



Human Resources and  
Skills Development Canada

Ressources humaines et  
Développement des compétences Canada

# COMPÉTENCES CENTRALES POUR LE PERSONNEL DE SÉCURITÉ

Rapport final  
Mai 2006



The Training Group, Collège Douglas, 1250 Pinetree  
Way, Coquitlam (C.-B.) V3B 7X3

## Table des matières

Résumé .....	1
Comité consultatif du projet.....	6
Profils professionnels des compétences essentielles .....	7
Recrutement du personnel de sécurité .....	9
Évaluations .....	9
Processus de validation .....	13
Analyse de données .....	13
Résultats .....	24
Recommandations du comité concernant la prochaine étape.....	26
Conclusions .....	29

### Annexes

- A. Profils de compétences essentielles – agent de sécurité commerciale
- B. Profils de compétences essentielles – agent de sécurité institutionnelle
- C. Profils de compétences essentielles – agent de sécurité d'activités

## Remerciements

Ce travail représente l'aboutissement d'un effort concerté de nombreux individus et organisations qui ont participé à notre projet de recherche national, Compétences centrales pour le personnel de sécurité, subventionné par le Secrétariat national à l'alphabétisation, Direction des partenariats en ressources humaines.

Nous aimerions les remercier sincèrement tous du temps et de l'énergie qu'ils ont consacrés au projet Compétences centrales pour le personnel de sécurité ainsi que de leur intérêt constant à l'égard de l'amélioration du niveau d'alphabétisation des Canadiens.

### *Comité consultatif sur les Compétences centrales pour le personnel de sécurité*

Jon Acorn	Coordinateur des Services de sécurité	Fraser Health North (C.-B.)
Monifa Ayinde	Membre du conseil d'administration	comité provincial sur la diversité et les services policiers du procureur général (Colombie-Britannique)
Perry Clarke	Directeur de succursale	Securitas Canada, Surrey (C.-B.)
David Cook	Gestionnaire	Services à la clientèle, Paladin Security (C.-B.)
Jim Day	Directeur des activités et de la dotation	Orca Bay Entertainment (C.-B.)
Karen English	Coordinatrice	Application de la loi, Justice Institute of BC
Neil Gonsalves	Directeur	Exploitation, Intercon Security, Toronto (Ont.)
William McKinnon	Vice-président Ouest canadien	Intercon Security
Don Miller	Directeur de succursale	Securitas Canada, Winnipeg (Man)
Frank Naso	Directeur Formation	Concord Security (C.-B.)
David Sukic	Directeur général	Genesis Security

Droit d'auteur 2006  
Collège Douglas  
Tous droits réservés

Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ou transmise sous quelque forme ou par quelque moyen, électronique ou mécanique, y compris par photocopie, par enregistrement ou par un système de stockage et de recherche documentaire, sans autorisation par écrit de l'auteur. Les demandes concernant l'autorisation de faire des copies de quelque partie de ce travail devraient être adressées à Mme Pam Tetarenko, Collège Douglas, Salle A 1410, 1250 Pinetree Way, Coquitlam (C.-B.) V3B 7X3, ou télécopiées à : (604) 777-6151.

Nous avons fait tous les efforts raisonnables pour citer les sources d'information utilisées dans cette édition. Cependant, si des erreurs ou des omissions se sont produites, elles seront corrigées dans les futures éditions à condition de faire parvenir un avis par écrit à cet effet à l'éditeur (Collège Douglas).

# Projet concernant les compétences essentielles du personnel d'agents de sécurité Rapport final

---

## I. RÉSUMÉ

La sécurité privée, une des industries à connaître une des plus fortes croissances au Canada à l'heure actuelle, fait face à des défis en ce qui concerne le recrutement et la conservation de travailleurs qualifiés. Par suite de la nature non réglementée et concurrentielle sur le plan des prix de l'industrie, les normes de formation sont, au mieux, minimales et les sociétés rivalisent uniquement sur le plan du prix et demeurent concurrentielles en engageant des travailleurs ayant de faibles qualifications professionnelles et sous-employés. Grâce au financement du Secrétariat national à l'alphabétisation, une section des Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC), le Training Group (groupe de formation) du Collège Douglas a mené un projet national de recherche visant à déterminer si le niveau de compétence des travailleurs répondait aux besoins de l'industrie. Un comité consultatif des projets constitué des principaux intervenants dans l'industrie de la sécurité a été établi pour diriger et superviser tous les aspects du projet. Pour déterminer les compétences requises, cette étude a dressé trois profils professionnels des compétences essentielles concernant spécifiquement le domaine de la sécurité. Elle a évalué 108 agents de la sécurité dans tout le Canada en utilisant le test TOWES (Test des compétences essentielles dans le milieu de travail) et un outil d'évaluation non formel de rédaction. L'analyse des repères et des résultats des évaluations a confirmé l'existence de lacunes importantes au niveau des compétences. Résultats obtenus dans chacun des groupes ci-dessous d'agents de sécurité :

### Agents de sécurité commerciale

- a. 55 % des participants avaient des compétences en matière de lecture de texte au niveau « typique » prévu.
- b. 41 % avaient des compétences en matière d'utilisation de documents au niveau « typique » prévu.

c. 66 % des participants avaient des compétences en calcul au niveau « typique » prévu.

#### Agents de sécurité institutionnelle

a. 16 % avaient des compétences en matière de lecture de texte au niveau « typique » prévu.

b. 32 % avaient des compétences en matière d'utilisation de documents au niveau « typique » prévu.

c. 61 % avaient des compétences en matière de calcul au niveau « typique » prévu.

### Agents de sécurité d'activités

- a. 73 % avaient des compétences en matière de lecture de texte au niveau « typique » prévu.
- b. 39 % avaient des compétences en matière d'utilisation de documents au niveau « typique » prévu.
- c. 73 % avaient des compétences en matière de calcul au niveau « typique » prévu.

Même si la majorité des participants avaient les compétences arithmétiques requises, moins de la moitié d'entre eux avaient le niveau requis en matière d'utilisation de documents et seul le groupe associé aux activités a fait preuve de solides niveaux de compétences en matière de lecture de texte.

Le comité consultatif du projet et les experts de l'industrie ont revu les résultats du projet et ont formulé les recommandations suivantes sur les prochaines étapes :

- Trouver des moyens de partager les résultats de la recherche associée au projet avec les intervenants clés de l'industrie de la sécurité;
- Effectuer des pressions politiques sur les décideurs pour établir des normes nationales en matière de formation et de permis d'agents de sécurité;
- Encourager les associations de l'industrie à adopter et à mettre en vigueur des normes pour l'industrie;
- Améliorer les programmes de formation des agents de sécurité tels que le BST 1 et 2 pour remédier aux lacunes en matière de compétences;
- Exercer des pressions politiques sur les gouvernements provinciaux et fédéral pour financer des programmes de perfectionnement et de formation;
- Instituer le test TOWES (Test des compétences essentielles en milieu de travail), comme technique de sélection pour les programmes de formation;
- Déterminer des niveaux de sécurité et établir une formation et un permis appropriés;

## **II. HISTORIQUE**

Au début de 1998, le Training Group du Collège Douglas a été choisi en réponse à une demande du gouvernement provincial (Ministry of Education, Skills and Training) qui voulait fournir une formation d'agent de sécurité à des bénéficiaires de l'aide au revenu vivant dans la ville de Surrey (C.-B.). Le programme d'agents de sécurité du Collège Douglas est le résultat d'un effort concerté avec un comité consultatif qui a contribué son savoir-faire pour assurer la pertinence du programme avec les exigences de l'industrie et pour assurer les meilleures chances de succès aux participants dans l'industrie de la sécurité privée.

Le programme des agents de sécurité du Collège Douglas respectait les exigences provinciales obligatoires en matière de permis en offrant Basic Standards Training 1 et 2; il comprenait également des volets sur les compétences essentielles et l'employabilité. Cette démarche exhaustive aboutissait à un programme de dix semaines au lieu du programme régulier de deux semaines qui offrait seulement le minimum requis par les normes provinciales aux participants.

Le programme du Collège Douglas a obtenu des résultats exceptionnels auprès d'employeurs dans l'industrie de la sécurité privée qui ont rivalisé pour embaucher nos participants. Les employeurs ont reconnu le fait que les niveaux plus élevés de compétences retirés du programme par nos participants leur ont permis de satisfaire les exigences de leur emploi en matière de compétences. De plus, il est devenu évident que les diplômés du programme de formation d'agents de sécurité du Collège Douglas conservaient mieux leur emploi et avaient un avantage en matière d'avancement de carrière. Quand le financement du ministère a pris fin en 2003, nous n'avons pas pu rivaliser avec le coût du modèle de formation de deux semaines et avons donc suspendu le programme de formation d'agents de sécurité.

Malheureusement, les faits indiquent que les programmes de formation de deux semaines sont souvent inadéquats et produisent un personnel sans les compétences nécessaires pour un emploi en sécurité. Cette constatation mène à un certain nombre

de problèmes tels que de l'inquiétude pour la sécurité personnelle et publique, le maintien de l'emploi et le potentiel de promotion des travailleurs, la faiblesse de la rémunération, et autres sujets. C'est ce facteur même qui a motivé le Training Group du Collège Douglas à entreprendre le projet concernant les Compétences centrales pour le personnel de sécurité. Nous avons l'engagement d'améliorer les compétences essentielles, les connaissances et les valeurs d'apprenants sur une base permanente pour les aider à atteindre leurs objectifs et à profiter d'une qualité de vie. Le Collège Douglas estime que la formation joue un rôle important dans l'amélioration du statut social et économique, en créant des conditions propices à l'indépendance et en augmentant le potentiel de réussite dans la vie.

### **III. OBJECTIFS DU PROJET ET BUTS**

Le projet de recherche sur les Compétences centrales pour le personnel de sécurité vise principalement à déterminer les besoins en matière de compétences et les lacunes dans ce domaine dans l'industrie de la sécurité. Cet objectif touche à de nombreuses questions associées au marché du travail et aux compétences, y compris :

- la validation et l'identification de lacunes spécifiques touchant aux compétences dans l'industrie de la sécurité;
- le besoin de créer des instruments de formation qui résoudront ces lacunes dans le domaine des compétences;
- l'établissement de données scientifiques qui aideront des groupes d'intérêt dans de futurs projets tels que la réglementation et les permis pour des niveaux spécifiques de sécurité;
- l'établissement d'information visant à créer une meilleure formation et sélection d'agents de sécurité et à contribuer à la diminution du taux de roulement élevé du personnel;
- de l'information sur les qualités requises visant à contribuer à la planification concernant les ressources humaines, à la mobilité ascendante et à un changement de perception où l'on passe de la notion de « travailleurs non qualifiés de la sécurité » à celle de « carrière dans la sécurité ».

Ce projet fournit aux Canadiens une information précieuse sur les exigences courantes en matière de compétences et sur les besoins en formation dans un secteur où la croissance de l'industrie est censée être au-dessus de la moyenne. Cette information est critique dans des endroits où une croissance accélérée est prévue, par exemple, en Colombie-Britannique, qui se prépare à accueillir les Olympiques d'hiver 2010.

#### **IV. MÉTHODOLOGIE**

La première activité que nous avons entreprise touchait à la création d'un comité consultatif pour garantir la pertinence et le ralliement de l'industrie au projet.

##### **COMITÉ CONSULTATIF DU PROJET**

###### **i) Démographie des membres du comité**

Nous avons stratégiquement recruté des intervenants clés dans l'industrie de la sécurité pour notre Comité consultatif de douze membres dans le but d'avoir une représentation nationale pour le projet. Plusieurs membres du comité étaient affiliés de près avec des bureaux de succursales dans d'autres provinces. La liaison avec ces bureaux nous a permis de leur demander des suggestions, et dans certains cas, a abouti à une participation directe au projet. Deux membres du comité du Manitoba et de l'Ontario ont participé au projet en assistant à des réunions en personne et par téléconférence.

###### **ii) Rôles et responsabilités**

Le Comité consultatif a été établi pour fournir de l'aide, une direction et des suggestions d'intervenants importants de l'industrie de la sécurité. La contribution des participants a touché aux domaines suivants :

- l'identification de domaines spécifiques du travail dans le domaine de la sécurité afin de dresser des profils professionnels des compétences essentielles;
- la validation de l'industrie concernant les profils professionnels des compétences essentielles;
- la collecte d'information pour établir un outil d'évaluation en matière de rédaction;
- le recrutement de bénévoles pour l'évaluation;

- la revue des conclusions du projet afin de formuler des recommandations pour l'étape suivante.

Notre deuxième activité consistait à établir des repères des niveaux requis en matière de compétences essentielles au sein de l'industrie de la sécurité. Cette activité impliquait l'établissement de profils professionnels des compétences essentielles.

## **PROFILS PROFESSIONNELS DES COMPÉTENCES ESSENTIELLES**

### **i) Détermination des emplois spécifiques en sécurité dont le profil est à établir**

La méthodologie utilisée pour déterminer les quatre emplois spécifiques en sécurité dont le financement doit être recommandé a compris :

1. Des séances de remue-méninges pour isoler tous les rôles spécifiques potentiels en sécurité (34 rôles ont été déterminés initialement);
2. Groupement des rôles communs;
3. Système d'attribution de points pour l'évaluation;
4. Demande du marché du travail à l'échelle nationale;
5. Exigences en matière de compétences particulières;
6. Nécessité du profil;

Grâce à cette procédure, on a isolé quatre professions associées à des compétences spécifiques.

**Agents de sécurité commerciale** : ils protègent la propriété et les individus dans des centres commerciaux, des immeubles de bureaux, de grands quartiers domiciliaires, des entrepôts et des installations de recherche et de développement.

**Agents de sécurité institutionnelle** : ils ont pour fonction de protéger la propriété et les individus dans des installations de soins de santé et à vocation éducative.

**Agents de sécurité d'activités** : ils sont responsables de la protection d'organismes, de clients et d'installations de concerts, de manifestations sportives, de rassemblements politiques et de représentations privées.

**Agents de sécurité mobiles** : ils fournissent des services de sécurité non associés à un endroit particulier, ce qui demande des compétences d'adaptation et une aptitude à effectuer des transitions.

## ii) **Procédure de soustraction**

Le Collège Douglas a affiché une demande de propositions (DDP) à deux reprises pour inviter des entrepreneurs en profil de compétences essentielles à présenter des soumissions pour l'établissement et la rédaction de profils de compétences essentielles pour des professions spécifiques en sécurité. La première annonce n'a pas été suivie de soumission. Après avoir mené une enquête sur ce sujet et consulté les entrepreneurs dressant des profils, il s'est avéré que les coûts avaient beaucoup augmenté. Le Collège Douglas, après avoir consulté l'organisme finançant le projet, a fait paraître une deuxième demande de soumission, comportant des révisions mineures, qui sollicitait l'établissement de trois profils professionnels particuliers de compétences essentielles associés à la sécurité. En accord avec notre groupe consultatif, nous avons éliminé une catégorie que nous avons choisie, soit les agents de sécurité mobiles.

La DDP précisait que les services d'établissement de profils devaient comprendre :

- un total de six entrevues menées dans tout le Canada pour chaque emploi en sécurité déterminé;
- l'analyse et la synthèse de l'information en la cadrant dans la présentation normalisée du profil professionnel de compétences essentielles (à l'image du modèle de RHDCC);
- la soumission à un réviseur de contrôle de qualité qualifié accompagnée des révisions recommandées;
- la participation à une procédure de validation basée dans l'industrie coordonnée par le Collège Douglas;
- des révisions conformes aux recommandations du comité de validation;
- des versions finales de profils.

Nous avons étudié les propositions reçues en fonction d'une grille normalisée et avons retenu la soumission de Leading Concepts International Inc. Les activités d'établissement de profil professionnel devaient se dérouler au cours des quatre mois suivants.

L'activité suivante associée au projet portait sur le recrutement du personnel de sécurité qui devait participer aux entrevues concernant le profil de compétences essentielles et aux tests d'évaluation.

## **RECRUTEMENT DU PERSONNEL DE SÉCURITÉ**

L'aide de notre comité consultatif pour le recrutement de nombres ciblés de membres de personnel de sécurité pour la participation au projet a dépassé toutes nos attentes. En plus de faire circuler des trousse d'information pour le recrutement, les membres du comité ont fait don de prix d'incitation, de dîners et de leur propre temps pour recruter des bénévoles. L'évaluation des participants a eu lieu en Alberta, en Colombie-Britannique, au Manitoba et en Ontario.

Le processus a débuté par le recrutement de bénévoles qui participeraient aux entrevues associées à l'établissement du profil des compétences essentielles et il a été suivi d'une campagne pour recruter des bénévoles pour l'évaluation.

## **ÉVALUATIONS**

Deux évaluations ont été effectuées : un outil d'évaluation des compétences essentielles en milieu de travail (Test Of Workplace Essential Skills (TOWES)) et une évaluation non formelle de rédaction. L'anonymat était garanti à tous les bénévoles subissant l'évaluation. En raison de problèmes d'emploi du temps et d'attrition, 108 membres de personnel de sécurité ont participé à l'évaluation.

### **i) TOWES**

L'outil d'évaluation des compétences essentielles en milieu de travail, TOWES, est un test canadien qui mesure les niveaux de compétences essentielles qui correspondent directement aux profils professionnels des compétences essentielles.

L'outil TOWES utilise des documents authentiques du milieu de travail pour mesurer la lecture de textes, l'utilisation de documents et le calcul, qui sont des compétences centrales pour la conservation de l'emploi et la productivité.

**« L'outil d'évaluation TOWES se distingue clairement des autres tests existants en matière d'évaluation de compétences. Les candidats doivent se mettre dans la peau d'un travailleur qui a besoin d'utiliser l'information contenue dans des documents authentiques afin de résoudre des problèmes réels. Les documents utilisés comprennent, entre autres, des catalogues, des bons de commande, des étiquettes et des dessins techniques. TOWES comporte aussi des tests qui représentent la gamme complète de niveaux de compétences essentielles nécessaires en milieu de travail canadien. » [www.towes.ca](http://www.towes.ca)**

## ii) Évaluation de la rédaction

Certains points sont ressortis de la collaboration avec l'industrie : les techniques de rédaction posaient des défis particuliers au personnel de sécurité; nous avons donc établi avec l'aide d'un comité spécial un instrument informel d'évaluation de rédaction. On a déterminé que les comptes rendus d'incidents constituent un document courant dans l'industrie de la sécurité qui est révélateur des capacités de rédaction. Pour offrir des conditions pertinentes, l'outil d'évaluation de rédaction était une vidéo d'un scénario authentique de travail qui faisait appel à la rédaction d'un compte rendu d'incident.

Le comité spécial a mis au point une grille d'évaluation qui correspond au niveau minimum de compétence attendu d'un compte rendu d'incident, qui serait considéré comme « acceptable » par les employeurs de l'industrie de la sécurité et les clients. Le comité a déterminé des normes acceptables minimums pour la procédure d'évaluation et chaque « compte rendu d'incident ». Une corrélation directe était reconnue entre la norme acceptable minimum et les trois niveaux de rédaction, qui sont définis dans le cadre des compétences essentielles. Les rapports ont été évalués selon des critères qui représenteraient la norme acceptable *minimum* et les niveaux des compétences essentielles. On a créé un guide de notation, qui a fait

l'objet d'un essai pilote avant l'application pour en assurer la fiabilité, afin de détailler clairement les critères d'évaluation.

Un deuxième comité spécial de formateurs et d'éducateurs sans relation avec le projet a eu la responsabilité d'estimer les évaluations de rédaction. Afin d'assurer l'uniformité, les évaluations ont été menées par deux personnes à deux reprises.

### **iii) Groupes démographiques des participants au test d'évaluation**

Les 108 bénévoles qui ont participé au test d'évaluation étaient tirés d'un personnel de sécurité engagé à forfait. La taille de l'échantillon pour l'évaluation de chacun des rôles en sécurité déterminés variait entre 31 et 44 participants venant de toutes parts du Canada.

Sur ces participants, 82 % étaient du sexe masculin et 82 % des participants de sexe masculin avaient moins de 45 ans.

### Gamme d'âges des participants au test d'évaluation

De 16 à 24 ans	De 25 à 34 ans	De 35 à 44 ans	De 45 à 54 ans	De 55 à 64 ans
26	39	24	7	12
24 %	36 %	22 %	6 %	11 %

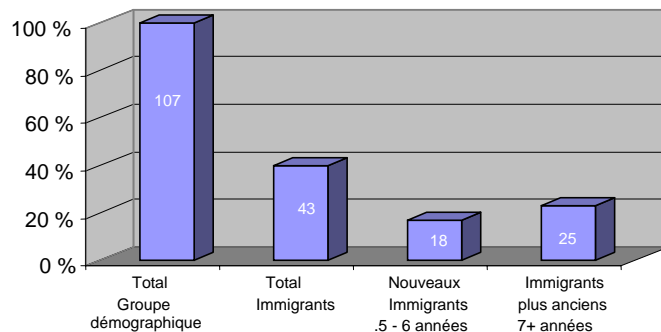
Une proportion de 97 % de l'échantillon avait achevé les études secondaires et 60 % des participants avaient accompli quelque forme d'enseignement postsecondaire.

### Niveaux d'études des participants au test d'évaluation

Inférieur aux études secondaires	Fin d'études secondaires	Ont un métier/certificat	Transfert universitaire/ Diplôme
3	40	35	30
3 %	37 %	32 %	28 %

L'échantillon comportait un nombre inhabituel de participants ayant fait des études universitaires, ce qui suggérait le fait que ces personnes étaient des immigrants au Canada. Cela s'est avéré être le cas car 27 des 30 (90 %) participants ayant fait des études universitaires avaient immigré au Canada. Les données démographiques supplémentaires rassemblées indiquent que 40 % des participants étaient immigrants au Canada, 17 % (18 personnes) étaient des immigrants récents (entre 5 et 6 années) et 23 % (25 personnes) constituaient des immigrants de plus longue durée (7 années et plus).

### Pourcentage d'immigrants dans le groupe démographique



## PROCESSUS DE VALIDATION

Après avoir dressé le profil professionnel des compétences essentielles, il a été demandé à un comité de validation composé des principaux intervenants et du personnel de sécurité de première ligne de revoir et de critiquer les profils professionnels des compétences essentielles pour garantir :

- un portrait exact de la profession
- des exemples de tâches professionnelles à la fois complets et clairs
- l'usage approprié de « langage » standard dans l'industrie.

La version finale des trois profils professionnels en sécurité a été adressée à Mme T. Kline, Ph.D avec les résultats de l'évaluation en vue d'une analyse psychométrique.

## ANALYSE DE DONNÉES

Selon le rapport psychométrique de Madame Kline, Ph.D. (2006), « The primary objective associated with this project was to assess to what degree, there exists a "skill gap" between the expected levels of literacy essential skills (Reading Text, Document Use, and Numeracy) needed for working as a Security Guard and the actual literacy skill levels of a sample of working Security Guards in each of three areas (Commercial, Special Event, and Institutional) (L'objectif principal du projet était de déterminer à quel degré un écart existait entre les niveaux attendus de compétences essentielles en alphabétisation (Lecture de texte, Utilisation de documents, Calcul) qui sont nécessaires pour travailler comme agent de sécurité et le niveau réel de compétence

d'un échantillon d'agents de sécurité qui travaillaient dans chacun des trois domaines (sécurité commerciale, institutionnelle et activités) ».

Madame Kline a analysé les résultats des tests de TOWES basés sur 108 bénévoles, qui étaient tous employés en capacité de personnel de sécurité à forfait. Les bénévoles travaillaient en sécurité d'activités (taille de l'échantillon = 33), en sécurité institutionnelle (taille de l'échantillon = 31) et en sécurité commerciale (taille de l'échantillon = 44).

Les résultats rapportés par Madame Kline s'échelonnaient entre 0 et 500 points. Les nombres au bas de l'échelle indiquent l'aptitude à accomplir des tâches moins complexes alors que les nombres plus élevés indiquent la capacité d'accomplir des tâches plus complexes. L'échelle de 500 points est divisée en cinq niveaux : le niveau 1 représente le niveau le plus bas et le niveau 5, le plus élevé.

Le niveau 3 (300) est le minimum requis pour permettre à des individus d'apprendre de nouvelles aptitudes et de transférer avec succès leurs connaissances d'une situation à une autre. Ces aptitudes de base permettent aux personnes concernées d'acquérir des compétences techniques qui relèvent de diverses professions.

En mai 2006, Madame Kline a rapporté ses conclusions dans le Psychometric Report on the Essential Skills of Reading Text, Document Use, and Numeracy of the Security Guard Personnel Project (rapport psychométrique sur les compétences essentielles en lecture de texte, en utilisation de documents et en calcul associé au projet concernant les agents de sécurité).

Madame Kline décrit la procédure utilisée pour rapporter les résultats en indiquant que « pour chaque participant, on a créé un indice de comparaison de 0 à 500 ». Un rapport récent du Conference Board du Canada (Life, Literacy, and Employment, January 2006; [www.conferenceboard/education](http://www.conferenceboard/education)) indique que le niveau de 300 points et plus est une norme nécessaire dans notre économie de l'âge de l'information. Le Conference Board du Canada a défini un « niveau marginal 3 » pour un nombre de

points entre 276 et 299 et un « solide niveau 3 » pour des résultats entre 300 et 325 points. Madame Kline a aussi déterminé un palier au niveau 2, selon la définition du Conference Board du Canada, et a appliqué cette méthode aux résultats entre 225 et 249 : un niveau 2 marginal se situe entre 225 et 249 points et un solide niveau 2 correspond à l'intervalle entre 250 et 275. Le niveau « solide » signifie que le candidat est en mesure d'accomplir les tâches avec succès à ce niveau de difficulté (ou de complexité) 80 % du temps, tandis que le niveau « marginal » signifie que le candidat est en passe d'acquérir les compétences nécessaires pour accomplir la tâche avec succès au niveau donné.

Les résultats correspondant à l'échelle de 500 points sont présentés par Mme Kline pour tenir compte du niveau marginal et du niveau solide.

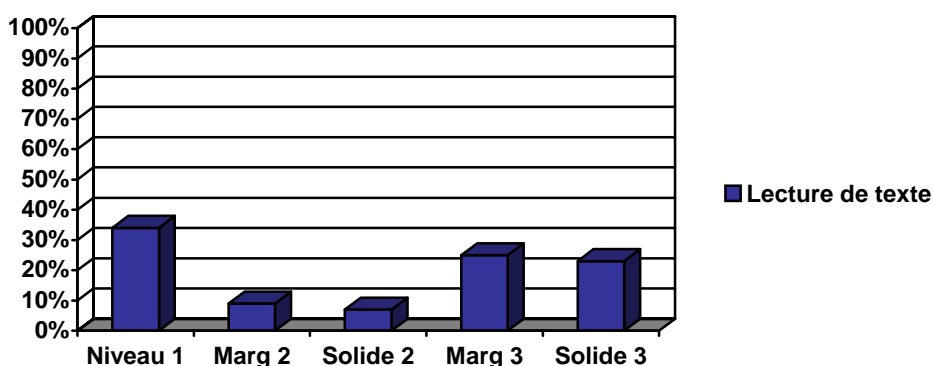
<b>Niveau 1</b>	<b>Niveau 2 Marginal</b>	<b>Solide Niveau 2</b>	<b>Niveau 3 Marginal</b>	<b>Solide Niveau 3</b>
0 – 225	226 - 249	250 – 275	276 - 299	300+

Une corrélation a ensuite été établie entre les résultats de l'évaluation et des niveaux de compétences essentielles déterminés pour représenter des tâches typiques ainsi que très complexes nécessaires pour la réussite dans chacune des trois professions en sécurité dont le profil a été créé par Leading Concepts Inc.

## Niveaux de compétences essentielles pour un emploi en sécurité commerciale

### Lecture :

Les niveaux de complexité de compétences essentielles identifiés dans le profil professionnel pour les emplois en sécurité commerciale montrent que, typiquement, les tâches de lecture de textes se situent aux niveaux 1 et 2 et les tâches plus complexes, aux niveaux 2 et 3. L'analyse de Mme Kline a révélé que 45 % des participants en sécurité commerciale ont obtenu des résultats de test inférieurs au niveau exigé pour effectuer avec succès des tâches de lecture typiques. Seuls 22,7 % des participants en sécurité commerciale ont obtenu des résultats à un solide niveau 3, qui est le niveau de compétence déterminé pour des tâches de lecture plus complexes au travail.



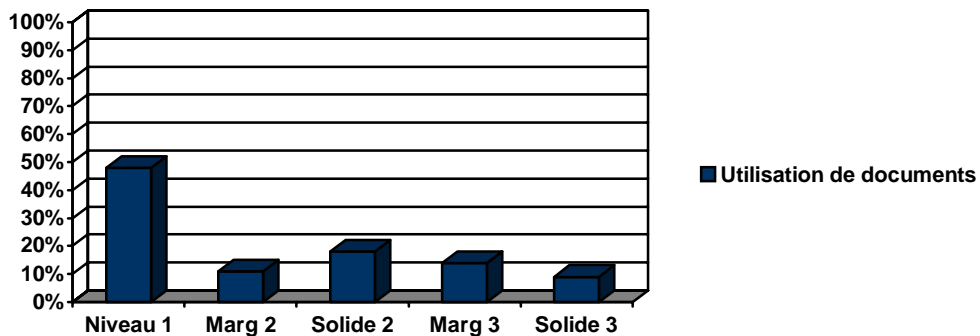
Psychometric Report (Rapport psychométrique)  
Mme T. Kline, Ph.D, mai 2006

Niveau 1	Niveau 2 marginal	Solide niveau 2	Niveau 3 marginal	Solide niveau 3
36,4 %	9,1 %	6,8 %	25 %	22,7 %

### Utilisation de documents :

Les niveaux de complexité de compétences essentielles déterminés dans le profil professionnel créé pour les emplois en sécurité commerciale montrent que des tâches typiques en utilisation de documents se situent entre le niveau 1 et 2 et celles plus complexes sont au niveau 2. L'analyse de Mme Kline a révélé que 59 % des participants travaillant en sécurité commerciale avaient obtenu des résultats de tests inférieurs au niveau requis pour accomplir des tâches typiques d'utilisation de

documents dans leur travail et que 41 % ont obtenu des résultats au niveau déterminé pour des tâches plus complexes d'utilisation de documents au travail.

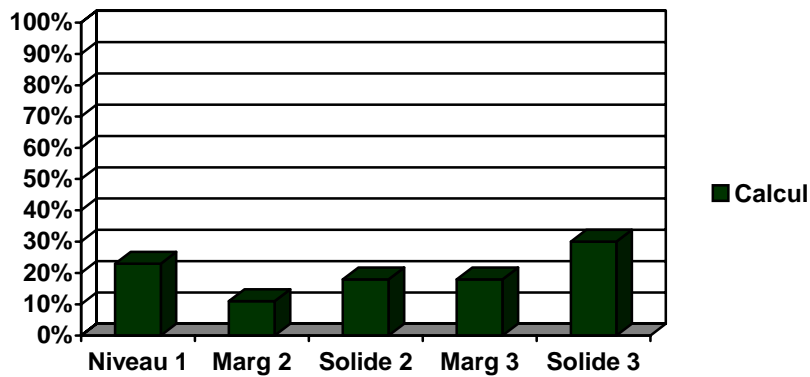


Rapport psychométrique Mme T. Kline, Ph.D., mai 2006

<b>Niveau 1</b>	<b>Niveau 2 marginal</b>	<b>Solide niveau 2</b>	<b>Niveau 3 marginal</b>	<b>Solide niveau 3</b>
47,7 %	11,4 %	18,2 %	13,6 %	9,1 %

### **Calcul :**

Les niveaux de complexité de compétences essentielles déterminés dans le profil professionnel créé pour les emplois en sécurité commerciale montrent que des tâches typiques en calcul se situent entre le niveau 1 et 2 et celles qui sont très complexes, au niveau 2. L'analyse de Mme Kline a révélé que 34 % des participants travaillant en sécurité commerciale avaient obtenu des résultats de tests inférieurs au niveau requis pour accomplir des tâches typiques de calcul dans leur travail et que 66 % ont obtenu des résultats au niveau déterminé pour effectuer des tâches plus complexes de calcul au travail.



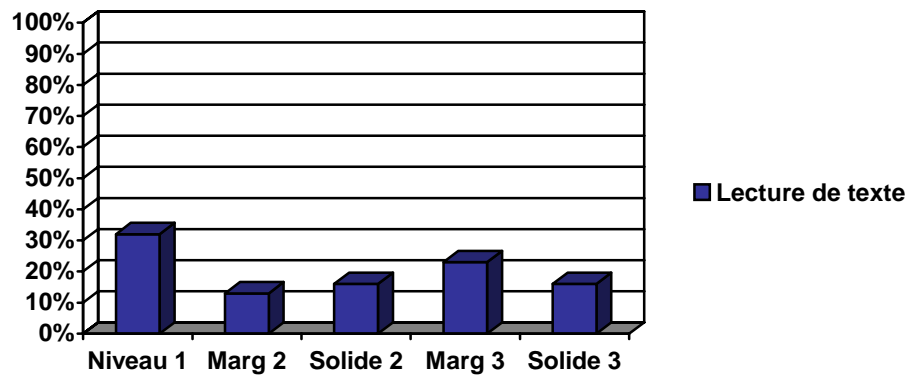
Rapport psychométrique Mme T. Kline, Ph.D., mai 2006

Niveau 1	Niveau 2 marginal	Solide niveau 2	Niveau 3 marginal	Solide niveau 3 +
22,7 %	11,4 %	18,2 %	18,2 %	29,5 %

### Niveaux de compétences essentielles pour un emploi en sécurité institutionnelle

#### Lecture :

Les niveaux de complexité de compétences essentielles déterminés dans le profil professionnel créé pour les emplois en sécurité institutionnelle montrent que des tâches typiques en lecture de texte se situent entre le niveau 1 et 3 et celles qui sont très complexes, au niveau 3. L'analyse de Mme Kline a révélé que 84 % des participants travaillant en sécurité institutionnelle avaient obtenu des résultats de tests inférieurs au niveau requis pour accomplir des tâches typiques de lecture dans l'exercice de leur travail et que seulement 16 % ont obtenu des résultats au niveau déterminé pour des tâches plus complexes de lecture au travail.

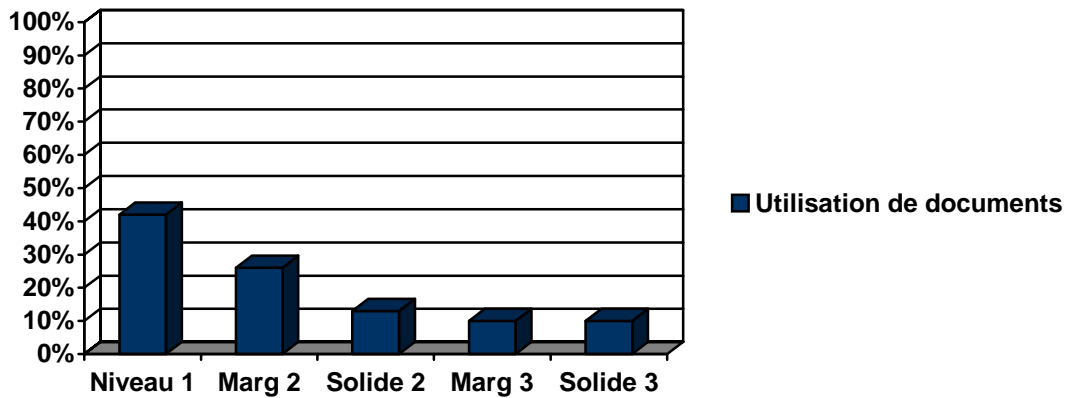


Rapport psychométrique, Mme T. Kline, Ph.D., mai 2006

Niveau 1	Niveau 2 marginal	Solide niveau 2	Niveau 3 marginal	Solide niveau 3+
32,3 %	12,9 %	16,1 %	22,6 %	16,1 %

#### Utilisation de documents :

Les niveaux de complexité de compétences essentielles déterminés dans le profil professionnel créé pour les emplois en sécurité institutionnelle montrent que les tâches typiques en utilisation de documents se situent aux niveaux 1 et 2 et celles très complexes, au niveau 2. L'analyse de Mme Kline a révélé que 68 % des participants dans le domaine de la sécurité institutionnelle avaient obtenu des résultats de tests inférieurs au niveau requis pour accomplir des tâches typiques d'utilisation de document dans l'exercice de leur travail et que 32 % ont obtenu des résultats au niveau déterminé pour des tâches plus complexes d'utilisation de document au travail.

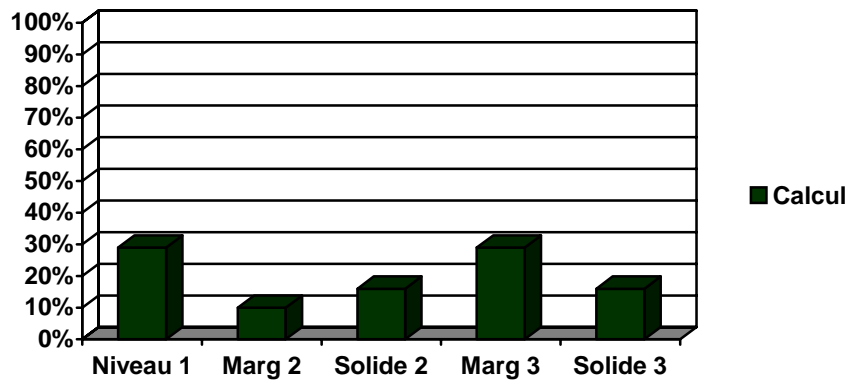


Rapport psychométrique, Mme T. Kline, Ph.D., mai 2006

Niveau 1	Niveau 2 marginal	Solide niveau 2	Niveau 3 marginal	Solide niveau 3 +
41,9 %	25,8 %	12,9 %	9,9 %	9,7 %

### Calcul :

Les niveaux de difficulté de compétences essentielles déterminés dans le profil professionnel créé pour les emplois en sécurité institutionnelle montrent que des tâches typiques de calcul se situent aux niveaux 1 et 2 et celles qui sont très complexes, au niveau 2. L'analyse de Mme Kline a révélé que 34 % des participants travaillant en sécurité institutionnelle avaient obtenu des résultats de tests inférieurs au niveau requis pour accomplir des tâches typiques de calcul dans leur travail et que 66 % ont obtenu des résultats au niveau déterminé pour des tâches plus complexes de calcul au travail.



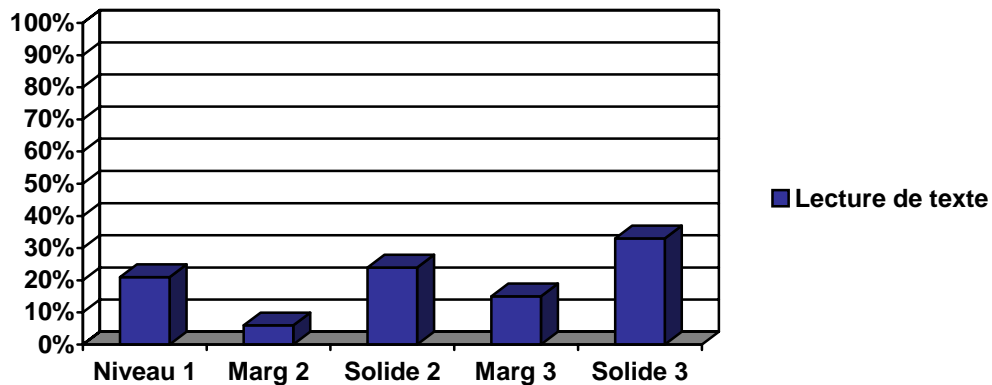
Rapport psychométrique, Mme T. Kline, Ph.D., mai 2006

<b>Niveau 1</b>	<b>Niveau 2 marginal</b>	<b>Solide niveau 2</b>	<b>Niveau 3 marginal</b>	<b>Solide niveau 3 +</b>
29 %	9,7 %	16,1 %	29 %	16,1 %

### **Niveaux de compétences essentielles pour les emplois en sécurité d'activités**

#### **Lecture :**

Les niveaux de complexité de compétences essentielles déterminés dans le profil professionnel créé pour les emplois en sécurité d'activités montrent que les tâches typiques en lecture de texte se situent aux niveaux 1 et 2 et celles qui sont très complexes, au niveau 3. L'analyse de Mme Kline a révélé que 27 % des participants travaillant en sécurité d'activités avaient obtenu des résultats de tests inférieurs au niveau requis pour accomplir des tâches typiques de lecture dans l'exercice de leur travail et que 73 % ont obtenu des résultats au niveau déterminé pour des tâches plus complexes de lecture au travail.

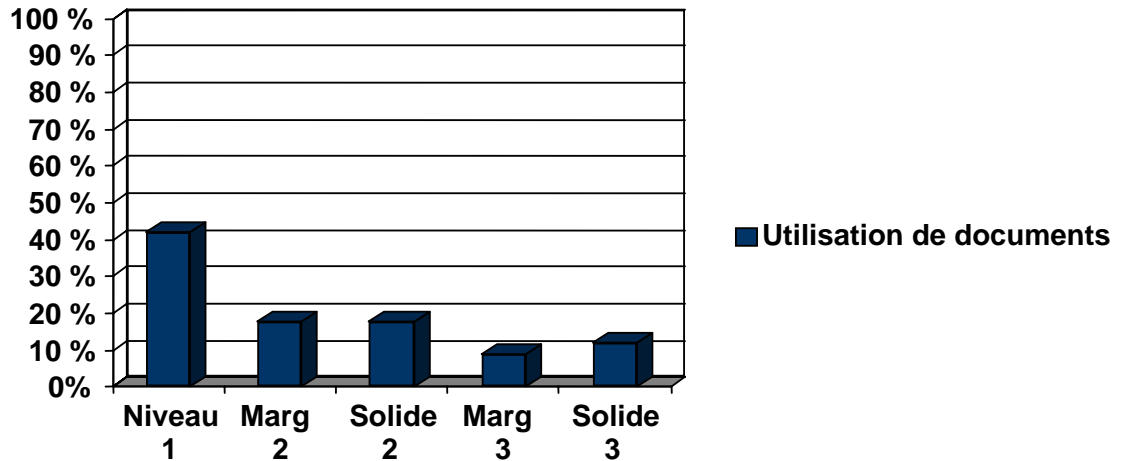


Rapport psychométrique, Mme T. Kline, Ph.D., mai 2006

<b>Niveau 1</b>	<b>Niveau 2 marginal</b>	<b>Solide niveau 2</b>	<b>Niveau 3 marginal</b>	<b>Solide niveau 3 +</b>
21,2 %	6,1 %	24,2 %	15,2 %	33,3 %

### Utilisation de documents :

Les niveaux de complexité de compétences essentielles déterminés dans le profil professionnel créé pour les emplois en sécurité d'activités spéciales montrent que des tâches typiques associées à l'utilisation de documents se situent aux niveaux 1 et 2 et celles qui sont très complexes, au niveau 2. L'analyse de Mme Kline a révélé que 61 % des participants travaillant en sécurité d'activités spéciales avaient obtenu des résultats de tests inférieurs au niveau requis pour accomplir des tâches typiques d'utilisation de documents dans leur travail et que 39 % ont obtenu des résultats au niveau déterminé pour des tâches plus complexes d'utilisation de documents au travail.

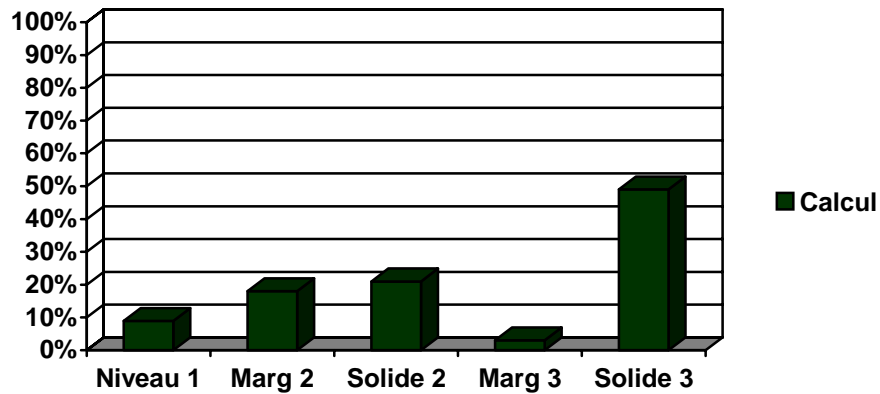


Rapport psychométrique, Mme T. Kline, Ph.D., mai 2006

Niveau 1	Niveau 2 marginal	Solide niveau 2	Niveau 3 marginal	Solide niveau 3 +
42,4 %	18,2 %	18,2 %	9,1 %	12,1 %

### Calcul :

Les niveaux de complexité de compétences essentielles déterminés dans le profil professionnel créé pour les emplois en sécurité d'activités spéciales montrent que des tâches typiques en calcul se situent aux niveaux 1 et 2 et celles qui sont très complexes, au niveau 2. L'analyse de Mme Kline a révélé que 27 % des participants travaillant en sécurité d'activités spéciales avaient obtenu des résultats de tests inférieurs au niveau requis pour accomplir des tâches typiques de calcul dans leur travail et que 73 % ont obtenu des résultats au niveau déterminé pour des tâches plus complexes de calcul au travail.



Rapport psychométrique, Mme T. Kline, Ph.D., mai 2006

Niveau 1	Niveau 2 marginal	Solide niveau 2	Niveau 3 marginal	Solide niveau 3 +
9,1 %	18,2 %	21,2 %	3 %	48,5 %

## RÉSULTATS

### i. Résultats de TOWES

Dans sa conclusion, Mme Kline déclare que la réponse à la question : « Existe-t-il des lacunes en matière de compétences ? » est un « Oui » retentissant. Le degré du problème varie cependant selon le type de compétence et le groupe de sécurité.

» Les résultats indiquent que les trois groupes ont le plus besoin de travail en ce qui concerne la compétence d'utilisation de documents. Les agents de sécurité institutionnelle ont besoin de concentrer leurs efforts sur l'amélioration de niveaux de compétences en lecture de texte. Ce facteur est surtout dû au fait que leur situation professionnelle demande un niveau plus élevé de cette compétence que les deux autres groupes. Les deux autres groupes ont aussi besoin de lecture de texte, mais ont un besoin moins pressant dans ce domaine. Tout en étant inférieures à 100 %, les compétences en calcul constituent le meilleur ensemble de compétences pour cet échantillon.

## ii. Résultats d'évaluation en rédaction

Les résultats de l'évaluation non formelle de rédaction suggèrent un « écart » substantiel entre les compétences attendues et leur réel niveau. Dans le Rapport supplémentaire sur les compétences essentielles de rédaction associé au projet sur le personnel de sécurité, les conclusions indiquent qu'un nombre limité de participants était capable d'un niveau acceptable à l'évaluation de la rédaction. Sur les 107 membres du personnel de sécurité qui ont participé à l'évaluation de l'écriture familière, les résultats sont les suivants pour les trois groupes :

Sécurité commerciale

- 30 % avaient des compétences en rédaction au niveau servant de base.

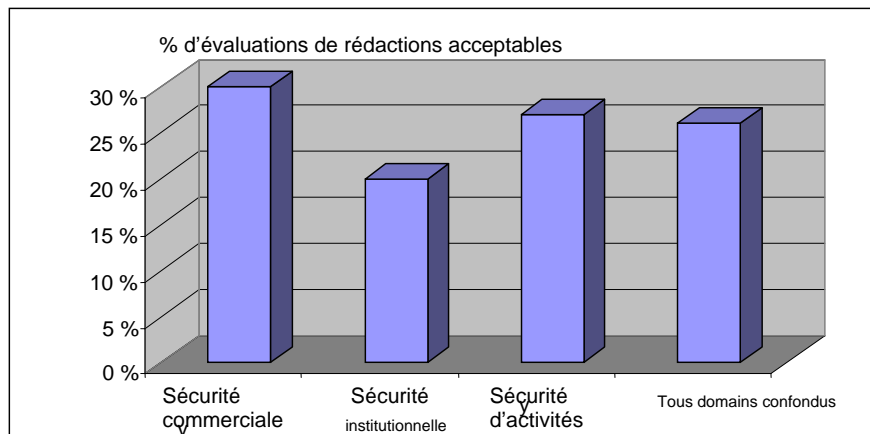
Sécurité institutionnelle

- 20 % avaient des compétences en rédaction au niveau servant de base.

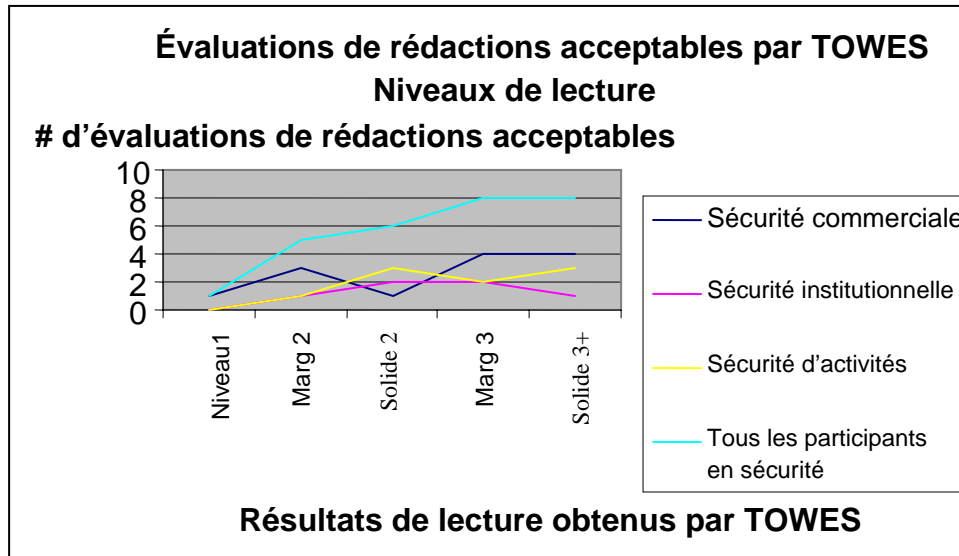
Sécurité d'activités spéciales

- 27 % avaient des compétences en rédaction au niveau servant de base.

### Pourcentage d'évaluations de rédactions acceptables par domaine de sécurité



En outre, une relation a été établie entre les résultats de l'évaluation de la rédaction et les niveaux de compétences essentielles de lecture de texte du participant. Les résultats indiquent qu'il existe un lien entre les points obtenus en lecture et ceux en écriture. Plus le résultat obtenu pour la lecture était bas, plus la probabilité de note peu élevée en écriture était élevée.



Les résultats indiquent qu'en moyenne seulement 27 % des membres du personnel de sécurité qui travaillaient dans le domaine sont au niveau établi pour la rédaction. Cette proportion est alarmante et justifie plus de recherche pour permettre aux formateurs et aux éducateurs de trouver une solution aux lacunes sur le plan des compétences et d'aider ainsi des individus à réussir dans leur poste.

### **RECOMMANDATIONS DU COMITÉ CONCERNANT LA PROCHAINE ÉTAPE**

Le rapport psychométrique sur les compétences essentielles de lecture de texte, d'utilisation de documents et de calcul et le rapport supplémentaire sur les compétences essentielles en rédaction rattachés au projet concernant le personnel d'agents de sécurité ont été présentés aux membres du comité consultatif au début de mai 2006. Même si le message qu'il existait des lacunes sur le plan des compétences au sein de l'industrie de sécurité n'était pas surprenant pour le comité consultatif, l'ampleur des lacunes était néanmoins inattendue.

Les membres du comité consultatif se sont divisés en petits groupes pour constituer des séances de réflexion sur les trois profils établis en matière de compétences essentielles et sur le rapport psychométrique, afin de débattre des résultats du projet et

de déterminer des recommandations pour la prochaine étape. Le comité a alors établi les recommandations et contraintes suivantes :

**Créer une sensibilisation aux conclusions du projet :**

1. Présenter les conclusions du projet de recherche sur les Compétences centrales pour le personnel de sécurité aux congrès et forums pertinents;
2. Communiquer le rapport final et les conclusions du projet aux programmes de sécurité, aux décisionnaires et au gouvernement dans tout le Canada;
3. Inciter l'industrie de la sécurité à reconnaître leurs besoins en matière de compétences.

**Politique :**

1. Établir des normes nationales pour la formation et le permis d'agents de sécurité.
2. Encourager les associations de l'industrie à adopter et à appliquer des normes pour l'industrie.
3. Explorer la création d'un organisme de réglementation pour l'industrie privée de la sécurité en contactant des institutions tels que le Justice Institute, le solliciteur général et l'Office des normes générales du Canada.
4. Déterminer des niveaux de sécurité et offrir une formation et un permis correspondants (établir des niveaux différents de compétences).
5. Exercer des pressions sur les gouvernements fédéral et provinciaux pour le versement de subventions pour des programmes de perfectionnement et de formation.
6. Le financement de la formation d'immigrants devrait être assuré par le gouvernement.

**Formation :**

1. Il faudrait enrichir les programmes de formation pour les agents de sécurité, comme le BST 1 et 2 de Colombie-Britannique, pour remédier aux lacunes sur le plan des compétences.

2. Limiter le nombre de fois où les personnes poursuivant une formation d'agents de sécurité peuvent se représenter aux examens finals.
3. Utiliser le mentorat et la formation sur place pour l'amélioration de niveaux de compétences.
4. Instituer le test des compétences essentielles dans le milieu de travail (TOWES) comme procédure de sélection pour l'admission aux programmes de formation.
5. Comblent la lacune technologique qui existe dans l'industrie de la sécurité.
6. Encourager le gouvernement à créer un site Web comme outil interactif pour fournir de l'information sur l'industrie de la sécurité, la formation et la réglementation dans ce secteur.

### **Marché du travail/Économie/Industrie**

1. La rémunération devrait être proportionnelle au niveau de compétence.
2. Procéder à une sélection et évaluation préalables avant d'embaucher.
3. Inciter les clients de l'industrie de la sécurité à adopter des normes.
4. Relever le profil/l'image de l'industrie de la sécurité en remplaçant la perception que le travail peut être « fait par n'importe qui » (aucun besoin de qualification) par celle d'un employé qualifié engagé dans une carrière.

### **Contraintes :**

1. La nature concurrentielle du travail à forfait limite les ratios de marge bénéficiaire.
2. Les marges bénéficiaires minimales contribuent à :
  - a. une faible rémunération
  - b. une formation minime ou inexistante
  - c. des taux de roulement élevés.
3. Les tâches associées à l'emploi ne sont pas suffisamment stimulantes pour inciter les travailleurs à rechercher plus de formation;
4. Les travailleurs ne sont pas conscients du besoin d'études postsecondaires;
5. Si l'agence de sécurité est seule à assumer la responsabilité de la formation et des études, elle se prêtera aux critiques;

6. Des programmes en nombre limité existent ne matière de perfectionnement des compétences;
7. Ne faites pas de la formation en sécurité la responsabilité des agences de sécurité;
8. L'industrie comporte un grand nombre d'immigrants confrontés aux obstacles de l'anglais, langue seconde;
9. Les postes dans l'industrie de la sécurité sont souvent considérés comme des emplois temporaires pour des « ouvriers sans qualification » ;
10. Les ouvriers compétents se dirigent vers d'autres postes et abandonnent la sécurité;
11. L'industrie a la mauvaise réputation de ne pas exiger de qualification professionnelle.

## CONCLUSIONS

Le Rapport psychométrique (2006) de madame Kline aboutit aux conclusions suivantes :

**Même si les échantillons de chaque groupe étaient relativement peu nombreux (entre 31 et 44 personnes), ils provenaient de toutes les régions du Canada et les caractéristiques démographiques coïncidaient avec la population du personnel d'agents de sécurité du Canada. Par conséquent, même si l'échantillon est limité, les résultats sont basés sur un échantillon représentatif. La seule mise en garde porte sur le fait que cet échantillon comportait un pourcentage inhabituellement élevé de diplômés universitaires. Cependant, leur présence dans l'ensemble de données améliorerait le niveau global des compétences; en résultat, les conclusions seraient plus modérées au sujet de l'estimation de lacunes sur le plan des compétences. Nous pouvons donc être raisonnablement sûrs que les conclusions n'exagèrent pas les lacunes en matière de compétences.**

**On a constaté que dans chacun des groupes de sécurité :**

**Sécurité commerciale**

- a. 55 % des participants avaient des compétences en lecture de texte au niveau attendu;
- b. 41 % avaient des compétences en matière d'utilisation de documents au niveau attendu;

**c. 66 % avaient des compétences en calcul au niveau attendu.**

**Activités**

**a. 73 % des participants avaient des compétences en lecture de texte au niveau attendu;**

**b. 39 % avaient des compétences en matière d'utilisation de documents au niveau attendu;**

**c. 73 % avaient des compétences en calcul au niveau attendu.**

**Sécurité institutionnelle**

**a. 16 % des participants avaient des compétences en lecture de texte au niveau attendu;**

**b. 32 % avaient des compétences en matière d'utilisation de documents au niveau attendu;**

**c. 61 % avaient des compétences en calcul au niveau attendu.**

**La réponse à la question : « Existe-t-il des lacunes en matière de compétences ? » est un « Oui » retentissant. Le degré du problème varie cependant selon le type de compétence et le groupe de sécurité. »**

Le projet de recherche sur les Compétences centrales pour le personnel de sécurité détermine clairement et confirme des lacunes alarmantes sur le plan des compétences qui existent dans l'industrie de la sécurité privée. La confirmation qu'il existe des lacunes en matière de compétences entraîne un certain nombre de conséquences à prendre en considération :

Un problème important soulevé par les conclusions du projet se rattache à la sécurité du personnel et du public. Manifestement, des personnes qui n'ont pas les compétences requises pour remplir professionnellement leurs fonctions dans l'industrie posent un danger tant pour eux-mêmes que pour le public. Vu la nature du travail dans cette industrie, cette crainte au sujet de la sécurité a une importance critique!

Un autre problème de l'industrie de la sécurité a trait aux difficultés existant sur le plan des ressources humaines dans ce secteur.

- L'image/la réputation et la faible rémunération du personnel de sécurité rend le recrutement, l'avancement et la conservation du personnel difficiles.
- La nature de l'industrie qui est dominée par le travail forfait, et la concurrence en matière de prix mène à de faibles ratios de marges bénéficiaires, entraînant dans la foulée un taux peu élevé de rémunération et un fort taux de roulement.

- La rémunération peu élevée attire des travailleurs dotés de qualifications faibles ou inexistantes.
- Les travailleurs non qualifiés qui ne sont pas capables d'accomplir des fonctions associées à l'emploi dans un poste en sécurité contribuent au fort taux de roulement.
- Les travailleurs possédant de faibles qualifications rendent difficile la tâche des agences de sécurité de répondre aux besoins de leurs clients.

Au départ, nous nous proposons d'utiliser les trois profils professionnels établis pour trois domaines particuliers en sécurité grâce à ce projet afin d'aider l'industrie de la sécurité à résoudre le problème des ressources humaines. Cependant, même si des profils professionnels se sont avérés nécessaires pour déterminer des niveaux de compétences essentielles afin de déceler des lacunes dans ce domaine, ils sont cependant, manifestement, complexes et difficiles à utiliser pour des applications dans le domaine des ressources humaines. Un effort supplémentaire de simplification de profils ajouterait à la valeur de ces outils pour des intervenants clés dans l'industrie de la sécurité. Il est nécessaire cependant d'assurer une meilleure formation et l'enrichissement de compétences pour garantir le fait que les travailleurs disposent des compétences essentielles requises pour bien fonctionner au travail.

L'absence d'un organisme de réglementation ou de politique gouvernementale a des répercussions sur les progrès de l'industrie en création de normes de formation ou d'exigences minimums pour un permis. Il est évident que les mesures adoptées sous l'égide provinciale en Colombie-Britannique et en Ontario sont insuffisantes et ont besoin de modifications. Pour créer une solution durable pour l'industrie hautement concurrentielle de la sécurité privée, il faut que les décideurs et les gouvernements s'impliquent. Pour assister les éducateurs et les employeurs dans leurs efforts, il faudrait des règlements et des normes à une échelle nationale pour l'industrie, un investissement de la part du gouvernement visant à améliorer les niveaux de compétences du personnel qui entre dans l'industrie de la sécurité ou qui y travaille déjà activement et la création d'un conseil sectoriel.

Pour inciter à l'action, un moyen serait de mener des activités d'information et de sensibilisation auprès d'intervenants clefs au sein et à l'extérieur de l'industrie de la sécurité. L'information ou les connaissances constituent souvent le catalyseur nécessaire pour amener un changement. La détermination, la validation et la sensibilisation concernant les lacunes en compétences dans l'industrie de la sécurité servent de point de départ.

La question qui se pose maintenant est quelle est l'étape suivante? Nous avons toujours eu l'intention de proposer une deuxième phase pour ce projet de recherche qui aurait pour but de formuler et d'appliquer des outils et des ressources destinés à aider l'industrie de la sécurité à relever les niveaux de compétences essentielles de sa main-d'œuvre. Après avoir étudié les recommandations du comité consultatif, nous sommes aussi conscients du besoin de fournir plus d'information aux intervenants de l'industrie de la sécurité; nous reconnaissons aussi le besoin d'encourager la création d'un organisme de réglementation de l'industrie ou d'attribution de permis sur une base nationale qui établirait une formation minimum afin de garantir que les travailleurs possèdent l'ensemble de compétences nécessaires pour un bon fonctionnement au travail.

# **ANNEXE A**

## **AGENT DE SÉCURITÉ COMMERCIALE**

***Profil des compétences essentielles***

***Agent de sécurité - secteur commercial***

***NOC 6651***

***Préparé pour :***

***The Training Group (Groupe de formation)  
Collège Douglas***

***Préparé par :***

***Leading Concepts International Inc.  
Donna M. Palmer, PhD***

## Table des matières

A. Lecture de texte .....	1
B. Utilisation de documents.....	4
C. Écriture .....	5
D. Calcul.....	7
E. Communication orale.....	10
F. Compétences de raisonnement .....	15
1. Résolution de problèmes .....	15
2. Processus décisionnel .....	16
3. Pensée critique .....	17
4. Planification de tâches et organisation .....	18
5. Usage significatif de la mémoire .....	19
6. Repérage d'information.....	19
G. Travailler avec les autres.....	20
H. Utilisation de l'informatique .....	22
I. Apprentissage continu.....	23
J. Autres renseignements.....	24
1. Aspects physiques .....	24
2. Attitudes.....	24
3. Tendances futures en matière de compétences essentielles .....	24

## **AGENTS DE SÉCURITÉ - SECTEUR COMMERCIAL**

### **Introduction**

NOC 6651

Ce groupe de base comprend des agents de sécurité et autres travailleurs associés qui protègent les biens contre le vol et le vandalisme, contrôlent l'accès d'établissements, assurent la police et appliquent des règlements aux manifestations publiques et au sein d'organismes. Ils sont employés par des agences de sécurité privée, des magasins de détail, des établissements industriels, des musées et autres organismes.

### **Point central**

Le profil d'agent de sécurité commerciale a été préparé avec l'aide d'agences de sécurité privée. Les agents de sécurité commerciale protègent la propriété et les individus dans les centres commerciaux, les immeubles de bureaux, les grands ensembles domiciliaires, les entrepôts et les installations de recherche et de développement.

Les compétences essentielles les plus importantes pour les agents de sécurité commerciale sont les suivantes :

- Utilisation de documents :
- Écriture
- Communication orale
- Travail d'équipe

### **A. Lecture de texte**

La **lecture de texte** fait référence à un matériel sous forme de phrases ou de paragraphes. *La lecture de texte* porte d'habitude sur des messages, des lettres, des notes de service, des manuels, des devis, des règlements, des livres, des rapports ou des revues. *La lecture de texte* comprend :

- des formulaires et des étiquettes, s'ils contiennent au moins une phrase;
- des médias imprimés ou non imprimés tels qu'un texte sur écran d'ordinateur et sur microfiche;
- et un texte de la longueur d'un paragraphe dans des graphiques statistiques, des tableaux et des graphiques;

L'échelle d'évaluation de la complexité (difficulté) de lecture de texte va du niveau 1 (le moins complexe) au niveau 5 (le plus complexe). Une tâche typique de lecture de texte des agents de sécurité commerciale se situe aux niveaux de difficulté 1 et 2. Les tâches les plus difficiles de lecture de texte sont aux niveaux 2 et 3 de difficulté.

### **Exemples :**

Agents de sécurité – secteur commercial :

- Ils examinent sommairement les étiquettes d'extincteurs pour déterminer les types de contenu et les étiquettes d'adresses pour identifier les destinataires prévus. (1)
- Ils lisent les notes de comptes rendus que d'autres agents et surveillants écrivent dans des journaux et des rapports de quart. Ils peuvent lire, par exemple, des demandes de changement de quart de travail et des rappels d'inspections prévues du système d'alarme incendie dans les rapports de quarts de travail. (1)
- Ils lisent des lettres, des courriels et des notes de service provenant de clients. Par exemple, les agents de sécurité affectés à des centres commerciaux lisent les détails de promotions spéciales comme des braderies et des activités saisonnières. (2)
- Ils lisent des descriptions détaillées et des comptes rendus narratifs dans des rapports d'incidents. Ils lisent des descriptions des gens et des véhicules en cause et les comptes rendus narratifs des événements et des mesures prises par les agents et le personnel d'intervention d'urgence. Ils peuvent aussi lire des déclarations de témoins. (2)
- Ils lisent des bulletins émanant de leurs employeurs et des clients. Ils lisent des articles-vedettes sur des sujets tels que la communication, des lettres de reconnaissance de mérite, des mentions élogieuses, des programmes de cours de formation, et des annonces d'emplois. Ils lisent des bulletins émanant des organisations des clients pour s'informer au sujet des activités aux installations des clients, des nouveaux membres du personnel et d'autres nouvelles qui peuvent avoir des répercussions sur la sécurité. (2)
- Ils peuvent lire des revues de l'industrie de la sécurité comme *Canadian Security* pour se tenir au courant des tendances de l'industrie, du nouvel équipement et des occasions de formation. (2)
- Ils lisent les consignes permanentes associées au lieu de travail qui décrivent les responsabilités en matière de patrouilles et d'inspection et les protocoles à suivre en cas d'urgence. (2)
- Ils peuvent lire des manuels sur l'équipement quand ils réparent le fonctionnement défectueux du système d'alarme et de la caméra de surveillance. (3)
- Ils lisent les manuels sur les politiques et procédures de leurs employeurs et des organismes de clients pour s'informer des directives sur la conduite et l'aspect personnel et sur d'autres dossiers de ressources humaines. (3)

## Profil de lecture

Type de texte	Objectif de lecture			
	<u>Inspecter rapidement</u> à la recherche de renseignements spécifiques/pour <u>repérer</u> l'information	<u>Survoler</u> rapidement pour saisir le sens global, pour avoir une idée du contenu.	<u>Lire</u> le texte en entier pour le comprendre ou pour apprendre.	<u>Lire</u> le texte en entier pour le critiquer ou pour l'évaluer.
Formulaires	✓	✓		
Étiquettes	✓			
Messages, lettres, notes de service	✓	✓	✓	
Manuels, spécifications, règlements	✓	✓	✓	
Rapports, livres, revues	✓	✓	✓	

## B. Utilisation de documents

**Utilisation de documents** : cette activité fait référence à des présentations variées où les mots, les nombres, les icônes et d'autres caractéristiques visuelles (p. ex. ligne, couleur, forme) tirent un sens de leur disposition spatiale. Exemples de documents figurant dans le lieu de travail : graphiques, listes, tableaux, plans directeurs, schémas, dessins, enseignes et étiquettes, entre autres.

Si un document contient un paragraphe de texte, comme cela peut être le cas pour une étiquette ou un formulaire rempli, il est aussi inclus sous **Lecture de texte**. Les documents exigeant la saisie de mots, de locutions, de phrases et de paragraphes sont aussi compris sous **Écriture**.

L'échelle d'évaluation de difficulté pour l'utilisation de documents va du niveau 1 (le moins complexe) au niveau 5 (le plus complexe). Une tâche typique de lecture de documents des agents de sécurité commerciale se situe aux niveaux de difficulté 1 et 2. Les tâches les plus difficiles de lecture de document relèvent du niveau 2 de difficulté.

### Exemples :

Agents de sécurité – secteur commercial :

- Ils identifient des icônes sur des panneaux pour repérer des installations telles que des toilettes, des escaliers mécaniques et des téléphones et localiser des avertissements de sécurité comme des passages à piétons et des zones sous haute tension électrique. (1)
- Ils contrôlent des tableaux d'alarme incendie en prenant note de toute irrégularité indiquée par des voyants et des signaux sonores. (1) (fréquemment)
- Ils inspectent sommairement les étiquettes d'extincteurs pour déterminer les dates d'inspection. (1)
- Ils obtiennent des noms et des numéros de téléphones de listes de membres de services à contacter et les détails d'anciennes arrestations de bases de données de la police. (1)
- Ils notent les numéros de plaques d'immatriculation, les modèles de véhicules, les dates et les heures dans des contraventions. (1)
- Ils remplissent des formulaires d'échanges réciproques de quarts et d'admission générale en indiquant des noms, des dates, des heures et des numéros d'identité. Ils remplissent aussi des formulaires d'inspection pour les bâtiments et l'équipement. (2)

- Ils indiquent des heures de quarts, l'endroit de leur affectation et les dates de séances de formation dans des calendriers hebdomadaires et mensuels. (2)
- Ils utilisent des diagrammes de flux pour déterminer la séquence d'actions et de procédures à suivre dans des situations telles que des déversements chimiques, des enfants perdus, des menaces de bombes et des évacuations d'immeubles. (2)
- Ils inspectent sommairement les plans d'étages pour situer l'endroit où se trouvent les locataires, les sorties, les ascenseurs et les extincteurs. (2)

### **Création de documents**

- Ils peuvent faire le croquis de l'état des lieux avec les gens et véhicules dans les accidents.

### **Résumé de l'utilisation de documents**

- Lire des signes, des étiquettes ou des listes.
- Remplir des formulaires en cochant des cases, en notant des renseignements numériques ou quelques mots, des locutions, des phrases ou des textes d'un paragraphe ou plus.
- Lire des formulaires remplis qui contiennent des cases à cocher, des entrées numériques, des locutions, des adresses, des phrases ou des textes d'un paragraphe ou plus.
- Lire des tableaux, des calendriers ou d'autres textes sous forme de table.
- Entrer des renseignements sur des tableaux, des calendriers ou d'autres textes sous forme de table.
- Dessiner, faire des croquis ou tracer des formes telles que des cercles, des triangles, des sphères, des rectangles, des carrés, etc.
- Interpréter des dessins à l'échelle (p. ex. des bleus ou des cartes).
- Lire des plans de montage (p. ex. ceux qui se trouvent dans des manuels d'entretien et de pièces).
- Lire des dessins de schémas (p. ex. plans de montage électriques).
- Esquisser des croquis.
- Tirer des renseignements de dessins, d'illustrations ou d'icônes.

## **C. Écriture**

Sous **Écriture**, on comprend :

- La rédaction de textes et la rédaction dans des documents : p. ex. remplir des formulaires et
- la rédaction non sur papier, telle celle sur ordinateur.
-

L'échelle d'évaluation de difficulté de la rédaction va du niveau 1 (le moins complexe) au niveau 5 (le plus complexe). Les tâches de rédaction des agents de sécurité commerciale se situent typiquement aux niveaux 1 et 2 de difficulté. Les tâches les plus difficiles dans ce domaine relèvent du niveau 3 de difficulté.

### **Exemples :**

Agents de sécurité – secteur commercial

- Ils enregistrent des observations, décrivent les mesures prises et résument leurs rapports avec d'autres personnes dans les carnets pertinents. (1)
- Ils rédigent des messages pour d'autres agents de sécurité dans les journaux et les rapports de quarts. Ils peuvent, par exemple, demander aux autres gardes d'accorder une attention spéciale à des portes de sorties de secours qui ne ferment pas correctement. (1)
- Ils peuvent envoyer des courriers électroniques à des surveillants pour demander des changements de quarts ou des vacances. (2)
- Ils rédigent des rapports d'incidents détaillés. Ils donnent des rapports d'incidents, décrivent les caractéristiques physiques des personnes en cause, indiquent les mesures prises et décrivent la manière dont les problèmes ont été résolus. Ces rapports peuvent comprendre des déclarations de la part de témoins, de victimes et de suspects. (3)
- Ils rédigent des rapports détaillés justifiant l'emploi de la force dans certaines situations. (3)
- Les surveillants peuvent rédiger des rapports d'évaluation du rendement. Les rapports soulignent les forces et les faiblesses du rendement des agents de sécurité et fournissent des recommandations en matière d'amélioration. (3)

## Profil établi en matière de rédaction

Longueur	But de la rédaction						
	Organiser / se souvenir	Tenir un dossier/ documenter	Informier/ demander des renseignements	Persuader/justifier une demande	Présenter une analyse ou comparaison	Présenter une évaluation ou critique	Amuser
Textes de moins d'un paragraphe de texte nouveau	✓	✓					
Textes exigeant rarement plus d'un paragraphe	✓	✓	✓	✓			
Textes plus longs	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

## D. Calcul

**Calcul** : ce terme recouvre l'emploi de nombres et la nécessité pour les travailleurs de penser en termes quantitatifs pour effectuer des tâches. Deux aspects du **calcul** sont évalués en termes de difficulté : *Calcul numérique* et *Estimation numérique*.

Le **calcul numérique** est évalué dans quatre contextes différents qui demandent chacun une connaissance spécifique de notions ou de procédures.

- **Calcul associé aux opérations d'argent** : connaissances de calcul pour des transactions financières telles que le maniement d'espèces, la préparation de factures ou des paiements;
- **Établissement de calendrier ou de budget et mathématiques associées à la comptabilité** – gestion du temps et de l'argent comme ressources, planification et suivi de leur utilisation, évaluation du meilleur rapport qualité/prix, diminution de perte d'efficacité.
- **Mathématiques associées aux mesures et aux calculs** – mesure et description du monde matériel; et
- **Mathématiques associées à l'analyse de données** – analyse de données numériques comme l'extrapolation de l'information et la détermination des

tendances ou d'effets significatifs sur le plan des probabilités.

**Estimation numérique** : ce terme fait référence aux tâches impliquant une estimation (en d'autres termes, une approximation basée sur un jugement), et au nombre qui en résulte.

### **Calcul numérique**

L'échelle d'évaluation du calcul numérique va du niveau 1 (le moins complexe) au niveau 5 (le plus complexe). Les agents de sécurité commerciale utilisent le calcul numérique pour les tâches suivantes :

- Établissement de calendrier, de budget et de mathématiques en matière de comptabilité aux niveaux 1 et 2 de difficulté.
- Mesure et calcul au niveau 1 de difficulté.
- Mathématiques associées à l'analyse de données aux niveaux 1 et 2 de difficulté.

### **Exemples :**

Agents de sécurité – secteur commercial

- Ils peuvent établir des calendriers pour l'entretien de bicyclettes. (Établissement d'un calendrier ou d'un budget et mathématiques associées à la comptabilité) (1)
- Ils mesurent les distances en utilisant des enjambées comme mesure et des mètres à ruban. Par exemple, un agent de sécurité peut mesurer la distance du déplacement d'un véhicule en stationnement lors de collision avec un autre véhicule. (Mesure et calcul) (1)
- Ils remplissent des feuilles de présence en faisant le total des heures travaillées pour chaque période de paye. (Mesure et calcul) (1)
- Ils contrôlent les lectures de pression manométrique sur les extincteurs, des jauges de carburant et de chaudières pour vérifier qu'ils sont dans des limites acceptables. (Mathématiques associées à l'analyse de données) (1)
- Les surveillants établissent un calendrier pour le personnel et des patrouilles pour garantir une protection de vingt-quatre heures. Ils organisent le calendrier pour assurer une couverture maximum pendant les heures de pointe. Le nombre d'agents de sécurité affectés est différent dans chaque endroit suivant l'heure de la journée et la taille des installations. Ils peuvent modifier des calendriers de travail quand ils n'ont pas assez de personnel et pour accomplir des tâches prioritaires. (Établissement d'un calendrier ou d'un budget et mathématiques associée à la comptabilité) (2).

- Les surveillants peuvent avoir à rapprocher des comptes de paye. (Établissement d'un calendrier ou d'un budget et mathématiques associées à la comptabilité) (2).
- Les surveillants peuvent réunir des données et établir des statistiques décrivant le rendement de travailleurs. Par exemple, ils calculent des statistiques telles que les heures supplémentaires travaillées, les jours de maladie utilisés et les quarts de travail accomplis à l'heure fixée. Ils peuvent également réunir et analyser des données sur le nombre d'incidents et d'appels demandant une intervention d'urgence. Ils peuvent calculer et comparer les moyennes de mois en mois pour chacun de ces indicateurs. (Mathématiques associées à l'analyse de données) (2)

### **Estimation numérique**

L'échelle d'évaluation de l'estimation numérique va du niveau 1 (le moins complexe) au niveau 4. Les tâches d'estimation numérique des agents de sécurité – secteur commercial relèvent des niveaux 1 et 2 de difficulté.

#### **Exemples :**

Agents de sécurité – secteur commercial

- Ils estiment les distances et les dimensions. Par exemple, ils estiment les distances dans des incidents associés à des glissements et des chutes et quand ils dressent des cordons de sécurité pendant des urgences. Ils estiment les dimensions des tâches sur des carreaux de plafond et des tapis et les longueurs des coupures sur des personnes blessées. Ils estiment les hauteurs et les poids de personnes d'intérêt. (Estimation numérique) (1)
- Ils estiment le temps requis pour effectuer des patrouilles. Ils estiment le temps requis pour l'arrivée de véhicules de secours, de serruriers, de taxis et de camions de remorquage. (Estimation numérique) (2)

### **Profil de compétences mathématiques**

#### **a. Bases mathématiques utilisées**

##### Notions de nombres

Nombres entiers

Lire et écrire, compter, arrondir, additionner et soustraire, multiplier ou diviser des nombres entiers. Par exemple, établir le total des heures travaillées.

Nombres entiers

Lire et écrire des nombres entiers. Par exemple, enregistrer des températures dans des serres et des salles d'ordinateurs.

Nombres rationnels – nombres décimaux

Lire et écrire, arrondir, additionner ou soustraire des nombres décimaux, multiplier ou diviser par un nombre décimal, multiplier ou diviser des nombres décimaux : par exemple, calculer la valeur de biens volés à l'étalage.

Utilisation de taux, de rapports et de proportions

Par exemple, observer des limites de vitesse,

Forme et sens spatial

Voir l'utilisation de documents pour de l'information sur

La reconnaissance d'angles communs

Le dessin, le tracé de croquis et de formes et d'images courantes.

L'utilisation de tableaux, de calendriers ou d'autres textes sous forme de table.

## **b. Comment sont effectués les calculs**

Agents de sécurité – secteur commercial : ils effectuent des calculs

- de tête,
- avec un crayon et papier,
- avec une calculatrice,
- avec un ordinateur.

## **c. Instruments de mesure utilisés**

Agents de sécurité – secteur commercial : ils mesurent

- le temps : par exemple, en utilisant des montres, des chronomètres et des horloges;
- la distance ou la dimension; par exemple, en utilisant des règles, des rubans gradués, des enjambées comme mesure et des odomètres;
- la température : par exemple, en utilisant des thermomètres.

Ils utilisent :

- des unités de mesure du Système International.
- des unités de mesure impériale.

## **E. Communication orale**

La **communication orale** relève surtout de l'usage de la parole pour donner et échanger des réflexions et de l'information.

L'échelle d'évaluation de la difficulté de communication orale va du niveau 1 (le moins complexe) au niveau 4 (le plus complexe). Les tâches typiques de communication orale des agents de sécurité commerciale se situent aux niveaux 1 et 2 de difficulté. Les tâches les plus difficiles de communication orale relèvent du niveau 3 de difficulté.

### **Exemples :**

Agents de sécurité – secteur commercial :

- Ils discutent des détails de travail avec d'autres agents de sécurité. Par exemple, ils informent d'autres agents de sécurité de leur position quand ils effectuent des patrouilles, donnent des détails sur les pannes d'équipement et coordonnent les pauses. (1)
- Ils discutent avec le personnel d'entretien pour l'informer des endroits qui ont besoin d'entretien, comme le déblaiement de neige et de glace des entrées et le remplacement d'ampoules grillées. (1)
- Ils sont en contact avec des employés des organismes des clients et le public. Les agents dans les immeubles de bureaux demandent des cartes d'identité avec photo et dirigent les visiteurs vers des bureaux et des salles de réunion. Les agents de centres commerciaux répondent aux questions et expliquent les règlements des installations au public. (1)
- Ils font des annonces sur le système de sonorisation. Par exemple, dans les centres commerciaux, ils annoncent les heures de fermeture et appellent les parents des enfants qui se sont égarés. Dans les immeubles de bureaux, ils émettent des instructions d'évacuation, dans les circonstances appropriées. (2)
- Ils discutent avec les surveillants pour éclaircir les politiques et les procédures, enregistrer les plaintes, mettre à jour l'information concernant les installations et expliquer les mesures prises. Par exemple, ils veulent connaître leurs droits quand ils doivent comparaître devant un tribunal et ils informent les surveillants des demandes des clients qui voudraient des services supplémentaires qui ne sont pas compris dans les consignes permanentes. (2)
- Ils réassurent les clients habituels et les locataires pendant des situations d'urgence. Par exemple, les agents de centres commerciaux réconfortent les parents d'enfants perdus. Les agents de sécurité d'immeubles de bureaux et d'ensembles domiciliaires rassurent le public pendant des pannes de courant, des incidents médicaux et quand ils sont prisonniers dans des ascenseurs. (2)
- Ils désamorcent des incidents potentiels en persuadant les clients et les locataires de prendre en considération les conséquences de leurs actions et en présentant d'autres possibilités de solution. (3)

- Ils sont en contact avec des équipes d'intervention d'urgence appelées en cas d'accidents, d'incendies, de prises d'otages et d'autres situations d'urgence qui surviennent dans les endroits sous leur surveillance. Ils enjoignent les membres du public à ouvrir un passage, à évacuer des immeubles ou à prendre des mesures qui éviteront des dommages à la propriété et des blessures. (3)
- Les surveillants discutent des dossiers quotidiens avec les agents de sécurité comprenant des rapports détaillés d'incidents, des changements aux consignes et aux protocoles. (3)
- Les surveillants peuvent persuader le personnel de travailler de plus longues heures et des quarts de travail différents par suite de manque inattendu de personnel. (3)

### **Modes de communication utilisés**

Agents de sécurité – secteur commercial; ils communiquent :

- en personne : par exemple, en parlant au public pour lui fournir des renseignements lui permettant de s'orienter et de l'information.
- Ils utilisent le téléphone : en parlant, par exemple, à d'autres agents de sécurité et au personnel de bureau.
- ils utilisent un appareil radio émetteur-récepteur : par exemple, en utilisant la radio pour communiquer avec d'autres agents de sécurité.

## Profil établi pour la communication orale

Type	But de la communication orale											
	Accueillir	Prendre des messages	Fournir/recevoir des renseignements, des explications, des instructions	Chercher, obtenir des renseignements	Coordonner le travail avec celui d'autrui	Rassurer/réconforter	Discuter (échange d'information, d'opinions)	Persuader	Faciliter, animer	Instruire, instiller une compréhension, de la connaissance	Négocier, résoudre des conflits	Amuser
Écouter (peu ou pas d'interaction)			✓									
Parler (peu ou pas d'interaction)			✓							✓		
Être en rapport avec les collègues			✓	✓	✓		✓					
Communiquer avec les personnes que vous supervisez ou que vous orientez			✓	✓	✓		✓	✓		✓	✓	

Communiquer avec le surveillant/le directeur			✓	✓	✓		✓				✓	
Communiquer avec des pairs et des collègues d'autres organismes			✓	✓	✓							
Être en rapport avec la clientèle/le public	✓		✓			✓		✓		✓	✓	
Être en rapport avec les fournisseurs, les agents serveurs			✓									
Participer à une discussion de groupe			✓	✓	✓		✓					
Présenter l'information à un petit groupe												
Présenter l'information à un groupe nombreux												

## F. Capacités de réflexion

Cinq types de fonctions cognitives sont couverts par les **capacités de réflexion**. Ces fonctions se recoupent et comprennent :

1. **Résolution de problèmes**
2. **Processus décisionnel**
3. **Pensée critique**
4. **Planification de tâches et organisation**
5. **Usage significatif de la mémoire**
6. **Repérage d'information**

### 1. **Résolution de problèmes**

La **résolution de problèmes** touche à des problèmes à résoudre. Par exemple, un mécanicien résout des problèmes comme les vibrations d'un véhicule qui roule à plus de 80 km/h, en éliminant les causes probables jusqu'à ce que la cause correcte soit déterminée et corrigée. La plupart des problèmes sont de nature mécanique, se rattachent à des gens ou à des situations.

L'échelle d'évaluation de la difficulté de résolution de problèmes va du niveau 1 (le moins complexe) au niveau 4 (le plus complexe). Les tâches de résolution de problèmes des agents de sécurité commerciale se situent typiquement aux niveaux 1 et 2 de difficulté. Les tâches les plus difficiles dans ce domaine relèvent du niveau 3 de difficulté.

#### **Exemples :**

Agents de sécurité - commercial

- Ils rencontrent les occupants d'immeubles, les locataires et leurs clients qui ne sont pas capables de communiquer dans l'une des deux langues officielles du Canada. Par exemple, dans un centre commercial, un agent de sécurité peut délivrer des contraventions à des clients qui, manifestement, ne comprennent ni l'anglais au verso de la contravention ni le français au recto. L'agent utilise des signes pour indiquer que la citation est importante et fait appel à d'autres travailleurs dans le centre commercial pour voir si personne ne parle la langue du client. (1)
- Ils trouvent que les communications souffrent à cause d'un mauvais fonctionnement de l'émetteur-récepteur et des téléphones cellulaires, de zones

de réception réduite et de bruit excessif. Ils se déplacent alors vers d'autres zones et repèrent des lignes terrestres pour rétablir les communications. (1)

- Ils peuvent découvrir que les rapports d'incidents sont incomplets. Ils contactent les quarts de travail précédents et demandent un supplément de détails. (2)
- Les surveillants découvrent que la sécurité n'est pas assurée dans le cas de maladie d'agents de sécurité et d'erreurs dans le calendrier de travail. Ils peuvent rectifier les zones de couvertures et travailler des heures prolongées pour assurer la réalisation de toutes les fonctions. (2)
- Ils rencontrent les visiteurs à l'arrivée qui ne figurent pas sur les listes d'admission et les visiteurs qui n'ont pas de pièces d'identité appropriée. Ils communiquent avec le personnel du client pour vérifier l'identité et s'assurer que ces visiteurs inattendus et sans documentation appropriée sont autorisés à entrer. (2)
- Ils peuvent rencontrer de la résistance et de l'hostilité quand ils confrontent des locataires, des acheteurs et des visiteurs au sujet de leurs comportements et de leurs actions. Par exemple, quand ils donnent une contravention à un véhicule en stationnement illégal, un agent de sécurité peut faire face à un propriétaire en colère montrant un comportement insultant. L'agent de sécurité explique alors les règlements concernant le stationnement à l'acheteur et décrit la preuve par surveillance de vidéo qui justifie la contravention. (3)

## 2. Processus décisionnel

Le **processus décisionnel** fait référence à l'exercice de choix parmi les options.

Le **processus décisionnel** a lieu lors de la résolution de problèmes. Par contre, le **processus décisionnel** ne fait pas partie de toute résolution de problèmes. Il est donc présenté comme une capacité de réflexion séparée. Par exemple, les acheteurs de points de vente au détail prennent régulièrement des décisions sur les fournisseurs auprès desquels ils s'approvisionnent; en d'autres termes, ils choisissent parmi les options qui leur sont présentées pour des types de marchandises particuliers. Il ne s'agit pas ici de résolution de problèmes.

L'échelle d'évaluation de la difficulté de la prise de décision va du niveau 1 (le moins complexe) au niveau 4 (le plus complexe). Une tâche typique de prise de décision des agents de sécurité commerciale se situe aux niveaux 1 et 2 de difficulté. Les tâches les plus difficiles relèvent du niveau de difficulté 2.

### Exemples :

## Agents de sécurité – secteur commercial

- Ils choisissent l'heure de pauses personnelles, en s'assurant que personne ne laisse les installations sans surveillance et les collègues sans main-d'œuvre suffisante. (1)
- Ils choisissent des méthodes pour sensibiliser les personnes contrevenant aux règlements du stationnement. En se fondant sur les conditions climatiques, des contraventions précédentes et d'autres facteurs contextuels, ils émettent des mises en garde, établissent des contraventions et des assignations à comparaître ou appellent des camions de remorquage pour enlever les véhicules de la zone des lieux. (2)
- Les surveillants décident des dotations de personnel et des affectations de tâches. Ils prennent en considération les conditions de l'endroit, l'ancienneté et les antécédents et les expériences des agents de sécurité. (2)
- Les surveillants attribuent des heures supplémentaires et opèrent des quarts de travail sans limite définie. Parmi les points qu'ils prennent en considération, il faut citer la disponibilité des agents de sécurité et les exigences des consignes pour chaque immeuble. (2)

### 3. Pensée critique

La **pensée critique** concerne le processus d'évaluation d'idées ou d'information, sur la base d'un mécanisme logique de réflexion se rapportant à des critères objectifs pour atteindre un jugement rationnel au sujet de la valeur ou pour déterminer des forces et des faiblesses.

La **pensée critique** peut faire partie d'autres aptitudes en réflexion. Par exemple, il faut parfois porter un jugement pour évaluer les choix offerts au cours du **processus décisionnel** et pour estimer des solutions proposées comme résultat de **résolution de problèmes**. Dans d'autres cas, la pensée critique constitue une tâche indépendante.

Les échelles d'évaluation de difficulté de la pensée critique vont du niveau 1 (le moins complexe) au niveau 4 (le plus complexe). Une tâche typique de pensée critique des agents de sécurité commerciale se situe aux niveaux 1 et 2 de difficulté. Les tâches les plus difficiles relèvent du niveau de difficulté 2.

#### Exemples :

##### Agents de sécurité – secteur commercial

- Les surveillants évaluent si les agents de sécurité ont les qualités appropriées pour les affectations. Ils tiennent compte des consignes de chaque endroit et des capacités de chaque agent. (1)

- Ils évaluent les risques posés par les membres du public. Ils évaluent, par exemple, l'instabilité des perturbateurs qui sont renvoyés des locaux du client sous la garde des agents. Ils prennent en considération le langage gestuel, le ton de voix et le niveau d'agitation des individus concernés. (1)
- Ils évaluent si les blessures sont critiques sur la base de leur formation en secourisme. (2)

#### 4. Planification de tâches et organisation

La **planification et l'organisation** comportent deux volets : **planification et organisation de tâches** et **planification organisationnelle**

**Planification et organisation de tâches** : ces termes ont trait à l'étendue de planification et de l'organisation de tâches des travailleurs.

La **planification organisationnelle** touche à la participation du titulaire de poste à la planification et à l'organisation générale de l'organisme (p. ex. la planification et l'organisation du travail des autres, la planification opérationnelle, la planification stratégique).

L'échelle d'évaluation d'organisation et de planification de tâches va du niveau 1 (le moins complexe) au niveau 4 (le plus complexe). Les agents de sécurité commerciale planifient et organisent les tâches associées à leur emploi au niveau 3 de difficulté.

##### **Description :**

Les surveillants affectent des fonctions et des tâches particulières aux agents de sécurité commerciale. L'ordonnance de ces tâches relève cependant des agents de sécurité. Par exemple, une des fonctions peut être de patrouiller des immeubles selon des consignes relevant d'un certain endroit. Les agents peuvent cependant varier ces patrouilles pour qu'elles défient la prévision. Des urgences peuvent bouleverser leurs emplois du temps, mais ils reprennent leurs fonctions et réorganisent les tâches de leur emploi après ces incidents.

Les surveillants des agents de sécurité commerciale organisent les tâches de travail journalières pour atteindre les objectifs qui leur sont fixés par la gestion. Pour être efficaces, ils doivent pouvoir établir des priorités sur une base journalière, hebdomadaire, mensuelle et à long terme et planifier les charges d'emploi en fonction de ces priorités. Les interruptions dues à des problèmes pressants en matière de personnel comme l'absence d'employés et à des urgences comme des accidents et des activités criminelles compliquent leur planification.

Les surveillants planifient le travail des agents de sécurité commerciale. Ils déterminent le type et la fréquence des patrouilles et créent des calendriers des tâches affectées.

## 5. Usage significatif de la mémoire

L'**usage significatif de la mémoire** comprend tout emploi significatif ou inhabituel de mémoire pour des travailleurs dans le groupe professionnel. Cette rubrique ne concerne pas l'utilisation normale de la mémoire qui constitue une nécessité dans chaque profession.

### Exemples :

Agents de sécurité – secteur commercial

- Ils se souviennent de la suite d'événements qui a abouti aux incidents et qui les a suivis pour être en mesure de les décrire correctement dans des rapports.
- Ils mémorisent les consignes applicables au lieu de travail, y compris les fonctions d'inspection et de patrouille, les rôles à suivre au cours des mesures d'intervention et les obligations spécifiques à l'égard de clients. Ils se souviennent, par exemple, des directives concernant l'accueil de visiteurs.
- Ils se souviennent de détails facilitant l'identification, comme l'origine ethnique, la taille, le poids, la couleur des yeux et des cheveux et les vêtements. Ils se souviennent des marques, des modèles, des couleurs et des numéros de plaque d'immatriculation des véhicules.
- Ils se souviennent de lacunes et de problèmes particuliers au lieu de leur travail. Par exemple, ils se souviennent des portes qui ne ferment pas correctement.

## 6. Repérage d'information

Le **repérage d'information** couvre l'utilisation de sources variées y compris des textes, des gens, des bases de données informatisées ou des systèmes d'information.

Cette section met l'accent sur le **repérage d'information** qui est considéré comme une compétence essentielle de l'emploi. Toutefois, dans d'autres parties comme A. *Lecture de texte* B. *Utilisation de documents*, E. *Communication orale* et H. *Utilisation d'informatique* pour l'utilisation de diverses sources d'information.

L'échelle d'évaluation de difficulté de repérage d'information va du niveau 1 (le moins complexe) au niveau 4 (le plus complexe). Les tâches des agents de sécurité commerciale qui ont trait au repérage d'information se situent aux niveaux 1 et 2 de difficulté.

### Exemples :

Agents de sécurité – secteur commercial

- Ils repèrent les coordonnées des occupants, des locataires, des propriétaires des véhicules en stationnement et des fournisseurs de services. (1)
- Ils amassent des renseignements sur les accidents et les incidents de diverses sources. Ils interrogent les témoins, prennent des mesures et visionnent les bandes de surveillance vidéo. (2)

### G. Travailler avec les autres

Dans le cadre de la compétence essentielle de la **collaboration avec autrui**, on examine la mesure dans laquelle les employés travaillent avec d'autres personnes pour accomplir leurs tâches. Doivent-ils collaborer avec d'autres personnes? Possèdent-ils une discipline personnelle suffisante pour atteindre leurs objectifs quand ils travaillent seuls?

L'échelle d'évaluation de difficulté du travail avec d'autres va du niveau 1 (le moins complexe) au niveau 4 (le plus complexe). Le travail avec d'autres personnes des agents de sécurité commerciale relève du degré 2 de difficulté.

#### Description :

Les agents de sécurité commerciale travaillent sur une base indépendante quand ils effectuent des patrouilles et des inspections. Ils travaillent en tant que membres d'équipes plus nombreuses dans des lieux de travail plus importants et au cours d'accidents et d'urgences.

#### Participation à des activités de direction ou de surveillance

Agents de sécurité – secteur commercial

Agents de sécurité	Surveillants	
✓	✓	Ils participent à des discussions formelles sur les procédures de travail ou l'amélioration de produits.
✓	✓	Ils ont l'occasion de présenter des suggestions sur l'amélioration des méthodes de travail.
	✓	Ils surveillent le rendement du travail des autres.
✓	✓	Ils informent d'autres travailleurs ou leur montrent comment effectuer leurs fonctions.

✓	✓	Ils orientent de nouveaux employés.
	✓	Ils présentent des recommandations en matière d'embauche
		Ils prennent des décisions en matière d'embauche
		Ils choisissent des entrepreneurs et des fournisseurs.
	✓	Ils attribuent des tâches régulières aux autres travailleurs.
	✓	Ils attribuent des tâches nouvelles ou inhabituelles aux autres travailleurs,
✓	✓	Ils déterminent quelle formation est nécessaire aux autres travailleurs ou leur serait utile.
	✓	Ils doivent trouver une solution à des griefs ou à des plaintes d'autres travailleurs.

## H. Utilisation de l'informatique

**Utilisation de l'informatique** : cette section fait référence à la variété et à la complexité de l'utilisation de l'informatique au sein du groupe professionnel.

L'échelle d'évaluation de l'utilisation de l'informatique va du niveau 1 (le moins complexe) au niveau 5 (le plus complexe). Les tâches demandant l'utilisation de l'informatique chez les agents de sécurité commerciale relèvent du niveau 2 de difficulté.

### Profil de l'utilisation de l'informatique

#### Agents de sécurité – secteur commercial

- Ils utilisent des logiciels de traitement de texte. Par exemple, ils peuvent utiliser des modèles pour remplir les déclarations d'accidents et les rapports d'incidents. Ils sauvegardent et impriment les produits finis. (2)
- Ils utilisent des bases de données. Ils peuvent, par exemple, avoir accès aux bases de données pour retrouver les coordonnées de locataires, les détails sur la réservation de salles et les places de stationnement autorisées. Ils peuvent utiliser le Centre d'information de la police canadienne pour trouver des renseignements concernant les dossiers de certaines personnes. (2)
- Ils utilisent des feuilles de suivi. Ils saisissent et suivent l'information concernant les cartes-clés attribuées, les places de stationnement allouées et les inspections de sécurité. (2)
- Ils utilisent des logiciels télécoms. Ils échangent, par exemple, des messages électroniques avec des surveillants et des collègues. Ils peuvent joindre des dossiers de données et des photographies numériques. (2)
- Ils utilisent Internet. Par exemple, ils consultent les sites sur les conditions météorologiques et les crimodrames de leurs régions. (2)
- Ils utilisent d'autres applications en informatique et en logiciels. Ils peuvent, par exemple, utiliser des systèmes téléphoniques automatisés pour enregistrer les heures et vérifier certains endroits. Ils utilisent des caméras numériques pour capturer des images de scènes d'incidents. Ils peuvent aussi utiliser des manches à balai de système de contrôle de surveillance et des blocs numériques pour panoramiqer, zoomer, et graver des disques sur les incidents. (2)

## I. Apprentissage continu

**L'apprentissage continu** : cette section examine la nécessité pour des travailleurs dans un groupe professionnel d'acquérir des compétences et des connaissances sur une base constante.

**L'apprentissage continu** met à l'épreuve l'hypothèse qu'un nombre croissant d'emplois implique un perfectionnement continu des compétences et que tous les travailleurs doivent poursuivre leur apprentissage pour conserver leur emploi ou évoluer avec leur travail. Si cette hypothèse s'avère vraie, les qualités suivantes deviendront alors des compétences essentielles :

- savoir apprendre;
- comprendre son propre style d'apprentissage;
- savoir comment accéder à un matériel varié, à des ressources et à des occasions d'apprentissage.

L'échelle d'évaluation de difficulté de l'apprentissage continu va du niveau 1 (le moins complexe) au niveau 4 (le plus complexe). Les agents de sécurité commerciale accomplissent des tâches d'apprentissage continu relevant du degré 2 de difficulté.

### **Description :**

Les agents de sécurité commerciale apprennent sur une base continue pour remplir les exigences du permis, améliorer leurs compétences et s'adapter à des endroits nouveaux de travail. Certaines provinces imposent des conditions obligatoires pour accorder un permis. Quand les agents de sécurité possèdent un permis, les compagnies peuvent leur donner une formation sur le menottage, l'autodéfense, la criminalité, la prévention de perte et la maîtrise de la colère. Il faut renouveler tous les deux ans son certificat dans d'autres cours comme les Premiers soins. En plus de cette formation générale, les clients peuvent demander aux agents de sécurité de suivre une formation spécifique pour un lieu particulier de travail. Par exemple, les agents peuvent avoir à suivre une formation en matière de santé et de sécurité portant en particulier sur le travail dans un milieu de matériaux dangereux comme le caburéacteur et les déchets nucléaires.

### **Comment se produit l'apprentissage**

On peut acquérir de l'apprentissage :

- dans le cadre d'une activité régulière de travail,
- des collègues,
- par de la formation offerte dans le lieu de travail,
- par la lecture et d'autres formes d'étude personnelle,
  - au travail,
  - en utilisant un matériel qui est disponible par l'intermédiaire du travail.
- par une formation à l'extérieur,

- au cours des heures de travail, sans frais pour le travailleur.

## J. Autres renseignements

La section **Autres renseignements** résume des renseignements supplémentaires rassemblés au cours d'entrevues avec des titulaires de postes et des groupes de discussion avec des experts professionnels.

En plus de réunir de l'information pour le profil des compétences essentielles, nos entrevues avec les titulaires de postes comportaient des questions sur les sujets suivants :

### 1. Aspects physiques

Les agents de sécurité sont assis pendant qu'ils sont à bicyclette, conduisent des véhicules, sont à un bureau et surveillent des caméras. Ils sont debout et ils marchent pendant qu'ils effectuent des patrouilles et ils peuvent aussi courir, grimper des escaliers, s'agenouiller et se recroqueviller pendant des incidents. Monter à bicyclette, conduire et manœuvrer autour des lieux de travail implique la coordination de plusieurs membres. Il est nécessaire d'avoir une bonne coordination œil-main pour insérer des clefs dans des serrures et mettre des menottes. Utiliser le matériel de communications comme des émetteurs-récepteurs, ouvrir et fermer des portes demande la coordination de membres supérieurs. Le besoin de force physique varie selon les circonstances.

### 2. Attitudes

Les agents de sécurité commerciale doivent être capables de travailler avec des gens, d'être d'un contact agréable, de se montrer professionnels, observateurs et de porter attention aux détails.

### 3. Tendances futures en matière de compétences essentielles

À l'avenir, les agents de sécurité auront besoin de compétences informatiques bien développées et de capacités de réflexion plus étendues. Ils auront besoin de compétences plus perfectionnées en informatique pour l'interaction avec les systèmes d'information de compagnies de clients et les systèmes de suivi et d'accès gérés par ordinateur. Ils auront aussi besoin de faire preuve d'un niveau plus élevé de compétence en matière de prise de décision, de résolution de problèmes et de pensée critique s'ils doivent assumer la diversité plus grande de rôles et l'augmentation du niveau des responsabilités demandées par le client. Un sujet chaudement débattu de discussion concerne le changement du titre de cette profession qui serait remplacé par : officier de la sûreté.

## **ANNEXE B**

### **AGENT DE SÉCURITÉ INSTITUTIONNELLE**

**Profil des compétences essentielles**

**Agent de sécurité – secteur institutionnel**

**NOC 6651**

**Préparé pour :**

**The Training Group (Groupe de formation)  
Collège Douglas**

**Préparé par :**

**Leading Concepts International Inc.  
Donna M. Palmer, PhD**

## Table des matières

A. Lecture de texte .....	1
B. Utilisation de documents .....	3
C. Écriture .....	5
D. Calcul.....	8
E. Communication orale.....	10
F. Capacités de réflexion.....	16
1. Résolution de problèmes .....	16
2. Processus décisionnel .....	17
3. Pensée critique .....	17
4. Planification de tâches et organisation .....	18
5. Usage significatif de la mémoire .....	19
6. Repérage d'information.....	20
G. Travailler avec les autres.....	20
H. Utilisation de l'informatique .....	21
I. Apprentissage continu.....	22
J. Autres renseignements.....	23
1. Aspects physiques .....	24
2. Attitudes.....	24
3. Tendances futures en matière de compétence essentielles .....	24

## AGENTS DE SÉCURITÉ – SECTEUR INSTITUTIONNEL

### **Introduction**

NOC 6651

Ce groupe de base comprend des agents de sécurité et autres travailleurs associés qui protègent des biens contre le vol et le vandalisme, contrôlent l'accès aux établissements, assurent la police et appliquent des règlements aux manifestations publiques et au sein d'organismes. Ils sont employés par des agences de sécurité privée, des magasins de détail, des établissements industriels, des musées et autres organismes.

### **Point central**

Le profil d'agent de sécurité institutionnelle a été préparé avec l'aide d'agences de sécurité privée. Les agents de sécurité institutionnelle ont pour fonction de protéger les biens et le public a) des établissements de soins de santé tels que des hôpitaux, des cliniques et des maisons d'hébergement et b) des établissements d'enseignement comme des collèges et des universités.

Les compétences essentielles les plus importantes pour les agents de sécurité institutionnelle sont les suivantes :

- communication orale
- utilisation de documents
- écriture
- travail avec les autres

### **A. Lecture de texte**

La **lecture de texte** fait référence à un matériel sous forme de phrases ou de paragraphes. La *lecture de texte* porte d'habitude sur des messages, des lettres, des notes de service, des manuels, des devis, des règlements, des livres, des rapports ou des revues. La *lecture de texte* comprend :

- des formulaires et des étiquettes, s'ils contiennent au moins une phrase;
- des médias imprimés et non imprimés tels qu'un texte sur écran d'ordinateur et sur microfiche,
- et un texte de la longueur d'un paragraphe dans des graphiques statistiques, des tableaux et des graphiques.

L'échelle d'évaluation de la complexité (difficulté) de lecture de texte va du niveau 1 (le moins complexe) au niveau 5 (le plus complexe). Une tâche typique de lecture de texte des agents de sécurité institutionnelle se situe aux niveaux 1 et 3 de difficulté. Les tâches les plus difficiles de lecture de texte sont au niveau 3 de difficulté.

## **Exemples :**

### Agents de sécurité – secteur institutionnel

- Ils lisent des instructions de manutention, d'emploi et les directives de premiers soins sur les étiquettes des fournitures médicales, des extincteurs et d'autres produits. (1)
- Ils lisent des rappels, de courts messages d'autres travailleurs et des inscriptions de journal pour s'informer des événements qui se sont produits au cours des quarts précédents et des articles à mentionner sur les quarts présents. (2) (quotidiennement)
- Ils peuvent lire des journaux locaux et des publications de campus pour s'informer des activités prochaines. Par exemple, ils lisent des annonces sur la tenue de futurs concerts et de manifestations sportives ainsi que des articles sur la criminalité dans leurs communautés. (2)
- Ils lisent des notes de services de surveillants pour comprendre les changements dans les politiques et pour apprendre de nouvelles méthodes de travail. (2)
- Ils passent en revue des bulletins et des notes de services émanant des surveillants et des clients. Par exemple, ils lisent les bulletins sur les points à surveiller qui concernent des caractéristiques physiques d'individus, des dossiers criminels, des membres de gangs et des permis d'armes à feu. (2)
- Ils lisent des formulaires détaillés de rapports d'incidents et de déclarations d'accidents. Ils lisent les formulaires de déclaration pour connaître le déroulement d'événements, les noms des personnes en cause et les mesures prises avant et après l'incident ou l'accident. (2)
- Ils lisent les consignes permanentes pour chaque installation qu'ils gardent. Les consignes détaillent les fonctions quotidiennes, les procédures habituelles de travail et les rôles et responsabilités à assumer pendant les interventions d'urgence. (3)
- Ils lisent les manuels des politiques et procédures pour comprendre leurs obligations et responsabilités. Par exemple, ils lisent pour s'informer des procédures à suivre en cas de maladie, de demandes de congé et autres questions associées aux ressources humaines. (3)
- Ils peuvent lire les guides d'utilisation pour les nouvelles caméras de surveillance, les tableaux d'affichage et les caméras numériques afin d'apprendre à les faire fonctionner correctement, pour obtenir plus d'information au sujet de caractéristiques spéciales et pour savoir que faire en cas de problème de fonctionnement. (3)

## Profil de lecture

Type de texte	Objectif de lecture			
	<u>Inspecter rapidement</u> à la recherche de renseignements spécifiques/pour <u>repérer</u> l'information	<u>Survoler rapidement</u> pour saisir le sens global, pour avoir une idée du contenu.	<u>Lire</u> le texte en entier pour le comprendre ou pour apprendre.	<u>Lire</u> le texte en entier pour le critiquer ou pour l'évaluer.
Formulaires	✓	✓	✓	
Étiquettes	✓	✓	✓	
Messages, lettres, notes de service	✓	✓	✓	
Manuels, spécifications, règlements	✓	✓	✓	
Rapports, livres, revues	✓	✓	✓	

## B. Utilisation de documents

**Utilisation de documents** : cette activité fait référence à des présentations variées où les mots, les nombres, les icônes et d'autres caractéristiques visuelles (p. ex. ligne, couleur, forme) tirent un sens de leur disposition spatiale. Exemples de documents figurant dans le lieu de travail : graphiques, listes, tableaux, plans directeurs, schémas, dessins, enseignes et étiquettes, entre autres.

Si un document contient un paragraphe de texte, comme cela peut être le cas pour une étiquette ou un formulaire rempli, il est aussi inclus sous **Lecture de texte**. Les documents exigeant la saisie de mots, de locutions, de phrases et de paragraphes sont aussi compris sous **Écriture**.

L'échelle d'évaluation de difficulté pour l'utilisation de documents va du niveau 1 (le moins complexe) au niveau 5 (le plus complexe). Une tâche typique de lecture de documents des agents de sécurité institutionnelle se situe aux niveaux 1 et 2 de difficulté. Les tâches les plus difficiles de lecture de document relèvent du niveau 2 de difficulté.

### Exemples :

Agents de sécurité - secteur institutionnel :

- Ils examinent des photographies montrant un dommage matériel et des caractéristiques physiques d'individus auxquels l'entrée est interdite. (1)
- Ils prennent des lectures de jauges et d'affichages divers. Ils examinent, par exemple, les manomètres d'extincteurs pour vérifier que les appareils sont sous pression. (1)
- Ils inspectent les adresses et les étiquettes d'expédition pour identifier les destinataires de courriers par exprès. (1)
- Ils contrôlent des tableaux d'alarme incendie en notant toute irrégularité signalée par des voyants et des signaux sonores. (1) (fréquemment)
- Ils repèrent des données variées dans les listes et les calendriers. Par exemple, ils trouvent les noms des visiteurs approuvés sur des listes et des calendriers fournis par les clients. Ils trouvent les états de service des autres agents et les niveaux d'attestation dans des listes d'employés en service. Ils examinent les calendriers de quarts de travail pour connaître le lieu de leurs affectations et les heures de service. (1)
- Ils retirent de l'information des symboles et des icônes. Ils observent, par exemple, des symboles sur des plans d'étage, les cartes et la signalisation qui indiquent les cages d'escaliers, les téléphones, les zones de stationnement interdit et les toilettes. Ils observent des précautions appropriées quand ils voient des symboles d'avertissement de danger comme ceux indiquant une haute tension ou des dangers biologiques. (1) (quotidiennement)
- Ils saisissent des données dans des listes et des tableaux. Par exemple, ils ajoutent des noms et des numéros de téléphone à des listes de coordonnées, ils indiquent des heures de rappel de tâches et le lieu dans les listes de tâches et ils notent les dates, les heures et les détails des patrouilles dans des registres et des rapports de quarts de travail journaliers. (1)
- Ils remplissent des demandes d'uniformes et des rapports de service de sécurité journaliers. Ils indiquent leur taille et les quantités requises de chemises, de pantalons, de chandails et de vestes. Ils vérifient les articles couverts dans les rapports de service de sécurité journaliers comme des portes et des fenêtres sans sécurité, des contraventions aux règlements et des dangers pour la sécurité et notent les détails à l'appui pour chaque article vérifié. (2)
- Ils peuvent se reporter aux diagrammes de flux de communication au cours de situations d'urgence pour s'assurer que les personnes appropriées sont contactées. (2)
- Ils examinent sommairement les plans d'étages et les cartes pour trouver des repères et s'orienter, pour situer des caractéristiques spécifiques comme des

routes, des escaliers, des sorties, des extincteurs d'incendie et des avertisseurs d'incendie et pour déterminer des dimensions et des distances. (2)

### **Création de documents**

- Ils peuvent tracer des croquis de la position et du lieu du véhicule et des personnes quand ils donnent des détails sur les accidents et les incidents.

### **Résumé de l'utilisation de documents**

- Lire des signes, des étiquettes ou des listes.
- Remplir des formulaires en cochant des cases, en notant des renseignements numériques ou quelques mots, des locutions, des phrases ou des textes d'un paragraphe ou plus.
- Lire des formulaires remplis qui contiennent des cases à cocher, des entrées numériques, des locutions, des adresses, des phrases ou des textes d'un paragraphe ou plus.
- Lire des tableaux, des calendriers ou d'autres textes sous forme de table.
- Entrer des renseignements sur des tableaux, des calendriers ou d'autres textes sous forme de table.
- Dessiner, faire des croquis ou tracer des formes telles que des cercles, des triangles, des sphères, des rectangles, des carrés, etc.
- Interpréter des dessins à l'échelle (p. ex. des bleus ou des cartes).
- Lire des schémas de principes (p. ex. plans de montage électriques).
- Esquisser des croquis.
- Tirer des renseignements de dessins, d'illustrations ou d'icônes.

## **C. Écriture**

Sous **Écriture**, on comprend :

- La rédaction de texte et la rédaction dans des documents : p. ex. remplir des formulaires et
- la rédaction non sur papier, telle celle sur ordinateur.
- 

L'échelle d'évaluation de difficulté de la rédaction va du niveau 1 (le moins complexe) au niveau 5 (le plus complexe). Les tâches de rédaction des agents de sécurité institutionnelle se situent typiquement aux niveaux 1 et 3 de difficulté. Les tâches les plus difficiles dans ce domaine relèvent du niveau 3 de difficulté.

### **Exemples :**

Agents de sécurité - secteur institutionnel

- Ils rédigent des rappels et de brefs messages à l'intention des autres agents. Ils écrivent de courts messages dans les journaux pour rappeler aux autres agents des tâches à effectuer, pour les informer des incidents qui se sont produits lors des quarts précédents et pour les aviser d'activités prochaines comme des livraisons de courrier par exprès. Ils indiquent les heures de patrouilles, les observations et les tâches effectuées dans les carnets pertinents. (1) (quotidiennement)
- Ils enregistrent des observations, décrivent les mesures prises et résument les rapports avec d'autres personnes dans les carnets pertinents. (1)
- Ils écrivent des notes de service aux surveillants. Par exemple, ils peuvent demander des fournitures et des éclaircissements des politiques. (2)
- Ils rédigent des descriptions détaillées d'accidents et d'incidents sur des formulaires de déclaration. Ils notent les détails des événements, en comprenant des descriptions des personnes concernées, les mesures prises et la manière dont la situation s'est résolue. Des inspecteurs de police peuvent soumettre ces rapports comme preuve devant un tribunal. (3)
- Ils rédigent des rapports détaillés justifiant l'emploi de la force dans certains cas. (3)
- Les surveillants peuvent rédiger des manuels de formation pour les opérations d'agents dans de nouveaux établissements et des mises à jour pour les manuels de procédures courants, à la suite de situations nouvelles et inattendues qui ont menacé la sécurité du public, comme le SRAS (3)

### **Profil établi en matière de rédaction**

Longueur	But de la rédaction						
	Organiser / se souvenir	Tenir un dossier/ documenter	Informier/ demander des renseignements	Persua der/justifier une demande	Présenter une analyse ou comparaison	Présenter une évaluation ou critique	Amuser
Textes de moins d'un paragraphe de texte nouveau	✓	✓	✓				
Textes exigeant rarement plus d'un paragraphe	✓	✓	✓	✓			
Textes plus longs		✓	✓	✓			

## D. Calcul

**Calcul** : ce terme recouvre l'emploi de nombres et la nécessité pour les travailleurs de penser en termes quantitatifs pour effectuer des tâches. Deux aspects du **calcul** sont évalués en termes de difficulté : *calcul numérique* et *estimation numérique*.

Le **calcul numérique** est évalué dans quatre contextes différents qui demandent chacun une connaissance spécifique de notions ou de procédures.

- **Calcul associé aux opérations d'argent** – connaissances de calcul pour des transactions financières telles que le maniement d'espèces, la préparation de factures ou des paiements;
- **Établissement de calendrier ou de budget et mathématiques associées à la comptabilité** – gestion du temps et de l'argent comme ressources, planification et suivi de leur utilisation, évaluation du meilleur rapport qualité/prix, diminution de perte d'efficacité;
- **Mathématiques associées aux mesures et aux calculs** – mesure et description du monde matériel; et
- **Mathématiques associées à l'analyse de données** – analyse de données numériques comme l'extrapolation de l'information et la détermination des tendances ou d'effets significatifs sur le plan des probabilités.

**Estimation numérique** : ce terme fait référence aux tâches impliquant une estimation (en d'autres termes, une approximation basée sur un jugement), et au nombre qui en résulte.

### Calcul numérique

L'échelle d'évaluation du calcul numérique va du niveau 1 (le moins complexe) au niveau 5 (le plus complexe). Les tâches numériques de calcul des agents de sécurité institutionnelle comportent les fonctions suivantes :

- Mesure et aptitudes de calcul au niveau de difficulté 1.
- Mathématiques associées à l'analyse de données aux niveaux 1 et 2 de difficulté.

### Exemples :

Agents de sécurité - secteur institutionnel :

- Ils calculent le temps pris pour accomplir des patrouilles et évacuer des bâtiments pendant les exercices d'incendie. (Mesure et calcul) (1)
- Ils font l'inventaire du matériel de secourisme, des extincteurs d'incendie et des formulaires et les restaurent. (Mathématiques associées à l'analyse de données) (1)
- Ils comparent des mesures et des lectures de manomètres aux spécifications. Par exemple, ils contrôlent les dates et les pressions des extincteurs d'incendie

et les tensions des systèmes de secours. (Mathématiques associées à l'analyse de données) (1)

- Les surveillants peuvent calculer la fréquence et la distribution de divers types d'incidents et d'accidents. (Mathématiques associées à l'analyse de données) (2) (mensuellement)

### **Estimation numérique**

L'échelle d'évaluation de l'estimation numérique va du niveau 1 (le moins complexe) au niveau 4. Les tâches d'estimation numérique des agents de sécurité institutionnelle relèvent du niveau 1 de difficulté.

### **Exemples :**

Agents de sécurité – secteur institutionnel :

- Ils estiment le temps requis pour accomplir des patrouilles en prenant en considération la taille et la disposition des installations et le nombre de points de contrôle requis. (Estimation numérique) (1)
- Ils estiment l'heure et le temps écoulé quand ils rapportent les détails des accidents. (Estimation numérique) (1)
- Ils estiment la taille et le poids d'individus quand ils font un rapport sur les détails des incidents. (Estimation numérique) (1)

### **Profil de compétences mathématiques**

#### **a. Bases mathématiques utilisées**

##### Notions de nombres

Nombres entiers

Lire et écrire, compter, arrondir, additionner ou soustraire, multiplier ou diviser des nombres entiers. Par exemple, enregistrer le nombre d'incidents ; totaliser les heures hebdomadaires, enregistrer les dates et les heures, calculer les quantités dans l'inventaire.

Nombres entiers

Lire et écrire des nombres entiers. Par exemple, enregistrer des températures.

Nombres rationnels – Nombres décimaux

Lire et écrire, arrondir, additionner ou soustraire des nombres décimaux, multiplier ou diviser par un nombre décimal, multiplier ou diviser des nombres décimaux. Par exemple, enregistrer le nombre d'heures partielles travaillées, calculer le total des heures travaillées.

Nombres rationnels –  
Pourcentages

Lire et écrire des pourcentages. Par exemple, lire des statistiques concernant la criminalité.

Utilisation de taux, de rapports  
et de proportions

Par exemple, observer des limites de vitesse et des limitations dans les terrains de stationnement.

Statistiques et probabilité

Utiliser des statistiques descriptives (p. ex. collecte de données, classement, analyse et interprétation). Par exemple, établissement de distribution statistique pour des types d'incidents.

Voir l'utilisation de documents  
pour de l'information sur

L'utilisation de tableaux, de calendriers ou d'autres textes sous forme de table.

#### **b. Comment sont effectués les calculs**

Agents de sécurité - secteur institutionnel : ils effectuent des calculs

- de tête,
- avec un crayon et papier,
- avec une calculatrice,
- avec un ordinateur.

#### **c. Instruments de mesure utilisés**

Agents de sécurité – secteur institutionnel : ils mesurent

- le temps : par exemple, en utilisant des montres, des chronomètres et des horloges;

Ils utilisent le :

- Système International

### **E. Communication orale**

La **communication orale** relève surtout de l'usage de la parole pour donner et échanger des réflexions et de l'information.

L'échelle d'évaluation de difficulté de la communication orale va du niveau 1 (le moins complexe) au niveau 4 (le plus complexe). Les tâches typiques de communication orale des agents de sécurité institutionnelle se situent aux niveaux 1 et 3 de difficulté. Les

tâches les plus difficiles de communication orale relèvent des niveaux de difficulté 2 et 3.

### **Exemples :**

Agents de sécurité – secteur institutionnel :

- Ils écoutent des annonces sur des systèmes de sonorisation et des téléavertisseurs à commande vocale. Par exemple, dans des milieux hospitaliers, ils essaient de saisir des appels par code. (1)
- Ils fournissent des directives et de l'information au public. Ils répondent, par exemple, aux questions concernant l'emplacement de salles, d'ascenseurs et de sorties. (1)
- Ils échangent des renseignements concernant l'emploi avec d'autres gardes de sécurité, des surveillants, du personnel des établissements et des entrepreneurs. Ils peuvent par exemple fournir aux autres agents de sécurité des mises à jour à la liste de visiteurs approuvée et repérer des situations qui nécessitent un contrôle. Ils peuvent informer des travailleurs de bureau des exercices imminents d'évacuation en cas d'incendie. Ils peuvent informer le personnel de garde des zones de l'immeuble qui ont besoin de nettoyage. (1)
- Ils demandent aux fournisseurs des renseignements concernant les produits comme des techniques d'opération et de dépannage. Ils peuvent, par exemple, téléphoner aux techniciens d'entreprises de matériel d'alarme pour connaître les caractéristiques particulières du système et pour les interroger sur des mesures de dépannage dans le cas de circonstances inhabituelles. (2)
- Ils répondent à des demandes d'aide spéciale. Par exemple, les agents de sécurité en milieu hospitalier répondent à des demandes d'aide d'infirmiers dans le cas de patients agités. (2)
- Ils participent à des discussions de groupe avec d'autres agents de sécurité, des surveillants de quarts de travail et des cadres d'entreprise. Ils discutent de nouveaux protocoles portant sur le fonctionnement et la surveillance de l'immeuble. Les agents préposés aux hôpitaux peuvent assister à des réunions spéciales avec les administrateurs de l'hôpital lors de situations émergentes comme l'éclosion d'infection virale. (2)
- Ils discutent des événements qui se sont produits au cours de leur quart de travail et d'autres sujets avec des surveillants. Ils peuvent, par exemple, discuter de la conduite à tenir dans des situations particulières, des consignes permanentes, de changements aux calendriers et de plaintes. (2)

- Ils relaient l'information à un personnel d'intervention d'urgence pour les informer d'activités menant à des incidents et pour les diriger vers la scène de l'événement. (2)
- Ils rassurent les collègues et les personnes travaillant avec eux après des événements traumatiques. Par exemple, dans les hôpitaux et les établissements, les agents peuvent se reconforter mutuellement pour tourner la page après des situations violentes et des décès tels des suicides. (2)
- Ils expliquent à des visiteurs et à des membres de la famille pourquoi ils n'ont pas accès à des individus protégés et à des zones réservées. Ils peuvent avoir à désamorcer de l'hostilité. (3)
- Les surveillants prennent des communications codées sur des intercoms et avec des appareils radio émetteurs-récepteurs dirigent les agents vers des endroits spécifiques. Par exemple, au cours d'une urgence, un surveillant peut assigner un agent de sécurité pour accueillir la police à l'entrée, envoyer un agent pour déverrouiller un ascenseur, mettre un garde à un poste pour orienter les gens et un autre pour diriger l'équipe d'intervention d'urgence. (3)
- Les surveillants interrogent les agents de sécurité pour comprendre les raisons de plaintes et discutent de moyens de résoudre les situations. Ils discutent de rendement au travail, en mettant en valeur les domaines de forte performance et ceux qui ont besoin d'amélioration. Ils peuvent mettre au point ensemble des plans d'action et des calendriers pour l'amélioration du rendement au travail. (3)
- Les surveillants peuvent persuader le personnel de travailler de plus longues heures et des quarts de travail différents par suite de manque inattendu de personnel. (3)

## **Modes de communication utilisés**

Agents de sécurité – secteur institutionnel. Ils communiquent :

- en personne; en orientant, par exemple, le public et en lui donnant des renseignements sur les établissements.
- en utilisant le téléphone; en appelant, par exemple, des clients pour les informer de l'arrivée de visiteurs.
- en utilisant un appareil radio émetteur-récepteur : par exemple en relayant des renseignements à des centres de contrôles et à d'autres agents de sécurité.
- en utilisant des signaux spécialisés de communication; en utilisant, par exemple, des signaux manuels, des hochements de tête, et les yeux pour alerter les autres agents à des activités et pour indiquer des directions.

- d'autres façons qui ne sont pas indiquées ailleurs : en écoutant, par exemple, des communications codées sur des systèmes de sonorisation.

## Profil établi pour la communication orale

Type	But de la communication orale											
	Accueillir	Prendre des messages	Fournir/recevoir des renseignements, des explications, des instructions	Chercher, obtenir des renseignements	Coordonner le travail avec celui des autres	Rassurer, Réconforter	Discuter (échange d'information/des opinions)	Persuader	Faciliter, animer	Instruire, instiller une compréhension, de la connaissance	Négocier, résoudre des conflits	Amuser
Écouter (peu ou pas d'interaction)			✓		✓							
Parler (peu ou pas d'interaction)			✓							✓		
Être en rapport avec les collègues			✓	✓	✓	✓	✓					
Communiquer avec les personnes que vous supervisez ou que vous orientez			✓	✓	✓	✓		✓		✓	✓	
Communiquer avec le surveillant/le			✓	✓			✓			✓	✓	

directeur												
Communiquer avec des pairs et des collègues d'autres organismes			✓		✓		✓			✓		
Être en rapport avec la clientèle/le public	✓		✓	✓						✓	✓	
Être en rapport avec les fournisseurs, les agents serveurs			✓	✓								
Participer à une discussion de groupe			✓				✓					
Présenter l'information à un petit groupe			✓							✓		
Présenter l'information à un groupe nombreux												

## F. Capacités de réflexion

Cinq types de fonctions cognitives sont couverts par les **capacités de réflexion**. Ces fonctions se recoupent et comprennent :

1. **Résolution de problèmes**
2. **Processus décisionnel**
3. **Pensée critique**
4. **Planification de tâches et organisation**
5. **Usage significatif de la mémoire**
6. **Repérage d'information**

### 1. **Résolution de problèmes**

La **résolution de problèmes** touche à des problèmes à résoudre. Par exemple, un mécanicien résout des problèmes comme les vibrations d'un véhicule qui roule à plus de 80 km/h en éliminant les causes probables jusqu'à ce que la cause correcte soit déterminée et corrigée. La plupart des problèmes sont de nature mécanique, se rattachent à des gens ou à des situations.

L'échelle d'évaluation de la difficulté de résolution de problèmes va du niveau 1 (le moins complexe) au niveau 4 (le plus complexe). Les tâches de résolution de problèmes que doivent accomplir des agents de sécurité institutionnelle se situent typiquement au niveau de difficulté 1. Les tâches les plus difficiles dans ce domaine relèvent du niveau 2 de difficulté.

#### **Exemples :**

Agents de sécurité - secteur institutionnel :

- Ils découvrent que certaines personnes ne respectent pas les règles et ne se conforment pas aux attentes aux activités de campus. Ils expliquent les règlements et les attentes. Si les gens refusent d'obéir, ils appellent d'autres agents de sécurité ou la police pour obtenir de l'aide pour expulser ces individus de la manifestation. (2)
- Les surveillants font face à un manque de personnel par suite du roulement de la main-d'œuvre, de la disponibilité limitée du personnel et des appels de personnes qui se font porter malades. Ils demandent au personnel actuel de travailler des heures supplémentaires, réorganisent les fonctions et appellent des agents qui ne sont pas en service. Si le problème se répète constamment, ils peuvent demander du personnel supplémentaire. (1)

## 2. Processus décisionnel

Le **processus décisionnel** fait référence à l'exercice de choix parmi les options.

Le **processus décisionnel** a lieu lors de résolution de problèmes. Par contre, le processus décisionnel ne fait pas partie de toute résolution de problèmes. Il est donc présenté comme une capacité de réflexion séparée. Par exemple, les acheteurs de points de vente au détail prennent régulièrement des décisions sur les fournisseurs auprès desquels ils s'approvisionnent; en d'autres termes, ils choisissent parmi les options qui leur sont présentées pour des types de marchandises particuliers. Il ne s'agit pas ici de résolution de problèmes.

L'échelle d'évaluation de la difficulté de la prise de décision va du niveau 1 (le moins complexe) au niveau 4 (le plus complexe). Une tâche typique de prise de décision des agents de sécurité institutionnelle se situe aux niveaux de difficulté 1 à 3. Les tâches les plus difficiles relèvent du niveau de difficulté 3.

### Exemples :

Agents de sécurité – secteur institutionnel :

- Ils décident qui peuvent avoir accès aux bâtiments et assister aux activités. (1)
- Ils décident quand il est approprié de demander des renforts ou d'appeler un personnel d'intervention d'urgence, comme la police, afin d'aider à maîtriser la foule et pour détenir, arrêter et expulser des membres du public des sites et des activités. (3)
- Les surveillants accordent ou refusent les autorisations de vacances payées et les réorganisations de quarts de travail. (1)
- Les surveillants décident quelles tâches attribuer aux agents de sécurité. Ils prennent en considération la formation et l'expérience de travail de chaque agent de sécurité ainsi que les demandes des clients. (2)
- Les surveillants prennent les décisions associées à l'acceptation du personnel. Ils comparent les demandes d'emploi avec les descriptions de fonctions, les exigences des clients et ils accordent des entrevues aux candidats. (2)

## 3. Pensée critique

**La pensée critique** concerne le processus d'évaluation d'idées ou d'information, sur la base d'un mécanisme logique de réflexion se rapportant à des critères objectifs pour

atteindre un jugement rationnel au sujet de la valeur ou pour déterminer des forces et des faiblesses.

La **pensée critique** peut faire partie d'autres aptitudes en réflexion. Par exemple, il faut parfois porter un jugement pour évaluer les choix offerts au cours du processus décisionnel et pour estimer des solutions proposées comme résultat de **résolution de problèmes**. Dans d'autres cas, la pensée critique constitue une tâche indépendante.

L'échelle d'évaluation de difficulté de la pensée critique va du niveau 1 (le moins complexe) au niveau 4 (le plus complexe). Les tâches typiques de pensée critique des agents de sécurité institutionnelle se situent aux niveaux de difficulté entre 1 et 3. Les tâches les plus difficiles relèvent du niveau de difficulté 3.

### **Exemples :**

Agents de sécurité – secteur institutionnel :

- Ils évaluent si les cours de formations sont appropriés. Ils considèrent le contenu du cours, s'ils s'appliquent à leurs emplois et les occasions d'enrichissement de connaissances et de compétences personnelles. (1)
- Les surveillants peuvent évaluer l'exactitude des manuels de formation et juger s'ils sont complets. Ils examinent les dates de révision, les additions et les suppressions apportées aux manuels et les domaines qui nécessitent plus de travail. (2)
- Les surveillants évaluent le rendement des agents au travail. Ils prennent en considération le rendement au travail jusqu'à présent, l'initiative personnelle démontrée, les réactions aux situations d'urgence, les perspectives des clients et l'observation des politiques et procédures de la compagnie et des clients. (2)
- Les surveillants participent aux évaluations de l'efficacité et de l'efficience des pratiques courantes associées à la gestion et à la délimitation de situations d'urgences dans des cadres restreints comme dans le cas d'infection virale. Ils réunissent et résument des données sur les temps de réaction et le confinement de risques et demandent à leurs collègues et à leurs compagnons de travail de donner une rétroaction. (3)

## **4. Planification de tâches et organisation**

La **planification et l'organisation** comportent deux volets : **planification et organisation de tâches et planification organisationnelle**.

**Planification et organisation de tâches** : ces termes ont trait à l'étendue de la planification et de l'organisation de tâches des travailleurs.

La **planification organisationnelle** touche à la participation du titulaire de poste à la planification et à l'organisation générale de l'organisme (p. ex. la planification et l'organisation du travail des autres, la planification opérationnelle, la planification stratégique).

L'échelle d'évaluation d'organisation et de planification de tâches va du niveau 1 (le moins complexe) au niveau 4 (le plus complexe). Les agents de sécurité institutionnelle planifient et organisent les tâches associées à leur emploi au niveau de difficulté 2.

**Description :**

Les agents de sécurité institutionnelle ont des tâches à accomplir au cours de leurs quarts de travail. Ces tâches sont détaillées dans les consignes permanentes des clients. Même si les tâches sont répétitives, les agents de sécurité varient les heures de patrouille pour déjouer toute prévision. Des situations d'urgence peuvent se produire qui obligent les agents à adapter temporairement leurs patrouilles et leurs tournées d'inspection.

Les surveillants planifient le travail et l'affectation des tâches aux agents de sécurité. Ils établissent des calendriers et des procédures comme les parcours de patrouille et les tâches régulières d'ouverture et de fermeture et les listes d'inspection. Dans des situations d'urgence, ils modifient les calendriers normaux de travail et les tâches assignées aux agents de sécurité, selon le besoin.

**5. Usage significatif de la mémoire**

L'**usage significatif** de la mémoire comprend tout emploi significatif ou inhabituel de mémoire pour des travailleurs dans le groupe professionnel. Cette rubrique ne concerne pas l'utilisation normale de la mémoire qui constitue une nécessité dans chaque profession.

**Exemples :**

Agents de sécurité – secteur institutionnel :

- Ils se souviennent de noms, de numéros à contacter, de parcours et de politiques et procédures pour leur endroit de travail.
- Ils se souviennent de l'aspect physique d'individus. Ils se souviennent de détails comme la couleur des yeux et le type de veste.

- Ils se souviennent du placement des clefs dans des boîtes à serrure et savent quelles clefs ouvrent des pièces spécifiques.

## 6. Repérage d'information

Le **repérage d'information** couvre l'utilisation de sources variées y compris des textes, des gens, des bases de données informatisées ou des systèmes d'information.

Cette section met l'accent sur le **repérage d'information** qui est considéré comme une compétence essentielle de l'emploi. Toutefois, dans d'autres sections, comme A. *Lecture de texte*, B. *Utilisation de documents*, E. *Communication orale* et H. *Utilisation de l'informatique*, on peut trouver des références pour l'utilisation de diverses sources d'information.

L'échelle d'évaluation de difficulté de repérage d'information va du niveau 1 (le moins complexe) au niveau 4 (le plus complexe). Les tâches des agents de sécurité institutionnelle qui ont trait au repérage d'information se situent au niveau 2 de difficulté.

### Exemples :

Agents de sécurité – secteur institutionnel :

- Ils peuvent obtenir des renseignements d'articles de journaux et d'émissions de télévision sur leurs communautés. (2)

## G. Travailler avec les autres

Dans le cadre de la compétence essentielle de la **collaboration avec autrui**, on examine la mesure dans laquelle les employés travaillent avec d'autres personnes pour accomplir leurs tâches. Doivent-ils collaborer avec d'autres personnes? Possèdent-ils une discipline personnelle suffisante pour atteindre leurs objectifs quand ils travaillent seuls?

L'échelle d'évaluation de difficulté du travail avec les autres va du niveau 1 (le moins complexe) au niveau 4 (le plus complexe). Le travail avec les autres des agents de sécurité institutionnelle relève du degré 3 de difficulté.

### Description :

Les agents de sécurité institutionnelle travaillent sur une base indépendante quand ils effectuent des patrouilles et des inspections. Ils travaillent avec des partenaires ou des assistants quand ils sont en situation d'observation au poste de travail et répondent aux demandes d'aide d'autres agents de sécurité et du personnel de services d'intervention

d'urgence. Ils peuvent travailler comme membres d'équipes pour protéger des individus et des biens quand ils ont pour mission de plus grandes installations médicales et des campus postsecondaires.

## Participation à des activités de direction ou de surveillance

Agents de sécurité – secteur institutionnel

Agents de sécurité	Surveillants	
✓	✓	Ils participent à des discussions formelles sur les procédures du travail ou l'amélioration de produits.
✓	✓	Ils ont l'occasion de présenter des suggestions sur l'amélioration des méthodes de travail.
	✓	Ils surveillent le rendement du travail des autres.
✓	✓	Ils informent d'autres travailleurs ou leur montrent comment effectuer leurs fonctions.
✓	✓	Ils orientent de nouveaux employés.
	✓	Ils présentent des recommandations en matière d'embauche.
		Ils prennent des décisions en matière d'embauche.
		Ils choisissent des entrepreneurs et des fournisseurs.
	✓	Ils attribuent des tâches régulières aux autres travailleurs.
	✓	Ils attribuent des tâches nouvelles ou inhabituelles aux autres travailleurs.
✓	✓	Ils déterminent quelle formation est nécessaire aux autres travailleurs ou leur serait utile.
	✓	Ils doivent trouver une solution à des griefs ou à des plaintes d'autres travailleurs.

## H. Utilisation de l'informatique

**Utilisation de l'informatique** : cette section fait référence à la variété et à la complexité de l'utilisation de l'informatique au sein du groupe professionnel.

L'échelle d'évaluation de l'utilisation de l'informatique va du niveau 1 (le moins complexe) au niveau 5 (le plus complexe). Les tâches demandant l'utilisation de l'informatique chez les agents de sécurité institutionnelle relèvent du niveau 2 de difficulté.

### Profil de l'utilisation de l'informatique

Agents de sécurité - secteur institutionnel :

- Ils utilisent des logiciels de traitement de texte. Ils écrivent, par exemple, des passages de texte pour des formulaires de rapport sur un incident et un quart de travail. Les surveillants peuvent réviser des manuels de procédures existants. (2)
- Ils utilisent des bases de données. Par exemple, ils peuvent avoir accès aux rapports d'incidents et de quarts de travail par les bases de données d'entreprises. (2)
- Ils utilisent des feuilles de suivi : par exemple, ils enregistrent des objets trouvés, des numéros de clefs pour entrer dans des pièces et des numéros de cartes dans des tableaux structurés. Les surveillants peuvent créer des calendriers de patrouilles, des détails des parcours et des listes de personnes à contacter. (2)
- Ils utilisent des logiciels de communications. Par exemple, ils peuvent recevoir des courriels et y répondre. Dans certains cas, ils peuvent choisir des noms de carnets d'adresses et joindre des dossiers. (2)
- Ils utilisent Internet : ils peuvent, par exemple, accomplir des recherches de base sur les sites Web de clients pour avoir accès à des détails sur des activités prochaines. (2)
- Ils utilisent d'autres applications en matière d'informatique et de logiciels. Ils utilisent, par exemple des systèmes de caméra de surveillance pour visionner des endroits éloignés des installations. Ils opèrent les caméras, en utilisant des manches à balais pour zoomer sur un détail, revenir au format normal et capter des photographies. Ils peuvent aussi télécharger et sauvegarder des images de caméra numérique dans des ordinateurs. (2)

## I. Apprentissage continu

**L'apprentissage continu** : cette section examine la nécessité pour des travailleurs dans un groupe professionnel d'acquérir des compétences et des connaissances sur une base constante.

**L'apprentissage continu** met à l'épreuve l'hypothèse qu'un nombre croissant d'emplois implique un perfectionnement continu des compétences et que tous les travailleurs doivent poursuivre leur apprentissage pour conserver leur emploi ou évoluer avec leur travail. Si cette hypothèse s'avère vraie, les qualités suivantes deviendront alors des compétences essentielles :

- savoir apprendre;
- comprendre son propre style d'apprentissage;

- savoir comment accéder à un matériel varié, à des ressources et à des occasions d'apprentissage.

L'échelle d'évaluation de difficulté de l'apprentissage continu va du niveau 1 (le moins complexe) au niveau 4 (le plus complexe). Les agents de sécurité institutionnelle accomplissent des tâches d'apprentissage continu relevant du degré 2 de difficulté.

### **Description :**

Les agents de sécurité institutionnelle acquièrent une formation fournie par les entreprises qui les emploient. Dans certaines provinces, les agents de sécurité doivent posséder *Basic Security Training*. L'accréditation en formation en premiers soins et l'intervention de prévention des crises sont aussi obligatoires et les agents de sécurité sont tenus de se soumettre à une nouvelle accréditation sur une base régulière. La plus grande partie de l'apprentissage provient d'expériences et de rapports quotidiens avec d'autres agents et surveillants.

### **Comment se produit l'apprentissage**

On peut acquérir l'apprentissage

- dans le cadre d'une activité régulière de travail,
- de collègues,
- par de la formation offerte dans le lieu de travail,
- par la lecture et d'autres formes d'étude personnelle,
  - au travail,
  - en utilisant un matériel qui est disponible par l'intermédiaire du travail,
- par une formation à l'extérieur,
  - au cours des heures de travail, sans frais pour le travailleur.

## **J. Autres renseignements**

La section **Autres renseignements** résume des renseignements supplémentaires rassemblés au cours d'entrevues avec des titulaires de postes et des groupes de discussion avec des experts professionnels.

En plus de réunir des renseignements concernant ce profil de compétences essentielles, nos entrevues avec les titulaires de postes comportaient des questions sur les sujets suivants :

1. **Aspects physiques**

Les agents de sécurité institutionnelle doivent pouvoir se déplacer autour des lieux de travail et réagir rapidement aux situations. Pour arrêter des individus, mettre des menottes et manoeuvrer de manière sûre dans des situations dangereuses, il est essentiel de posséder une bonne coordination des membres et oeil-main. En général, seule une force limitée est exigée, mais dans certains cas, comme immobiliser des individus de grande taille, un agent de sécurité peut avoir à recourir à plus de force.

2. **Attitudes**

Les agents de sécurité institutionnelle doivent faire attention aux détails, se montrer vigilants et faire preuve de calme dans leurs rapports avec le public dans des situations parfois éprouvantes. Ils doivent avoir une attitude professionnelle, mais être d'un abord facile et agréable.

3. **Futures tendances en matière de compétences essentielles**

Comme les clients ont des attentes grandissantes au sujet des agents de sécurité institutionnelle qui travaillent dans leurs établissements, l'apprentissage permanent prendra une importance croissante. Il faudra alors élargir les cours de formation pour répondre à ces nouvelles exigences.

## **ANNEXE C**

# **AGENT DE SÉCURITÉ D'ACTIVITÉS**

***Profil des compétences essentielles***

***Agent de sécurité - activités***

***NOC 6651***

***Préparé pour :***

***The Training Group (Groupe de formation)  
Collège Douglas***

***Préparé par :***

***Leading Concepts International Inc.  
Donna M. Palmer, Ph.D***

## Table des matières

A. Lecture de texte .....	1
B. Utilisation de documents .....	3
C. Écriture .....	5
D. Calcul.....	7
E. Communication orale .....	10
F. Capacités de réflexion.....	15
1. Résolution de problèmes .....	15
2. Processus décisionnel .....	16
3. Pensée critique .....	17
4. Planification de tâches et organisation .....	18
5. Usage significatif de la mémoire .....	19
6. Repérage d'information .....	19
G. Travailler avec les autres.....	20
H. Utilisation de l'informatique .....	21
I. Apprentissage continu.....	22
J. Autres renseignements.....	23
1. Aspects physiques .....	23
2. Attitudes.....	23
3. Tendances futures en matière de compétences essentielles .....	23

## AGENTS DE SÉCURITÉ – ACTIVITÉS

### **Introduction**

NOC 6651

Ce groupe de base comprend des agents de sécurité et autres travailleurs associés qui protègent les biens contre le vol et le vandalisme, contrôlent l'accès d'établissements, assurent la police et appliquent des règlements aux manifestations publiques et au sein d'organismes. Ils sont employés par des agences de sécurité privée, des magasins de détail, des établissements industriels, des musées et autres organismes.

### **Point central**

Le profil d'agent de sécurité d'activités a été préparé avec l'aide d'agences de sécurité privée. Les agents de sécurité d'activités sont responsables de la protection d'organismes, de clients réguliers et d'installations lors de concerts, de manifestations sportives ou politiques et de réceptions privées.

Les compétences essentielles les plus importantes pour les agents de sécurité d'activités sont les suivantes :

- communication orale
- processus décisionnel
- travail d'équipe

### **A. Lecture de texte**

La **lecture de texte** fait référence à un matériel sous forme de phrases ou de paragraphes. La lecture de texte porte d'habitude sur des messages, des lettres, des notes de service, des manuels, des devis, des règlements, des livres, des rapports ou des revues. La lecture de texte comprend :

- des formulaires et des étiquettes, s'ils contiennent au moins une phrase;
- des médias imprimés ou non imprimés tels qu'un texte sur écran d'ordinateur et sur microfiche;
- et un texte de la longueur d'un paragraphe dans des graphiques statistiques, des tableaux et des graphiques.

L'échelle d'évaluation de la complexité (difficulté) de lecture de texte va du niveau 1 (le moins complexe) au niveau 5 (le plus complexe). Une tâche typique de lecture de texte des agents de sécurité d'activités se situe au niveau de difficulté 1 et 2. Les tâches les plus difficiles de lecture de texte sont au niveau 3 de difficulté.

### **Exemples :**

## Agents de sécurité - activités

- Ils lisent de courts messages de leurs collègues et de surveillants sur des sujets de nature variée : Par exemple, ils peuvent lire des messages de collègues qui demandent des changements de quarts de travail et des notes de surveillants les avertissant de problèmes tels que des faiblesses dans la clôture de pourtour. (1)
- Ils inspectent sommairement les étiquettes d'extincteurs pour déterminer des types de contenu. (1)
- Ils lisent des notes de services informant de modifications apportées aux consignes permanentes et de changements de politiques. (2)
- Ils lisent les bulletins de leurs sociétés qui contiennent des articles-vedettes, des mises à jour de leurs avantages, des conseils, des annonces de postes, des calendriers de formation et de l'information sur de nouveaux programmes de formation. (2)
- Ils lisent les manuels de politiques et de procédures de leurs employeurs qui définissent les protocoles de travail et les attentes. Ils lisent, par exemple, les politiques et les procédures à observer en matière de code de conduite et d'impératifs de confidentialité, de frais juridiques et d'assignations de témoins devant un tribunal, de régimes d'avantages sociaux, de procédures d'évaluation de rendement et celles qui concernent l'utilisation de matériel de communications. (3)
- Ils lisent les consignes permanentes associées à ce lieu pour des activités. Ils revoient les protocoles et les procédures d'évacuation concernant les activités, leurs affectations, les fonctions associées et les attentes concernant les rapports avec les assistants et les employés syndiqués des clients. (3)
- Les surveillants lisent des notes de services de clients tels que des organisateurs de manifestations qui donnent des détails préliminaires sur les prochaines activités. (2)
- Les surveillants lisent des rapports d'incidents pour avoir la description des individus en cause, des suites d'événements, des mesures prises et des déclarations effectuées par des témoins. (2)

## Profil de lecture

Type de texte	Objectif de lecture			
	<u>Inspecter rapidement</u> à la recherche de renseignements spécifiques/ pour <u>repérer</u> l'information	<u>Survoler</u> rapidement pour saisir le sens global, pour avoir une idée du contenu	<u>Lire</u> le texte en entier pour le comprendre ou pour apprendre	<u>Lire</u> le texte en entier pour le critiquer ou pour l'évaluer
Formulaires	✓	✓		
Étiquettes	✓			
Messages, lettres, notes de service		✓	✓	
Manuels, spécifications, règlements	✓	✓	✓	
Rapports, livres, revues	✓	✓	✓	

## B. Utilisation de documents

**Utilisation de documents** : cette activité fait référence à des présentations variées où les mots, les nombres, les icônes et d'autres caractéristiques visuelles (p. ex. ligne, couleur, forme) tirent un sens de leur disposition spatiale. Exemples de documents figurant dans le lieu de travail : graphiques, listes, tableaux, plans directeurs, schémas, dessins, enseignes et étiquettes, entre autres.

Si un document contient un paragraphe de texte, comme cela peut être le cas pour une étiquette ou un formulaire rempli, il est aussi inclus sous **Lecture de texte**. Les documents exigeant la saisie de mots, de locutions, de phrases et de paragraphes sont aussi compris sous **Écriture**.

L'échelle d'évaluation de la difficulté d'utilisation de documents va du niveau 1 (le moins complexe) au niveau 5 (le plus complexe). Une tâche typique de lecture de documents

des agents de sécurité d'activités se situe aux niveaux de difficulté 1 et 2. Les tâches les plus difficiles de lecture de documents relèvent du niveau 2 de difficulté.

### **Exemples :**

#### Agents de sécurité - activités

- Ils prennent note d'icônes indiquant les points de repère, les sorties, les cages d'escaliers, les toilettes et les endroits où se trouvent les appareils de lutte contre l'incendie. (1)
- Ils examinent les pièces d'identité de clients pour vérifier les noms et les dates de naissance. (1)
- Ils vérifient des listes pour repérer les coordonnées de personnes-clés, de noms d'invités et de codes-clés d'endroits particuliers de grandes installations, comme des endroits de réfrigération dans les arènes. (1)
- Ils indiquent des dates, des heures, des endroits, des noms et autres données dans les formulaires quotidiens de rapports. Ils peuvent, par exemple, remplir la section sur les renseignements généraux de rapports d'incidents en cochant les types d'incidents et en indiquant les dates, le lieu, le nom du client et sa signature. (2)
- Ils reprennent des données variées de formulaires administratifs. Par exemple, ils inspectent rapidement des formulaires de consignes permanentes touchant à un lieu particulier pour déterminer l'endroit, les dates, et les heures d'activités, les noms de clients, le nombre prévu de personnes qui vont y assister et tout besoin spécial en matière d'équipement. (2)
- Ils examinent sommairement des tableaux et des calendriers pour déterminer les endroits et les heures de leurs affectations et pour repérer les cours prochains de formation. (2)
- Ils inspectent les plans des étages des installations pour trouver les dimensions des pièces, l'estrade, et les places à la table d'honneur, les entrées et les sorties, les ascenseurs, les sorties de secours et les stations où se trouvent des poignées coupe-feu. (2)
- Ils étudient les organigrammes pour connaître la hiérarchie de commandement qui doit être suivie au cours d'incidents. Ils identifient les personnes-clés et les séquences de mesures à suivre. (2)
- Les surveillants peuvent extraire de l'information des graphiques montrant le nombre d'incidents par activités et le nombre d'heures travaillées par employé. (2)

## Création de documents

- Les surveillants peuvent créer des tableaux et des calendriers qui montrent le nombre d'agents de sécurité qui sont requis aux activités et leurs postes.

## Résumé de l'utilisation de documents

- Lire des signes, des étiquettes ou des listes.
- Remplir des formulaires en cochant des cases, en notant des renseignements d'ordre numérique ou quelques mots, des locutions, des phrases ou des textes d'un paragraphe ou plus.
- Lire des formulaires remplis qui contiennent des cases cochées, des entrées d'ordre numérique, des locutions, des adresses, des phrases ou des textes d'un paragraphe ou plus.
- Lire des tableaux, des calendriers ou d'autres textes sous formes de table.
- Les surveillants peuvent créer des tableaux, des calendriers ou d'autres textes sous forme de table.
- Les surveillants peuvent saisir des renseignements sur des tableaux, des calendriers ou d'autres textes sous forme de table.
- Les surveillants peuvent obtenir des renseignements spécifiques de graphiques ou de tableaux.
- Les surveillants interprètent l'information sur des graphiques ou des tableaux.
- Interpréter des dessins à l'échelle (p. ex. bleus ou cartes).
- Obtenir des renseignements de dessins, d'illustrations ou d'icônes.

## C. Écriture

Sous **Écriture**, on comprend :

- la **rédaction** de texte et la rédaction de documents : p. ex. remplir des formulaires et
- rédiger non sur papier : par exemple, sur ordinateur.

L'échelle d'évaluation de difficulté de la rédaction va du niveau 1 (le moins complexe) au niveau 5 (le plus complexe). Les tâches de rédaction des agents de sécurité d'activités se situent typiquement aux niveaux 1 et 2 de difficulté. Les tâches les plus complexes dans ce domaine relèvent du niveau 3 de difficulté.

### Exemples :

Agents de sécurité - activités

- Ils rédigent de courts messages à leurs collègues et aux surveillants sur des sujets de nature variée. Ils peuvent, par exemple, rédiger des messages pour

leurs surveillants afin de les informer de cours qu'ils désirent suivre et demander des heures de congé. (1)

- Ils notent les détails de leurs activités et leurs observations dans leurs carnets pertinents pour s'y reporter quand ils remplissent des rapports plus détaillés. (2)
- Ils rédigent des résumés des incidents. Ils donnent des détails sur les personnes concernées et les mesures prises. Ils peuvent, par exemple, noter les détails des objets interdits interceptés, en indiquant les dispositifs saisis et les assistants perturbateurs qui sont expulsés de manifestations musicales. Ils peuvent aussi noter des déclarations de témoins. (3)
- Ils écrivent des rapports détaillés justifiant l'usage de force quand ils expulsent des clients de manifestations. (3)
- Les surveillants peuvent rédiger des notes de service aux clients et aux gestionnaires de compte demandant des renforts pour des activités qui sont supposées attirer un public nombreux. (2)
- Les surveillants rédigent des résumés d'évaluation détaillés après chaque événement. Ils décrivent ce qui a bien fonctionné et effectuent des recommandations pour des améliorations en cas de manifestations qui reviennent, comme des festivals annuels. (3)

## Profil établi en matière de rédaction

Longueur	But de la rédaction						
	Organiser / se souvenir	Tenir un dossier/ documenter	Informier/ demander des renseignements	Persuader/justifier une demande	Présenter une analyse ou comparaison	Présenter une évaluation ou critique	Amuser
Textes de moins d'un paragraphe de texte nouveau	✓	✓	✓				
Textes exigeant rarement plus d'un paragraphe	✓	✓		✓		✓	
Textes plus longs		✓	✓	✓		✓	

### D. Calcul

**Calcul** : ce terme recouvre l'emploi de nombres et la nécessité pour les travailleurs de penser en termes quantitatifs pour effectuer des tâches. Deux aspects du calcul sont évalués en termes de difficulté : *calcul numérique* et *estimation numérique*.

Le **calcul numérique** est évalué dans quatre contextes différents qui demandent chacun une connaissance spécifique de notions ou de procédures.

- **Calcul associé aux opérations d'argent** : connaissances de calcul pour des transactions financières telles que le maniement d'espèces, la préparation de factures ou des paiements;
- **Établissement de calendrier ou de budget et mathématiques en matière de comptabilité** – gestion du temps et de l'argent comme ressources, planification et

suivi de leur utilisation, évaluation du meilleur rapport qualité/prix, diminution de perte d'efficacité;

- **Mathématiques associées aux mesures et aux calculs** – mesure et description du monde matériel; et
- **Mathématiques associées à l'analyse de données** – analyse de données numériques comme l'extrapolation de l'information et la détermination des tendances ou d'effets significatifs sur le plan des probabilités.

**Estimation numérique** : ce terme fait référence aux tâches impliquant une estimation (en d'autres termes, une approximation basée sur un jugement), et au nombre qui en résulte.

### Calcul numérique

L'échelle d'évaluation du calcul numérique va du niveau 1 (le moins complexe) au niveau 5 (le plus complexe). Les agents de sécurité d'activités utilisent le calcul numérique pour les tâches suivantes :

- Établissement de calendrier, de budget et de mathématiques en matière de comptabilité au niveau 2 de difficulté.
- Mathématiques associées à l'analyse de données aux niveaux 1 et 2 de difficulté.

### Exemples :

Agents de sécurité d'activités

- Les surveillants établissent des calendriers pour des manifestations spéciales. Ils conçoivent des calendriers de travail qui prennent en considération les budgets des clients, la taille prévue du public, les installations, les détails de l'activité, l'expérience du personnel et sa disponibilité. Ils attribuent des postes pour remédier à des circonstances inattendues, comme un public plus nombreux. (Établissement d'un calendrier ou d'un budget et mathématiques associées à la comptabilité) (2).
- Ils comparent les dates de naissance sur les pièces d'identité avec photo pour vérifier si ceux qui se présentent ont l'âge d'entrée autorisé aux lieux de l'événement. (Mathématiques associées à l'analyse de données) (1)
- Ils peuvent compter le nombre de personnes qui entrent et qui sortent de l'endroit pour déterminer le nombre d'assistants et comparer leur nombre avec la capacité autorisée en fonction des règlements relatifs aux incendies. (Mathématiques associées à l'analyse de données) (2)
- Les surveillants analysent le nombre de personnes présentes et les taux d'incidents aux activités prévues sur une base régulière pour déterminer le nombre moyen d'incidents sur une base mensuelle et annuelle. (Mathématiques associées à l'analyse de données) (2)

## Estimation numérique

L'échelle d'évaluation de l'estimation numérique va du niveau 1 (le moins complexe) au niveau 4. Les tâches d'estimation numérique des agents de sécurité d'activités relèvent du niveau 1 de difficulté.

### Exemples :

Agents de sécurité d'activités :

- Ils estiment le temps requis pour effectuer les patrouilles du pourtour. (Estimation numérique) (1)
- Ils estiment la taille et le poids des individus. Ils estiment les distances par rapport aux sorties et aux estrades. (Estimation numérique) (1)

## Profil de compétences mathématiques

### b. Bases mathématiques utilisées

#### Notions de nombres

Nombres entiers

Lire et écrire, compter, arrondir, additionner ou soustraire; Par exemple, compter le nombre d'assistants à des activités, en totalisant le nombre d'heures travaillées.

Nombres rationnels – nombres décimaux

Lire et écrire, additionner ou soustraire des nombres décimaux, multiplier ou diviser des nombres décimaux : par exemple, indiquer le nombre d'heures partielles travaillées, calculer la rémunération.

Utilisation de taux, de rapports et de proportions

Utiliser une proportion pour montrer une comparaison entre deux rapports, ou taux, pour résoudre des problèmes : par exemple, le calcul d'agents nécessaires aux activités en utilisant un rapport d'un agent sur soixante assistants.

Statistiques et probabilité

Calculer des moyennes.  
Calculer des taux autres que des pourcentages.  
Par exemple, calculer le nombre moyen d'incidents par mois.

### b. Comment sont effectués les calculs

Les agents de sécurité d'activités effectuent des calculs :

- de tête,
- avec un crayon et papier,
- avec une calculatrice.

### c. . Instruments de mesure utilisés

Les agents de sécurité d'activités mesurent :

- le temps : par exemple, en utilisant des montres, des chronomètres et des horloges,
- et d'autres instruments supplémentaires de mesure; Ils ont, par exemple, des compteurs à main ou des tourniquets.

Ils utilisent :

- des unités de mesure du Système International
- des unités de mesure impériale.

## E. Communication orale

La **communication orale** relève surtout de l'usage de la parole pour donner et échanger des réflexions et de l'information.

L'échelle d'évaluation de la difficulté de communication orale va du niveau 1 (le moins complexe) au niveau 4 (le plus complexe). Les tâches typiques de communication orale des agents de sécurité d'activités se situent aux niveaux 1 et 2 de difficulté. Les tâches les plus difficiles de communication orale relèvent des niveaux de difficulté 2 et 3.

### Exemples :

Agents de sécurité d'activités

- Ils demandent des pièces d'identité personnelle de clients réguliers d'événements pour vérifier les noms, les âges et les autorisations de sécurité. (1)
- Ils écoutent discrètement les conversations des clients qui les avertissent d'incidents potentiels. (1)
- Ils font des annonces sur des mégaphones et des sonorisations afin de contrôler et de diriger des foules dans ces circonstances inhabituelles. (2)
- Ils offrent des directives et de l'aide aux organisateurs, aux fournisseurs et au grand public. Par exemple, ils dirigent les clients aux places qui leur sont assignées et leur indiquent où sont les toilettes. Ils dirigent les chauffeurs des camions de livraison vers les entrées appropriées. Ils dirigent la circulation et exigent des clients de s'abstenir d'un comportement inacceptable. (2)

- Ils parlent avec d'autres agents de sécurité pour coordonner les activités des patrouilles et adapter la protection offerte aux incidents. Ils discutent des détails de quarts de travail, y compris les événements entourant les incidents et les dangers potentiels en matière de sécurité. (2)
- Ils demandent aux surveillants d'éclaircir les protocoles concernant les activités et offrent un retour sur leur traitement des incidents. (2)
- Ils désamorcent des incidents perturbateurs potentiels en persuadant les clients habituels et les locataires de prendre en considération les conséquences de leurs actions et en présentant d'autres possibilités de solution. (3)
- Ils demandent aux clients de garder leur calme lors de situations d'urgence, comme de pannes d'électricité et d'incidents médicaux. (3)
- Ils dirigent le personnel d'intervention en cas d'urgence vers le site des incidents et fournissent des renseignements pour faciliter leur traitement des situations. (3)
- Les surveillants parlent avec d'autres services pour coordonner les efforts et assurer la transition d'un quart de travail à un autre. Ils discutent, par exemple, du moment opportun pour le montage et le nettoyage de l'équipement associé aux concerts et du rétablissement de patinoires intérieures. (2)
- Les surveillants animent des discussions de groupe précédant et suivant l'événement. Avant ces événements, ils discutent des procédures et des fonctions associées au travail pour s'assurer que tous les intervenants comprennent bien. Après l'événement, ils passent en revue les incidents pour déterminer, ce qui a bien fonctionné et ce qui aurait pu être amélioré. (2)

### **Modes de communication utilisés**

Les agents de sécurité d'activités communiquent :

- en personne; en discutant, par exemple, des détails des incidents avec les agents de police;
- en utilisant le téléphone : en communiquant, par exemple avec leurs surveillants pour discuter des détails des quarts de travail;
- en utilisant un appareil radio émetteur-récepteur; en demandant, par exemple, de l'aide d'autres agents.
- en utilisant des signaux spécialisés de communication; en utilisant, par exemple, des signaux manuels pour diriger la circulation.

## **Facteurs environnementaux jouant sur la communication**

La manifestation peut être bruyante et gêner la capacité d'entendre et de se faire entendre des agents.

## Profil établi pour la communication orale

Type	But de la communication orale											
	Ac cueil lir	Prendre des messa ges	Fournir/ recevoir des renseigne ments, des explications, des instructions	Chercher , obtenir des renseigne ments	To Coord onner le travail avec celui des autres	Rassu rer Récon forter	Discuter (échange d'informa tion/ d'opinion)	Persua der	Facili ter, animer	Instruire, instiller une compré hension, de la connais sance	Négocier, résoudre des conflits	Amuser
Écouter (peu ou pas d'interaction)			✓	✓								
Parler (peu ou pas d'interaction)			✓							✓		
Être en rapport avec les collègues			✓	✓	✓		✓					
Communiquer avec les personnes que vous supervisez ou que vous orientez			✓	✓	✓		✓					
Communiquer avec le			✓	✓								

surveillant/le directeur												
Communiquer avec des pairs et des collègues d'autres organismes			✓		✓							
Être en rapport avec la clientèle/le public	✓		✓	✓		✓		✓		✓	✓	
Être en rapport avec les fournisseurs, les agents serveurs			✓									
Participer à une discussion de groupe			✓	✓			✓					
Présenter l'information à un petit groupe			✓									
Présenter l'information à un groupe nombreux			✓			✓						

## F. Capacités de réflexion

Cinq types de fonctions cognitives sont couverts par les **capacités de réflexion**. Ces fonctions se recoupent et comprennent :

1. **Résolution de problèmes**
2. **Processus décisionnel**
3. **Pensée critique**
4. **Planification de tâches et organisation**
5. **Usage significatif de la mémoire**
6. **Repérage d'information**

### 1. **Résolution de problèmes**

La **résolution de problèmes** touche à des problèmes à résoudre. Par exemple, un mécanicien résout des problèmes comme les vibrations d'un véhicule qui roule à plus de 80 km/h, en éliminant les causes probables jusqu'à ce que la cause correcte soit déterminée et corrigée. La plupart des problèmes sont des défis mécaniques, se rattachent à des gens ou à des situations.

L'échelle d'évaluation de la difficulté de résolution de problèmes va du niveau 1 (le moins complexe) au niveau 4 (le plus complexe). Les tâches de résolution de problèmes des agents de sécurité d'activités se situent typiquement aux niveaux 1 et 2 de difficulté. Les tâches les plus complexes dans ce domaine relèvent du niveau 2 de difficulté.

#### **Exemples :**

Agents de sécurité d'activités :

- Ils ne peuvent pas avoir accès à certains endroits en raison de cartes-clés démagnétisées et de clés perdues. Ils trouvent les clés qui manquent et obtiennent de nouvelles cartes magnétiques. (1)
- Ils sont incapables de demeurer en communication avec des collègues en raison du mauvais fonctionnement de l'équipement de communication, comme les écouteurs et les radios. Ils utilisent des signaux manuels et des mouvements de tête pour aviser des collègues de la perte de communication et demander aux autres agents de les couvrir pendant qu'ils changent leur matériel. (2)

- Les surveillants savent reconnaître des manifestations qui ne disposent pas d'un personnel suffisant car les assistants ont dépassé les prévisions. Ils appellent des agents qui sont hors service pour vérifier s'ils sont disponibles immédiatement. (2)

## 2. Processus décisionnel

Le **processus décisionnel** fait référence à l'exercice de choix parmi les options.

Le **processus décisionnel** a lieu lors de résolution de problèmes. Par contre, le processus décisionnel ne fait pas partie de toute résolution de problèmes. Il est donc présenté comme une capacité de réflexion séparée. Par exemple, les acheteurs de points de vente au détail prennent régulièrement des décisions sur les fournisseurs auprès desquels ils s'approvisionnent; en d'autres termes, ils choisissent parmi les options qui leur sont présentées pour des types de marchandises particuliers. Il ne s'agit pas ici de résolution de problèmes.

L'échelle d'évaluation de la complexité de la prise de décision va du niveau 1 (le moins complexe) au niveau 4 (le plus complexe). Une tâche typique de prise de décision des agents de sécurité d'activités se situe aux niveaux 1 et 2 de difficulté. Les tâches les plus complexes relèvent du niveau 3 de difficulté.

### Exemples :

Agents de sécurité d'activités

- Ils décident qui admettre dans les zones réservées. Ils vérifient les listes d'invités établies par les gestionnaires d'activités, ils vérifient les documents d'identité et ils prennent en considération l'aspect physique et la conduite de ceux qui cherchent à être admis. (1)
- Ils décident quels clients expulser des activités. Ils étudient les comportements des clients, les niveaux d'ébriété, et les consignes permanentes des activités. (2)
- Ils décident du moment et de l'ordre des patrouilles de façon à déjouer les prévisions. (2)
- Les surveillants décident des affectations de postes pour les activités. Ils essaient d'adapter les niveaux de compétences et d'expérience des agents de sécurité aux besoins des clients. (2)
- Les surveillants décident quand des patrouilles ou une aide extérieure deviennent nécessaires. Ils prennent en considération des facteurs

comme la taille de la foule et son comportement quand ils déterminent le besoin de renforts. Ils peuvent, par exemple, décider de demander l'aide de la police pour étouffer dans l'œuf des perturbations à des manifestations sportives. (2)

### 3. Pensée critique

La **pensée critique** concerne le processus d'évaluation d'idées ou d'information, sur la base d'un mécanisme logique de réflexion se rapportant à des critères objectifs pour atteindre un jugement rationnel au sujet de la valeur ou pour déterminer des forces et des faiblesses.

La **pensée critique** peut faire partie d'autres aptitudes en réflexion. Par exemple, il faut parfois porter un jugement pour évaluer les choix offerts au cours du **processus décisionnel** et pour estimer des solutions proposées comme résultat de **résolution de problèmes**. Dans d'autres cas, la pensée critique constitue une tâche indépendante.

L'échelle d'évaluation de complexité de la pensée critique va du niveau 1 (le moins complexe) au niveau 4 (le plus complexe). Une tâche typique de pensée critique des agents de sécurité d'activités se situe aux niveaux 1 et 2 de difficulté. Les tâches les plus difficiles relèvent des niveaux 2 et 3 de difficulté.

#### Exemples :

Agents de sécurité d'activités :

- Ils jugent si les procédures de travail sont raisonnables et efficaces. Ils évaluent l'efficacité des parcours de patrouilles. Ils prennent en considération la protection des lieux des manifestations, les points chauds et le temps pris pour effectuer les patrouilles. Ils évaluent l'efficacité des procédures de sortie. Ils prennent en compte le nombre d'assistants, la disposition des installations, les endroits des sorties, l'accessibilité des sorties et la distance entre elles. (2)
- Ils évaluent le potentiel de fauteur de trouble de clients. Ils prennent en considération le langage gestuel, le niveau d'ébriété, l'épaisseur des vêtements et le nombre de compagnons. (2)
- Ils évaluent le caractère critique d'incidents comme des blessures et des situations d'urgence. Ils revoient les types et les natures des blessures et le besoin de services du personnel d'intervention d'urgence. (2)
- Les surveillants évaluent le caractère approprié des affectations d'agents de sécurité. Ils prennent en considération plusieurs facteurs : les

expériences des agents de sécurité et les compétences qu'ils ont manifestées, les impératifs posés par les consignes permanents des clients, et la taille et le type d'activités. (2)

- Les surveillants jugent si les mesures de sécurité aux événements s'avéreront efficaces. Ils prennent en considération les consignes, la taille et le type d'activités, l'assistance, les incidents qui sont survenus et la rétroaction provenant des gestionnaires. Ils tiennent compte de la protection des points chauds, comme des brasseries en plein air et des équipes adverses, aux manifestations sportives. Ils partagent leurs idées avec les organisateurs de manifestations et leurs collègues. (3)

#### 4. Planification de tâches et organisation

La **planification et l'organisation** comportent deux volets : **planification et organisation de tâches** et **planification organisationnelle**.

**Planification et organisation de tâches** : ces termes ont trait à l'étendue de la planification et d'organisation de leurs tâches des travailleurs.

La **planification organisationnelle** touche à la participation du titulaire de poste à la planification et à l'organisation générale de l'organisme (p. ex. la planification et l'organisation du travail des autres, la planification opérationnelle, la planification stratégique).

L'échelle d'évaluation d'organisation et de planification de tâches va du niveau 1 (le moins complexe) au niveau 4 (le plus complexe).

Les agents de sécurité d'activités planifient et organisent les tâches associées à leur emploi au niveau 2 de difficulté.

##### **Description :**

Les activités des agents de sécurité d'activités sont déterminées par les consignes des événements qui déterminent l'ordonnance des tâches et les heures approximatives; les agents effectuent leurs rondes en fonction des circonstances et pour déjouer toute tentative de prévision. Au cours des urgences, les agents suivent les instructions des surveillants et des clients. Une fois passée la situation d'urgence, les agents reviennent à l'organisation d'origine du travail.

Les surveillants planifient et organisent les fonctions et les tâches des agents de sécurité pour assurer l'accomplissement des calendriers de travail. Au cours de situations d'urgence, les surveillants redéployent les agents conformément aux protocoles en cas de situation d'urgence. Une fois terminée l'urgence, les surveillants en reviennent aux fonctions et aux tâches qui avaient été prévues.

Les surveillants sont responsables du calendrier, de la dotation et de l'affectation de tâches à d'autres agents de sécurité pour satisfaire les exigences des clients.

## 5. Usage significatif de la mémoire

L'**usage significatif de la mémoire** comprend tout usage significatif ou inhabituel de mémoire pour des travailleurs dans le groupe professionnel. Cette rubrique ne concerne pas l'utilisation normale de la mémoire qui constitue une nécessité dans chaque profession.

### Exemples :

Agents de sécurité d'activités

- Ils mémorisent les consignes de clients.
- Ils se souviennent des caractéristiques physiques de clients qui ont perturbé des manifestations, d'individus qui ont reçu des avertissements et de protestataires violents.
- Ils se souviennent de l'ordre des événements où se sont produits les incidents.

## 6. Repérage d'information

Le **Repérage d'information** couvre l'utilisation de sources variées, y compris des textes, des gens, des bases de données informatisées ou des systèmes d'information.

Cette section met l'accent sur le **repérage d'information** qui est considéré comme une compétence essentielle de l'emploi. Toutefois, dans d'autres sections, comme A. *Lecture de texte*, B. *Utilisation de documents*, E. *Communication orale* et H. *Utilisation de l'informatique*, on peut trouver des références pour l'utilisation de diverses sources d'information.

L'échelle d'évaluation de difficulté de repérage d'information va du niveau 1 (le moins complexe) au niveau 4 (le plus complexe). Les tâches des agents de sécurité d'activités qui ont trait au repérage d'information se situent au niveau 2 de difficulté.

### Exemples :

Agents de sécurité d'activités

- Ils se renseignent sur des incidents qui se sont produits au cours de quarts précédents en parlant à des collègues et en lisant les rapports d'incidents. (2)
- Ils interrogent les témoins pour obtenir des renseignements sur la suite des événements avant et pendant les incidents. (2)

### G. Travailler avec les autres

Dans le cadre de la compétence essentielle de la **collaboration avec autrui**, on examine la mesure dans laquelle les employés travaillent avec d'autres personnes pour accomplir leurs tâches. Doivent-ils collaborer avec d'autres personnes? Possèdent-ils une discipline personnelle suffisante pour atteindre leurs objectifs quand ils travaillent seuls?

L'échelle d'évaluation de difficulté du travail avec les autres va du niveau 1 (le moins complexe) au niveau 4 (le plus complexe). Le travail avec d'autres personnes des agents de sécurité d'activités relève du degré 2 de difficulté.

#### Description :

Les agents de sécurité d'activités peuvent travailler de manière indépendante ou comme membres d'équipes, selon les lieux des manifestations et les activités dont ils assurent la sécurité. Ils travaillent de manière indépendante quand ils accomplissent des patrouilles et vérifient l'identité à des manifestations peu nombreuses. Ils travaillent avec des partenaires ou comme membres de grandes équipes pour assurer la sécurité des clients et des installations à des activités plus importantes.

#### Participation à des activités de direction ou de surveillance

Agents de sécurité d'activités

Agents de sécurité	Surveillants	
✓	✓	Ils participent à des discussions formelles sur les procédures du travail ou l'amélioration de produits.
✓	✓	Ils ont l'occasion de présenter des suggestions sur l'amélioration des méthodes de travail.
	✓	Ils surveillent le rendement de travail des autres.
✓	✓	Ils informent d'autres travailleurs ou leur montrent comment effectuer leurs fonctions.
	✓	Ils orientent de nouveaux employés.

- ✓ Ils présentent des recommandations en matière d'embauche..
- ✓ Ils prennent des décisions en matière d'embauche.
- ✓ Ils choisissent des entrepreneurs et des fournisseurs.
- ✓ Ils attribuent des tâches régulières aux autres travailleurs.
- ✓ Ils attribuent des tâches nouvelles ou inhabituelles aux autres travailleurs,
- ✓ Ils déterminent quelle formation est nécessaire aux autres travailleurs ou qui leur serait utile.
- ✓ Ils doivent trouver une solution à des griefs ou à des plaintes d'autres travailleurs.

## H. Utilisation de l'informatique

**Utilisation de l'informatique** : cette section fait référence à la variété et à la complexité de l'utilisation de l'informatique au sein du groupe professionnel.

L'échelle d'évaluation de l'utilisation de l'informatique va du niveau 1 (le moins complexe) au niveau 5 (le plus complexe). Les tâches demandant l'utilisation de l'informatique chez les agents de sécurité d'activités relèvent du niveau 1 et 2 de difficulté.

### Profil de l'utilisation de l'informatique

#### Agents de sécurité d'activités

- Ils utilisent des logiciels de traitement de texte. Les surveillants peuvent, par exemple, saisir l'information dans des rapports d'incidents en utilisant un formatage simple comme le choix de polices et le soulignement. (2)
- Ils utilisent des bases de données. Ils peuvent, par exemple, avoir accès, éditer et extraire l'information des bases de données de leurs entreprises en entrant des noms, des dates et des numéros de dossiers. (2)
- Ils utilisent des tableurs. Par exemple, ils peuvent saisir des données dans des grilles pour enregistrer les renseignements concernant les objets perdus dans des locaux plus importants. (2)
- Ils utilisent d'autres applications en matière d'informatique et de logiciels. Ils peuvent, par exemple, saisir des numéros d'employés et des codes associés à un lieu dans des systèmes téléphoniques automatisés à l'aide de claviers numériques. Ils peuvent utiliser des systèmes de surveillance pour contrôler des installations de plus grande taille. Ils utilisent des

manches à balai pour panoramiquer, zoomer sur des détails ou isoler des images sur des écrans. Ils peuvent programmer les systèmes pour revenir à des endroits spécifiques à des intervalles fixes. Ils utilisent des caméras numériques pour enregistrer des dommages matériels. Les surveillants peuvent programmer des cartes-clés en saisissant des codes numériques à l'aide des claviers des machines de codage. (1)

## I. Apprentissage continu

**L'apprentissage continu** : cette section examine la nécessité pour des travailleurs dans un groupe professionnel d'acquérir des compétences et des connaissances sur une base constante.

L'**apprentissage continu** met à l'épreuve l'hypothèse qu'un nombre croissant d'emplois implique un perfectionnement continu des compétences et que tous les travailleurs doivent poursuivre leur apprentissage pour conserver leur emploi ou évoluer avec leur travail. Si cette hypothèse se révèle vraie, les qualités suivantes deviendront alors des compétences essentielles :

- savoir apprendre;
- comprendre son propre style d'apprentissage;
- savoir comment accéder à un matériel varié, à des ressources et à des occasions d'apprentissage.

L'échelle d'évaluation de la difficulté de l'apprentissage continu va du niveau 1 (le moins complexe) au niveau 4 (le plus complexe). Les agents de sécurité d'activités accomplissent des tâches d'apprentissage continu relevant du degré 1 de difficulté.

### Description

Les agents de sécurité d'activités suivent une formation requise par leurs employeurs et par la loi provinciale et fédérale. Les employeurs offrent des cours sur des interventions non violentes, en autodéfense, en menottage, en fouille sommaire et en formation en matière de service de la clientèle. Ils suivent des cours de secourisme obligatoires et renouvellent leur accréditation tous les deux ans. Une partie importante de l'apprentissage des agents a lieu sur le tas et provient de leurs contacts avec des collègues et des surveillants.

### Comment se produit l'apprentissage

On peut acquérir de l'apprentissage :

- dans le cadre d'une activité régulière de travail,
- de collègues,

- par de la formation offerte dans le lieu de travail,
- par la lecture et d'autres formes d'étude personnelle,
  - au travail,
  - en utilisant un matériel qui est disponible par l'intermédiaire du travail.

## **J. Autres renseignements**

La section **Autres renseignements** résume des renseignements supplémentaires rassemblés au cours d'entrevues avec des titulaires de postes et des groupes de discussion avec des experts professionnels.

En plus de réunir une information pour le profil des compétences essentielles, nos entrevues avec les titulaires de postes comportaient des questions sur les sujets suivants :

### **1. Aspects physiques**

Les agents de sécurité doivent marcher, se tenir debout et parfois grimper des escaliers pour effectuer des patrouilles et autres fonctions comprises dans leurs consignes. Ils se tiennent assis pour rédiger des rapports et peuvent s'accroupir ou se pencher pour offrir de l'aide lors de situations nécessitant une intervention médicale ou autre. Ils utilisent une coordination faisant appel à de nombreux membres pour circuler autour des lieux de travail et pour arrêter des individus, au besoin. Ils font usage de coordination œil-main pour opérer des cellulaires, des radios et des clés. Les conditions requises sur le plan physique d'agents de sécurité d'activités varient d'un degré léger à intense, selon le type d'activités.

### **2. Attitudes**

Les agents de sécurité d'activités ont besoin de se montrer patients, de faire preuve d'assurance personnelle et d'un bon contact avec les autres. Ils ont besoin de montrer du sens de l'observation et d'être sans cesse sur leur garde pour reconnaître le potentiel de problèmes avant que ne surviennent des incidents. Ils doivent pouvoir travailler dans un contexte de tension.

### **3. Tendances futures en matière de compétences essentielles**

À l'avenir, les agents de sécurité d'activités auront besoin de plus de compétences sur le plan de l'informatique en raison de progrès technologiques, tels que des assistants numériques personnels.



Douglas  
College

[www.douglas.bc.ca/training-group](http://www.douglas.bc.ca/training-group)

**The Training Group, Collège Douglas  
Salle A 1410, 1250 Pinetree Way  
Coquitlam, (C.-B.) V3B 7X3**