sa communication en fonction de la situation.</li> <li>▪ Apprendre à intervenir auprès de personnes ayant des comportements marginaux.</li> <li>▪ Émettre un constat d'infraction.</li> <li>▪ Prendre conscience de ses pouvoirs et devoirs lors de ses interventions.</li> <li>▪ Développer son jugement quant à la poursuite de contrevenants.</li> <li>▪ Prendre conscience de l'importance de demander assistance de services spécialisés dans diverses situations.</li> <li>▪ Rédiger les documents appropriés.</li> <li>▪ Apprécier ses interventions liées aux activités de sûreté et de contrôle.</li> </ul>	4h	1 à 5
7	<p><b>La distinction entre fluidité et l'intervention auprès d'une foule hostile</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avoir une apparence physique soignée respectant l'image de la STM.</li> <li>▪ Appliquer la méthode de travail afin d'assurer la fluidité.</li> <li>▪ Maintenir sa propre sécurité.</li> <li>▪ Comprendre l'importance de sécuriser les lieux.</li> <li>▪ Comprendre l'importance de respecter les procédures, les directives et les normes de qualité de la STM.</li> <li>▪ Apprendre à intervenir auprès de personnes ayant des comportements marginaux.</li> <li>▪ Prendre conscience de ses pouvoirs et devoirs lors d'une intervention auprès d'une foule hostile.</li> <li>▪ Prendre conscience de l'importance de demander assistance de services spécialisés dans diverse situations.</li> <li>▪ Apprécier ses interventions liées aux activités de sûreté et de contrôle.</li> </ul>	1 h 30 min.	1 à 5

N°	Titre de l'activité et apprentissages visés	Durée	Élément de compétence
8	<p><b>La validation de titres dans l'autobus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avoir une apparence physique soignée respectant l'image de la STM.</li> <li>▪ Transmettre de l'information à la clientèle.</li> <li>▪ Apprendre à utiliser le vérificateur portable en contexte d'intervention.</li> <li>▪ Apprendre à intervenir dans un autobus.</li> <li>▪ Maintenir sa propre sécurité.</li> <li>▪ Comprendre l'importance de respecter les procédures et directives de la STM.</li> <li>▪ Interpeler de façon respectueuse un individu à des fins de contrôle de titres.</li> <li>▪ Observer les individus et l'environnement.</li> <li>▪ Apprendre à intervenir auprès de personnes ayant des comportements marginaux.</li> <li>▪ Adapter sa communication en fonction de la situation.</li> <li>▪ Émettre un constat d'infraction.</li> <li>▪ Prendre conscience de ses pouvoirs et devoirs lors de la validation de titre.</li> <li>▪ Développer son jugement quant à la poursuite d'un contrevenant.</li> <li>▪ Prendre conscience de l'importance de demander assistance de services spécialisés dans diverse situations.</li> <li>▪ Rédiger les documents appropriés.</li> <li>▪ Apprécier ses interventions liées aux activités de sûreté et de contrôle.</li> </ul>	4h	1 à 5
9	<p><b>L'intervention auprès d'un itinérant</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avoir une apparence physique soignée respectant l'image de la STM.</li> <li>▪ Maintenir sa propre sécurité.</li> <li>▪ Comprendre l'importance de respecter les procédures et directives de la STM.</li> <li>▪ Interpeler de façon respectueuse un individu à des fins de contrôle.</li> <li>▪ Observer les individus et l'environnement.</li> <li>▪ Adapter sa communication en fonction de la situation.</li> <li>▪ Apprendre à intervenir auprès de personnes ayant des comportements marginaux.</li> <li>▪ Émettre un constat d'infraction.</li> <li>▪ Prendre conscience de ses pouvoirs et devoirs lors de ses interventions auprès d'un itinérant.</li> <li>▪ Rédiger les documents appropriés.</li> <li>▪ Apprécier ses interventions liées aux activités de sûreté et de contrôle.</li> </ul>	4h	1 à 5
10	<p><b>L'utilisateur troublant la paix</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avoir une apparence physique soignée respectant l'image de la STM.</li> <li>▪ Maintenir sa propre sécurité.</li> <li>▪ Raffiner ses interventions dans un autobus.</li> <li>▪ Comprendre l'importance de respecter les procédures et directives de la STM.</li> <li>▪ Interpeler de façon respectueuse un individu à des fins de contrôle.</li> <li>▪ Observer les individus et l'environnement.</li> <li>▪ Adapter sa communication en fonction de la situation.</li> <li>▪ Apprendre à intervenir auprès de personnes ayant des comportements marginaux.</li> <li>▪ Émettre un constat d'infraction.</li> <li>▪ Prendre conscience de ses pouvoirs et devoirs lors de ses interventions.</li> <li>▪ Appliquer les premiers soins à titre de premier intervenant.</li> <li>▪ Participer aux débriefings.</li> <li>▪ Rédiger les documents appropriés.</li> <li>▪ Apprécier ses interventions liées aux activités de sûreté et de contrôle.</li> </ul>	4h	1 à 5

11	<p><b>Le scénario « Que faire? »</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avoir une apparence physique soignée respectant l'image de la STM.</li> <li>▪ Maintenir sa propre sécurité.</li> <li>▪ Comprendre l'importance de respecter les procédures et directives de la STM.</li> <li>▪ Intégrer l'aspect éthique lors de son intervention.</li> <li>▪ Observer les individus et l'environnement.</li> <li>▪ Adapter sa communication en fonction de la situation.</li> <li>▪ Apprendre à intervenir auprès de personnes ayant des comportements marginaux.</li> <li>▪ Prendre conscience de ses pouvoirs et devoirs lors de ses interventions.</li> <li>▪ Rédiger les documents appropriés.</li> <li>▪ Apprécier ses interventions liées aux activités de sûreté et de contrôle.</li> </ul>	4h	1 à 5
12	<p><b>La bagarre sur le quai</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avoir une apparence physique soignée respectant l'image de la STM.</li> <li>▪ Interpeler de façon respectueuse un individu à des fins de contrôle.</li> <li>▪ Maintenir sa propre sécurité.</li> <li>▪ Prendre conscience de l'évolution de sa perception lors d'une intervention.</li> <li>▪ Comprendre l'importance de respecter les procédures et directives de la STM.</li> <li>▪ Interpeler de façon respectueuse un individu à des fins de contrôle.</li> <li>▪ Observer les individus et l'environnement.</li> <li>▪ Apprendre à intervenir auprès de personnes ayant des comportements marginaux.</li> <li>▪ Adapter sa communication en fonction de la situation.</li> <li>▪ Émettre un constat d'infraction.</li> <li>▪ Prendre conscience de ses pouvoirs et devoirs lors de ses interventions.</li> <li>▪ Prendre conscience de l'importance de demander assistance de services spécialisés dans diverse situations.</li> <li>▪ Rédiger les documents appropriés.</li> <li>▪ Apprécier ses interventions liées aux activités de sûreté et de contrôle.</li> </ul>	4h	1 à 5
13	<p><b>L'intervention auprès d'une foule hostile à la Place Émilie-Gamelin</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avoir une apparence physique soignée respectant l'image de la STM.</li> <li>▪ Maintenir sa propre sécurité.</li> <li>▪ Comprendre l'importance de respecter les procédures et directives de la STM.</li> <li>▪ Interpeler de façon respectueuse un individu à des fins de contrôle.</li> <li>▪ Observer les individus et l'environnement.</li> <li>▪ Apprendre à intervenir auprès de personnes ayant des comportements marginaux.</li> <li>▪ Adapter sa communication en fonction de la situation.</li> <li>▪ Émettre un constat d'infraction.</li> <li>▪ Prendre conscience de ses pouvoirs et devoirs lors d'une intervention auprès d'une foule hostile.</li> <li>▪ Prendre conscience de l'importance de demander assistance de services spécialisés dans diverse situations.</li> <li>▪ Rédiger les documents appropriés.</li> <li>▪ Apprécier ses interventions liées aux activités de sûreté et de contrôle.</li> </ul>	2h	1 à 5

14	<p><b>L'intervention STM 1 – Fauteuil roulant</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avoir une apparence physique soignée respectant l'image de la STM.</li> <li>▪ Appliquer la méthode de travail afin d'assurer la fluidité.</li> <li>▪ Respecter les normes de qualité de service de la STM.</li> <li>▪ Transmettre de l'information à la clientèle.</li> <li>▪ Porter assistance aux usagers.</li> <li>▪ Identifier les actes répréhensibles dans l'exercice de ses fonctions.</li> <li>▪ Interpeler de façon respectueuse un individu à des fins de contrôle.</li> <li>▪ Maintenir sa propre sécurité.</li> <li>▪ Assurer la sécurité des lieux.</li> <li>▪ Raffiner ses interventions auprès de personnes ayant des limitations fonctionnelles.</li> <li>▪ Comprendre l'importance de respecter les procédures et directives de la STM.</li> <li>▪ Interpeler de façon respectueuse un individu à des fins de contrôle.</li> <li>▪ Observer les individus et l'environnement.</li> <li>▪ Apprendre à intervenir auprès de personnes ayant des comportements marginaux ou anormaux.</li> <li>▪ Adapter sa communication en fonction de la situation.</li> <li>▪ Émettre un constat d'infraction.</li> <li>▪ Développer son jugement quant à la poursuite d'un contrevenant.</li> <li>▪ Prendre conscience de ses pouvoirs et devoirs lors de ses interventions.</li> <li>▪ Prendre conscience de l'importance de demander assistance de services spécialisés dans diverse situations.</li> <li>▪ Rédiger les documents appropriés.</li> <li>▪ Apprécier ses interventions liées aux activités de sûreté et de contrôle.</li> </ul>	3h	1 à 5
15	<p><b>L'intervention STM 3 – Je suis perdu!; Bière; Stupéfiant</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avoir une apparence physique soignée respectant l'image de la STM.</li> <li>▪ Appliquer la méthode de travail afin d'assurer la fluidité.</li> <li>▪ Respecter les normes de qualité de service de la STM.</li> <li>▪ Transmettre de l'information à la clientèle.</li> <li>▪ Porter assistance aux usagers.</li> <li>▪ Identifier les actes répréhensibles dans l'exercice de ses fonctions.</li> <li>▪ Interpeler de façon respectueuse un individu à des fins de contrôle.</li> <li>▪ Maintenir sa propre sécurité.</li> <li>▪ Assurer la sécurité des lieux.</li> <li>▪ Raffiner ses interventions auprès de personnes ayant des limitations fonctionnelles, auprès de personnes en boisson ainsi que lors d'un échange de stupéfiant dans le métro.</li> <li>▪ Comprendre l'importance de respecter les procédures et directives de la STM.</li> <li>▪ Interpeler de façon respectueuse un individu à des fins de contrôle.</li> <li>▪ Observer les individus et l'environnement.</li> <li>▪ Apprendre à intervenir auprès de personnes ayant des comportements marginaux ou anormaux.</li> <li>▪ Adapter sa communication en fonction de la situation.</li> <li>▪ Émettre un constat d'infraction.</li> <li>▪ Développer son jugement quant à la poursuite d'un contrevenant.</li> <li>▪ Prendre conscience de ses pouvoirs et devoirs lors de ses interventions.</li> <li>▪ Prendre conscience de l'importance de demander assistance de services spécialisés dans diverse situations.</li> <li>▪ Rédiger les documents appropriés.</li> <li>▪ Apprécier ses interventions liées aux activités de sûreté et de contrôle.</li> </ul>	4h	1 à 5

<b>16</b>	<p><b>L'intervention STM 4a et 4b – Patrouille commentée en surface</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avoir une apparence physique soignée respectant l'image de la STM.</li> <li>▪ Respecter les normes de qualité de service de la STM.</li> <li>▪ Transmettre de l'information à la clientèle.</li> <li>▪ Porter assistance aux usagers.</li> <li>▪ Identifier les actes répréhensibles dans l'exercice de ses fonctions.</li> <li>▪ Interpeler de façon respectueuse un individu à des fins de contrôle.</li> <li>▪ Maintenir sa propre sécurité.</li> <li>▪ Assurer la sécurité des lieux.</li> <li>▪ Raffiner ses interventions en contexte de patrouille en surface.</li> <li>▪ Comprendre l'importance de respecter les procédures et directives de la STM.</li> <li>▪ Interpeler de façon respectueuse un individu à des fins de contrôle.</li> <li>▪ Observer les individus et l'environnement.</li> <li>▪ Apprendre à intervenir auprès de personnes ayant des comportements marginaux.</li> <li>▪ Adapter sa communication en fonction de la situation.</li> <li>▪ Émettre un constat d'infraction.</li> <li>▪ Développer son jugement quant à la poursuite d'un contrevenant.</li> <li>▪ Prendre conscience de ses pouvoirs et devoirs lors de ses interventions de patrouille en surface.</li> <li>▪ Prendre conscience de l'importance de demander assistance de services spécialisés dans diverse situations.</li> <li>▪ Rédiger les documents appropriés.</li> <li>▪ Apprécier ses interventions liées aux activités de sûreté et de contrôle.</li> </ul>	8h	<b>1 à 5</b>
<b>17</b>	<p><b>L'intervention STM 5 – Patrouille en civil/Identification d'infractions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avoir une apparence physique soignée respectant l'image de la STM.</li> <li>▪ Appliquer la méthode de travail afin d'assurer la fluidité.</li> <li>▪ Respecter les normes de qualité de service de la STM.</li> <li>▪ Transmettre de l'information à la clientèle.</li> <li>▪ Porter assistance aux usagers.</li> <li>▪ Identifier les actes répréhensibles dans l'exercice de ses fonctions.</li> <li>▪ Maintenir sa propre sécurité.</li> <li>▪ Assurer la sécurité des lieux.</li> <li>▪ Comprendre l'importance de respecter les procédures et directives de la STM.</li> <li>▪ Interpeler de façon respectueuse un individu à des fins de contrôle.</li> <li>▪ Observer les individus et l'environnement.</li> <li>▪ Raffiner ses interventions auprès d'individu ayant des comportements marginaux ou anormaux.</li> <li>▪ Adapter sa communication en fonction de la situation.</li> <li>▪ Émettre un constat d'infraction.</li> <li>▪ Développer son jugement quant à la poursuite d'un contrevenant.</li> <li>▪ Prendre conscience de ses pouvoirs et devoirs lors de ses interventions.</li> <li>▪ Prendre conscience de l'importance de demander assistance de services spécialisés dans diverse situations.</li> <li>▪ Rédiger les documents appropriés.</li> <li>▪ Apprécier ses interventions liées aux activités de sûreté et de contrôle.</li> </ul>	4h	<b>1 à 5</b>

18	<p><b>L'intervention STM 6 – Pourquoi me contrôlez-vous?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avoir une apparence physique soignée respectant l'image de la STM.</li> <li>▪ Appliquer la méthode de travail afin d'assurer la fluidité.</li> <li>▪ Respecter les normes de qualité de service de la STM.</li> <li>▪ Transmettre de l'information à la clientèle.</li> <li>▪ Porter assistance aux usagers.</li> <li>▪ Identifier les actes répréhensibles dans l'exercice de ses fonctions.</li> <li>▪ Interpeler de façon respectueuse un individu à des fins de contrôle.</li> <li>▪ Maintenir sa propre sécurité.</li> <li>▪ Assurer la sécurité des lieux.</li> <li>▪ Raffiner ses interventions auprès d'une clientèle subissant une frustration lors de la validation de titre.</li> <li>▪ Comprendre l'importance de respecter les procédures et directives de la STM.</li> <li>▪ Interpeler de façon respectueuse un individu à des fins de contrôle.</li> <li>▪ Observer les individus et l'environnement.</li> <li>▪ Apprendre à intervenir auprès de personnes ayant des comportements marginaux ou anormaux.</li> <li>▪ Adapter sa communication en fonction de la situation.</li> <li>▪ Émettre un constat d'infraction.</li> <li>▪ Développer son jugement quant à la poursuite d'un contrevenant.</li> <li>▪ Prendre conscience de ses pouvoirs et devoirs lors de ses interventions.</li> <li>▪ Prendre conscience de l'importance de demander assistance de services spécialisés dans diverse situations.</li> <li>▪ Rédiger les documents appropriés.</li> <li>▪ Apprécier ses interventions liées aux activités de sûreté et de contrôle.</li> </ul>	4h	1 à 5
19	<p><b>L'intervention STM 7 – Journée en sûreté industrielle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avoir une apparence physique soignée respectant l'image de la STM.</li> <li>▪ Respecter les normes de qualité de service de la STM.</li> <li>▪ Transmettre de l'information à la clientèle.</li> <li>▪ Identifier les actes répréhensibles dans l'exercice de ses fonctions.</li> <li>▪ Interpeler de façon respectueuse un individu à des fins de contrôle.</li> <li>▪ Maintenir sa propre sécurité.</li> <li>▪ Assurer la sécurité des personnes, des lieux et des biens.</li> <li>▪ Raffiner ses interventions liées à la sûreté industrielle.</li> <li>▪ Comprendre l'importance de respecter les procédures et directives de la STM.</li> <li>▪ Interpeler de façon respectueuse un individu à des fins de contrôle.</li> <li>▪ Observer les individus et l'environnement.</li> <li>▪ Apprendre à intervenir auprès de personnes ayant des comportements marginaux ou anormaux.</li> <li>▪ Adapter sa communication en fonction de la situation.</li> <li>▪ Émettre un constat d'infraction.</li> <li>▪ Développer son jugement quant à la poursuite d'un contrevenant.</li> <li>▪ Prendre conscience de ses pouvoirs et devoirs lors de ses interventions.</li> <li>▪ Prendre conscience de l'importance de demander assistance de services spécialisés dans diverse situations.</li> <li>▪ Rédiger les documents appropriés.</li> <li>▪ Apprécier ses interventions liées aux activités de sûreté et de contrôle.</li> </ul>	4h	1 à 5

20	<p><b>L'intervention STM 8 – J'ai pas le temps!</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avoir une apparence physique soignée respectant l'image de la STM.</li> <li>▪ Appliquer la méthode de travail afin d'assurer la fluidité.</li> <li>▪ Respecter les normes de qualité de service de la STM.</li> <li>▪ Transmettre de l'information à la clientèle.</li> <li>▪ Porter assistance aux usagers.</li> <li>▪ Identifier les actes répréhensibles dans l'exercice de ses fonctions.</li> <li>▪ Interpeler de façon respectueuse un individu à des fins de contrôle.</li> <li>▪ Maintenir sa propre sécurité.</li> <li>▪ Assurer la sécurité des personnes, des lieux et des biens.</li> <li>▪ Raffiner ses interventions auprès d'une clientèle agressive lors de la validation de titre de transport.</li> <li>▪ Comprendre l'importance de respecter les procédures et directives de la STM.</li> <li>▪ Interpeler de façon respectueuse un individu à des fins de contrôle.</li> <li>▪ Observer les individus et l'environnement.</li> <li>▪ Adapter sa communication en fonction de la situation.</li> <li>▪ Émettre un constat d'infraction.</li> <li>▪ Développer son jugement quant à la poursuite d'un contrevenant.</li> <li>▪ Prendre conscience de ses pouvoirs et devoirs lors de ses interventions.</li> <li>▪ Prendre conscience de l'importance de demander assistance de services spécialisés dans diverse situations.</li> <li>▪ Rédiger les documents appropriés.</li> <li>▪ Apprécier ses interventions liées aux activités de sûreté et de contrôle.</li> </ul>	4h	1 à 5
21	<p><b>L'intervention STM 10 – Appel à la bombe réseau</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avoir une apparence physique soignée respectant l'image de la STM.</li> <li>▪ Appliquer la méthode de travail afin d'assurer la fluidité.</li> <li>▪ Respecter les normes de qualité de service de la STM.</li> <li>▪ Transmettre de l'information à la clientèle.</li> <li>▪ Porter assistance aux usagers.</li> <li>▪ Identifier les actes répréhensibles dans l'exercice de ses fonctions.</li> <li>▪ Interpeler de façon respectueuse un individu à des fins de contrôle.</li> <li>▪ Maintenir sa propre sécurité.</li> <li>▪ Assurer la sécurité des lieux.</li> <li>▪ Comprendre l'importance de respecter les procédures et directives de la STM.</li> <li>▪ Interpeler de façon respectueuse un individu à des fins de contrôle.</li> <li>▪ Observer les individus et l'environnement.</li> <li>▪ Apprendre à intervenir auprès de personnes ayant des comportements marginaux ou anormaux.</li> <li>▪ Adapter sa communication en fonction de la situation.</li> <li>▪ Émettre un constat d'infraction.</li> <li>▪ Développer son jugement quant à la poursuite d'un contrevenant.</li> <li>▪ Prendre conscience de ses pouvoirs et devoirs lors de ses interventions.</li> <li>▪ Prendre conscience de l'importance de demander assistance de services spécialisés dans diverse situations.</li> <li>▪ Rédiger les documents appropriés.</li> <li>▪ Apprécier ses interventions liées aux activités de sûreté et de contrôle.</li> </ul>	2h	1 à 5

<b>22</b>	<b>Épreuve de synthèse formative</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Identifier ses forces et ses points à améliorer par rapport à ses interventions lors d'activités de sûreté et de contrôle.</li><li>▪ Formuler des objectifs à atteindre liés à ses interventions lors d'activités de sûreté et de contrôle dans une perspective d'amélioration continue.</li><li>▪ Identifier les moyens à mettre en œuvre pour atteindre les objectifs visés quant à ses interventions lors d'activités de sûreté et de contrôle.</li></ul>	10h	<b>1 à 5</b>
<b>23</b>	<b>Épreuve de synthèse certificative</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Démontrer l'atteinte de la compétence visée.</li></ul>	10h	<b>1 à 5</b>

## Évaluation

L'évaluation des apprentissages se déroulera sous la forme d'une épreuve certificative permettant à l'étudiant de démontrer sa compétence à *Intervenir lors d'activités de sûreté et de contrôle*. Cette épreuve consiste à offrir un service à la clientèle, à agir de manière répressive lorsque nécessaire, à assurer la sécurité de personnes, des lieux et des biens et à assurer le suivi de ses interventions liées aux activités de sûreté et de contrôle dans le but d'assurer le bon déroulement des activités de la Société de transport de la STM. Par ailleurs, comme la capacité à apprécier sa progression joue un rôle clé dans la formation, un rapport de progression des apprentissages fait également partie de l'évaluation de l'étudiant.

### Éléments évalués:

- L'offre de service à la clientèle
- L'observation des individus et de l'environnement
- L'interpellation d'un individu à des fins de contrôle
- Le maintien de sa sécurité
- Le respect des procédures et directives de la STM
- La communication adaptée à la situation
- La collaboration avec les services internes et externes
- L'émission de constat et le respect de ses pouvoirs et devoirs
- La rédaction des documents appropriés
- L'appréciation de ses interventions liées aux activités de sûreté et de contrôle

La réussite de chacun des éléments évalués est nécessaire pour attester de l'atteinte de la compétence. Conséquemment, l'échec à l'un ou l'autre entraîne l'échec de la compétence et l'étudiant devra reprendre l'épreuve au complet.

Au terme de la formation, l'étudiant aura accès à un portrait témoignant de sa performance pour chacun des éléments de compétence évalués et recevra un relevé de notes présentant une cote générale (de A+ à E) attestant de sa compétence en vertu du *Règlement sur le régime des études* en vigueur à l'ÉNPQ. Cette cote est accompagnée d'un bref descriptif qualitatif (définition) **du niveau de maîtrise de la compétence** atteint par l'étudiant au terme du cours. La note de passage est établie à « D ». Les résultats de l'évaluation finale sont exprimés dans le guide de cotation ci-dessous.

### GUIDE DE COTATION

%	Cotes	Niveaux de maîtrise de la compétence	Définitions
96,3-100%	A+	<b>Niveau SUPÉRIEUR</b>	L'étudiant dépasse avec distinction et sans ambiguïté le seuil exigé pour les critères associés à la compétence.
92,7-96,2%	A		
89,1-92,6%	A-		
85,5-89%	B+	<b>Niveau TRÈS SATISFAISANT</b>	L'étudiant atteint de façon convaincante les critères associés à la compétence.
81,8-85,4%	B		
78,1-81,7%	B-		
74,5-78%	C+	<b>Niveau SATISFAISANT</b>	L'étudiant atteint de façon acceptable les critères associés à la compétence. Sa performance à certains critères devra toutefois être améliorée.
70,9-74,4%	C		
67,3-70,8	C-		
63,6-67,2%	D+	<b>Niveau MINIMAL</b>	L'étudiant atteint de façon minimale les critères associés à la compétence. Cette dernière est toutefois à consolider.
60-63,5%	D		
0-59,9%	E	<b>Niveau INSUFFISANT</b>	L'étudiant n'a pas acquis la compétence visée par le cours. Un ou plusieurs critères n'ont pas été atteints. Cette cote entraîne l'échec; une reprise doit être envisagée.

## Bibliographie

SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE MONTRÉAL (2010), Présentation électronique « *Programme Qualité de service* », mai 2010, 15 diapositives.

SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE MONTRÉAL (2009), *Code de comportement – Service de la surveillance*, 22 juillet.

SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE MONTRÉAL (2004), *Programme de formation des inspecteurs*, août 2004.

SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE MONTRÉAL, *Livret sur les règlements R-105 et R-036*, 22p.

DIVERSES PROCÉDURES ET DIRECTIVES DE LA SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE MONTRÉAL :

- Note de service SN-M-69-0103 « *Mendicité* »
- Procédure opérationnelle PO-M-69-0011 « *Valider l'émission d'une carte d'accès* »
- Procédure opérationnelle PRO-SU-GEN-G999-12365 « *Utilisation et gestion des vérificateurs portables* »
- Consigne RC-M-69-0002 « *Tenue et maintien* »
- Procédures administratives PA-M-69-0005 « *Tenue civile* »
- Procédure de base PB-M-69-0111 « *Méfais avec prévenus et/ou contrevenants* »
- Procédure de base PB-M-69-0107 « *Émission de constat d'infraction pour flânage* »
- Procédures administratives PA-M-69-0011 « *Avis à donner lors d'absence* »
- Procédure de base PD-M-69-0035 « *Émission de constat d'infraction - avertissement* »
- Consigne RC-M-69-0004 « *Entretien des vestes pare-balles* »
- Document de référence DR-M-00-0004 « *Plan de sécurité de métro* »
- Procédures administratives PA-M-69-0003 « *Application et respect des règlements, résolutions, avis et directives de la société* »
- Procédures administratives PA-M-69-0004 « *Suspect armé processus d'intervention* »
- Procédure de base PB-M-69-0109 « *Retrait de cassette* »
- Procédure de base PB-M-69-0110 « *Visionnement de cassette vidéo* »
- Procédures administratives PA-M-69-0006 « *Objets/effets trouvés, reçus, réquisitionnés, empruntés ou saisis* »
- Procédure opérationnelle PO-M-69-0002 « *Vérification alarme porte* »

- Rapport RAP-ET-EX-EXP-GEN-9999-7137 « *Suivi des méfaits avec des délais de cinq minutes et plus Volet Porte retenue volontaire* »
- Rapport RAP-ET-EX-EXP-GEN-9999-7556 « *Suivi des méfaits avec des délais de cinq minutes et plus Personnes malades et blessées* »
- Consigne RC-M-76-1002 « *Modalités de protection applicable lors de l'exécution de travaux* »
- Procédures administratives PA-M-69-0016 « *Vérification lors de travaux ou activités dans le métro* »
- Procédure de base PB-M-69-0106 « *Support aux employés lors d'événement majeur* »
- Procédure de base PB-M-69-0101 « *Rédaction de rapport d'événement* »
- Procédure de base PD-M-69-0036 « *Rédaction du rapport de citoyen du SPCUM* »
- Note de service SN-M-69-0109 « *Intervention auprès des personnes blessées* »

**École nationale  
de police**

**Québec** 

350, rue Marguerite-D'Youville  
Nicolet (Québec) J3T 1X4

Présentation

# Personnes ayant des limitations fonctionnelles

dans le cadre du programme de formation initiale des  
inspecteurs de la STM

25 avril 2018



**Table de concertation sur le  
transport des personnes  
handicapées de l'Île de Montréal**

# Plan de la présentation

- Le processus de production du handicap
- Quel vocabulaire pour désigner une personne ayant une déficience ?
- Quelques statistiques
- Présentation des différentes limitations fonctionnelles
- Réalités et besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles dans le transport
- Interagir avec des personnes handicapées



The background of the slide is a close-up, low-angle shot of a futuristic architectural structure. It features a complex, curved grid of dark lines forming a series of interconnected, rounded rectangular panels. The entire structure is bathed in a vibrant blue light, with several small, rectangular windows or openings that glow with a warm, yellowish light from within. The perspective is looking upwards and slightly to the side, creating a sense of depth and scale.

# Mieux comprendre l'itinérance

Par Karine Projean



# Déroulement de la présentation

- Présentation de la conférencière
- Objectifs de la rencontre
- Qu'est-ce que l'itinérance?
- Itinérance à Montréal et rôle du métro
- Santé mentale
- Santé physique
- Groupes spécifiques: Autochtones, femmes, aînés, jeunes, personnes issues de l'immigration, vétérans
- Réalités: revenu, itinérance excentrée, dormir dehors, être barré
- Comment intervenir?
- Ressources et initiatives
- Réflexions et questions



# Présentation de la conférencière

- Depuis 2010 à temps plein dans le milieu
- Intervenante, directrice adjointe puis directrice d'un centre de jour de 2010 à 2016
- Avant: bénévolat, Histoires à coucher dehors
- Radio: Les Voix de la rue et Vivre en marge
- Actuellement maîtrise recherche sciences de la santé sur un sujet en...itinérance
- Travaille actuellement MMFIM et Face à Face



# Objectifs de la rencontre

- Vous sensibiliser à des réalités
- Vous donner des trucs pour interagir avec ces personnes



La désescalade lors d'une intervention auprès des personnes dont l'état mental est perturbé

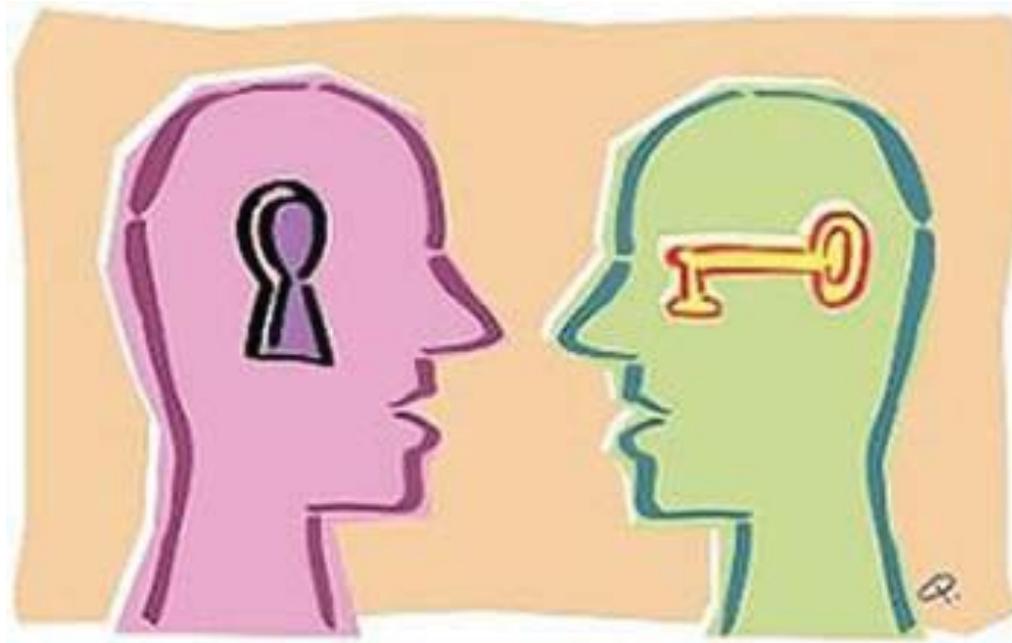
# La désescalade

## Les objectifs de la rencontre

- Mettre à jour les notions théoriques reliées à l'utilisation de la désescalade;
- Se familiariser avec les éléments clés de la désescalade lors d'une intervention auprès des personnes dont l'état mental est perturbé.

# Le plan de la rencontre

1. Notions préliminaires
2. La désescalade lors d'une intervention auprès des personnes dont l'état mental est perturbé et le modèle national de l'emploi de la force
  - a) L'évaluation;
  - b) La planification;
  - c) L'action.



Adapter ses stratégies de communication  
selon les circonstances  
(communication stratégique)

# Les objectifs du cours

- Développer une attitude professionnelle.
- Apprendre à se connaître
- Identifier les stratégies de communication lors d'une intervention.
- Diminuer le niveau de stress.
- Diminuer le nombre de plainte.
- Augmenter la crédibilité.
- Faciliter le dénouement pacifique.

## 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.