



# PLAN DE RÉPONSE À UNE PERSONNE AGRESSIVE

**Manoir des pionniers,  
établissement de soins de longue durée  
960, av. Notre Dame, Sudbury**

**CODE BLANC : PERSONNE AGRESSIVE**



# Plan de réponse à une personne agressive

## Table des matières

1.0	<a href="#">Introduction</a> .....	3
2.0	<a href="#">Définitions</a> .....	3
2.1	<a href="#">Coordonnateur de l'incident</a> .....	3
2.2	<a href="#">Personnel de Soutien en cas de troubles du comportement en Ontario</a>	3
2.3	<a href="#">Brigade d'urgence</a> .....	3
2.4	<a href="#">Approche douce et persuasive</a> .....	3
3.0	<a href="#">Formation et éducation</a> .....	3
4.0	<a href="#">Mise en œuvre du Plan de réponse à une personne agressive</a> .....	4
5.0	<a href="#">Documentation</a> .....	5
5.1	<a href="#">Coordonnateur de l'incident</a> .....	5
5.2	<a href="#">Membres du personnel de Soutien en cas de troubles du comportement en Ontario</a> .....	5
5.3	<a href="#">Membre du personnel autorisé de l'aire résidentielle</a> .....	6
6.0	<a href="#">Compte rendu</a> .....	6
PIÈCES JOINTES .....		7
• <a href="#">Code Blanc – Gabarit des appels au 911</a>		
• <a href="#">Lignes directrices pour la prévention des vols des Services policiers du Grand Sudbury</a>		
• <a href="#">Fiche de description du suspect</a>		
FORMULAIRES.....		19
• <a href="#">Rapport de Code Blanc</a>		
• <a href="#">Fiche de présences d'un Code Blanc</a>		
• <a href="#">Liste de vérification d'un Code Blanc du coordonnateur de l'incident</a>		
• <a href="#">Outil de compte rendu d'un comportement réactif</a>		

## 1.0 Introduction

- a. En tant que composante du Plan d'urgence, le Plan de réponse à une personne agressive (Code Blanc) procure des directives pour une intervention coordonnée en réponse à une situation dans laquelle une personne devient violente et/ou affiche un (des) comportement(s) qui menace(nt) la sécurité des employés, des résidents et d'autres personnes (p. ex., des visiteurs, des étudiants, des fournisseurs de services, etc.).
- b. Ce plan tentera de désamorcer le comportement perçu par les employés comme étant une menace et d'intervenir immédiatement dans toute situation où la sécurité des employés, des résidents et d'autres personnes est compromise.
- c. Ce plan peut être mis en branle par n'importe quel employé qui :
  - perçoit un danger physique imminent pour soi-même ou pour d'autres personnes en raison d'un comportement réactif de nature physiquement agressive;
  - croit qu'une personne se comporte d'une manière dangereuse posant un danger pour soi-même, les autres ou le milieu;
  - croit qu'une situation se dégrade rapidement, devenant impossible à contrôler.

## 2.0 Définitions

### 2.1 Agent de contrôle de la situation d'urgence (aussi appelé coordonnateur de l'incident) :

- S'entend du superviseur des infirmières autorisées étant responsable de l'aire résidentielle dans laquelle l'incident se déroule.

### 2.2 Personnel de Soutien en cas de troubles du comportement en Ontario :

Comprend les infirmières auxiliaires autorisées et les aides-soignants qui ont obtenu une formation spéciale sur la gestion et la prévention des comportements réactifs et les techniques de prise en charge douce.

### 2.3 Brigade d'urgence :

Voir l'annexe A du Plan d'urgence, Organigramme des postes désignés, pour savoir qui est membre de la Brigade d'urgence.

### 2.4 Approche douce et persuasive :

S'entend d'un programme conçu pour aider les soignants professionnels et les travailleurs de la santé à offrir des soins aux résidents ayant des comportements réactifs et à intervenir d'une manière non punitive et respectueuse tout en se protégeant.

## 3 Formation et éducation

**3.1** Une éducation et une formation sur le Code Blanc seront livrées annuellement à tous les employés, les étudiants et les bénévoles. Celles-ci pourraient comprendre (mais sans s'y limiter) des présentations en salle de classe, une formation propre à un domaine ou à une classification, des exercices à l'échelle de l'établissement, des discussions en table ronde et des simulations.

**3.2** Tous les nouveaux employés, étudiants et bénévoles sont tenus de lire le Plan de réponse à une

personne agressive (Code Blanc) et de se familiariser avec celui-ci.

- 3.3** Une approche douce et persuasive sera enseignée à tous les employés du Manoir des pionniers afin d'accroître leur capacité à réagir à ces comportements et à gérer de tels épisodes. (Voir la politique et la procédure relatives à la prévention, à l'évaluation et à la gestion des comportements réactifs.)

#### **4 Mise en œuvre du Plan de réponse à une personne agressive (Code Blanc)**

**4.1** Lorsqu'une personne physiquement très réactive manifeste un comportement qui s'aggrave, il faut faire appel aux principes de l'approche douce et persuasive.

- S'assurer qu'une seule personne ne communique avec la personne réactive.
- Demeurer calme, confiant et maître de soi-même.
- Ne pas riposter avec colère ou agression.
- Communiquer d'une manière simple, concise et claire.
- Éviter l'argumentation et les luttes de pouvoir.
- Maintenir une distance sécuritaire entre soi et la personne réactive.
- Obtenir de l'aide des employés à proximité immédiate (utiliser le badge Versus ou l'avertisseur manuel).

**4.2** Si la personne agressive **n'est pas** un résident, il faut demander à un employé d'appeler les Services d'urgence au 911 et de déclencher l'intervention ci-dessous.

#### **4.3 Intervention initiale par un employé déclenchant le Code Blanc**

- Signaler qu'il y a une situation qui exige une attention immédiate.
- S'assurer de maintenir une distance sécuritaire et que les autres font de même.
- Enlever tout article qui pourrait poser un danger pour la personne réactive ou les personnes dans l'aire immédiate.
- Surveiller la situation tout en demeurant hors de vue.
- Si les tentatives pour calmer la personne ne portent pas fruit, obtenir l'aide de ses collègues.
- Demander à un employé d'annoncer à trois reprises sur le système de recherche par haut-parleur un « Code Blanc », avec le nom de la personne réactive et l'emplacement de la situation (p. ex., « Code Blanc, M<sup>me</sup> Smith, près de la confiserie »).

**À NOTER :** Si la personne agressive est un membre du public, il faut l'identifier comme un « visiteur » dans l'annonce. P. ex. : « Code Blanc, visiteur, près de la confiserie ».

#### **Procédure du système de recherche par haut-parleur**

**Décrocher le combiné et composer le 5558.**

**Composer le 00 et deux bips sonores se feront entendre – le système de recherche par haut-parleur est maintenant activé.**

**Parler fort et avec clarté en faisant l'annonce.**

**Raccrocher le combiné.**

**4.4** Responsabilités des employés lorsqu'un Code Blanc est annoncé

#### **4.4.1 L'agent de contrôle de la situation d'urgence doit (si possible) :**

- Demeurer avec le résident tout au long de l'incident, déléguant les tâches aux autres. (Voir la liste de vérification du coordonnateur de l'incident, à l'annexe A, pour de l'aide.)
- Évaluer la situation.
- Prendre des décisions sur les interventions.
- Établir qui sera désigné d'agent de communication principal pour communiquer avec le résident.
- Procurer des directives claires, déléguer les tâches aux autres et établir quand libérer les employés de la situation.

- Désigner une personne pour marcher devant, en vue de dégager la voie de tout danger et de signaler la situation aux autres et de les mettre en garde afin de réduire les risques.
- Peut-être assembler le Registre d'administration des médicaments, l'évaluation de l'identité individuelle, le dossier clinique et les renseignements sur la délégation de pouvoir (et sur le mandataire spécial).

- Évaluer le besoin pour des ressources additionnelles et les appeler si nécessaire (p. ex., un médecin, les services policiers, etc.).

**À NOTER :** Si l'incident se produit de 8 h à 17 h (du lundi au vendredi) et que l'intervention d'un médecin est requise, il faut appeler le médecin traitant s'il est dans l'immeuble. Si celui-ci n'est pas disponible, il faut essayer d'appeler le directeur médical pour voir s'il est disponible.

- Demander à quelqu'un d'appeler la police – indiquant clairement la gravité de la situation (voir le gabarit des appels au 911, à l'annexe B).

- Agir de porte-parole pour l'équipe.

- Si une blessure est subie, s'assurer que des premiers soins adéquats sont offerts.

- S'assurer de remplir la documentation appropriée.

- Diriger le processus de compte rendu (les formulaires de compte rendu sont inclus avec la planche à pince du coordonnateur de l'incident).

- Remplir et soumettre à la police les fiches de description du suspect, si besoin est (sont inclus avec la planche à pince du coordonnateur de l'incident) (annexe C).

- S'assurer que l'annulation du code est annoncée trois fois une fois que la situation est complètement désamorcée et que la menace est éliminée.

#### **4.4.2 Les employés dans l'aire résidentielle en question doivent :**

- Évacuer les résidents de l'aire immédiate vers un endroit sécuritaire.

- Apporter une aide aux résidents qui ont été éloignés de la situation.

- Aider le coordonnateur de l'incident, selon les besoins.

#### **4.4.3 Le personnel de Soutien en cas de troubles du comportement en Ontario doit :**

- Dans le cadre de son travail avec ce programme, s'assurer que ses résidents sont en sécurité, puis se rendre sur les lieux du Code Blanc.

- En dehors de son travail avec ce programme, transférer la responsabilité pour les résidents du programme à l'aire résidentielle responsable, puis se rendre sur les lieux du Code Blanc.

- Si possible, se rassembler avant d'intervenir, obtenir des directives du coordonnateur de l'incident et établir rapidement une stratégie.

- Aider le coordonnateur de l'incident avec les interventions en vue de contenir et de réduire le risque pour les résidents et les autres personnes dans l'aire immédiate.

- Maintenir un contact visuel avec la personne jusqu'à ce que la situation soit désamorcée et que le coordonnateur de l'incident lui donne congé.

#### **4.4.4 Les membres de la Brigade d'urgence doivent :**

- Vérifier l'aire dont ils ont la responsabilité pour s'assurer qu'elle est sûre, puis se rendre sur les lieux du Code Blanc.

- Si le Code Blanc est dans le Lodge, demeurer à l'entrée principale du Lodge jusqu'à ce que le coordonnateur de l'incident demande leur aide.

- Aider à évacuer les résidents de l'aire immédiate.

- Apporter une aide aux résidents qui ont été éloignés de la situation.

- Sur demande, rencontrer les agents policiers à l'entrée principale. « Je m'appelle

\_\_\_\_\_ et je suis ici pour vous accompagner jusqu'aux lieux de l'incident. »  
- Aider le coordonnateur de l'incident, selon les  
besoins.

## **5 Documentation requise lorsqu'un Code Blanc est annoncé**

### **5.1 Le coordonnateur de l'incident est responsable de :**

- a) Remplir le formulaire de rapport de Code Blanc, y compris une fiche de présences.
- b) Remplir le rapport d'incident mettant en cause un résident dans le système PointClickCare (PCC), identifiant le type d'incident comme étant un « cas d'agression verbale **ou** physique ».
- c) Remplir le rapport d'incident mettant en cause un résident dans le système PointClickCare (PCC) si un résident autre que la personne agressive subit une blessure. Identifier le type d'incident comme étant une « blessure subie dans un cas d'agression verbale **ou** physique ».
- d) Remplir le rapport de blessure du superviseur et informer le gestionnaire des invalidités si un employé est blessé.
- e) Remplir une copie papier du rapport d'incident si une personne autre qu'un résident ou un employé est blessée dans le cadre de l'incident.
- f) Si un résident est agressif, remplir un formulaire de renvoi à l'équipe de Soutien en cas de troubles du comportement en Ontario dans le système PointClickCare (PCC) en vue d'un suivi ou demander à un membre du personnel de le faire.
- g) Placer les versions originales du Rapport de Code Blanc et de la fiche de présences dans la boîte de courrier du superviseur de la buanderie et de l'entretien ménager, lequel devra numériser le rapport et le sauvegarder dans le dossier intitulé « Emergency Preparedness Records of Event » se trouvant à *PM\_managers/emergency preparedness/emergency preparedness of event*.

### **5.2 Les membres du personnel de Soutien en cas de troubles du comportement en Ontario sont responsables de :**

- a) Remplir et de documenter l'évaluation de la situation, en y incluant les antécédents (déclencheurs), les comportements et les conséquences des interventions.
- b) Faire un suivi de tout renvoi à l'équipe de Soutien en cas de troubles du comportement en Ontario avec une évaluation P.I.E.C.E.S.
- c) Remplir une évaluation P.I.E.C.E.S. selon les besoins.
- d) Prendre des notes sur les progrès réalisés dans le cadre de toutes les interventions, y incluant toute réponse constatée aux interventions.

### **5.3 Un membre du personnel autorisé de l'aire résidentielle est responsable de :**

- a) Signaler la situation au mandataire spécial du résident et documenter cette communication dans les notes sur les progrès dans le système PointClickCare (PCC).
- b) Documenter la situation sous la rubrique « Behaviour » (comportement) dans le système PointClickCare (PCC) pour tous les résidents directement touchés par celle-ci.
- c) Mettre à jour le système PointClickCare (PCC) selon les besoins.
- d) Prendre des notes sur les progrès réalisés dans le cadre de toutes les interventions initiées par l'équipe infirmière, y incluant toute réponse constatée aux interventions.
- e) Si la personne agressive est un résident et qu'elle fait du mal à un autre résident, qu'elle est blessée ou qu'elle est envoyée à l'hôpital, remplir un rapport d'incident critique du ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Le membre du

personnel autorisé doit communiquer **immédiatement** avec le coordonnateur des programmes en vue de l'informer de la situation ou, après les heures habituelles de travail, il doit signaler la situation à l'employé de garde à l'administration.

## 6 Compte rendu :

Le coordonnateur de l'incident **doit** tenir une séance de compte rendu après l'incident et avant que le personnel impliqué dans l'incident ne quitte l'établissement.

La séance de compte rendu offre une occasion de passer en revue tous les formulaires de rapport d'un Code Blanc et de s'assurer qu'ils sont dûment remplis, selon les besoins.

La séance de compte rendu donne à tous les membres de l'équipe l'occasion de commenter la situation, d'exprimer leurs préoccupations et de partager leurs questions et, si besoin est, d'obtenir de l'aide additionnelle (p. ex., signaler des blessures, gérer les émotions).

La séance de compte rendu procure du temps pour discuter de ce qui s'est bien passé et de ce qui s'est mal passé et de présenter des recommandations sur la manière d'améliorer le Plan de réponse à une personne agressive (Code Blanc).

## CODE BLANC – GABARIT des appels au 911 (préparé par les Services policiers du Grand Sudbury)

**Quand faut-il appeler le 911? Appelez le 911** n'importe quand lorsqu'il y a ou qu'il y aura un danger immédiat pour la santé ou la sécurité de n'importe qui ou que des dommages sont apportés à des biens. Les autres appels aux services policiers devraient être acheminés à la ligne téléphonique générale des services policiers : 705 675-9171. La procédure du Code Blanc vise à composer avec les situations instables dans l'établissement.

La taille, la force et les habiletés perçues de la personne posant une menace pour la sécurité sont des facteurs à considérer dans toute décision d'appeler la police. Une personne qui présente un double diagnostic ou qui a consommé des drogues peut être au-delà de votre capacité de désamorçage. Il est bien mieux que vous appeliez la police et que celle-ci se présente sur les lieux simplement pour y trouver la situation bien maîtrisée, plutôt que de laisser la situation évoluer en une blessure grave ou un décès avant d'appeler la police. De plus, un cas d'agressivité ou de comportement violent peut s'aggraver en quelques instants, ce qui pourrait nuire à l'efficacité d'un Code Blanc.

À NOTER : L'expression « CODE BLANC » **ne fait pas** partie du vocabulaire policier. Tout recours à cette expression pourrait ajouter à la confusion d'une situation.

### Situation 1

#### **911 – Personne n'a été blessé :**

Répartiteur au 911 : Police, pompiers, ambulance. Quelle est votre urgence?

**Appelant :** Police.

Répartiteur au 911 : La police à l'appareil. Quelle est votre urgence?

**Appelant :** Je travaille au Manoir des pionniers en tant que \_\_\_\_\_  
(superviseur, infirmière, etc.). Un \_\_\_\_\_ (patient, visiteur,  
membre de la famille, etc.) \_\_\_\_\_ (est devenu violent, lance  
des choses, cri après le personnel, a agressé quelqu'un, refuse de partir, a proféré des  
menaces, etc.).

*Les appels au 911 sont acheminés à la Division des communications des Services policiers du Grand Sudbury. À ce stade-ci, les renseignements ci-dessus sont communiqués au répartiteur urbain qui commencera alors à assembler une intervention adéquate. Le répartiteur au 911 à la fois saisit l'information au clavier et parle à l'appelant. Toutes les personnes dans la pièce (quatre répartiteurs, des téléphonistes et un superviseur) travaillent en concertation. Elles obtiennent l'information en temps réel et sont au courant de ce que font les autres communicateurs.*

**Répartiteur au 911 :** Connaissez-vous le nom de la personne?

**Appelant :** Oui, il s'agit de \_\_\_\_\_. Il/Elle a \_\_\_\_\_ ans. Il/Elle souffre de \_\_\_\_\_ (problèmes cognitifs, démence, maladie mentale, etc.).

- ou -

Non, il s'agit d'un \_\_\_\_\_ (visiteur, membre de la famille, étranger, etc.).

*Les Services policiers commenceront à vérifier leurs dossiers pour voir s'il existe des antécédents pour cette personne.*

**Répartiteur au 911 :** J'ai une série de questions à vous poser. Par exemple :

Pouvez-vous décrire la personne?

Où se trouve exactement cette personne?

Que porte cette personne?

Y a-t-il des armes en cause?

*N'importe quel objet qui peut être soulevé, lancé ou poussé peut devenir une arme dès qu'on l'utilise à d'autres fins que celles prévues à l'origine. (Une assiette, une fourchette, une chaise, etc. peuvent toutes devenir des armes.)*

*Ceci constitue un bon moment pour informer les Services policiers que quelqu'un attendra à l'entrée principale en vue d'accompagner les agents sur les lieux de l'incident. Si l'entrée principale ne peut pas être utilisée, un autre point d'entrée devrait être décrit en termes clairs qu'une personne qui NE CONNAIT PAS l'immeuble pourra comprendre.*

## Situation 2

### 911 – Quelqu'un a été blessé :

Répartiteur au 911 : Police, pompiers, ambulance. Quelle est votre urgence?

Appelant : Ambulance et police.

*Le répartiteur au 911 transférera l'appel aux services ambulanciers, mais il demeurera en ligne. Les problèmes médicaux seront examinés en premier. Entre-temps, le répartiteur au 911 commencera à assembler les ressources et, une fois que les questions médicales seront réglées, le téléphoniste policier commencera à poser les questions précisées ci-dessous.*

*Les appels au 911 concernant un incendie sont reçus par les services policiers qui enverront une équipe de premiers intervenants. Une fois que les pompiers seront mobilisés, ceux-ci réuniront les ressources additionnelles si besoin est. Les pompiers répondent aussi aux situations exigeant une aide médicale et sont souvent les premiers à arriver sur les lieux. Le personnel ambulancier ne peut pas intervenir dans une situation encore active qui pourrait encore poser une menace à sa sécurité. Il attend souvent près des lieux de l'incident jusqu'à ce que la situation soit stabilisée par les services policiers. Par contre, les pompiers peuvent intervenir, sans attendre les services policiers.*

*Le répartiteur au 911 POURRAIT être en mesure d'informer l'appelant de l'heure prévue de l'arrivée des agents, mais pas toujours.*

*Si l'appelant doit quitter le téléphone pour apporter son aide dans une situation d'urgence, quelqu'un d'autre peut prendre le relais au téléphone. Ne raccrochez pas. Si le téléphone n'est pas raccroché, les services policiers pourront entendre certains bruits de fond qui pourraient leur donner une idée de la situation. Une fois que les agents policiers interagiront avec le suspect, le répartiteur au 911 mettra fin à l'appel.*

*Lorsque les agents policiers arriveront, ils assumeront le contrôle de la situation. Il convient de noter que les agents policiers ont reçu une formation sur le recours à la force, conforme aux normes provinciales. Ils composeront avec la situation de la façon dont ils ont été formés pour ce faire et ce peut être bien différent de la façon dont le personnel médical composerait avec la situation.*

*Lorsque les services policiers sont appelés, ceux-ci peuvent conclure qu'un crime a été commis. Ils pourraient demander aux employés de fournir une déclaration sur ce qu'ils savent de la situation. Il est très utile que les témoins prennent des notes de leur participation à un incident SANS en discuter avec les autres, et ce, dès que possible après que la situation est stabilisée. Si un suspect fuit la scène, il est important de noter la direction prise et son mode de transport. Le numéro de la plaque d'immatriculation du véhicule utilisé constitue pour les services policiers l'un des renseignements les plus utiles.*

The logo of the Greater Grand Sudbury Police is centered on the page. It features a crown at the top, a central shield with a star and a crescent moon, and a blue banner at the bottom with the word "POLICE" in white. The shield is surrounded by a wreath of maple leaves. The text "GREATER GRAND SUDBURY" is written in a blue circle around the shield.

# Services policiers du Grand Sudbury

LIGNES DIRECTRICES POUR LA  
PRÉVENTION DES VOLS

# LA PRÉVENTION DES CRIMES NE RELÈVE PAS UNIQUEMENT DES SERVICES POLICIERS.

Si votre entreprise et vos employés se préparent bien, vous pourriez ne jamais faire l'objet d'un vol et, si vous faites l'objet d'un vol malgré tout, la sécurité de tout un chacun sera considérablement accrue.

La présente brochure d'information vous aidera à :

- [repérer les signes de danger;](#)
- [comprendre ce qui motive un vol et dépersonnaliser le crime;](#)
- [prendre des mesures pour durcir la cible que représente votre entreprise;](#)
- [enseigner des moyens d'assurer la sécurité de tous;](#)
- [devenir un observateur attentif;](#)
- [protéger la scène pour les services policiers;](#)
- [aider la police à capturer le suspect;](#)
- [utiliser le Guide de référence rapide en cas de vol.](#)

## Repérer les signes de danger

Vous et vos employés peuvent apprendre à repérer les signes de danger. Gardez l'œil ouvert pour toute personne qui flâne dans les parages ou qui fait les cent pas, particulièrement près des heures d'ouverture et de fermeture.

Repérez les personnes qui sont habillées trop chaudement pour le temps, qui portent un chandail à capuchon, un bandana autour du cou, des lunettes de soleil ou un chapeau qui leur couvre le visage.

Recherchez les personnes qui font l'inventaire de votre entreprise à partir de leur véhicule, qui attendent dans une cabine téléphonique ou qui se tiennent debout en face de votre propriété à observer votre magasin.

Installez des caméras en circuit fermé à la fois à l'intérieur et à l'extérieur du magasin. Toutes les caméras devraient être positionnées de sorte à saisir des images utiles. Assurez-vous que les espaces extérieurs sont bien éclairés.

Installez des bandes qui identifient la hauteur à toutes les entrées et à toutes les sorties.

Essayez d'établir un contact visuel amical et périodique avec les personnes que vous trouvez suspectes. Cette simple mesure peut suffire pour rompre la confiance du contrevenant. Celui-ci sait qu'elle peut mener à son identification et à son arrestation.

Signalez les personnes suspectes et les comportements suspects à la police et faites confiance à votre instinct. Lorsque vous avez un mauvais pressentiment à l'égard de quelqu'un, ce peut être pour de bonnes raisons.

## Comprendre ce qui motive le contrevenant

Ce qui motive principalement une personne à risquer une arrestation et la prison, c'est l'argent. Souvent, le désir d'avoir de l'argent est motivé par une dépendance non satisfaite. Il y a de fortes chances que le contrevenant ait les facultés affaiblies par une substance enivrante ou qu'il soit en sevrage au moment d'entrer dans le magasin. Une personne aux facultés affaiblies par des drogues peut ne pas suivre une logique normale ou raisonnable. Le suspect pourrait subir des pressions extrêmes et vous percevoir, vous et vos employés, comme un obstacle à surmonter pour obtenir ce qu'il désire ou ce dont il a besoin.

Bien que vous puissiez croire qu'un vol soit une attaque personnelle, le suspect veut simplement obtenir de l'argent ou des biens.

Vous devez en tout temps accorder la priorité à votre **sécurité**. En plus de la menace immédiate présentée par une arme à feu, un couteau ou un autre type d'arme, de nombreux toxicomanes sont porteurs de maladies contagieuses, comme l'hépatite C. Même une brève altercation pourrait vous transmettre une maladie potentiellement mortelle.

**NE gardez PAS** d'arme dans votre magasin. Il est **sept fois plus dangereux** pour vous de garder une arme dans votre établissement.

## Durcir la cible

Vous et vos employés devriez être en mesure de voir les espaces extérieurs environnants. Réduisez ou enlevez les obstructions dans les fenêtres, particulièrement près des caissiers. Toutes les entrées devraient être bien éclairées et libres de toute obstruction qui pourrait permettre à quelqu'un de se dissimuler.

Une magasin propre, bien éclairé, dans lequel tous les espaces sont bien visibles constitue une mauvaise cible pour un vol. Des miroirs convexes vous aideront à voir les espaces dans le magasin qui pourraient être hors de vue.

Installez des caméras en circuit fermé à la fois à l'intérieur et à l'extérieur du magasin et maintenez le système en bon état de fonctionnement. Vérifiez régulièrement la qualité des images et remplacez les vidéocassettes, s'il y a lieu, dès qu'elles commencent à se détériorer. Les prix des caméras et des appareils d'enregistrement numériques ont baissé à un tel point qu'ils sont maintenant abordables (peut-être sont-ils même moins chers que le coût d'un vol). Affichez des enseignes qui indiquent clairement la présence de l'équipement vidéo.

Songez à installer une alarme de panique, particulièrement si votre magasin est parfois doté d'un seul employé.

## Durcir la cible (suite)

Réduisez le montant d'argent comptant sur les lieux. Des dépôts plus fréquents pourraient vous aider. Un coffre fort pour les dépôts provisoires que les commis ne peuvent pas ouvrir, combiné à des enseignes claires indiquant aux contrevenants éventuels que vous ne gardez qu'un petit montant d'argent comptant dans la caisse, pourrait aussi vous aider à éviter les vols.

Une fois de plus, si le suspect sait que vous êtes prêt, il pourrait quitter le magasin sans même que vous ne sachiez qu'il y était.

Un meilleur éclairage à l'extérieur aide à décourager le flânage et rend plus difficile pour un contrevenant d'observer votre magasin de l'extérieur.

Un accès contrôlé à distance durant les heures d'ouverture creuses est une façon éprouvée de réduire les vols. De plus, vous pourriez envisager des initiatives pour encourager les clients légitimes à visiter votre magasin durant les périodes de faible activité. Du café gratuit durant les périodes tranquilles et une réduction sur le prix d'un produit pourraient être tout ce qu'il faut pour accroître les ventes et la circulation. Faites l'inventaire et éliminez tous les produits généralement utilisés dans le commerce illicite de drogues, notamment le papier à rouler, les hookahs et les pipes à crack.

Entraînez vos employés à s'éloigner de la caisse lorsqu'il n'y a pas de clients. Un suspect pourrait être découragé par le temps d'attente et les difficultés à inciter les employés à retourner à la caisse.

En général, le plus grand nombre de vols se produisent :

- de novembre à février (plus de 50 %);
- du vendredi au dimanche (plus de 60 %);
- de 22 h à minuit (plus de 50 %).

**IMPORTANT** : Si vous avez été victime d'un vol récent, il est très probable que vous fassiez l'objet d'un autre vol. Vous devriez immédiatement doubler vos efforts de prévention des vols.

## **Offrir une formation sur la sécurité**

Aucun de vos produits et aucune somme d'argent comptant ne vaut plus que la sécurité de vos clients et des employés qui travaillent dans votre entreprise. Voici des mesures clés pour demeurer en sécurité :

- Demeurez calme et maître de la situation.
- Poursuivez la transaction comme n'importe quelle autre vente. Soyez bref. Plus longtemps que le contrevenant demeure sur votre propriété, plus grande est la probabilité que la situation tourne à la violence et que quelqu'un subisse une blessure.
- Faites exactement ce que le contrevenant vous dit de faire et ne discutez pas.
- Ne vous battez pas avec le contrevenant.
- N'utilisez aucune arme. Les armes engendrent la violence.
- Ne surprenez pas le contrevenant avec un mouvement soudain. Informez le contrevenant de chaque geste avant de le poser.
- Donnez au contrevenant ce qu'il demande, et rien de plus.
- Rappelez-vous que les contrevenants ne blessent que rarement les personnes qui acceptent de coopérer.

## **Devenir un observateur attentif**

Observez le suspect. Prenez note des vêtements qu'il porte, de sa taille, de son poids, de la couleur de ses cheveux, de ses tatouages et de toute caractéristique inhabituelle.

Regardez bien l'arme. La taille, le type et la couleur sont des observations utiles à noter.

Notez ce que touche le contrevenant. Ces articles pourraient procurer une preuve génétique (ADN) et révéler des empreintes digitales.

Protégez ces endroits de toute contamination après le départ du suspect et jusqu'à l'arrivée de la police.

Essayez de noter la direction dans laquelle le contrevenant s'échappe. S'il utilise un véhicule, il est toujours utile de noter le numéro de la plaque d'immatriculation. Si possible, notez aussi la marque, le modèle et la couleur du véhicule; ce sont-là des renseignements importants.

## Protéger la scène

Une fois que le suspect est parti, vous devez faire deux choses immédiatement : **verrouiller toutes les portes et appeler le 911.**

Dites au répartiteur au 911 : « **Nous avons été victime d'un vol.** » Si quelqu'un a été blessé, dites-le au répartiteur au 911 afin qu'il puisse immédiatement envoyer une aide médicale sur les lieux.

Demeurez en ligne. « **Le voleur a un(e)** \_\_\_\_\_ (décrivez toute arme que vous avez aperçue ou non, p. ex., un pistolet, un couteau, un tuyau en métal...). **Il est parti vers** \_\_\_\_\_ (précisez la direction qu'il a prise) \_\_\_\_\_ (indiquez s'il était à pied ou en voiture et décrivez celle-ci, p. ex., une Chevrolet bleue très rouillée). **Il était accompagné d'une autre personne** \_\_\_\_\_ (décrivez-la du mieux que vous pouvez).

Assurez-vous que personne ne touche les endroits où le suspect est passé et les articles qu'il a touchés, particulièrement une note de braquage. Choisissez l'un de vos meilleurs employés, qui est calme, pour garder la scène intacte jusqu'à l'arrivée des services policiers. Une boîte de carton vide, tournée à l'envers et posée sur une preuve, constitue un excellent moyen d'éviter toute contamination accidentelle avant l'arrivée des services policiers.

Si un client insiste de quitter les lieux avant l'arrivée des services policiers, prenez note de son nom, de son adresse et de ses numéros de téléphone.

Ne discutez pas de l'incident avec d'autres témoins potentiels. Si les médias essaient d'obtenir des renseignements, dites-leur de communiquer avec la police. Toute diffusion prématurée de renseignements pourrait nuire gravement à une enquête policière.

## Capturer le suspect

Si vous et vos employés demeurez calmes et procurez aux agents policiers des renseignements utiles et précis, l'enquête policière pourrait mener à l'arrestation de la personne responsable.

Des billets identifiables dont le numéro de série est noté sur un morceau de papier constituent un outil très efficace dans une enquête policière.

Utilisez le « Guide de référence rapide en cas de vol » (que vous trouverez ci-après). Il vous aidera, vous et vos employés, à recueillir et à protéger des renseignements utiles qui pourraient servir de preuves.

**NE pourchassez PAS** le suspect en fuite. Le danger est bien trop grand.

### Guide de référence rapide en cas de vol

**Demeurez calme** – Prendre note mentalement du suspect vous aidera à contrôler votre peur.

**Informez** le suspect de chaque geste avant de le poser. Évitez tout geste brusque.

**Obéissez** les demandes du suspect. Donnez-lui ce qu'il veut, mais rien de plus.

**Souvenez-vous** de la description du suspect. Prenez note de sa taille, de son poids, de son âge, de ses cheveux, de ses tatouages, de ses cicatrices, de ses vêtements.

**Les preuves** laissées par le suspect pourraient comprendre : son ADN, ses empreintes digitales, une note, des articles qu'il a touchés dans le magasin et même une arme. Aussi, bien souvent, les suspects en fuite abandonnent des vêtements sur les lieux, comme des gants, une cagoule et un manteau.

1) Verrouillez les portes dès que le suspect est parti.

2) Appelez le 911 et dites « **Nous avons été victime d'un vol.** » Indiquez au répartiteur au 911 si quelqu'un a besoin d'une aide médicale. Donnez une description du suspect, la direction qu'il a prise et son mode de transport.

- 3) Protégez les preuves, particulièrement l'espace entourant l'endroit où s'est déroulé le vol.
- 4) Calmez les clients et les employés qui sont agités.
- 5) Prenez note de ce que vous avez vu. Le verso de la présente page ou de la fiche d'identification du suspect peut servir à cet effet.
- 6) Ne discutez pas de l'incident avec quiconque jusqu'à ce que la police vous y autorise. Ne parlez pas avec les médias. Invitez-les plutôt à parler à la police.

### Quelques mots sur l'enregistrement vidéo :


Il est très important de saisir des images utiles avec le système d'enregistrement vidéo. Les caméras sont souvent placées trop haut et ne montrent que le haut de la tête du suspect. Si l'éclairage est trop faible, les images ne vous seront pas très utiles, à vous et à la police.

Vérifiez régulièrement le fonctionnement de l'équipement vidéo. Demandez à quelqu'un de marcher dans les endroits ciblés par vos caméras, puis visionnez les images que vous avez saisies. Pouvez-vous voir la personne assez bien pour l'identifier?

Montrez à **tous** vos employés comment mettre les images à la disposition de la police, y compris comment créer un CD ou un DVD. Vous pourriez aussi procurer le numéro d'une personne à joindre n'importe quand, 24 heures sur 24, pour venir récupérer l'enregistrement vidéo. Bien souvent, il faut trop de temps pour procurer une copie de l'enregistrement à la police, ce qui nuit à l'enquête, retarde l'identification du responsable et ruine ainsi une ressource utile.

Les enregistrements vidéo constituent aujourd'hui une importante composante dans la protection de votre sécurité et dans les enquêtes. Heureusement, les prix de l'équipement de qualité ont baissé. L'un des meilleurs moyens pour éviter un vol, c'est d'informer les contrevenants éventuels qu'il est fort probable qu'ils seront capturés. Utilisez de l'équipement vidéo de bonne qualité et informez tout le monde de votre recours à celui-ci. Ne laissez pas votre entreprise devenir une cible facile. Votre propre sécurité et celle de vos clients et de vos employés sont en jeu.

# SUSPECT DESCRIPTION:

SEX:	TATTOOS/ SCARS/ MARKS :	COMPLEXION:
RACE:		
SPEECH (LANGUAGE & ACCENT) :		HAT (COLOUR & TYPE):
AGE:		
HEIGHT:		JEWELRY:
WEIGHT:		
BUILD:		COAT/ JACKET:
HAIR COLOUR:		SHIRT/ BLOUSE:
HAIR LENGHT:		
FACIAL HAIR:		PANTS/ DRESS/ SKIRT:
		ADDITIONAL INFORMATION:
EYES/ GLASSES:		SHOES:

WEAPONS:	
CIRCLE THE CLOSEST	
	

VEHICLE:	
YEAR:	LICENCE PLATE #:
MAKE:	PRONVINCE:
MODEL:	ADDITIONAL INFORMATION:
COLOUR (TOP & BOTTOM) :	

## Formulaires

- [Rapport de Code Blanc](#)
- [Outil de compte rendu d'un comportement réactif](#)
- [Fiche de présences d'un Code Blanc](#)
- [Liste de vérification d'un Code Blanc du coordonnateur de l'incident](#)