



Gouvernement  
du Canada

Government  
of Canada

Office des normes  
générales du Canada

Canadian General  
Standards Board

**CAN/CGSB-133.1-2008**

Remplace CAN/CGSB-133.1-99

# Agents de sécurité et superviseurs des agents de sécurité

ICS 13.310



Conseil canadien des normes  
Standards Council of Canada

**Norme nationale du Canada**

**Canada**

*Expérience et excellence*  
*Experience and excellence*



La présente Norme nationale du Canada a été élaborée sous les auspices de l'OFFICE DES NORMES GÉNÉRALES DU CANADA (ONGC), qui est un organisme relevant de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. L'ONGC participe à la production de normes facultatives dans une gamme étendue de domaines, par l'entremise de ses comités des normes qui se prononcent par consensus. Les comités des normes sont composés de représentants des groupes intéressés aux normes à l'étude, notamment les fabricants, les consommateurs et autres utilisateurs, les détaillants, les gouvernements, les institutions d'enseignement, les associations techniques, professionnelles et commerciales ainsi que les organismes de recherche et d'essai. Chaque norme est élaborée avec l'accord de tous les représentants.

Le Conseil canadien des normes a conféré à l'ONGC le titre d'organisme d'élaboration de normes nationales. En conséquence, les normes que l'Office élabore et soumet à titre de Normes nationales du Canada se conforment aux critères et procédures établis à cette fin par le Conseil canadien des normes. Outre la publication de normes nationales, l'ONGC rédige également des normes visant des besoins particuliers, à la demande de plusieurs organismes tant du secteur privé que du secteur public. Les normes de l'ONGC et les normes nationales de l'ONGC sont conformes aux politiques énoncées dans le Manuel des politiques pour l'élaboration et le réexamen des normes de l'ONGC.

Étant donné l'évolution technique, les normes de l'ONGC font l'objet de révisions périodiques. Toutes les suggestions susceptibles d'améliorer la teneur sont accueillies avec grand intérêt et portées à l'attention des comités des normes concernés. Les changements apportés aux normes font l'objet de modificatifs distincts ou sont incorporés dans les nouvelles éditions des normes.

Une liste à jour des normes de l'ONGC comprenant des renseignements sur les normes récentes et les derniers modificatifs parus, et sur la façon de se les procurer figure au Catalogue de l'ONGC publié chaque année. Cette publication peut également être obtenue sur demande, sans frais. Une version électronique, ECAT, est également disponible. Des renseignements supplémentaires sur les produits et les services de l'ONGC sont disponibles à notre site Web — [www.ongc-cgsb.gc.ca](http://www.ongc-cgsb.gc.ca).

Même si l'objet de la présente norme précise l'application première que l'on peut en faire, il faut cependant remarquer qu'il incombe à l'utilisateur, au tout premier chef, de décider si la norme peut servir aux fins qu'il envisage.

La mise à l'essai et l'évaluation d'un produit en regard de la présente norme peuvent nécessiter l'emploi de matériaux ou d'équipement susceptibles d'être dangereux. Le présent document n'entend pas traiter de tous les aspects liés à la sécurité de son utilisation. Il appartient à l'utilisateur de la norme de se renseigner auprès des autorités compétentes et d'adopter des pratiques de santé et de sécurité conformes aux règlements applicables avant de l'utiliser. L'ONGC n'assume ni n'accepte aucune responsabilité pour les blessures ou les dommages qui pourraient survenir pendant les essais, peu importe l'endroit où ceux-ci sont effectués.

Il faut noter qu'il est possible que certains éléments de la présente norme canadienne soient assujettis à des droits conférés à un brevet. L'ONGC ne peut être tenu responsable de nommer un ou tous les droits conférés à un brevet. Les utilisateurs de la norme sont informés de façon personnelle qu'il leur revient entièrement de déterminer la validité des droits conférés à un brevet.

Pour de plus amples renseignements sur l'ONGC, ses services et les normes en général, prière de communiquer avec:

Le Gestionnaire  
Division de la normalisation stratégique  
Office des normes générales du Canada  
Gatineau, Canada  
K1A 1G6

Le Conseil canadien des normes (CCN) coordonne le Système national de normes, une coalition d'organismes indépendants et autonomes qui se consacrent au développement et à l'amélioration de la normalisation volontaire dans l'intérêt national.

Les principaux buts du CCN sont d'encourager et de favoriser la normalisation volontaire en vue de développer l'économie nationale, d'améliorer la santé, la sécurité et le bien-être du public, d'aider et de protéger le consommateur, de faciliter le commerce intérieur et extérieur et de promouvoir la coopération internationale dans le domaine des normes.

Une Norme nationale du Canada (NNC) est une norme préparée ou examinée par un organisme d'élaboration de normes (OEN) accédité et approuvée par le CCN selon les exigences de CAN-P-2. L'approbation ne porte pas sur l'aspect technique de la norme, cet aspect demeurant la responsabilité permanente de l'OEN. Toute NNC reflète un consensus raisonnable parmi les points de vue d'un certain nombre de personnes compétentes dont les intérêts réunis forment, au degré le plus élevé possible, une représentation équilibrée des intérêts des producteurs, des organismes de réglementation, des utilisateurs (y compris les consommateurs) et d'autres personnes intéressées, selon le domaine envisagé. Il s'agit généralement d'une norme qui peut apporter une contribution appréciable, en temps opportun, à l'intérêt national.

Il est recommandé aux personnes qui ont besoin de normes de se servir des Normes nationales du Canada. Ces normes font l'objet d'examen périodiques; c'est pourquoi l'on recommande aux utilisateurs de se procurer l'édition la plus récente de la norme auprès de l'organisme qui l'a publiée.

La responsabilité d'approuver les normes à titre de Normes nationales du Canada incombe au:

Conseil canadien des normes  
270, rue Albert, bureau 200  
Ottawa (Ontario)  
K1P 6N7

#### Comment commander des publications de l'ONGC :

- |                           |  |
|---------------------------|--|
| par téléphone             | — 819-956-0425 <i>ou</i><br>— 1-800-665-2472                                 |
| par télécopieur           | — 819-956-5740   |
| par la poste              | — Centre des ventes de l'ONGC<br>Gatineau, Canada<br>K1A 1G6                 |
| en personne               | — Place du Portage<br>Phase III, 6B1<br>11, rue Laurier<br>Gatineau (Québec) |
| par courrier électronique | — <a href="mailto:ncr.cgsb-ongc@tpsgc.gc.ca">ncr.cgsb-ongc@tpsgc.gc.ca</a>   |
| sur le Web                | — <a href="http://www.ongc-cgsb.gc.ca">www.ongc-cgsb.gc.ca</a>               |

# AGENTS DE SÉCURITÉ ET SUPERVISEURS DES AGENTS DE SÉCURITÉ

**Préparée par**

l'Office des normes générales du Canada 

**Approuvée par le**

Conseil canadien des normes 

Publiée, mars 2008, par  
**l'Office des normes générales du Canada**  
Gatineau, Canada K1A 1G6

© SA MAJESTÉ LA REINE DU CHEF DU CANADA,  
représentée par le ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux,  
le ministre responsable de l'Office des normes générales du Canada (2008)

Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite d'aucune manière sans la permission préalable de l'éditeur.

OFFICE DES NORMES GÉNÉRALES DU CANADA

COMITÉ SUR LES AGENTS DE SÉCURITÉ ET  
SUPERVISEURS DES AGENTS DE SÉCURITÉ

*(Membres votants à la date d'approbation)*

**Président**

Ospreay, G. (utilisateur) La Société canadienne de la sûreté industrielle inc.

**Catégorie intérêt général**

Diotte, R. Nova Scotia Community College  
English, K. Police Academy, Justice Institute of British Columbia  
Porter, C. Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

**Catégorie fabricant**

Boucher, P. Securitas Canada Ltd.  
Burgess, M. Burgess and Associates  
Dorval, A. Le Corps canadien des commissionnaires  
Foston, J. ER Plus  
Grady, J. Security Training Academy International  
Judd, E. J.E. Judd and Associates Inc.  
Menary, C. Centre for Security Training and Management  
Robertson, D. Initial Security Services  
Simone, F. MKD Security Awareness and Training Inc.  
Tait, C. G4S Security Services  
Wardrop, D. Law Enforcement and Security Training Academy of Canada

**Catégorie organisme de réglementation**

Forsyth, K. Department of Justice, Nova Scotia  
Harnish, D. Department of the Solicitor General, New Brunswick  
Langham, G. Gouvernement de la Colombie-Britannique  
McBain, M. Gouvernement de l'Ontario

**Catégorie utilisateur**

Carroll, E. Policing and Security Management Services Inc.  
Christison, G. Secure North Consulting Services  
Davies, S. International Foundation for Protection Officers  
Gauvreau, R. Ville d'Ottawa  
Hutt, D. University of Toronto  
Kinnear, D. Association canadienne des policiers  
Lafleur, Y. Travaux publics et Services gouvernementaux Canada  
Miller, R. Northeastern Investigations Inc.  
Parker, B. Strategic Training Concepts  
Price, C. Hydro One  
Soederhuysen, K. OBN Security and Investigative Consultants Inc.

**Secrétaire (non-membre)**

Knox, J. Office des normes générales du Canada

*Nous remercions le Bureau de la traduction de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada de la traduction de la présente Norme nationale du Canada.*

**OFFICE DES NORMES GÉNÉRALES DU CANADA**

**AGENTS DE SÉCURITÉ ET**  
**SUPERVISEURS DES AGENTS DE SÉCURITÉ**

<b>TABLE DES MATIÈRES</b>		<b>Page</b>
<b>1.</b>	<b>OBJET</b> .....	1
<b>2.</b>	<b>PUBLICATIONS DE RÉFÉRENCE</b> .....	1
<b>3.</b>	<b>TERMINOLOGIE</b> .....	2
<b>4.</b>	<b>EXIGENCES GÉNÉRALES</b> .....	3
<b>5.</b>	<b>REMARQUES</b> .....	4
<b>ANNEXE A</b>	<b>PROGRAMME DE FORMATION DE BASE DES AGENTS DE SÉCURITÉ (AVANT L’AFFECTATION)</b> .....	A1
	<b>PRÉAMBULE</b> .....	A1
	<b>CONTENU DU PROGRAMME ET NOMBRE MINIMAL D’HEURES DE FORMATION</b>	A1
<b>A1.</b>	<b>ADMINISTRATION, INTRODUCTION ET ÉVALUATION DES CONNAISSANCES DU CANDIDAT</b> .....	A2
<b>A2.</b>	<b>INTRODUCTION AUX TÂCHES ET AUX RESPONSABILITÉS</b> .....	A3
<b>A3.</b>	<b>CONSCIENCE PROFESSIONNELLE ET RELATIONS PUBLIQUES</b> .....	A4
<b>A4.</b>	<b>AUTORITÉ JURIDIQUE, TÂCHES ET RESPONSABILITÉS</b> .....	A6
<b>A5.</b>	<b>SYSTÈMES D’ALARME ET DE PROTECTION</b> .....	A7
<b>A6.</b>	<b>CONTRÔLE DE LA CIRCULATION</b> .....	A7
<b>A7.</b>	<b>CONTRÔLE DE L’ACCÈS DU PERSONNEL ET DU MATÉRIEL</b> .....	A8
<b>A8.</b>	<b>RÉDACTION DE RAPPORTS, PRISE DE NOTES, PRÉSENTATION DE PREUVES ET DESSIN DU LIEU DU CRIME</b> .....	A8
<b>A9.</b>	<b>RÉACTION DEVANT DES SITUATIONS D’URGENCE; DÉTECTION/PRÉVENTION DES INCENDIES/SÉCURITÉ; DISPOSITIFS EXPLOSIFS, APPELS À LA BOMBE, COLIS SUSPECTS</b> .....	A9
<b>A10.</b>	<b>PROCÉDURE DE PATROUILLE</b> .....	A10
<b>A11.</b>	<b>CONFLITS DE TRAVAIL</b> .....	A11
<b>A12.</b>	<b>RELATIONS AVEC LES FORCES DE POLICE</b> .....	A12
<b>A13.</b>	<b>PRINCIPES ET LIGNES DIRECTRICES RELATIFS À L’USAGE DE LA FORCE</b> .....	A12
<b>A14.</b>	<b>COMMUNICATIONS EFFICACES</b> .....	A13
<b>A15.</b>	<b>FORMATION EN PREMIERS SOINS ET RCR</b> .....	A13

## OFFICE DES NORMES GÉNÉRALES DU CANADA

AGENTS DE SÉCURITÉ ET  
SUPERVISEURS DES AGENTS DE SÉCURITÉ

## TABLE DES MATIÈRES — (suite)

		Page
ANNEXE B	<b>PROGRAMME DE FORMATION DES SUPERVISEURS DES AGENTS DE SÉCURITÉ (AVANT L’AFFECTATION)</b> .....	B1
	<b>PRÉAMBULE</b> .....	B1
	<b>OUVRAGES DE RÉFÉRENCE DU PROGRAMME</b> .....	B1
	<b>CONTENU DU PROGRAMME ET NOMBRE MINIMAL D’HEURES DE FORMATION</b> .....	B1
B1.	<b>ADMINISTRATION, INTRODUCTION ET ÉVALUATION DES CONNAISSANCES DU CANDIDAT</b> .....	B2
B2.	<b>SUPERVISION</b> .....	B2
B3.	<b>RESSOURCES HUMAINES ET RELATIONS DE TRAVAIL</b> .....	B3
B4.	<b>PRÉVENTION DES INCENDIES, SÉCURITÉ ET MESURES D’URGENCE</b> .....	B5
B5.	<b>RESPONSABILITÉS JURIDIQUES</b> .....	B5
B6.	<b>RAPPORTS ET TECHNIQUES D’ÉVALUATION DU RENDEMENT</b> .....	B7
B7.	<b>FORMATION THÉORIQUE EN COURS D’EMPLOI</b> .....	B7
ANNEXE C	<b>LIGNES DIRECTRICES DE RENDEMENT – FOURNISSEURS DE FORMATION POUR AGENTS DE SÉCURITÉ ET SUPERVISEURS</b> .....	C1
C1.	<b>OBJET</b> .....	C1
C2.	<b>PRESTATION DU COURS ET ÉVALUATION</b> .....	C1
C3.	<b>RESSOURCES</b> .....	C1
C4.	<b>CONTRÔLE DU MATÉRIEL DE COURS</b> .....	C1
C5.	<b>DOSSIERS</b> .....	C2
C6.	<b>CERTIFICAT DE RÉUSSITE</b> .....	C2

## OFFICE DES NORMES GÉNÉRALES DU CANADA

## AGENTS DE SÉCURITÉ ET SUPERVISEURS DES AGENTS DE SÉCURITÉ

**1. OBJET**

- 1.1 La présente norme énonce les critères minimaux à utiliser pour effectuer la sélection des agents de sécurité et des superviseurs en uniforme affectés à la protection des personnes, des propriétés et de l'information. Elle offre un «Programme de formation de base des agents de sécurité (avant l'affectation)» (annexe A), un «Programme de formation des superviseurs des agents de sécurité (avant l'affectation)» (annexe B) et des «Lignes directrices relatives au rendement des fournisseurs de services de formation pour les agents de sécurité et les superviseurs» (annexe C).
- 1.2 **Santé** — Malgré le contenu des critères relatifs à la santé de la présente norme, il sera nécessaire que les utilisateurs dérogent à certains de ces critères lorsque les besoins d'une tâche particulière l'exigent.
- 1.3 **Contrôles de sécurité** — La présente norme ne contient aucune exigence en matière de contrôles de sécurité devant être effectués ou obtenus. Cependant, lorsque, dans l'exercice de leurs fonctions, les agents de sécurité et les superviseurs ont accès à des données sensibles, à du matériel de grande valeur ou à des renseignements sur des infrastructures essentielles, il est possible que les utilisateurs souhaitent exiger des contrôles de sécurité spécifiques.
- 1.4 **Garanties** — La présente norme ne prescrit aucune garantie particulière. Les garanties constituent généralement une condition préalable de l'autorisation émise à une entreprise de sécurité par les autorités visées, mais ne sont pas universellement requises.
- 1.5 **Responsabilité civile** — Il convient de tenir compte du besoin de couverture en matière de responsabilité civile pour les agents de sécurité et les superviseurs.
- 1.6 **Programmes de formation** — On attirera l'attention des utilisateurs sur les préambules des programmes de formation présentés aux annexes A et B.
- 1.7 **Formation en matière de premiers soins et de réanimation cardio-respiratoire (RCR)** — La formation et la certification en matière de premiers soins et de RCR constituent une exigence de la présente norme.
- 1.8 La présente norme vise l'évaluation de la conformité.

**2. PUBLICATIONS DE RÉFÉRENCE**

- 2.1 La présente norme fait référence aux publications suivantes:
- 2.1.1 Ministère de la Justice du Canada
- Charte canadienne des droits et des libertés
- Code criminel du Canada.
- 2.1.2 Conseil national de recherches du Canada (CNRC)
- Code national de prévention des incendies.

2.2 Toute référence datée dans la présente norme renvoie à l'édition mentionnée. Sauf indication contraire de l'autorité appliquant la présente norme, toute référence non datée dans cette dernière renvoie à l'édition la plus récente. Les sources de diffusion sont indiquées dans la section intitulée Remarques.

### 3. TERMINOLOGIE

3.1 Les définitions suivantes s'appliquent à la présente norme:

**Agent de sécurité** (Security officer)

Employé ou contractuel dont la tâche principale consiste à assurer la protection d'une ou de plusieurs personnes, d'une propriété et de l'information.

**Autorisé** (Authorized)

Expressément permis par les ordres.

**Autorité pertinente** (Appropriate authority)

Personne ou organisme désigné conformément aux ordres comme ayant la responsabilité en cette matière particulière.

**Client** (Client)

Personne ou organisation recrutant et employant une entreprise d'agents de sécurité.

**Contrôle de sécurité** (Security clearance)

Autorisation officielle donnée à une personne spécifique par les autorités compétentes permettant l'accès à des secteurs désignés et à de l'information ou permettant l'exécution de tâches désignées.

**Employeur** (Employer)

Personne ou organisation qui emploie un ou plusieurs agents de sécurité ou superviseurs, ou les deux.

**En uniforme** (Uniformed)

Doit porter l'uniforme conformément aux exigences du par. 4.5 de la présente norme.

**Fonction de contrôle d'entrée/de sortie** (Access/egress control function)

Contrôle, surveillance, vérification des personnes, des articles et des véhicules entrant dans un secteur désigné ou le quittant.

**Forces de police** (Police)

Service de police autorisé par la loi à être le fournisseur principal des services policiers à l'intérieur d'un secteur géographique.

**Formation en cours d'emploi** (On-the-job training (OJT))

Toute activité de formation entreprise au lieu de travail afin de répondre à des besoins clairement définis.

**Fournisseur/Employeur d'agents de sécurité** (Security officer supplier/employer)

Employeur d'agents de sécurité fournissant des services de sécurité à un client.

**Incapacité** (Disability)

Déficiência physique ou mentale qui limite considérablement une activité principale.

**Lieu de travail** (Work site)

Emplacement faisant l'objet d'une protection.

**Non autorisé** (Unauthorized)

Sans autorisation/Interdit.

**Ordres** (Orders)

Ordres permanents, ordres affichés ou autres consignes verbales ou écrites émises par une autorité compétente.

**Poste (Post)**

Emplacement désigné du lieu de travail auquel un agent de sécurité est assigné dans le cadre de ses fonctions.

**Poste de vérification (Work post)**

Emplacement désigné où doit se rendre un agent de sécurité conformément aux ordres aux fins de vérification.

**Propriété (Property)**

Propriété tel que défini à l'article 2 du *Code criminel du Canada* («propriété»).

**Superviseur (Supervisor)**

Employé ou contractuel dont la tâche principale consiste à superviser un ou plusieurs agents de sécurité.

**Système de protection d'un point ou d'un objet (Point or object protection system)**

Système d'alarme établi pour détecter les situations inhabituelles survenant en un point ou à l'endroit où se trouve un objet spécifique ou près de ce point ou de cet objet.

**Système de protection de secteur (Area protection system)**

Système d'alarme établi pour détecter les situations inhabituelles survenant à l'intérieur du secteur protégé.

**Système de protection périmétrique (Perimeter protection system)**

Système d'alarme établi pour détecter les situations inhabituelles survenant dans le périmètre du secteur protégé.

**4. EXIGENCES GÉNÉRALES**

4.1 **Âge** — Tous les agents de sécurité et superviseurs doivent répondre aux conditions d'âge minimum d'emploi prévues dans la législation en vigueur dans le territoire de compétence où ils sont employés.

4.2 **Santé** — Les agents de sécurité et les superviseurs doivent satisfaire aux critères de santé suivants:

4.2.1 **Certificat médical** — Lorsqu'un certificat médical est requis (par. 5.1), celui-ci doit être établi par une personne exerçant dans le domaine pertinent et autorisée à exercer au Canada.

4.2.2 **Santé mentale et physique** — Tous les agents et superviseurs doivent jouir d'une bonne santé physique et mentale leur permettant d'exécuter adéquatement leurs tâches de protection et de sécurité.

4.2.3 **Acuité visuelle** — La vision des deux yeux doit être égale ou supérieure à 20/20 dans un œil et 20/30 dans l'autre avec port de lunettes ou de verres de contact. Les personnes souffrant d'une maladie oculaire active ou évolutive ne doivent pas normalement être acceptées. Lorsque ces personnes sont acceptées, il leur sera demandé de présenter à intervalles appropriés un certificat attestant qu'ils respectent les exigences en matière de vision.

4.2.4 **Ouïe** — Le niveau de surdité de chaque oreille, corrigé le cas échéant pour satisfaire aux exigences, mesuré par un audiogramme, doit être inférieur à 30 dB pour les fréquences inférieures à 2 000 Hz.

4.2.5 **Élocution** — Les agents de sécurité et les superviseurs doivent faire preuve d'une aptitude à communiquer clairement de vive voix.

4.2.6 **Odorat** — Les agents de sécurité et les superviseurs doivent faire preuve d'une aptitude à détecter raisonnablement les odeurs.

4.3 **Citoyenneté/permis de travail** — Les agents de sécurité et les superviseurs doivent fournir une documentation valide prouvant qu'ils sont citoyens canadiens, immigrants reçus ou résidents permanents au Canada en possession d'un permis de travail valide.

4.4 **Langue et communication** — Les agents de sécurité et superviseurs doivent pouvoir communiquer dans les langues requises (par. 5.1) par le client, comme l'exige la capacité d'exécuter les tâches suivantes:

4.4.1 **Communication verbale** — Les agents de sécurité et les superviseurs doivent pouvoir mener des conversations de personne à personne et par téléphone avec des collègues, des clients et des membres du public concernant des questions reliées au travail.

- 4.4.2 **Lecture et compréhension** — Les agents de sécurité et les superviseurs doivent pouvoir lire les ordres, les tâches, les panneaux, les étiquettes, les listes et les procédures et démontrer que les documents écrits ont été compris.
- 4.4.3 **Écriture** — Les agents de sécurité et les superviseurs doivent pouvoir écrire de manière claire et concise.
- 4.5 **Uniformes** — Les agents de sécurité et les superviseurs doivent porter un uniforme qui:
- Identifie l'employeur de l'agent de sécurité;
  - Arbore les mots «Security/Sécurité» ou «Security» conformément aux règlements provinciaux, à un endroit bien visible;
  - Est conforme aux exigences des autorités pertinentes chargées de délivrer des permis;
  - Arbore un insigne qui se distingue facilement de l'insigne de l'uniforme des agents de police.
- 4.6 **Tenue, apparence et sobriété** — Les agents de sécurité et les superviseurs doivent satisfaire à une norme d'apparence et de tenue au moins aussi élevée que celle régissant toute autre situation de travail où le travailleur est en contact avec le public. Les agents de sécurité et superviseurs ne doivent pas être sous l'influence d'une drogue illégale ou d'alcool pendant qu'ils sont en service.
- 4.6.1 Les agents de sécurité et superviseurs doivent respecter une norme élevée de civisme lorsqu'ils sont en contact avec le public en adoptant une attitude courtoise et en s'adressant au public de manière appropriée.
- 4.7 **Formation et expérience**
- 4.7.1 Lorsque les agents de sécurité ou superviseurs sont tenus de fournir une preuve qu'ils ont atteint un certain niveau de formation et d'expérience (par. 5.1), une telle preuve doit être fournie par l'employeur au client.
- 4.7.2 **Cours de formation de base** — Le cours de formation de base est présenté à l'annexe A pour les agents de sécurité et à l'annexe B pour les superviseurs.
- 4.7.3 **Exigences relatives à l'expérience et à la formation** — Respecter les exigences de la présente norme:
- Les agents de sécurité doivent avoir terminé avec succès le programme de formation de base (avant l'affectation) décrit à l'annexe A;
  - Les superviseurs doivent avoir terminé avec succès le programme de formation de base des agents de sécurité (avant l'affectation) présenté à l'annexe A et le programme de formation des superviseurs des agents de sécurité (avant l'affectation) présenté à l'annexe B.
- 4.7.4 **Formation en premiers soins et en RCR** — La formation en premiers soins et en réanimation cardio-respiratoire (RCR) doit être dispensée par une organisation de formation reconnue en premiers soins/RCR faisant appel à des instructeurs qualifiés.
- 5. REMARQUES**
- 5.1 **Options** — Les options suivantes sont disponibles dans l'application de la présente norme:
- Certificat médical (al. 4.2.1)
  - Exigences linguistiques (par. 4.4)
  - Preuve d'un niveau de formation et d'expérience (al. 4.7.1)
- 5.2 **Sources de diffusion des publications de référence**
- 5.2.1 Les publications mentionnées à l'al. 2.1.1 sont diffusées par le ministère de la Justice du Canada, Direction générale des communications, Division des affaires publiques, 284, rue Wellington, Ottawa, Ontario, Canada K1A 0H8, téléphone 613-957-4222, télécopieur 613-954-0811, courriel webadmin@justice.gc.ca.
- 5.2.2 La publication mentionnée à l'al. 2.1.2 est diffusée par le Conseil national de recherches du Canada, Ventes de publications, M-20, Institut de recherche en construction, 1200, Chemin de Montréal, Ottawa, Ontario, K1A 0R6, téléphone 613-993-2463 ou 1 800-672-7990, télécopieur 613-952-7673, courriel IRCpubsales@nrc-cnrc.gc.ca, site Web www.nrc-cnrc.gc.ca.

(La présente annexe constitue une partie obligatoire de la norme.)

## PROGRAMME DE FORMATION DE BASE DES AGENTS DE SÉCURITÉ (AVANT L’AFFECTATION)

### PRÉAMBULE

La formation officielle suivante préalable à l’affectation vise à permettre aux personnes d’acquérir les aptitudes et les attitudes comportementales et professionnelles nécessaires pour remplir leurs tâches en qualité d’agents de sécurité, conformément aux règlements des lois provinciales et à toute autre législation. Une fois la formation de base terminée avec succès, les agents de sécurité auront assimilé les concepts et la connaissance leur permettant d’accomplir leurs tâches de manière plus efficace. Les sujets abordés visent à offrir aux agents de sécurité des connaissances fondamentales sur la manière appropriée d’agir dans de nombreuses situations en cours d’emploi. Bon nombre des tâches à accomplir exigent presque, de par leur nature, de faire appliquer la loi et, de ce fait, il est extrêmement important que les agents de sécurité entretiennent de bonnes relations avec le public et qu’ils connaissent les limites de la force et des pouvoirs pouvant être exercés et employés en toute légalité. Après avoir terminé cette formation avec succès, les candidats seront en mesure:

- a. De se conduire avec le public selon les règles du professionnalisme et de l’éthique;
- b. D’arrêter des personnes dans le cadre des limites prescrites par le *Code criminel du Canada* ou la législation provinciale et les lois pertinentes et de connaître les droits et les libertés des personnes en vertu de la *Charte canadienne des droits et des libertés*;
- c. De communiquer efficacement, aussi bien verbalement que par écrit;
- d. De présenter des preuves matérielles et verbales devant les tribunaux;
- e. De se conduire adéquatement en cour;
- f. De rédiger des rapports et de protéger les preuves;
- g. De diriger la circulation lorsque la législation le permet et de contrôler la circulation de manière sûre et appropriée;
- h. De détecter ou d’empêcher les vols, le vandalisme et d’autres violations du *Code criminel du Canada* ou des règlements provinciaux;
- i. De faire rapport sur les systèmes de protection périmétrique, de protection contre l’intrusion, le feu, le dioxyde de carbone, l’eau et la fumée, les alarmes et d’autres systèmes de protection de bâtiments et de contrôle d’accès et de systèmes de sécurité qui pourraient exister dans un lieu de travail;
- j. De réagir et de prendre les mesures appropriées dans des situations d’urgence;
- k. De réagir à des appels à la bombe et à la présence de colis suspects;
- l. De régler des conflits;
- m. De comprendre les droits de la personne et la diversité;
- n. D’exécuter d’autres tâches requises des agents de sécurité.

**Remarque:** Le programme de formation préalable à l’affectation peut être dispensé sous forme de cours magistraux ou d’autres méthodes didactiques pourvu qu’il soit possible de vérifier si l’agent de sécurité satisfait à l’obligation de consacrer une période de temps équivalente au programme de formation.

### CONTENU DU PROGRAMME ET NOMBRE MINIMAL D’HEURES DE FORMATION

<i>Article</i>	<i>Contenu du programme</i>	<i>Nombre minimal d’heures de formation</i>
A1.	ADMINISTRATION, INTRODUCTION ET ÉVALUATION DES CONNAISSANCES DES CANDIDATS	3
A2.	INTRODUCTION AUX TÂCHES ET AUX RESPONSABILITÉS	2
A3.	CONSCIENCE PROFESSIONNELLE ET RELATIONS PUBLIQUES	3
A4.	AUTORITÉ JURIDIQUE, TÂCHES ET RESPONSABILITÉS	6
A5.	SYSTÈMES D’ALARME ET DE PROTECTION	2
A6.	CONTRÔLE DE LA CIRCULATION	1

**CONTENU DU PROGRAMME ET NOMBRE MINIMAL D'HEURES DE FORMATION — (suite)**

<i>Article</i>	<i>Contenu du programme</i>	<i>Nombre minimal d'heures de formation</i>
A7.	CONTRÔLE DE L'ACCÈS DU PERSONNEL ET DU MATÉRIEL	3
A8.	RÉDACTION DE RAPPORTS, PRISE DE NOTES, PRÉSENTATION DE PREUVE ET DESSIN DU LIEU DU CRIME	4
A9.	RÉACTION À DES SITUATIONS D'URGENCE; DÉTECTION/ PRÉVENTION DES INCENDIES/SÉCURITÉ; DISPOSITIFS EXPLOSIFS, APPELS À LA BOMBE, COLIS SUSPECTS	9
A10.	PROCÉDURES DE PATROUILLE	4
A11.	CONFLITS DE TRAVAIL	2
A12.	RELATIONS AVEC LES FORCES DE POLICE	1
A13.	PRINCIPES ET LIGNES DIRECTRICES RELATIFS À L'USAGE DE LA FORCE	6
A14.	COMMUNICATIONS EFFICACES	8
A15.	FORMATION EN PREMIERS SOINS ET RCR	Heures supplémentaires au besoin
	Total	54

**Remarque:** Le nombre d'heures de formation pour le cours au complet a été établi à au moins 54 heures (formation RCR non comprise). La présente norme reconnaît qu'il peut y avoir des variations mineures du nombre d'heures consacrées à un sujet en particulier selon le nombre d'étudiants participant à un cours et les capacités de ces derniers.

**A1. ADMINISTRATION, INTRODUCTION ET ÉVALUATION DES CONNAISSANCES DES CANDIDATS**

*Durée minimale: 3 heures*

- A1.1 **Administration** — Le temps consacré à l'administration servira à donner aux candidats une idée générale des mesures administratives liées au programme de formation.
- A1.2 **Introduction** — L'introduction a pour but d'offrir aux candidats un aperçu du programme de formation et elle devrait comprendre certaines remarques sur les normes auxquelles les agents de sécurité sont tenus de se conformer ainsi qu'un énoncé des objectifs du cours.
- A1.3 **Évaluation** — Le temps alloué à l'évaluation doit être utilisé pour déterminer dans quelle mesure les candidats ont atteint les objectifs de formation. Les évaluateurs doivent tenir compte de ce qui suit:
- a. Chaque sujet de formation comprend un élément d'évaluation constitué des critères d'évaluation;
  - b. Les critères d'évaluation doivent s'appliquer à l'ensemble du sujet traité;
  - c. Chaque critère d'évaluation doit pouvoir être mesuré de manière objective, soit par une question écrite, soit par une évaluation avec démonstration;
  - d. Chaque critère d'évaluation fondé sur les connaissances doit comprendre une question écrite, formulée par l'école ou l'agent de formation. Les questions doivent être présentées sous forme écrite ou électronique, sauf dans le cas d'un examen oral pour un étudiant ayant une difficulté d'apprentissage documentée.

## A2. INTRODUCTION AUX TÂCHES ET AUX RESPONSABILITÉS

*Durée minimale: 2 heures*

A2.1 Les agents de sécurité veillent à la protection du public, de la propriété et de l'information. Ce cours a pour but de donner un aperçu des principales tâches et responsabilités requises en matière de sécurité.

A2.2 **Directive** — La présente séance de formation portera sur la directive suivante:

### A2.2.1 *Les tâches liées à la sécurité du public*

- a. Les incendies et d'autres conditions anormales (ex. inondation, système d'extinction automatique et fumée);
- b. Les actions de groupes ou de personnes indisciplinés (ex. contrôle des foules);
- c. Les blessures et les situations pouvant les provoquer;
- d. Les risques de blessure physique, existants ou possibles;
- e. Les mesures et procédures d'évacuation d'urgence;
- f. La connaissance de la disposition particulière des emplacements à l'intérieur du lieu de travail;
- g. Les cartes d'identité, les procédures et les systèmes des laissez-passer locaux;
- h. Le fonctionnement des ascenseurs et des escaliers mécaniques;
- i. La connaissance de tous les numéros de téléphone d'urgence et des procédures d'intervention en cas d'urgence.

### A2.2.2 *Les tâches liées à la protection de la propriété*

- a. Le contrôle des points d'accès (entrée et sortie) de l'ensemble des véhicules, des articles et des personnes à la propriété;
- b. La détection/prévention des incendies et l'utilisation de l'équipement de lutte contre l'incendie;
- c. Le contrôle de la circulation et des aires de stationnement;
- d. Le contrôle des clés et des verrous;
- e. Les patrouilles, aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur;
- f. Les procédures concernant l'horloge de pointage et les systèmes de surveillance des patrouilles;
- g. Les procédures concernant les objets perdus et trouvés;
- h. La connaissance des points faibles ou des dangers que présentent les propriétés;
- i. La connaissance de l'endroit où se trouvent les commandes des services publics;
- j. La connaissance des règles régissant les zones d'accès limité.

### A2.2.3 *Les tâches liées à la sécurité de l'information*

- a. Le besoin d'assurer la confidentialité de l'information conformément à la législation applicable sur les renseignements personnels;
- b. Le besoin de comprendre les notions élémentaires de la technologie des ordinateurs de façon à reconnaître les situations à risque:
  - i. Les lois applicables à l'appropriation illicite (*Code criminel du Canada*, paragraphe 342.(1)) et au mauvais usage des renseignements informatiques ou électroniques;
  - ii. Une connaissance des concepts d'intranet et d'Internet et de la menace de virus et des pirates informatiques;
  - iii. La compréhension des diverses techniques utilisées dans le vol d'ordinateurs (ex. circuits intégrés, subtilisation de disquettes, lecteurs de CD, modems);
  - iv. Une connaissance du piratage et de la copie de logiciels.

### A2.2.4 *Les types d'affectations*

- a. Poste fixe
- b. Poste de patrouille
- c. Patrouille motorisée
- d. Patrouille itinérante

A2.2.5 **Les moyens de communication des agents de sécurité**

- a. Les procédures de téléphone et de radio d'urgence, les renseignements requis qui doivent être communiqués dans des situations d'urgence et les exigences reliées aux systèmes radio;
- b. Les ordres affichés et les tâches spécifiques;
- c. Le fonctionnement de l'équipement de la salle de commande;
- d. Comment traiter avec les médias d'information;
- e. La connaissance des liens existants entre les agences de sécurité et les forces de police.

A2.3 **Évaluation** — Chaque candidat faisant l'objet d'une évaluation doit pouvoir:

- a. Donner des exemples concernant la protection du public en se servant des tâches définies dans la présente matière de cours;
- b. Donner des exemples concernant la protection de la propriété en se servant des tâches définies dans la présente matière de cours;
- c. Expliquer le besoin de confidentialité de l'information tel qu'il est défini dans la présente matière de cours.

**A3. CONSCIENCE PROFESSIONNELLE ET RELATIONS PUBLIQUES**

*Durée minimale: 3 heures*

A3.1 L'agent de sécurité doit faire preuve de conscience professionnelle en tout temps. Dans le cadre de ses fonctions, l'agent de sécurité est souvent visible et en contact avec différents membres du public comprenant des clients, des visiteurs, des employés, des locataires et le grand public. L'agent constitue souvent le premier lien (et parfois le seul) avec le grand public. Étant donné que les agents de sécurité représentent de loin le plus large segment de l'industrie de la sécurité et en raison de leur visibilité et de leur interaction avec le public, la manière dont ils se conduisent influe directement sur la réputation professionnelle de l'ensemble de l'industrie. Ce cours porte sur les qualités personnelles générales et les aptitudes en relations humaines requises d'un agent de sécurité dans l'exercice de ses fonctions.

A3.1.1 L'agent de sécurité doit pouvoir diriger les médias vers le porte-parole approprié et, à l'occasion, traiter avec les représentants des médias. La présente séance doit procurer à l'agent de sécurité un aperçu de son rôle et de ses relations avec les médias.

A3.2 **Directive** — La présente séance portera sur la directive suivante:

A3.2.1 **La présentation personnelle**

- a. Porte l'uniforme bien ajusté, pressé et propre
- b. Porte des chaussures propres
- c. Maintient les cheveux bien coiffés et propres
- d. Observe une hygiène personnelle adéquate

A3.2.2 **Le comportement et la tenue**

- a. Est courtois et amical
- b. Est digne et sûr de lui
- c. Est calme et posé
- d. Fait preuve de tact et de considération
- e. Fait preuve de retenue
- f. Adopte une posture appropriée
- g. Adopte une démarche prompte et assurée
- h. Maintient le poste de travail en bon état (propre et rangé)
- i. Présente des qualités personnelles ou des modes de comportement positifs

A3.2.3 **La discipline et l'intégrité**

- a. Obéit aux règlements, aux ordres et à la loi
- b. Donne l'exemple
- c. Est fiable et ponctuel

- d. Accomplit son travail
- e. Évite d'accorder des faveurs ou d'en recevoir

A3.2.4 ***L'attitude et le perfectionnement personnel***

- a. Manifeste de l'intérêt pour son travail
- b. Se tient au courant des nouvelles connaissances, des techniques pertinentes, etc.
- c. Recherche et suit des cours de perfectionnement supplémentaires
- d. Évalue régulièrement son propre rendement

A3.2.5 ***L'importance des services à la clientèle***

- a. Principes du service à la clientèle:
  - i. Prévoir les besoins des clients
  - ii. Être à l'écoute des préoccupations des clients et s'en occuper
  - iii. Surpasser les attentes des clients
- b. Principes de l'étiquette téléphonique:
  - i. Saluer de manière professionnelle et amicale
  - ii. Être conscient de son timbre de voix
  - iii. Accorder toute son attention à l'interlocuteur

A3.2.6 ***Relations avec les médias***

- a. Rôle des médias:
  - i. Informer le public — rôle principal
  - ii. Rechercher des nouvelles «intéressantes»
- b. Les relations avec les médias:
  - i. Comprendre les droits des médias (*Charte canadienne des droits et des libertés*, partie 1, al. 2 b)) et les restrictions de leurs droits en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*.

A3.2.7 ***Droits de la personne et diversité***

- a. Examen du caractère hétérogène multiculturel de la société canadienne et de ses répercussions sur les relations publiques;
- b. Besoins particuliers et préoccupations des jeunes et la façon d'y répondre dans le cadre des tâches des agents de sécurité;
- c. Besoins particuliers et préoccupations des personnes handicapées et la façon d'y répondre dans le cadre des tâches des agents de sécurité;
- d. Importance d'obtenir des directives de l'employeur et du client en ce qui concerne la communication avec le public et les médias, et de les suivre;
- e. Connaissance des comportements non acceptables, comme le harcèlement et la discrimination;
- f. Compréhension du respect mutuel en matière de culture, de race, de religion, de sexe, de langue et d'orientation sexuelle.

A.3.3 **Évaluation** — Chaque candidat faisant l'objet d'une évaluation doit pouvoir analyser, à l'aide d'exemples, ce qui suit:

- a. Présentation personnelle appropriée en ce qui concerne le travail en uniforme;
- b. Conduite et comportement appropriés de l'agent de sécurité;
- c. Responsabilités d'un agent de sécurité en matière de discipline et d'intégrité;
- d. Méthodes proposées dans la présente matière de cours par lesquelles un agent de sécurité peut développer une attitude positive au travail;
- e. Principes du service à la clientèle;
- f. Droits fondamentaux des médias conformément à la *Charte canadienne des droits et libertés*;
- g. Façons permettant à un agent de sécurité d'exercer ses fonctions en faisant preuve de considération envers les personnes ayant des besoins spéciaux;
- h. Façons permettant à un agent de sécurité d'exercer ses fonctions de manière appropriée au point de vue culturel.

## A4. AUTORITÉ JURIDIQUE, TÂCHES ET RESPONSABILITÉS

*Durée minimale: 6 heures*

A4.1 Les agents de sécurité peuvent devoir exercer leurs fonctions en vertu de divers pouvoirs juridiques en matière d'arrestation, de détention, de fouille, de saisie, d'inspection, d'usage de la force, de la *Charte canadienne des droits et libertés*, etc. La présente séance traite des sources de ces pouvoirs et de leur étendue ainsi que des limites juridiques dans le cadre desquelles ils peuvent être exercés. Les conséquences juridiques possibles de l'usage abusif de tels pouvoirs sont également examinées.

A4.2 **Directive** — La présente séance portera sur la directive suivante:

- a. Le statut juridique d'un agent de sécurité (ex. en qualité de citoyen, d'agent du client/propriétaire);
- b. Les pouvoirs dévolus à un agent de sécurité en vertu du *Code criminel du Canada*, de la common law et de la jurisprudence (ex. arrestation sans mandat et libération de la personne arrêtée), protection des autres personnes, défense de la propriété, auto défense, saisie et usage de la force);
- c. Sens et définition de consentement dans la loi en ce qui concerne la renonciation des droits et ce qui constitue l'élimination de la nécessité du consentement;
- d. Les pouvoirs dévolus à un agent de sécurité en vertu des lois provinciales et municipales (ex. législation provinciale régissant les infractions et les intrusions et règlements sur le stationnement);
- e. Répercussions sur la *Charte des droits et libertés* dans le cadre de l'exercice des pouvoirs juridiques d'un agent de sécurité et les raisons pour lesquelles les agents de sécurité (particuliers) doivent aviser les particuliers de leurs droits et les répercussions s'ils n'informent pas une personne arrêtée;
- f. Classement des infractions (c.-à-d. acte criminel, déclaration sommaire de culpabilité et infractions sujettes à option) en vertu du *Code criminel du Canada*;
- g. Bref examen des infractions criminelles et autres infractions les plus fréquentes;
- h. Caractéristiques principales de la relation entre les locataires et les propriétaires, et les droits et responsabilités respectifs des propriétaires et des locataires dans le cadre d'une telle relation;
- i. Obligations juridiques des agents de sécurité d'aider les forces de police dans l'application de la loi et de leur transférer les affaires pertinentes;
- j. Législation pertinente concernant l'agrément et la réglementation des agents de sécurité;
- k. Droits des clients ou des employeurs de préciser dans quelle mesure et dans quelles circonstances certains pouvoirs peuvent être exercés par un agent de sécurité dans le cadre de ses fonctions, et l'importance de se conformer aux consignes du client ou de l'employeur en la matière;
- l. Conséquences juridiques possibles de l'usage abusif de l'autorité (ex. responsabilité civile et criminelle, sanctions administratives, mesures disciplinaires de l'employeur).

A4.3 **Évaluation** — Chaque candidat faisant l'objet d'une évaluation doit pouvoir:

- a. Expliquer le statut juridique d'un agent de sécurité en vertu du *Code criminel du Canada*;
- b. Discuter, en utilisant des exemples, des pouvoirs d'arrestation des citoyens selon le *Code criminel du Canada*;
- c. Discuter, en utilisant des exemples, de la jurisprudence de common law pour une fouille résultant d'une arrestation;
- d. Discuter, en utilisant des exemples, de l'usage de la force lors de l'arrestation et en cas de légitime défense, en vertu du *Code criminel du Canada*;
- e. Discuter, en utilisant des exemples, du «consentement» eu égard à la renonciation des droits;
- f. Discuter des pouvoirs juridiques conférés aux agents de sécurité par la législation provinciale, territoriale et municipale dans le territoire de compétence du lieu de travail;
- g. Discuter, en utilisant des exemples, des exigences de la *Charte canadienne des droits et libertés* en ce qui concerne l'arrestation et la détention par un agent de sécurité;
- h. Donner une liste des classements des infractions selon le *Code criminel du Canada* et donner des exemples d'infractions dans chaque classement;
- i. Décrire les droits des propriétaires et des locataires dans la relation propriétaire/locataire dans le territoire de compétence du lieu de travail;
- j. Expliquer les responsabilités d'un agent de sécurité en ce qui a trait à l'aide aux forces de police dans l'application de la loi;

- k. Décrire les exigences en ce qui a trait à l'agrément des agents de sécurité dans le territoire de compétence du lieu de travail;
- l. Donner des exemples des conséquences possibles d'un usage injustifié de l'autorité.

## A5. SYSTÈMES D'ALARME ET DE PROTECTION

*Durée minimale: 2 heures*

- A5.1 Les agents de sécurité répondent aux alarmes. La présente séance permet aux candidats d'acquérir des connaissances de base sur les principes des systèmes de protection et d'alarme-incendie qu'ils auront probablement l'occasion de rencontrer, tout en apprenant la manière dont ces systèmes fonctionnent.
- A5.2 **Directive** — La présente séance portera sur la directive suivante:
- a. Une explication du fonctionnement des différents types de systèmes d'alarme;
  - b. Les types d'équipement d'alarme de sécurité;
  - c. Les systèmes de protection de périmètres, de secteurs, de bâtiments, de points ou d'objets;
  - d. La connaissance des causes courantes de fausses alarmes;
  - e. La procédure à suivre lorsqu'une alarme est déclenchée.
- A5.3 **Évaluation** — Chaque candidat faisant l'objet d'une évaluation doit pouvoir:
- a. décrire le but principal des systèmes d'alarme;
  - b. décrire les processus généraux de fonctionnement des systèmes d'alarme;
  - c. décrire les types généraux des systèmes de protection;
  - d. donner des causes courantes des fausses alarmes;
  - e. décrire les procédures à suivre lorsqu'un système d'alarme est déclenché.

## A6. CONTRÔLE DE LA CIRCULATION

*Durée minimale: 1 heure*

- A6.1 Les agents de sécurité dirigent la circulation. La présente séance porte sur la bonne manière de diriger la circulation des piétons et des véhicules ainsi que le bon usage des signaux manuels.
- A6.2 **Directive** — La présente séance portera sur la directive suivante:
- a. Les situations dans lesquelles on peut demander à un agent de sécurité de diriger la circulation;
  - b. Les vêtements et l'équipement appropriés à la période de la journée et aux conditions météorologiques en dirigeant la circulation;
  - c. Les signaux manuels de contrôle de la circulation;
  - d. Les véhicules d'urgence;
  - e. L'autorité;
  - f. Les dispositifs de contrôle de la circulation et leur signification;
  - g. Les procédures des rapports d'accidents de véhicules.
- A6.3 **Évaluation** — Chaque candidat faisant l'objet d'une évaluation doit pouvoir:
- a. Donner une liste des vêtements et de l'équipement utilisés par un agent de sécurité lorsqu'il dirige la circulation;
  - b. Démontrer qu'il connaît les signaux manuels de contrôle de la circulation;
  - c. Décrire les procédures à suivre en ce qui concerne les véhicules d'urgence dans une situation donnée de contrôle de la circulation;
  - d. Énoncer les pouvoirs juridiques d'un agent de sécurité en matière de contrôle de la circulation dans le territoire de compétence du lieu de travail;
  - e. Expliquer la procédure correcte à suivre pour signaler un accident de véhicule dans le territoire de compétence du lieu de travail.

## A7. CONTRÔLE DE L'ACCÈS DU PERSONNEL ET DU MATÉRIEL

*Durée minimale: 3 heures*

A7.1 Les agents de sécurité contrôlent les mouvements du personnel et du matériel entrant dans l'installation, en sortant ou se trouvant à l'intérieur même de l'installation, qui sont essentiels aux opérations normales et interdisent les entrées et les sorties non autorisées. Les agents de sécurité doivent comprendre les commandes d'accès et les mesures liées à l'interaction entre les ressources humaines et d'autres éléments de sécurité tels les systèmes électroniques et les barrières physiques.

A7.2 **Directive**— La présente séance portera sur la directive suivante:

- a. L'information sur la fonction et les limites du contrôle de l'accès;
- b. Les techniques de contrôle des accès et des sorties:
  - i. Reconnaissance du personnel
  - ii. Technologie d'identification
  - iii. Systèmes de cartes
  - iv. Insignes et laissez-passer spéciaux
  - v. Contrôle électronique des accès et des sorties
  - vi. Systèmes de clés et de verrous, y compris manipulation des clés et des dispositifs de contrôle d'accès
  - vii. Fouilles et vérifications en matière de sécurité
  - viii. Contrôles des expéditions et des livraisons
  - ix. Systèmes d'alarme d'intrusion et réactions
  - x. Barrières physiques
- c. L'importance de connaître le système de contrôle d'accès et les règles régissant son utilisation dans le lieu de travail;
- d. L'importance de faire respecter les systèmes de contrôle d'accès;
- e. L'importance des formulaires, de la collecte et de la consignation d'information;
- f. La reconnaissance et le traitement des personnes, des groupes et du matériel qui peuvent présenter une menace.

A7.3 **Évaluation** — Chaque candidat faisant l'objet d'une évaluation doit pouvoir:

- a. Décrire la fonction principale du contrôle d'accès;
- b. Discuter, en utilisant des exemples, des techniques utilisées pour contrôler les accès;
- c. Indiquer les raisons pour avoir des politiques de contrôle d'accès appropriées sur les lieux de travail.

## A8. RÉDACTION DE RAPPORTS, PRISE DE NOTES, PRÉSENTATION DE PREUVES ET DESSIN DU LIEU DU CRIME

*Durée minimale: 4 heures*

A8.1 Les agents de sécurité indiquent par écrit tous les incidents et toutes les tâches exécutées et fournissent une description complète de leur tour de garde. Les agents de sécurité protègent également les preuves et comparaissent devant les tribunaux en qualité de témoins. La présente séance aidera les candidats à mieux préparer les rapports, à présenter les faits de manière à assurer la protection des preuves et à se conduire de manière appropriée devant les tribunaux.

A8.2 **Directive** — La présente séance portera sur la directive suivante:

- a. L'importance et l'utilisation du cahier de note;
- b. Les règles régissant la prise de notes;
- c. Les types de preuves;
- d. L'importance des témoins;
- e. Les techniques de collecte, de consignation et de conservation de la preuve;
- f. La gestion du lieu du crime (ex. protection des témoins, des victimes et de la preuve, et dessin des lieux);
- g. Les procédures judiciaires régissant le recours à des agents de sécurité comme témoins;
- h. Les connaissances de base de la structure des tribunaux et de la procédure judiciaire, y compris les questions de divulgation, etc. (criminel et civil);
- i. Les types de rapports (définitions);
- j. Les éléments d'un bon rapport (notamment clarté et concision).

A8.3 **Évaluation** — Chaque candidat faisant l'objet d'une évaluation doit pouvoir:

- a. Discuter, en utilisant des exemples, de l'importance d'un cahier de notes;
- b. Faire la liste des règles de la prise de notes;
- c. Faire la liste des types de preuves;
- d. Discuter, en utilisant des exemples, du rôle du témoin dans la déposition d'une preuve corroborante;
- e. Décrire les étapes à suivre pour la collecte, la consignation et la conservation adéquate de la preuve;
- f. Décrire les étapes à suivre pour protéger le lieu du crime et l'importance de la mise en place d'un périmètre le cas échéant;
- g. Décrire les procédures de traitement de la preuve sur le lieu du crime;
- h. Expliquer la procédure visant les agents de sécurité agissant à titre de témoins pendant un procès;
- i. Décrire la structure de base des tribunaux dans le territoire de compétence du lieu de travail;
- j. Écrire un rapport clair et concis.

**A9. RÉACTION DEVANT DES SITUATIONS D'URGENCE; DÉTECTION/PRÉVENTION DES INCENDIES/SÉCURITÉ; DISPOSITIFS EXPLOSIFS, APPELS À LA BOMBE, COLIS SUSPECTS**

*Durée minimale: 9 heures*

A9.1 Les agents de sécurité doivent réagir devant des situations inattendues afin de réduire au minimum les répercussions négatives provoquées par les situations d'urgence se produisant au lieu de travail. Ils peuvent avoir à exercer différentes tâches au cours d'un sinistre ou d'opérations d'urgence. Durant l'exercice régulier de leurs fonctions, les agents de sécurité affrontent des situations nécessitant l'identification et l'élimination des risques. L'agent de sécurité doit parfois tenir un rôle de leader en cas d'urgence. L'agent de sécurité peut être le premier contact pour une victime ou un témoin lors d'un accident. Les agents de sécurité peuvent être obligés de protéger une scène de crime à cause d'une infraction criminelle ou civile. Ils devraient, par conséquent, connaître l'importance de la gestion des lieux. La présente séance met l'accent sur les processus de l'organisation et les responsabilités des agents de sécurité en ce qui concerne ces processus.

Cette séance permettra aussi aux candidats de connaître les causes des divers types d'incendies et les principes fondamentaux de la prévention et de la sécurité afin de mieux protéger les personnes et la propriété dont ils ont la garde.

Les agents de sécurité réagissent à des appels à la bombe ou signalent des colis suspects. Cette séance fournira aux candidats les connaissances de base et la compréhension nécessaire des dispositifs explosifs, des matières dangereuses et des procédures d'urgence à suivre en cas de menace à la bombe ou de réception d'un colis suspect. Les candidats seront aussi instruits de la méthode correcte et sûre d'effectuer une recherche, de définir et de sécuriser la zone où se trouve l'objet suspect jusqu'à l'arrivée des forces de police.

A9.2 **Directive** — La présente séance portera sur la directive suivante:

- a. La connaissance du plan des mesures d'urgence pour le lieu de travail;
- b. Les fonctions de l'agent de sécurité pendant des situations d'urgence;
- c. La connaissance du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT), y compris le but, les principaux éléments et les fiches signalétiques;
- d. La connaissance des lois fédérales ou provinciales de santé et sécurité au travail, y compris le but, le droit de connaître les questions ayant des incidences sur la santé et la sécurité des agents de sécurité ou d'autres personnes du lieu de travail, le droit de refuser d'exécuter des travaux dangereux ou malsains, et le droit de participer à un comité de santé et sécurité fédéral provincial, de signaler des conditions dangereuses, et de faire part d'inquiétudes ou d'opinions, sur toute question qui touche la santé et la sécurité ou le lieu de travail;
- e. La connaissance des actes de terrorisme chimiques, biologiques, radiologiques ou nucléaires (CBRN);
- f. La connaissance des risques d'incendie, y compris les propriétés des liquides inflammables, des gaz et des solides volatils;
- g. La connaissance de l'utilisation d'un extincteur;
- h. La connaissance des systèmes automatiques de gicleurs, des alarmes incendie, du matériel d'extinction en place, de l'éclairage d'issues, des serrures antipanique, des canalisations et robinets d'incendie et des portes coupe-feu;

- i. Les responsabilités et les tâches suivantes:
  - i. Déclenchement d'une alarme-incendie;
  - ii. Signalement aux services d'urgence;
  - iii. Prise en charge de l'évacuation, le cas échéant;
  - iv. Orientation des sapeurs-pompiers vers les lieux et le signalement de tout risque connu;
  - v. Contrôle de la circulation des véhicules et des piétons;
  - vi. Protection des preuves.
- j. La définition d'un dispositif explosif;
- k. Les directives en cas de menace à la bombe et de réception d'un colis suspect;
- l. Les procédures de réaction contre une menace à la bombe:
  - i. Réactions appropriées à des menaces téléphoniques;
  - ii. Réactions appropriées à la réception de colis suspects.
- m. La procédure de contrôle des foules pendant les évacuations;
- n. La procédure d'identification d'un dispositif explosif ou de matériel suspect et de la zone où ils pourraient se trouver (y compris des dispositifs explosifs improvisés [DEI]);
- o. La méthode correcte de mener une recherche;
- p. La procédure à suivre lors de la découverte d'un objet suspect;
- q. La sécurisation d'une zone contenant un objet suspect.

A9.3 **Évaluation** — Chaque candidat faisant l'objet d'une évaluation doit pouvoir:

- a. Donner des exemples de risques d'incendie et d'incendies dangereux;
- b. Démontrer une connaissance du fonctionnement d'un extincteur ordinaire;
- c. Expliquer le fonctionnement de systèmes de lutte contre l'incendie ordinaires;
- d. Discuter, en utilisant des exemples, du rôle de l'agent de sécurité dans le signalement d'un incendie;
- e. Discuter, en utilisant des exemples, du rôle de l'agent de sécurité dans la détection d'un incendie;
- f. Discuter, en utilisant des exemples, du rôle de l'agent de sécurité lors de la présence d'un corps de sapeurs-pompiers sur les lieux de l'incendie;
- g. Décrire la fonction d'un plan de mesures d'urgence;
- h. Énumérer les fonctions principales d'un agent de sécurité pendant une opération d'urgence;
- i. Expliquer la fonction des fiches signalétiques du SIMDUT dans le territoire de compétence du lieu de travail;
- j. Expliquer la marche à suivre lors de la réception d'une menace à la bombe ou du signalement d'un colis suspect;
- k. Décrire les réactions appropriées à une menace à la bombe par téléphone;
- l. Décrire la marche à suivre lors d'évacuations à la suite d'une menace à la bombe ou de la réception d'un colis suspect;
- m. Démontrer une connaissance de la méthode correcte de mener une recherche pour un dispositif explosif;
- n. Expliquer la procédure à suivre lors de la découverte d'un objet, d'un colis ou d'un dispositif suspect.

## A10. PROCÉDURE DE PATROUILLE

*Durée minimale: 4 heures*

A10.1 Les agents de sécurité exécutent des patrouilles.

A10.2 **Directive** — La présente séance portera sur la directive suivante:

A10.2.1 Le but de la patrouille

- a. Sécurité, prévention des pertes, protection des biens;
- b. Détection des risques d'incendie et d'incident;
- c. Réduction au minimum des possibilités de crimes au moyen de la prévention, de la détection et de la réaction.

A10.2.2 ***Les types de patrouilles***

- a. Pédestre
- b. Visuelle à distance
- c. Mobile

A10.2.3 ***Les divers aspects de la patrouille***

- a. Fréquence et moment
- b. Détermination des modes d'activités du secteur
- c. Emploi d'aides mécaniques ou techniques

A10.2.4 ***La préparation des patrouilles***

- a. Connaissance de tout le système de sécurité du lieu de travail;
- b. Connaissance des règles et des règlements ainsi que des ordres affichés sur le lieu de travail;
- c. Préparation physique et mentale;
- d. Disponibilité du matériel permettant de transmettre et de recevoir des communications verbales et des signaux d'urgence.

A10.2.5 ***Le pouvoir de l'observation***

- a. Importance de la compétence de reconnaître, d'analyser, de signaler et de mémoriser;
- b. Connaissance des habitudes des lieux de travail et capacité à interpréter ces habitudes.

A10.3 **Évaluation** — Chaque candidat faisant l'objet d'une évaluation doit pouvoir:

- a. Énumérer les buts des patrouilles;
- b. Énumérer les éléments d'une patrouille efficace;
- c. Énumérer les étapes à suivre lors de la préparation d'une patrouille efficace;
- d. Décrire les facteurs qui favorisent une observation efficace.

**A11. CONFLITS DE TRAVAIL**

*Durée minimale: 2 heures*

A11.1 L'agent de sécurité accomplit la majeure partie de ses tâches dans le lieu de travail des employés des clients ou dans les environs de ce lieu. Lors de l'exercice de ces fonctions, il est par conséquent crucial que l'agent de sécurité connaisse les caractéristiques particulières des relations entre les employeurs et les employés et les répercussions sur leur travail. Cela est particulièrement important lorsqu'il est requis de l'agent qu'il travaille dans le cadre d'un conflit ouvrier-patronal. La présente séance porte sur les principes généraux des relations patronales-syndicales qui sont liés au travail d'un agent de sécurité ainsi que le rôle et les responsabilités des agents de sécurité en période de conflits de travail.

A11.2 **Directive** — La présente séance portera sur la directive suivante:

- a. Les caractéristiques des relations entre les employés et leurs employeurs;
- b. Les droits et les responsabilités des employés et des employeurs dans le cadre de cette relation;
- c. La relation entre les agents de sécurité et leurs clients;
- d. Le rôle des agents de sécurité en période de conflit de travail;
- e. La nécessité qu'un agent de sécurité se conduise de manière à ne pas s'ingérer dans les droits respectifs des travailleurs et du patronat.

A11.3 **Évaluation** — Chaque candidat faisant l'objet d'une évaluation doit pouvoir:

- a. Expliquer les droits d'un employeur et d'un employé dans un conflit de travail;
- b. Décrire le lien juridique entre un agent de sécurité et les clients de l'employeur des agents de sécurité dans le territoire de compétence du lieu du travail;

- c. Décrire le rôle d'un agent de sécurité pendant un conflit de travail et expliquer l'importance des questions locales relatives au travail;
- d. Expliquer l'importance de la non-ingérence dans les droits des employés pendant un conflit de travail.

## A12. RELATIONS AVEC LES FORCES DE POLICE

*Durée minimale:* 1 heure

A12.1 Pendant l'exercice de ses fonctions, l'agent de sécurité sera appelé à collaborer avec les forces de police et à leur demander de l'aide. C'est pourquoi, il est essentiel qu'un agent de sécurité comprenne les rôles respectifs des forces de police et ceux des services de sécurité ainsi que les principes généraux régissant leurs relations mutuelles. Ces points importants sont traités ci-après.

A12.2 **Directive** — La présente séance portera sur la directive suivante:

- a. Un examen de l'organisation et du rôle des forces de police au Canada;
- b. Le rôle des forces de police dans l'application des lois et le maintien de l'ordre dans les propriétés publiques et privées;
- c. Les principes régissant les relations entre les services de sécurité privés et les forces de police, tel que l'importance de se conformer aux politiques du client concernant la coopération et les relations avec les forces de police.

A12.3 **Évaluation** — Chaque candidat faisant l'objet d'une évaluation doit pouvoir:

- a. Décrire la structure organisationnelle des forces de police au Canada;
- b. Décrire le rôle des forces de police au Canada;
- c. Décrire les pouvoirs des forces de police dans l'application de la loi et le maintien de l'ordre dans les propriétés privées et publiques;
- d. Énumérer les principes régissant les relations entre les services de sécurité et les forces de police.

## A13. PRINCIPES ET LIGNES DIRECTRICES RELATIFS À L'USAGE DE LA FORCE

*Durée minimale:* 6 heures

A13.1 Il existe un certain nombre de lignes directrices relatives à «l'usage de la force» qui ont été élaborées pour aider les agents d'application de la loi et de sécurité dans des situations complexes comme la «décision» et «la justification». Ces lignes directrices relatives à l'usage de la force ont été élaborées en tant que méthode à l'intention des agents de sécurité et de leurs formateurs pour expliquer le bien fondé de l'usage de la force.

A13.2 **Directive** — La présente séance portera sur la directive suivante:

- a. La formation sur les lignes directrices relatives à l'usage de la force et les applications pertinentes d'articles du *Code criminel du Canada* qui portent sur l'exécution attendue des tâches des agents de sécurité;
- b. La méthodologie et l'application des lignes directrices relatives à l'usage de la force comme moyen de régir l'usage de la force en toute légalité par les personnes qui peuvent avoir recours à la force dans l'exercice de leurs tâches. La séance portera également sur les lois fédérales et provinciales en vigueur se rapportant à l'autorité, à l'application et à la justification de l'usage de la force.

A13.3 **Évaluation** — Chaque candidat faisant l'objet d'une évaluation doit pouvoir:

- a. Expliquer les lignes directrices relatives à l'usage de la force;
- b. Expliquer et décrire le modèle prescrit d'usage de la force;
- c. Expliquer et décrire des «comportements types»;
- d. Expliquer et décrire des «réactions types»;
- e. Expliquer et décrire une «situation»;
- f. Définir et reconnaître des signes et des symptômes de «délire agité» et d'«asphyxie positionnelle»;
- g. Expliquer et décrire les références à «l'usage de la force» dans le *Code criminel du Canada*.

#### **A14. COMMUNICATIONS EFFICACES**

*Durée minimale: 8 heures*

A14.1 Les agents de sécurité doivent continuellement faire face à des situations qui exigent une certaine aptitude à communiquer, particulièrement en situation de crise. Il est important pour eux de ne pas seulement communiquer adéquatement, mais aussi d'utiliser la communication à bon escient.

#### **A14.2 Rôle de l'agent de sécurité dans la résolution de conflits**

- a. Demeurer calme et présenter une attitude bienveillante et une attitude d'écoute;
- b. Reconnaître que la personne croit dans la portée de sa plainte;
- c. Ne jamais discuter et être conscient du volume, du ton et de la cadence de sa voix, de ses expressions faciales, de sa posture, de sa gestuelle et d'autres formes de communication non verbale;
- d. Admettre ses erreurs et éviter d'attribuer un blâme;
- e. Suivre les politiques des clients en choisissant l'attitude à adopter pour régler les problèmes d'une personne ou pour l'apaiser;
- f. Le cas échéant, diriger la personne vers quelqu'un qui peut traiter plus directement ses préoccupations ou ses problèmes;
- g. Documenter les faits (prendre des notes détaillées) et produire un rapport.

A14.3 **Évaluation** — Chaque candidat faisant l'objet d'une évaluation doit pouvoir:

- a. Expliquer l'expression «communication efficace»;
- b. Définir et expliquer les buts d'une communication efficace;
- c. Expliquer les principaux éléments du processus de communication verbale;
- d. Expliquer les messages non verbaux;
- e. Définir et expliquer les obstacles à la communication efficace;
- f. Expliquer et définir les méthodes qui améliorent la communication verbale;
- g. Expliquer le terme «proxémie» (proximité avec une personne);
- h. Démontrer une aptitude à faire preuve d'ouverture d'esprit lors d'interactions avec les autres.

#### **A15. FORMATION EN PREMIERS SOINS ET EN RCR**

*Durée minimale: au besoin*

A15.1 Les agents de sécurité doivent suivre des cours de formation en premiers soins et en réanimation cardio-respiratoire (RCR) et obtenir un certificat.

(La présente annexe constitue une partie obligatoire de la norme.)

## PROGRAMME DE FORMATION DES SUPERVISEURS DES AGENTS DE SÉCURITÉ (AVANT L’AFFECTATION)

### PRÉAMBULE

La formation officielle suivante que doivent suivre les superviseurs des agents de sécurité avant leur affectation a pour but de leur permettre d’acquérir des aptitudes et des attitudes comportementales et professionnelles nécessaires pour remplir leurs tâches en qualité de superviseur. Après avoir terminé ce cours de formation avec succès, les superviseurs auront acquis les concepts et les connaissances leur permettant d’assumer efficacement un grand nombre de responsabilités.

Le programme de formation de base des agents de sécurité (avant l’affectation) (annexe A) est une condition préalable du présent cours.

*Remarque: Le programme de formation préalable à l’affectation peut être dispensé sous forme de cours magistraux ou par d’autres méthodes didactiques pourvu qu’il soit possible de vérifier si le superviseur satisfait à l’obligation de consacrer une période de temps équivalente au programme de formation.*

### OUVRAGES DE RÉFÉRENCE DU PROGRAMME

Voici une liste partielle des ouvrages de référence applicables au présent programme de formation:

- a. Normes et codes d’éthique des industries et des entreprises;
- b. Législation concernant les normes du travail, comme les codes du travail, les conventions collectives et les contrats;
- c. Législation sur la santé et la sécurité au travail;
- d. *Code national de prévention des incendies*, parties 2 et 6;
- e. Réglementation provinciale sur le Système d’information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT);
- f. Annexe A (obligatoire) — Programme de formation de base des agents de sécurité (avant l’affectation);
- g. Législation sur les relations de travail portant sur les suspensions, les renvois et les grèves;
- h. Loi provinciale ou lois sur les droits de la personne visant la discrimination et le harcèlement.

### CONTENU DU PROGRAMME ET NOMBRE MINIMAL D’HEURES DE FORMATION

<i>Article</i>	<i>Contenu</i>	<i>Nombre minimal d’heures de formation</i>
B1.	ADMINISTRATION, INTRODUCTION ET ÉVALUATION DES CONNAISSANCES DU CANDIDAT	4
B2.	SUPERVISION	7
B3.	RESSOURCES HUMAINES ET RELATIONS DE TRAVAIL	7
B4.	PRÉVENTION DES INCENDIES, SÉCURITÉ ET MESURES D’URGENCE	7
B5.	RESPONSABILITÉS JURIDIQUES	7
B6.	RAPPORTS ET TECHNIQUES D’ÉVALUATION DU RENDEMENT	2
B7.	FORMATION THÉORIQUE EN COURS D’EMPLOI	1
Total		36

*Remarque: Le nombre d’heures de formation pour le cours au complet a été établi à au moins 36 heures. La présente norme reconnaît qu’il peut y avoir des variations mineures du nombre d’heures consacrées à un sujet en particulier selon le nombre d’étudiants participant à un cours et les capacités de ces derniers.*

## **B1. ADMINISTRATION, INTRODUCTION ET ÉVALUATION DES CONNAISSANCES DU CANDIDAT**

*Durée minimale: 4 heures*

**B1.1 Administration** — Le temps consacré à l'administration servira à donner aux candidats une idée générale des mesures administratives liées au programme de formation.

**B1.2 Introduction** — L'introduction a pour but d'offrir aux candidats un aperçu du programme de formation et elle devrait comprendre certaines remarques sur les normes auxquelles les superviseurs sont tenus de se conformer ainsi qu'un énoncé des objectifs du cours.

**B1.3 Évaluation** — Le temps alloué à l'évaluation est utilisé pour déterminer dans quelle mesure les candidats ont atteint les objectifs de formation. Les évaluateurs doivent tenir compte de ce qui suit:

- a. Chaque sujet de formation comprend un élément d'évaluation constitué des critères d'évaluation.
- b. Les critères d'évaluation doivent s'appliquer à l'ensemble du sujet traité.
- c. Chaque critère d'évaluation doit pouvoir être mesuré de manière objective, soit par une question écrite, soit par une évaluation avec démonstration.
- d. Chaque critère d'évaluation fondé sur les connaissances doit comprendre une question écrite, formulée par l'école ou l'agent de formation. Les questions seront présentées sous forme écrite ou électronique, sauf dans le cas d'un examen oral pour un étudiant ayant une difficulté d'apprentissage documentée.

## **B2. SUPERVISION**

*Durée minimale: 7 heures*

### **B2.1 Aperçu**

**B2.1.1** Un superviseur doit comprendre le besoin de leadership dans une organisation, notamment les aspects négatifs et positifs associés au poste, l'importance de la loyauté des employés et la nécessité d'avoir des normes d'éthique élevées.

**B2.1.2 Directive** — La présente séance portera sur la directive suivante:

- a. Le rôle du superviseur:
  - i. Croissance des organisations
  - ii. Réalisation des objectifs organisationnels par l'entremise d'autres personnes
- b. La transition au niveau de superviseur:
  - i. Difficultés de la fonction de superviseur (ex. perte possible de popularité, isolement, pression provenant de supérieurs et de subordonnés, décisions difficiles à prendre);
  - ii. Aspects positifs de la fonction de superviseur (ex. nouveau défi, croissance personnelle, nouvelle fraternité).
- c. Le superviseur et la loyauté (client/employeur);
- d. L'éthique:
  - i. Professionnalisme et épanouissement
  - ii. Application des normes et règlements
  - iii. Comportement exemplaire
  - iv. Normes et éthique de l'industrie

**B2.1.3 Évaluation** — Chaque candidat faisant l'objet d'une évaluation doit pouvoir:

- a. Expliquer le rôle d'un superviseur en ce qui a trait à la hiérarchie organisationnelle;
- b. Discuter, en utilisant des exemples, les principes d'une délégation efficace des tâches;
- c. Discuter, en utilisant des exemples, des difficultés et des aspects positifs associés au rôle d'un superviseur;
- d. Discuter, en utilisant des exemples, de ce que signifie la loyauté à l'organisation, au groupe, aux supérieurs, aux subordonnés et aux superviseurs, et l'importance d'établir une norme d'éthique au travail.

## B2.2 **Principes de la supervision**

B2.2.1 Les superviseurs doivent planifier, organiser, diriger et surveiller les opérations de sécurité. Ils travaillent et communiquent avec des personnes qui relèvent de leur autorité, convertissent des politiques écrites en tâches concrètes et délèguent des fonctions de façon à s'assurer que le travail est accompli de façon efficace dans un effort commun.

B2.2.2 **Directive** — La présente séance comprendra la directive suivante portant sur les principes de supervision:

- a. La planification et l'organisation:
  - i. Définition des tâches
  - ii. Détermination des priorités
  - iii. Définition des ressources nécessaires
  - iv. Évaluation des besoins budgétaires;
  - v. Supervision de l'exécution du travail — quoi, qui, où, quand, comment
  - vi. Organisation d'activités quotidiennes
  - vii. Distribution des rapports
- b. La direction et le contrôle:
  - i. Faire preuve de leadership
  - ii. Communication des idées (communication bilatérale)
  - iii. Transmission des ordres
  - iv. Mesure des progrès
  - v. Définition des dérogations
  - vi. Prise de mesures correctives
- c. Les délégations:
  - i. But
  - ii. Autorité
  - iii. Responsabilité
  - iv. Imputabilité
  - v. Croissance personnelle
- d. La solution des problèmes et la prise de décision:
  - i. Définition des problèmes
  - ii. Présentation des solutions possibles
  - iii. Évaluation des solutions possibles
  - iv. Définition de la meilleure possibilité
  - v. Mise en œuvre d'une décision
- e. La formation;
- f. L'évaluation du rendement.

B2.2.3 **Évaluation** — Chaque candidat faisant l'objet d'une évaluation doit pouvoir:

- a. Expliquer les principes de base de la supervision;
- b. Expliquer les différents niveaux de supervision et le rôle des différents paliers de gestion;
- c. Démontrer une aptitude à planifier et à organiser les tâches liées à un travail;
- d. Démontrer différentes méthodes de communication avec les subordonnés;
- e. Expliquer les principes d'un budget;
- f. Discuter, en utilisant des exemples, des principes de la délégation des tâches;
- g. Discuter, en utilisant des exemples, des processus de solution de problèmes et de prise de décision.

## B3. **RESSOURCES HUMAINES ET RELATIONS DE TRAVAIL**

*Durée minimale: 7 heures*

B3.1 Le superviseur doit faire preuve de leadership pour motiver ses subordonnés et régler efficacement les problèmes de personnel. La présente séance permet au candidat d'acquérir des connaissances de base en matière de relations interpersonnelles, de processus disciplinaires, de codes du travail applicables, de conventions collectives et de contrats pertinents et du traitement des problèmes ou des griefs.

### B3.2

**Directive** — La présente séance portera sur la directive suivante:

- a. Les relations avec les subordonnés;
- b. Les exigences générales de la législation visant les normes de travail applicables:
  - i. Conditions de travail, heures de travail, heures supplémentaires, etc.;
  - ii. Application des conventions collectives et des contrats;
  - iii. Signification des exigences susmentionnées (al. B3.2 i. et ii.) en ce qui a trait à la supervision.
- c. Les principes généraux de la législation sur la santé et la sécurité au travail et leurs répercussions sur les responsabilités du superviseur, particulièrement:
  - i. Redéploiement du personnel;
  - ii. Assignment des tâches;
  - iii. Reconnaissance des circonstances dans lesquelles les employés sont en droit de refuser d'exécuter des tâches assignées.
- d. La création d'un cadre de travail qui est une source de motivation pour les agents de sécurité:
  - i. Importance et méthodes de motiver les agents de sécurité;
  - ii. Reconnaissance des indicateurs de la satisfaction des agents de sécurité;
  - iii. Reconnaissance du potentiel de leadership des agents de sécurité;
  - iv. Administration du programme et des procédures de promotion et d'avancement des agents de sécurité compétents.
- e. La détermination des causes de l'insatisfaction des agents de sécurité:
  - i. Détermination des causes d'insatisfaction des agents de sécurité dans le milieu de travail;
  - ii. Reconnaissance des indicateurs de l'insatisfaction des agents de sécurité;
  - iii. Réduction au minimum de l'influence des agents de sécurité souffrant du «syndrome du mécontent».
- f. L'application de mesures correctives et disciplinaires:
  - i. Introduction aux mesures correctives et disciplinaires;
  - ii. Types de mesures visant à modifier les comportements;
  - iii. Facteurs influençant le choix des mesures à prendre;
  - iv. Application des mesures correctives de personne à personne;
  - v. Administration de mesures disciplinaires progressives.
- g. Le traitement des problèmes, des plaintes et des griefs:
  - i. Documentation des politiques de l'entreprise en matière de personnel;
  - ii. Présentation d'une plainte par écrit;
  - iii. Préparation d'une réponse par écrit.
- h. Les problèmes personnels qui influencent le rendement au travail:
  - i. Reconnaissance des signes de problèmes émotifs et de toxicomanie;
  - ii. Réaction à des agents de sécurité aux prises avec des problèmes émotifs et de toxicomanie.

### B3.3

**Évaluation** — Chaque candidat faisant l'objet d'une évaluation doit pouvoir:

- a. Expliquer la relation existant entre le superviseur et les subordonnés;
- b. Expliquer la législation visant les normes du travail, les codes du travail, les conventions collectives et les contrats applicables aux agents de sécurité;
- c. Expliquer les principes de la législation sur la santé et la sécurité en milieu de travail et leur incidence sur les fonctions des agents de sécurité;
- d. Expliquer l'importance de motiver les subordonnés et les moyens de le faire;
- e. Discuter, en utilisant des exemples, des causes et des indices de l'insatisfaction des agents de sécurité en milieu de travail;
- f. Donner des exemples de problèmes liés à des subordonnés et expliquer, conformément à la matière reçue, comment traiter chaque cas;
- g. Donner des exemples de mesures disciplinaires progressives;
- h. Expliquer comment traiter les plaintes ou les griefs d'agents de sécurité;
- i. Expliquer l'importance d'élaborer des normes de carrière;
- j. Donner des exemples d'indices visibles de problèmes émotifs ou de toxicomanie.

## **B4. PRÉVENTION DES INCENDIES, SÉCURITÉ ET MESURES D'URGENCE**

*Durée minimale: 7 heures*

B4.1 Les superviseurs des agents de sécurité répondent aux situations d'urgence et mettent en œuvre les plans et les procédures d'urgence en s'assurant que les mesures générales de prévention des incendies et de sécurité sont observées. Ils doivent pouvoir signaler les situations dangereuses et les lacunes en matière de prévention des incendies et recommander des solutions pour les corriger.

B4.2 **Directive** — La présente séance portera sur la directive suivante:

- a. Une connaissance des parties 2 et 6 du *Code national de prévention des incendies du Canada*;
- b. Les responsabilités et les tâches des superviseurs sont les suivantes:
  - i. Préparation à des situations d'urgence, y compris l'évaluation de la force de sécurité;
  - ii. Réactions à une situation d'urgence et mesures de suivi;
  - iii. Évaluation du rendement des agents de sécurité pendant une situation d'urgence;
  - iv. Surveillance des plans et des procédures d'urgence ou de secours;
  - v. Conduite ou contrôle des inspections en matière de protection incendie et de sécurité, y compris inspection du matériel d'urgence et du lieu de travail pour déceler toute condition dangereuse.
- c. La réception, la consignation, les enquêtes, les rapports et la recommandation de solutions en cas de problèmes et de plaintes liés à des situations d'urgence et à la sécurité.

B4.3 **Évaluation** — Chaque candidat faisant l'objet d'une évaluation doit pouvoir:

- a. Démontrer, en utilisant des exemples, qu'il connaît bien le *Code national de prévention des incendies du Canada*, parties 2 et 6;
- b. Démontrer, en utilisant des exemples, qu'il connaît la réglementation provinciale visant le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT), les responsabilités du superviseur concernant la formation des agents de sécurité et d'autres renseignements pertinents;
- c. Démontrer la façon de mener des inspections de prévention d'incendie et de sécurité, y compris l'inspection et la supervision d'un lieu afin de déterminer s'il existe des conditions dangereuses;
- d. Démontrer la façon de consigner, de commenter et de recommander des solutions aux plaintes et aux problèmes associés aux situations d'urgence et de sécurité.

## **B5. RESPONSABILITÉS JURIDIQUES**

*Durée minimale: 8 heures*

B5.1 Les superviseurs des agents de sécurité doivent assumer diverses responsabilités juridiques dans l'exécution de leurs tâches. La présente séance leur permettra de connaître les exigences juridiques et le principe de l'imputabilité. De plus, il faudrait consacrer du temps à la revue des exigences juridiques visées par la section 4 de l'annexe A.

B5.2 **Directive** — La présente séance portera sur la directive suivante:

- a. Les principes de la *Loi sur les relations de travail*:
  - i. Exigences relatives à la suspension ou au renvoi légal des employés;
  - ii. Conduite légale et admise du personnel de sécurité en situation de grève.
- b. Les exigences des lois provinciales applicables et des lois sur les droits de la personne:
  - i. Discrimination en milieu de travail;
  - ii. Harcèlement, y compris comment le définir, les différents types, comment l'empêcher, et les responsabilités du superviseur en présence de harcèlement.
- c. La façon de mener une enquête initiale et de préparer les rapports:
  - i. Obtention et consignation des renseignements, et prise des dépositions initiales;
  - ii. Respect des droits constitutionnels et autres droits découlant de la loi des suspects et des témoins.
- d. Les exigences relatives aux fouilles légales des gens qui entrent ou qui sortent de l'édifice, y compris la signification juridique de l'émission d'un avis approprié aux employés, clients et autres membres du public lorsqu'une fouille est demandée;

- e. Les principes de la responsabilité civile et leurs conséquences:
  - i. Diffusion de l'information et protection de la confidentialité et des secrets commerciaux;
  - ii. Aveux d'actes préjudiciables ou d'actions fautives par le personnel de sécurité qui pourraient donner lieu à des plaintes;
  - iii. Concept d'une «sécurité négligente» dans la prestation d'un service de sécurité.
- f. Les pouvoirs d'arrestation en vertu du *Code criminel du Canada*:
  - i. Arrestation sans mandat par quiconque
- g. Les infractions criminelles courantes dans un lieu de travail en vertu du *Code criminel du Canada*:
  - i. Voies de fait simples
  - ii. Voies de fait armées
  - iii. Voies de fait causant des lésions corporelles
  - iv. Voies de fait graves
  - v. Agression sexuelle
  - vi. Vol de moins/de plus de
  - vii. Méfait public
  - viii. Introduction par infraction
- h. La protection en vertu du *Code criminel du Canada*:
  - i. Personnes autorisées
  - ii. Force excessive
  - iii. Usage de la force pour éviter la perpétration d'une infraction
  - iv. Arrestation par erreur — personne qui aide à une arrestation
  - v. Obligation de la personne qui effectue l'arrestation
  - vi. Prévention de la violation de la paix
  - vii. Arrestation pour violation de la paix
  - viii. Usage de la force dans la répression d'une émeute
  - ix. Obligation des agents en cas de non-dispersion des émeutiers
  - x. Auto-défense en cas d'agression non provoquée
  - xi. Légitime défense en cas d'agression
  - xii. Provocation
  - xiii. Prévention d'une voie de fait — étendue de la justification
  - xiv. Défense des biens personnels — voie de fait par un intrus
  - xv. Défense en vertu d'un droit invoqué et sans droit invoqué
  - xvi. Défense de la maison d'habitation
  - xvii. Défense de la maison d'habitation ou du bien immeuble — agression par un intrus
  - xviii. Revendication d'un droit à une maison d'habitation ou à un bien immeuble — voies de fait dans le cas d'une entrée légitime — voies de fait provoquées par l'intrus

**B5.3 Évaluation** — Chaque candidat faisant l'objet d'une évaluation doit pouvoir:

- a. Discuter, en utilisant des exemples, des principes des relations de travail selon la loi;
- b. Expliquer le harcèlement et la discrimination en milieu de travail et décrire les exigences des lois applicables au harcèlement et à la discrimination;
- c. Discuter, en utilisant des exemples, des méthodes applicables à la conduite d'une enquête, y compris de la prise des dépositions initiales et du respect des droits constitutionnels des parties en cause;
- d. Démontrer une aptitude à mener une fouille légale des gens qui entrent ou qui sortent du lieu de travail, y compris la signification juridique de l'avis devant être donné aux personnes lorsqu'une fouille est exigée en vertu de l'al. B.5.2 d.;
- e. Expliquer les principes de la responsabilité civile et leur signification en ce qui concerne la diffusion de l'information, l'aveu d'un acte préjudiciable par le personnel de sécurité et le concept de «sécurité négligente»;
- f. Expliquer les pouvoirs d'arrestation en vertu du *Code criminel du Canada*;
- g. Expliquer les infractions criminelles dans le lieu de travail en vertu du *Code criminel du Canada*;
- h. Expliquer la «protection» en vertu du *Code criminel du Canada*;
- i. Expliquer les conséquences de la responsabilité civile du personnel de sécurité qui admet ses torts;
- j. Discuter, en utilisant des exemples, le concept de «sécurité négligente».

## **B6. RAPPORTS ET TECHNIQUES D'ÉVALUATION DU RENDEMENT**

*Durée minimale: 2 heures*

- B6.1 Pour mener à bien sa mission, une organisation doit surveiller le rendement de ses employés. Le superviseur et le subordonné jouent un rôle double dans ce procédé qui constitue un élément fondamental du contrôle du rendement actuel et fournit une base pour l'établissement de nouveaux objectifs.
- B6.1.1 Les superviseurs des agents de sécurité doivent évaluer leurs subordonnés en fonction de leur rendement par rapport aux objectifs organisationnels et ministériels, de leurs responsabilités au travail et des besoins des employés exécutant le travail.
- B6.2 Directive: La présente séance portera sur les techniques permettant d'effectuer cette tâche, notamment:
- a. La description des avantages du processus de gestion du rendement;
  - b. La clarification des responsabilités du poste et l'établissement des objectifs de rendement avec l'employé;
  - c. Le suivi par des examens périodiques du rendement ou des consultations afin de déterminer la réalisation des objectifs;
  - d. Les entrevues et la communication de l'évaluation pour que les deux parties se mettent d'accord sur les exigences du poste ainsi que les attentes, les objectifs et les priorités à cet égard;
  - e. La rétroaction positive et corrective pour aider l'employé visé à améliorer son niveau de rendement;
  - f. Le traitement des réactions émotives des subordonnés aux critiques de leur rendement;
  - g. La conservation des dossiers de rendement qui doivent servir lors des examens de rendement ou des séances d'évaluation;
  - h. La définition des besoins de formation et de perfectionnement.
- B6.3 **Évaluation** — Chaque candidat faisant l'objet d'une évaluation doit pouvoir:
- a. Expliquer les avantages du procédé de gestion du rendement;
  - b. Discuter, en utilisant les exemples, de la nécessité de clarifier les responsabilités du poste et d'établir des objectifs de rendement avec l'employé;
  - c. Décrire la façon de mener des examens périodiques du rendement ou des séances d'encadrement pour déterminer les objectifs accomplis;
  - d. Démontrer une aptitude à mener une entrevue dans le but d'évaluer les agents de sécurité et de s'assurer que les deux parties s'entendent sur les exigences du poste, les attentes, les objectifs et les priorités;
  - e. Décrire la façon de mener une entrevue d'évaluation annuelle et expliquer les étapes nécessaires dans l'achèvement de l'évaluation du rendement d'un employé;
  - f. Démontrer une aptitude à traiter avec les réactions émotives des subordonnés aux critiques de leur rendement;
  - g. Expliquer la nécessité de conserver les rapports de rendement;
  - h. Discuter, en utilisant des exemples, comment les besoins en formation et en perfectionnement peuvent être définis.

## **B7. FORMATION THÉORIQUE EN COURS D'EMPLOI**

*Durée minimale: 1 heure*

- B7.1 Les superviseurs des agents de sécurité doivent assurer la formation de leurs employés ou de leurs collègues au lieu de travail. Étant donné que les superviseurs doivent assumer cette responsabilité de façon continue, la présente séance leur permet d'acquérir les connaissances nécessaires à cette fin.
- B7.2 **Directive** — La présente séance portera sur la directive suivante:
- a. La définition et les caractéristiques de la formation en cours d'emploi;
  - b. Les exigences relatives à l'analyse des tâches qu'exige la formation en cours d'emploi:
    - i. Déterminer ce qui doit être fait
    - ii. Déterminer ce qui est réellement fait
    - iii. Prendre note des différences entre ce qui devrait être fait et ce qui est réellement fait

- c. La planification de la formation en cours d'emploi nécessaire:
  - i. Préparer une méthode normalisée pour la formation en cours d'emploi sur les lieux de travail;
  - ii. Préparer un objectif pour la formation;
  - iii. Choisir un endroit pour la formation;
  - iv. Préparer un plan et un horaire;
  - v. Préparer un guide d'enseignement et d'encadrement;
  - vi. Préparer l'agent de sécurité à la formation en cours d'emploi en expliquant l'importance du poste et de la formation et en énonçant les objectifs qui seront réalisés à la fin de la séance;
  - vii. Expliquer la notion de rendement adéquat dans un langage clair, ordonné, exhaustif et pratique;
  - viii. Fournir une rétroaction et une évaluation de l'agent de sécurité;
  - ix. Évaluer le contenu et la présentation de la formation en cours d'emploi:
    - A. Passer en revue l'objectif;
    - B. Passer en revue le contenu du programme;
    - C. Évaluer le rendement de l'agent de sécurité à intervalles;
    - D. Demander à l'agent de sécurité d'évaluer le bien-fondé et l'efficacité de la formation en cours d'emploi.

B7.3 **Évaluation** — Chaque candidat faisant l'objet d'une évaluation doit pouvoir:

- a. Décrire et caractériser la formation en cours d'emploi;
- b. Expliquer les éléments et les sous éléments de la formation en cours d'emploi;
- c. Décrire la préparation de la formation en cours d'emploi pour une tâche particulière;
- d. Expliquer pourquoi il est important d'informer l'agent de sécurité avant la formation;
- e. Expliquer pourquoi une démonstration des bonnes procédures doit être incluse dans la formation en cours d'emploi;
- f. Expliquer pourquoi la rétroaction et l'évaluation sont des éléments nécessaires de la formation;
- g. Expliquer la façon d'évaluer le contenu et la présentation de la formation.

(La présente annexe constitue une partie obligatoire de la norme.)

## **LIGNES DIRECTRICES DE RENDEMENT FOURNISSEURS DE FORMATION POUR AGENTS DE SÉCURITÉ ET SUPERVISEURS**

### **C1. OBJET**

C1.1 La présente annexe établit les exigences en matière de formation des agents de sécurité et des superviseurs. Elle décrit aussi les niveaux de service attendus du fournisseur de formation dans la prestation des services de formation.

### **C2. PRESTATION DU COURS ET ÉVALUATION**

C2.1 Le fournisseur de formation doit présenter un programme de formation, mener et noter les évaluations, conformément aux exigences de CAN/CGSB-133.1-2008.

C2.2 Pour réussir l'évaluation, le candidat doit obtenir une note d'au moins 75 % sur un examen écrit comprenant sans s'y limiter toutes les exigences de la norme CAN/CGSB-133.1-2008, annexe A ou annexe B.

C2.3 Un candidat qui échoue l'évaluation à sa première tentative peut refaire l'examen. Si le candidat échoue l'évaluation une deuxième fois, il **doit attendre trois mois avant de repasser l'examen** une troisième fois. Le candidat doit suivre une formation de rattrapage pendant cette période de trois mois.

À la suite d'une formation supplémentaire, un candidat qui n'a pas obtenu la note prescrite au par. C2.2, peut faire l'objet d'une seule autre évaluation.

C2.4 La prestation du cours doit faire l'objet d'une surveillance.

### **C3. RESSOURCES**

C3.1 Le fournisseur de formation doit nommer un coordonnateur pour superviser tous les aspects du programme de formation.

C3.2 Le fournisseur de formation doit faire en sorte que des installations et des ressources appropriées soient affectées à la formation.

C3.3 Le fournisseur de formation doit faire appel à des agents de formation qui font preuve de compétence pédagogique et qui présentent au moins une des compétences suivantes:

- a. Posséder un titre professionnel approprié ou des connaissances spécialisées reconnues et documentées dans le domaine visé;
- b. Posséder la combinaison appropriée d'instruction documentée et au moins deux ans d'expérience dans le domaine approprié.

### **C4. CONTRÔLE DU MATÉRIEL DE COURS**

C4.1 Tout le matériel de cours doit être examiné et approuvé pour sa conformité avec la présente norme par le fournisseur de formation ou le coordonnateur avant la publication et à chaque révision. Une liste de contrôle ou un document équivalent de procédure de contrôle identifiant le statut de révision actuel de tout le matériel de cours doit être établi ou facilement utilisable afin d'empêcher l'utilisation de documents invalides ou périmés.

C4.2 Le fournisseur de formation doit s'assurer que les examens ne sont pas utilisés dans le but de formation.

## C5. DOSSIERS

C5.1 **Types de dossiers** — Le fournisseur de formation doit tenir à jour les dossiers appropriés qui comprennent, sans s'y limiter, ce qui suit:

- a. Un plan de cours ou une norme de formation contenant une description et le contenu de chaque élément, et le matériel de formation utilisé par le formateur;
- b. Le calendrier de formation;
- c. Les participants au cours;
- d. Les formateurs et leurs compétences;
- e. Les installations utilisées;
- f. Les dates et la langue de prestation du cours;
- g. Des exemples des plans de leçons, des questionnaires;
- h. Les supports, les ressources et les matériaux utilisés;
- i. Les examens administrés et les résultats;
- j. Les dossiers des examens de gestion.

C5.2 **Format, entreposage, conservation et évaluation des dossiers**

- a. Les dossiers peuvent se présenter dans tous les types de support, comme le format papier ou électronique;
- b. Tous les dossiers doivent être lisibles et être entreposés et conservés de façon à être facilement accessibles dans des installations qui fournissent un environnement approprié à la prévention des dommages, des dégradations ou des pertes;
- c. La période de conservation doit être d'au moins sept ans;
- d. Les dossiers doivent être disponibles pour l'évaluation par des auditeurs autorisés.

## C6. CERTIFICAT DE RÉUSSITE

C6.1 **Délivrance des documents de formation** — Le fournisseur de formation doit délivrer au candidat ayant réussi un document attestant de la réussite de la formation et de l'évaluation à titre d'agent de sécurité ou de superviseur conformément à la norme CAN/CGSB-133.1-2008, annexe A ou B, qui contient, à tout le moins, ce qui suit:

- a. Le nom de la personne;
- b. La date de la délivrance du certificat;
- c. Le titre du cours;
- d. Le numéro de la norme (CAN/CGSB-133.1-2008) et de l'annexe (A ou B) correspondant à la formation suivie;
- e. Le nom de l'agence qui a délivré le certificat;
- f. La signature d'un représentant qualifié de l'agence qui a délivré le certificat.

*Remarque: L'attestation de la formation peut être une carte de format portefeuille.*

C6.2 **Révocation du certificat de réussite** — Le certificat de réussite de la formation doit être invalide si deux ans se sont écoulés sans que la personne n'ait exercé ses fonctions dans le domaine de la sécurité.

C6.3 **Nouveau certificat** — Une personne, dont le certificat n'est plus valide parce qu'une période de deux ans s'est écoulée sans qu'elle n'ait exercé les fonctions d'un agent de sécurité ou d'un superviseur, peut demander un nouveau certificat si:

- a. Elle a terminé le cours de formation avec succès;
- ou
- b. Elle a subi avec succès une autre évaluation pour un nouveau certificat et a obtenu la note exigée avec ou sans formation supplémentaire.