Enseignement secondaire

7è Technique de qualification

Assistant(e) aux métiers de la prévention et de la sécurité

Formation de base « Agent de Gardiennage »

Syllabus n°7

Observation et Rapport

Agrément SPFI 2014-2019

Remerciements

Les réseaux d'enseignement remercient les enseignants, chargés de cours, coordinateurs, chefs d'établissement, chargés de mission, qui ont collaboré à l'élaboration des syllabus de la 7è TQ « Assistant(e) aux métiers de la Prévention et sécurité ».

Ont participé :

Carole van BASSELAERE
Marie-Paule BERTRAND DELFOSSE
Pierre BROSTEAUX
Pascal CHARLIER
Emmanuel CHAUMONT
Saïd CHERRID
Mélanie CLAESSENS
Jean COOPMANS
Yves DELHEUSY
Michel De SACCO
David D'HAINAUT
Marie Di CARA LAVALLE
Tristan Di FILIPPO
René DODEUR
Anne-Marie ERWOINNE
Jacques FAFCHAMPS
Jean-Louis GALETTA
Françoise GODART
Olivier GOENS
Joëlle HOUGARDY
Débora IMPAGLIATELLI
Rassin ITHEIMER
Patrice JAMINET
Anne JONGEN
Stany LEDIEU
Marc LEROY
Geoffrey LEUNEN
Pol LOST
Alain MARECHAL
Muriel MOSTADE
Vinciane PUFFET
Vanessa ROSIER
Jean-Claude ROUSSEAU
Gwenoline SEROL
Diane STAS de RICHELLE
Caroline STORM
Carmela Elisa TEDESCO
William THEWISSEN
Benoit VINCENT

Et tous les autres collègues, qui de près ou de loin, ont contribué à la conception de ces syllabus.

Cours d'OBSERVATION

Jean-Louis GALETTA

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION page 04

1. **POURQUOI UN COURS D'OBSERVATION**
2. **QUE VEUT DIRE OBSERVER ?**
3. **QU'OBSERVE-T-ON ?**
4. **COMMENT SE PASSE L'OBSERVATION ?**

LA PERCEPTION page 08

1. **QU'EST-CE QUE LA PERCEPTION ?**
2. **LES TROIS PHASES DANS LA PERCEPTION**
   - **2.1.** La sélection
   - **2.2.** L'organisation
   - **2.3.** L'interprétation
3. **QUELQUES ERREURS D'INTERPRETATION**

L'ATTENTION page 15

1. **QU'EST-CE QUE L''ATTENTION ?**
   - a. La dimension qualitative
   - b. La dimension quantitative
   - c. La dimension dynamique
2. **LES QUATRE ETAPES DE L'ATTENTION**
   - a. L'état stationnaire
   - b. Alerte et détection
   - c. Traitement attentif contrôlé
   - d. Attente et préparation

LA MÉMOIRE page 18

1. **QU'EST-CE QUE LA MÉMOIRE ?**

L'OUBLI page 19

1. **LA COURBE DE L'OUBLI**
2. **LES FACTEURS D'INFLUENCE DE L'OUBLI**
3. **L'ALTERATION DU SOUVENIR**
4. **QUELQUES TECHNIQUES DE MEMORISATION**

CONCLUSIONS & FACTEURS D'ATTENTION page 22

ANNEXES page 23

Le cours demeure la propriété de son auteur.
Toute reproduction, même partielle, par quelque procédé que ce soit est strictement interdite sans l'autorisation écrite de l'auteur.
Le centre Asty-Moulin bénéficie d'un accord non exclusif d'utiliser le support à des fins de formation des élèves de 7ième technique de qualification en métiers de la sécurité.
La Fédération Wallonie-Bruxelles est priée, ***pour le 30 septembre de chaque année***, de transmettre par écrit à l'auteur, la liste des établissements scolaires utilisant ce cours.
Sauf accord explicite, le centre de formation et/ou l'établissement scolaire n'est pas autorisé à copier, adapter, traduire, vendre, louer, prêter, communiquer au public partiellement ou entièrement le syllabus, de quelque manière que ce soit (sur quelque support que ce soit), ni à créer des travaux dérivés des éléments précédents.
Il peut être mis fin à tout moment et sans préavis, par l'auteur, à ces accords par le simple envoi d'un courrier recommandé.

INTRODUCTION

1. POURQUOI UN COURS D'OBSERVATION ?

Dans le cadre de la formation d'agent de gardiennage, il est indispensable de différencier le regard de l'observation.

Un gardien est, selon le dictionnaire Larousse « *un préposé à la garde d'un immeuble* ».

Le gardien peut également être appelé vigile.

Toujours selon le même dictionnaire, un vigile est « *une personne chargée de la surveillance de locaux administratifs, industriels, universitaires, etc.* »

Vigile vient du mot latin *vigil* qui signifie veilleur.

L'habitude de veiller est désignée par *vigilantia* qui donne en français le mot vigilance.

Celui-ci signifie « ***surveillance attentive et soutenue*** ».

Donc tout au long de votre carrière d'agent de gardiennage, vous serez continuellement appelés à faire preuve de vigilance. Cette surveillance attentive et soutenue est nécessaire à une bonne observation.

C'est pourquoi ce cours vous est dispensé, de manière à observer de manière pertinente en connaissant les mécanismes qui entrent en jeu et influencent votre observation.

Même si ce cours peut paraître parfois trop théorique, trop technique, parfois axé sur la psychologie, il n'en demeure pas moins que ces notions sont indispensables à la bonne compréhension de la matière.

Durant le cours, des images, des photos, des dessins axés sur l'observation ainsi que l'interactivité entre étudiants et professeur amène inévitablement l'étude d'exemples, d'interprétations, de cas vécus, …

2. QUE VEUT DIRE OBSERVER ?

Selon le dictionnaire Larousse : OBSERVER signifie :

1. a. « *examiner attentivement, considérer avec attention (pour étudier)* », b. « *regarder attentivement (pour surveiller, contrôler) », c. « remarquer, constater* » *J'observe que vous allez de mieux en mieux*,
2. a. « *respecter, se conformer (ce qui est prescrit par la loi, les usages, etc….)* »
   b. « *adopter de façon durable et volontaire* (un comportement) ».

Nous remarquons que plusieurs définitions sont données.

Dans ce cours, nous allons uniquement nous attarder sur l'observation comme ***regard attentif pour surveiller, pour contrôler*** car il s'agit de vos futures fonctions.

Vous remarquerez que dans d'autres cours comme par exemple, droit et déontologie, vous devrez également observer mais surtout dans le sens de « respecter », le prescrit de la loi (droits et devoirs).

L'observation

C'EST QUOI ?:	- C'EST REGARDER DE LOIN - C'EST REGARDER DE PRÈS
QUI ?	- LES AUTRES - SOI-MÊME
COMMENT ?	- DU GÉNÉRAL VERS LE(S) DÉTAIL(S)
POURQUOI ?	- PAR CURIOSITÉ - PAR NÉCESSITÉ - PAR DEVOIR

3. QU'OBSERVE-T-ON ?

NOUS OBSERVONS

LES PERSONNES	LES OBJETS
⇩	⇩
❑ LE PHYSIQUE ;	❒ LES DIMENSIONS ;
❑ LES ATTITUDES ;	❒ LES FORMES ;
❑ LES VÊTEMENTS ;	❒ LES COULEURS ;
❑ LA VOIX ;	❒ LES BRUITS ;
❑ LE LANGAGE ;	❒ LES SONS ;
❑ L'(LES) ODEUR(S) ;	❒ L'(LES) ODEUR(S) ;
❑ …	❒ …

L'observation se doit d'être précise en vue de :

- donner une description d'une ou plusieurs personnes ;
- donner une description d'un lieu ;
- d'une scène de crime/délit ;
- de permettre la rédaction d'un rapport complet;
- …

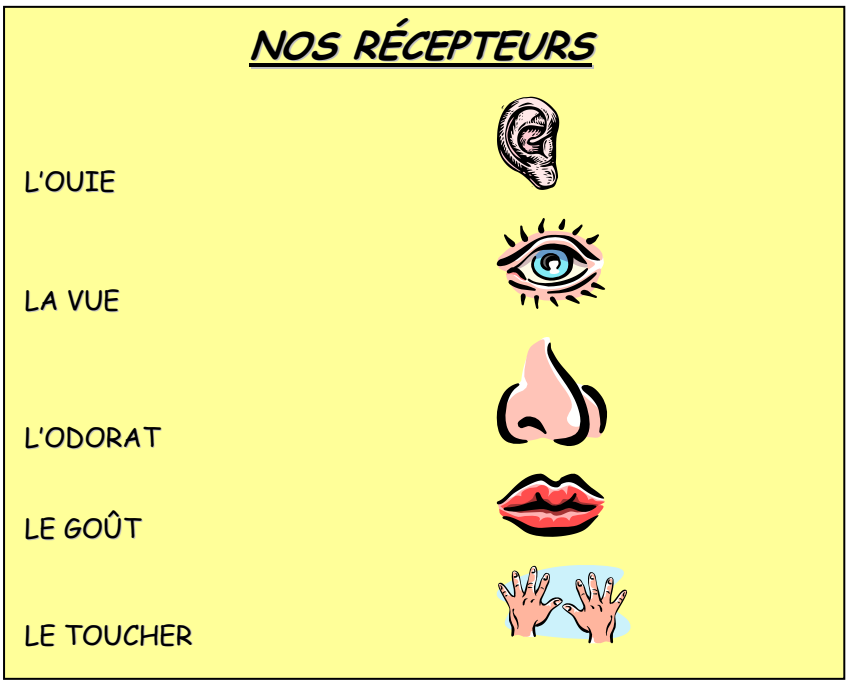
Dans la description d'une personne, au niveau de la taille, de la corpulence, … nous nous devons de travailler par comparaison avec :

- un autre individu ;
- un meuble ;
- une porte ;
- …

Au niveau des cheveux, des vêtements, de véhicules, … la priorité sera donnée aux nuances générales. On parlera de cheveux, de vêtements, de véhicules,… clairs, foncés. Ce n'est qu'au moment où un élément précis peut être avancé qu'il sera spécifié. Il en est de même au niveau des numéros de marque d'immatriculation. Si une partie de la marque d'immatriculation a été relevée, on doit s'efforcer de situer l'emplacement exact.

4. COMMENT SE PASSE L'OBSERVATION ?

L'observation nous aide à capter des signaux du monde extérieur.
Ceux-ci sont captés par des récepteurs, c'est-à-dire *l'ouie, la vue, l'odorat, le goût et le toucher*.



Ces récepteurs transmettent l'information *au système nerveux*. Différentes composantes entrent en action dans le traitement de l'information reçue : *la perception, l'attention, la mémoire, la motivation et émotions* et *la commande motrice.* L'interaction de ces différentes composantes produit une réponse qui est transmise par *des effecteurs* (muscles, glandes, langage,...).

Cette réponse est donc traduite en attitudes, ***en langage verbal et/ou en langage non verbal***. C'est-à-dire ce que l'autre nous observe à son tour. Nous montrons ainsi inconsciemment à l'autre ce que nous avons observé.

D'une part, nous observons *autrui*. Nous l'observons tout d'abord de loin, c'est-à-dire que nous le regardons de manière attentive quand il se trouve éloigné de nous.
Exemple : *il est sur le trottoir d'en face*.

Nous observons ses attitudes (le langage de son corps).
Ensuite, nous l'observons quand il est face à nous. Pendant la communication même, nous faisons attention, à différents degrés, au langage verbal (*mots utilisés, voix, débit, articulation, silence, ton*), au langage non verbal (corps et visuel : *la manière de parler, les gestes, les mimiques du visage, le regard, la posture, les attitudes*).

D'autre part, nous pouvons nous observer *nous-mêmes* c'est-à-dire faire attention à notre langage verbal, à notre langage non verbal et à nos attitudes. S'observer signifie prendre du recul face à nous-mêmes. Cette prise de recul nous aide à évaluer et ajuster nos comportements de manière à mieux communiquer.

LE LANGAGE VERBAL :

- MOTS UTILISÉS
- VOIX
- DÉBIT
- ARTICULATION
- SILENCE(S)
- TON

LE LANGAGE NON VERBAL :

- LA MANIÈRE DE PARLER
- LES GESTES
- LES MIMIQUES DU VISAGE
- LE REGARD
- LA POSTURE
- LES ATTITUDES

LA PERCEPTION

Dans cette partie du cours, nous allons étudier plus spécifiquement le mécanisme de perception, le mécanisme d'attention et le mécanisme de mémoire. Ces trois composantes sont complexes, elles sont en constante interaction, il est donc difficile de les dissocier mais pour des besoins pédagogiques, nous les étudierons séparément.
Dans la suite de ce syllabus, vous trouverez tout d'abord le concept de perception. Nous étudierons les trois étapes de ce processus et également les erreurs d'interprétation. Nous poursuivrons par le mécanisme de l'attention en développant les deux types et les trois dimensions de l'attention. Nous terminons par les quatre étapes qui entrent en jeu dans ce processus et par les facteurs d'activation de l'attention. Pour terminer, nous étudierons la mémoire, en expliquant les dichotomies existantes, en s'arrêtant quelque peu sur l'oubli et l'altération du souvenir et en terminant par les conditions d'accueil des informations et les opérations de transfert.

Grâce à l'étude de ces mécanismes intervenant dans l'observation, chacun devra être capable de diagnostiquer sa propre perception et celle d'autrui, d'adapter ses comportements pour maintenir son attention en éveil, d'émettre des comportements pour stimuler sa mémoire et d'établir les différentes relations entre les composantes étudiées.

1. QU'EST-CE QUE LA PERCEPTION ?

La perception est définie comme le fait de percevoir par les sens, par l'esprit. Exemples : *la perception des couleurs, des odeurs. Avoir une perception claire de la situation.*

Nous prenons connaissance d'informations sur l'état et les variations du monde extérieur grâce à nos cinq sens qui utilisent chacun des organes spécialisés : les yeux (la vue), les oreilles (l'ouïe), la peau (le toucher), le nez (l'odorat) et la bouche (le goût). Ces cinq sens transmettent de l'information à notre cerveau qui la traite pour nous donner ainsi une représentation du monde qui nous entoure : **c'est le processus de perception.**
Le cerveau décode l'information reçue par les sens.
Ces informations « décodées » sont des impressions de la réalité et non la réalité elle-même. Nous ne percevons pas la réalité comme elle est réellement. Ces impressions nous sont propres : **chacun a sa propre perception du monde,** nous voyons tous les choses d'une manière différente.

2. LES TROIS PHASES DANS LA PERCEPTION

La perception de chacun est unique car les trois phases de la perception sont spécifiques à toute personne. Les trois phases sont **la sélection, l'organisation et l'interprétation.**

Chacun a sa propre sélection, sa propre organisation, sa propre interprétation.

Donc, le processus entier de la perception aboutit forcément à une perception des choses propres à chacun.

2.1. La sélection

Nous ne captons pas la totalité des éléments présents dans notre environnement.

Nous sélectionnons les informations et ce, **pour deux raisons :**

1. Notre système physiologique de perception a des limites physiques qui nous empêchent de tout capter. *Par exemple, l'homme ne perçoit pas les mêmes sons que le chien. Celui-ci peut percevoir les ultra sons, nous pas.* Certains sons existent mais nous ne les percevons pas. De plus, chaque être humain a ses propres capacités et limites qui diffèrent d'une personne à l'autre : l'un entend mieux que l'autre et l'autre sent mieux que l'un. Ceci est valable pour les cinq sens.

2. Toutes les informations captées par nos sens ne font pas l'objet d'un traitement perceptif. Ceci signifie que toutes les informations que nous transmettent nos sens ne sont pas traitées par le processus de perception. Il serait trop difficile et inutile de tenir compte des moindres détails de notre environnement et de plus, notre appareil perceptuel possède des limites physiques qui nous en empêchent. Ce processus de sélection est en étroite interaction avec le mécanisme de l'attention dont nous parlerons plus loin.

   Les informations sont filtrées et certaines seulement entrent dans le processus de traitement de l'information (l'organisation et l'interprétation dont nous parlerons ensuite).

   Cette sélection de l'information est la plupart du temps inconsciente mais elle peut également être consciente et volontaire. La perception peut ainsi être dirigée de manière consciente par l'attention. Cela signifie que l'attention va conduire notre perception vers tel type de stimulus plutôt que vers tel autre.
   Exemple : *si vous devez faire attention dans un parking public à une voiture break blanche qui pourrait contenir une bombe, votre perception va être dirigée vers toute voiture blanche, ensuite vous allez constater si c'est un break. Vous aurez ainsi une idée plus ou moins précise du nombre de voitures de ce genre garées sur le parking. Alors que si votre attention n'avait pas dirigé votre perception vers ce genre de détail, vous n'en auriez sans doute aucune idée.*

   D'autres facteurs influencent la sélection de manière plus inconsciente comme :

   Les caractéristiques de la personne qui perçoit :
   La perception dépend largement de la personne qui est à la base du processus perceptuel. Chaque individu a ses propres critères de sélection.
   Les propriétés suivantes du sujet vont guider la perception :
   - son expérience antérieure ;
   - son histoire passée ;
   - ses attentes ou hypothèses ;
   - sa motivation du moment ;
   - ses émotions ;
   - sa condition physique ;
   - sa sensibilité au contexte.

   Plus l'intérêt pour une situation ou quelque chose de précis est grand, plus nos sens capteront des informations concernant cet objet ou cette situation.
   Exemple : *si je suis de mauvaise humeur j'aurai plutôt tendance à remarquer les choses négatives. Si je suis fatigué, ma vue risque d'être plus faible et donc je risque de ne pas remarquer les détails.*

Les caractéristiques de l'objet perçu :

Un objet, un sujet et/ou un événement possèdent plusieurs caractéristiques qui sont sa taille, son mouvement, sa couleur, son intensité, sa proximité, sa familiarité,...

A partir du moment où une de ses dimensions sort de l'ordinaire, elle dirigera notre perception vers elle : nous sélectionnerons plus facilement les informations de l'objet qui nous frappe.

Exemple : *on remarquera plus vite un homme de très grande taille dans une foule.*

La situation dans laquelle se trouve l'objet :

Le contexte dans lequel on va puiser les informations va faire que l'objet sera perçu de telle ou telle autre manière. Nous percevons normalement l'espace en trois dimensions. Ceci entraîne que les objets éloignés apparaissent plus petits que les objets rapprochés, que les textures changent selon la distance et l'angle d'observation, que les lignes parallèles convergent à mesure qu'on s'éloigne (Lindsay, Norman, 1980). Ces exemples sont appelés des illusions d'optique.

Toute information doit être intégrée dans une interprétation globale et cohérente de la scène visuelle.

Plus la perception est difficile, moins il y a d'informations, plus le sujet fait des hypothèses et risque des erreurs.

Exemple : *il fait nuit, vous surveillez une usine. A un certain moment vous entendez du bruit dans une pièce où l'éclairage est faible. Vous apercevez quelque chose mais il fait trop noir pour percevoir ces caractéristiques exactes. Vous risquez d'extrapoler et de commettre des erreurs d'interprétation.*

2.2. L'organisation

Notre cerveau organise les informations pour qu'on puisse en faire quelque chose.

L'organisation des éléments est un processus complexe. Le classement des informations est influencé par l'expérience, par l'histoire personnelle. Ce processus est fonction aussi de notre mémoire. Grâce à celle-ci nous pouvons classer et comparer les informations avec celles déjà rencontrées.

Ces règles sont nécessaires mais elles présentent des inconvénients. Le classement ne permet pas de voir certaines nuances et elle risque de réduire la diversité à quelques catégories.

Exemple : *nous pourrions associer un jeune mal rasé, mal vêtu à un toxicomane.*

Comme nous allons le voir cette organisation va nous faire émettre des hypothèses qui vont influencer nos attitudes, notre langage verbal et notre langage non verbal.

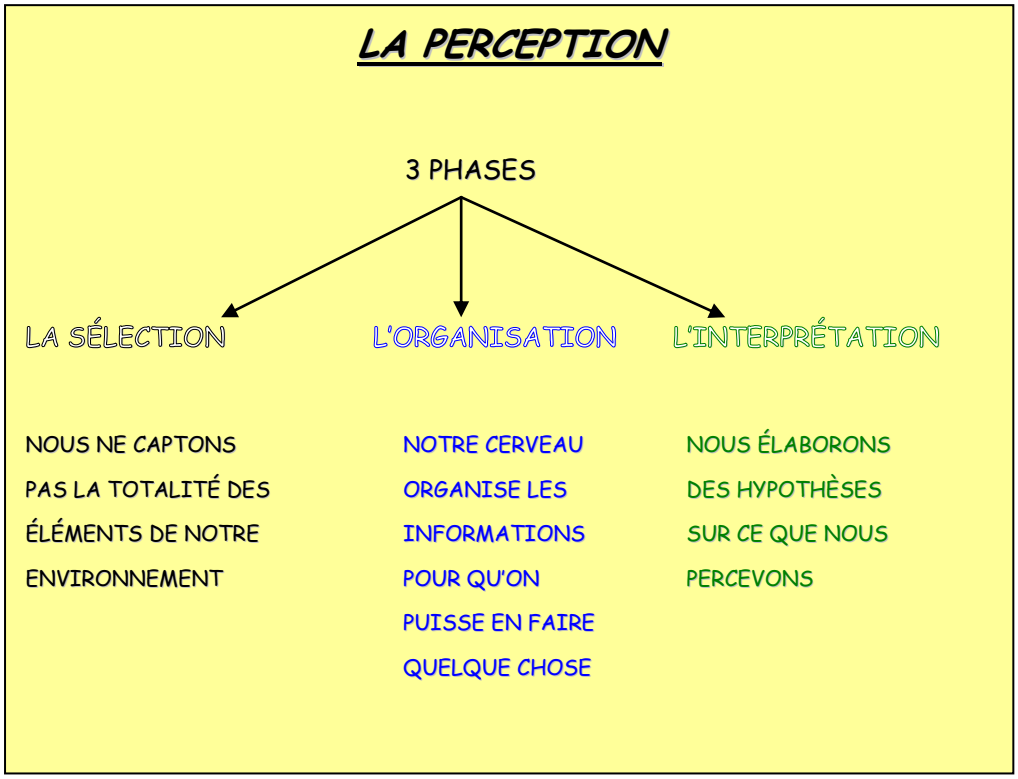
2.3. L'interprétation

Nous élaborons des hypothèses sur ce que nous percevons.

Reprenons l'exemple du jeune mal rasé et mal vêtu. Nous associons cette image à un toxicomane. Cette représentation risque de nous amener à émettre des hypothèses telle que : ce garçon est dangereux, il peut attaquer la vieille dame qu'il va croiser Ce genre d'interprétation peut nous faire commettre des comportements inopportuns, par exemple aller le trouver et l'accoster de manière brusque. La communication risque d'être agressive et le jeune va se sentir menacé alors qu'il n'a rien à se reprocher.
Donc, notre interprétation peut entraîner des comportements inappropriés et quelquefois dangereux. De plus, elle risque de fausser la communication qui est très importante dans notre métier.

L'interprétation sert, sur base des perceptions, à **se forger une impression des autres et à donner un sens à leurs comportements.** *Quand vous percevez quelqu'un qui sourit, vous pouvez penser qu'il est heureux car vous souriez vous-même quand vous êtes heureux mais votre voisin peut penser que cette personne sourit simplement à une autre et qu'elle n'est pas nécessairement heureuse.* Cet exemple montre que chacun a sa propre théorie de la personnalité et donc qu'il n'y a pas qu'une seule façon d'interpréter ce que l'on perçoit. De manière à ne pas commettre d'erreurs, **il faut émettre plusieurs hypothèses face à une même perception.**

Les premières <u>impressions</u> sont évidemment déterminantes, car c'est à partir d'elles que nous allons déduire la personnalité d'autrui. Pour y arriver, nous n'hésitons pas à compléter notre idée par d'autres informations qui vont nous renforcer dans notre première impression. C'est-à-dire que nous allons uniquement retenir ce qui va dans le sens de ce que nous pensons et nous allons rejeter ce qui s'y oppose. Une fois établis, ces jugements sont donc résistants au changement. Ce mécanisme nous aide à établir rapidement une impression sur quelqu'un et ainsi nous pouvons juger du comportement à adopter face à lui. Toutefois, ce jugement rapide peut être totalement ou partiellement erroné et entraîner des relations faussées.



3. QUELQUES ERREURS D'INTERPRÉTATION

Comme nous l'avons signalé ci-dessus, des erreurs d'appréciation sont possibles dans nos perceptions. Nous allons ci-dessous passer en revue quelques erreurs fréquentes.

- **La projection** est un mécanisme qui nous pousse à nous tromper par rapport à autrui. Nous pensons que les autres pensent et réagissent comme nous.
- **L'attribution des succès et des échecs :** Nous avons tendance à attribuer notre réussite à des facteurs internes (nos qualités, notre personnalité, notre motivation,…) et nos échecs à des facteurs externes (d'autres personnes, le contexte, le hasard,…).
- **L'effet de négativité** se traduit par notre sensibilité plus grande aux caractéristiques négatives des personnes plutôt qu'aux positives. Cette tendance est de remarquer et de retenir davantage les points négatifs et les défauts que les points positifs ou les qualités.
- **La généralisation :** c'est quand nous généralisons un trait de caractère bien précis à toute la personnalité d'un individu.
  Exemple: *un employé étant perçu comme honnête, se voit imputer d'un seul coup d'autres qualités personnelles comme la compétence et la sécurité à propos desquelles l'observateur n'a aucune preuve.* Cette généralisation peut se faire également dans le temps : le comportement d'une personne à un moment donné est généralisé dans le temps et considéré comme toujours présent.
- **Les préjugés** sont des jugements positifs ou négatifs, formulés par anticipation,

sans examen préalable, à propos d'une personne ou d'une chose et qui de ce fait comprend des biais et des attentes spécifiques. Le préjugé se rapporte spécifiquement à des groupes sociaux ou à des individus caractérisés par l'appartenance à une catégorie sociale ou par le fait de présenter un attribut propre à cette catégorie : on parle de préjugé de couleur, de sexe, de classe, etc. Il est considéré comme manifestant, de la part de la personne qui l'exprime, une position différente qui peut s'accompagner de dépréciation, voire d'hostilité, ou au contraire, de positivité à l'égard des individus ou groupes cibles du préjugé.
Exemples : *tous les gitans sont des voleurs, tous ceux qui portent des lunettes sont des intellos.* Malheureusement, les préjugés sont très peu remis en question et quand ils sont contredits par les faits ceux-ci constituent des exceptions : « *Tous les gitans sont des voleurs sauf mon ami qui n'est pas vraiment comme les autres ».* Reconnaître les préjugés que nous émettons est très important pour pouvoir les analyser et revoir notre jugement face aux faits.

- **L'effet de corrélation illusoire** est le fait d'établir des liens qui n'existent pas entre des comportements et/ou des événements.
  Exemple : *j'entre dans une pièce où des personnes sont en conversation, elles se taisent juste à ce moment-là. Je peux l'interpréter comme le fait qu'ils étaient en train de parler de moi et en mal. Je fais alors un lien qui peut être inexact entre deux faits : mon entrée dans la pièce et la fin de la conversation.* Le fait de penser une telle chose va influencer mon comportement face aux autres personnes et donc il y a peu de chance pour que je puisse faire preuve d'assertivité.
- **L'erreur fondamentale** est la tendance à surestimer, dans l'explication d'un comportement, la part qui provient de son acteur et à sous-estimer celle qui résulte de la situation. Cette erreur a été déclarée fondamentale, car elle pollue en permanence nos jugements sur autrui.
- **L'illusion de domination :** la fonction essentielle des attributions est celle d'une domination de l'environnement social par le biais de la stabilité. Cette illusion peut nous amener à dénigrer des victimes innocentes afin de préserver notre notion de justice.

ERREURS D'INTERPRETATION

- ❑ LA PROJECTION
- ❑ L'ATTRIBUTION DES SUCCÈS ET DES ÉCHECS
- ❑ L'EFFET DE NÉGATIVITÉ
- ❑ LA GÉNÉRALISATION
- ❑ LES PRÉJUGÉS
- ❑ L'EFFET DE CORRÉLATION ILLUSOIRE
- ❑ L'ERREUR FONDAMENTALE
- ❑ L'ILLUSION DE DOMINATION

L'ATTENTION

Nous l'avons dit, le mécanisme de sélection de l'information qui entre en action dans la perception peut être activé consciemment et volontairement.
On met en œuvre alors les mécanismes d'attention.

1. QU'EST-CE QUE L'ATTENTION ?

L'attention est définie comme le mécanisme de sélection d'une partie de l'information reçue en vue d'un traitement plus approfondi.

Il existe deux formes d'attention :

- ***L'attention focalisée*** (sélective ou dirigée) consiste à réagir à un stimulus particulier parmi plusieurs.
- ***L'attention divisée*** consiste à répartir (distribuée ou divisée) son attention sur plusieurs sources d'information à la fois.
  Exemple : *accomplir plusieurs tâches à la fois : conduire une voiture tout en participant à une conversation.*

L'attention a pour fonction de nous permettre de mieux **percevoir**, **concevoir**, **distinguer** et **mémoriser**.

L'ATTENTION

⇨ mécanisme de sélection d'une partie de l'information reçue en vue d'un traitement plus approfondi ;
⇨ l'attention dirige notre perception vers des informations spécifiques en vue de les traiter.

2 FORMES D'ATTENTION :

L'attention FOCALISEE

❑ SÉLECTIVE OU DIRIGÉE
❑ CONSISTE À RÉAGIR À UN STIMULUS PARTICULIER PARMI PLUSIEURS …

L'attention DIVISEE

❑ DISTRIBUÉE OU DIVISÉE
❑ CONSISTE A REPARTIR SON ATTENTION SUR PLUSIEURS SOURCES D'INFORMATION A LA FOIS …

On peut distinguer trois grandes dimensions à l'attention:

a. La dimension qualitative :

La dimension qualitative

- MILIEU SOUMIS À DES CHANGEMENTS INCESSANTS ;
- PLUS DE VARIABLES QU'IL NE NOUS EST POSSIBLE D'EN ANALYSER.

⇨ FONCTION SELECTIVE FAISANT PARTIE DE LA PHASE DE PERCEPTION.

b. La dimension quantitative :

La dimension quantitative

- L'ATTENTION PEUT VARIER EN INTENSITÉ ;
- PROFONDEUR VARIABLE DE LA CONCENTRATION ;
- + OU – GRANDE FRAGILITÉ DANS LA RÉSISTANCE À LA DISTRACTION ;
- DÉPEND DE LA MOTIVATION ET DES FACTEURS PHYSIOLOGIQUES…

c. La dimension dynamique :

La dimension dynamique

- NOTRE ATTENTION VARIE D'UN MOMENT À L'AUTRE ;
- DES ÉVÉNEMENTS IMPRÉVUS DE L'ENVIRONNEMENT ;
- CERTAINES MODIFICATIONS DU CONTEXTE CORRESPONDENT À DES ÉTATS BREFS, DES RÉACTIONS INSTANTANÉES ET ÉPHÉMÈRES ;
- EFFETS PEU DURABLES.

2. LES QUATRE ÉTAPES DE L'ATTENTION

Nous allons parcourir les grandes étapes qui se produisent dans le processus d'attention en prenant l'exemple du chat qui attend patiemment la souris devant son trou, le gardien de faction sur un parking de magasin, l'automobiliste se préparant à dépasser une série de véhicule sur autoroute, ...

a. **L'état stationnaire :** *l'automobiliste se place sur la bande centrale de l'autoroute dans l'intention de dépasser une série de véhicules circulant sur la bande de droite ;*

b. **Alerte et détection :** *il vérifie si aucun de ces véhicules n'entame, également, une manœuvre en vue de dépasser ;*

c. **Traitement attentif contrôlé :** *tout en dépassant la série de véhicules, il surveille attentivement l'attitude des autres conducteurs ;*

d. **Attente et préparation :** *il est prêt, à tout moment, à freiner, à modifier sa trajectoire, … de manière à éviter la collision avec un véhicule pouvant déboiter brusquement.*

LES 4 ÉTAPES DE L' ATTENTION

- L'ÉTAT STATIONNAIRE ;
- L'ALERTE ET LA DÉTECTION ;
- LE TRAITEMENT ATTENTIF CONTRÔLÉ ;
- L'ATTENTE ET LA PRÉPARATION.

LA MEMOIRE

1. QU'EST-CE QUE LA MÉMOIRE ?

Elle est définie, par le grand dictionnaire de psychologie (Bloch, 1996), comme une « ***capacité d'un système de traitement*** (naturel ou artificiel) ***à encoder*** l'information extraite de son expérience avec l'environnement, à la ***stocker*** dans un format approprié puis à la ***récupérer*** et à l'***utiliser*** dans les actions ou les opérations qu'il effectue ».

LA MEMOIRE

= CAPACITÉ **D'ENCODER**, **DE STOCKER** PUIS **DE RÉCUPÉRER** ET **D'UTILISER** L'INFORMATION.

3 FORMES DE MÉMOIRE

LES MÉMOIRES SENSORIELLES

- SPÉCIFIQUES À CHAQUE MODALITÉ SENSORIELLE ;
- NE CONSERVENT L'INFO QUE PDT UNE TRÈS COURTE DURÉE ;
- PEUVENT ÊTRE TRANSFÉRÉES EN MCT POUR DES TRAITEMENTS ULTÉRIEURS, GRÂCE AU MÉCANISME DE PERCEPTION.

LA MÉMOIRE À COURT TERME

- APPELÉE AUSSI MÉMOIRE DE TRAVAIL ;
- REÇOIT LES INFORMATIONS DES MÉMOIRES SENSORIELLES ;
- A UNE CAPACITÉ DE STOCKAGE LIMITÉE ;
- ELLE EST FRAGILE.

LA MÉMOIRE À LONG TERME

- REÇOIT LES INFORMATIONS DE LA MCT QUI ONT FAIT L'OBJET DE RÉPÉTITIONS ;
- A UNE CAPACITÉ VIRTUELLEMENT INFINIE ET PERMANENTE ;
- MAIS LES INFORMATIONS PEUVENT Y FAIRE L'OBJET D'INTERFÉRENCES.

L'OUBLI

La MCT et la MLT sont toutes deux touchées par le phénomène de l'oubli mais de manière différente : l'oubli résulte surtout de la présence d'une tâche interférente (ou toute diversion de l'attention) dans le cas de la MCT, alors que les éléments oubliés de la MLT témoignent essentiellement d'un problème d'accès (de récupération) de ces informations. L'oubli exprimerait un problème d'accès, de récupération d'informations qui sont toujours en mémoire.

1. LA COURBE DE L'OUBLI

L'OUBLI SUIT EN GÉNÉRAL LA COURBE SUIVANTE :

- APRÈS 20 MINUTES : 40% DE DÉPERDITION
- APRÈS UNE HEURE : ENVIRON 12% DE DÉFICIT SUPPLÉMENTAIRE
- APRÈS 8 HEURES 30' : ENVIRON 10% DE DÉFICIT SUPPLÉMENTAIRE
- APRÈS UN JOUR : ENVIRON 2% DE DÉFICIT SUPPLÉMENTAIRE
- APRÈS 2 JOURS : ENVIRON 5% DE DÉFICIT SUPPLÉMENTAIRE
- APRÈS UNE SEMAINE : SEULS 20% DES SOUVENIRS SONT ENCORE PRÉSENTS

2. LES FACTEURS D'INFLUENCE DE L'OUBLI

Retenons-en particulièrement deux :

- L'enregistrement en situation de stress :
  Lorsqu'une personne est dans une situation de stress au moment de l'enregistrement de l'information, on constate une tendance marquée à l'oubli plus important et plus rapide.
  Exemple : *d'une personne victime d'une agression qui ne peut se souvenir de certains éléments après un temps relativement court.*
- Le refoulement psychologique :
  Grâce à un mécanisme de défense, fort utile d'ailleurs, notre tendance est de refouler les souvenirs désagréables ou liés à des problèmes psychologiques personnels.

3. L'ALTÉRATION DU SOUVENIR

Lié à une fixation défectueuse (problèmes liés à la perception) ou à la durée de conservation (au fur et à mesure du temps, les souvenirs deviennent de plus en plus confus et fragmentaires), ce phénomène se traduit ainsi : les images conservées ne correspondent pas à la réalité. Ce qui peut être à l'origine de modifications inconscientes des souvenirs. Nous reconstruisons le passé et nous suppléons aux défaillances de notre mémoire par l'imagination.
On élimine les détails incompris, on en renforce ou en atténue d'autres, on ajoute des éléments, de manière à donner à l'ensemble un caractère cohérent et compréhensible.

4. QUELQUES TECHNIQUES DE MÉMORISATION

a. S'approprier par l'action et l'expérience :

L'esprit se rappelle ce qu'il fait et non ce que fait le monde, l'expérience est ce dont on se souvient. Retenir ce n'est pas empiler des connaissances les unes sur les autres. Retenir c'est progresser dans la connaissance grâce à l'expérience.

b. S'approprier par la réflexion :

C'est par des processus de comparaison, de différenciation, d'associations, de groupement que la mémoire enregistre. C'est en mobilisant son acquis pour y associer ce qu'il veut acquérir en supplément que l'individu va s'en garantir l'appropriation.

c. S'approprier par le langage :

Il y a dans le langage une source manifeste d'accès à la connaissance qui doit être utilisée comme moyen d'appropriation de cette connaissance ; toute production qui passe par le langage devient source de mémorisation: lire un livre et en parler, voir un film et en parler, raconter des histoires à son enfant, les lui faire raconter à sa manière, parler de l'exposé qu'on va faire, parler de la réunion qui a eu lieu. Reformuler dans son propre langage ce que l'on veut retenir est un des meilleurs outils de transfert que l'on possède.

d. La prise de notes :

Il semble que la prise de notes soit ce qu'on ait trouvé de mieux pour pallier les carences d'une mémoire humaine peu fiable. Car, prendre des notes rassure, soulage de « l'effort presque inhumain » de faire « autrement », évite « l'encombrement cérébral », mais fait

incontestablement courir des risques comme ne pas pouvoir les relire, ou ne plus comprendre les abréviations, ou les enterrer et ne plus les retrouver.
Il vaut mieux qu'elle soit une reformulation dans son propre langage : prendre des notes pour mémoriser, c'est transformer dans ses propres mots, les mots qui nous sont les plus familiers, le plus intimes, les plus évocateurs de l'information d'origine, qu'elle ait été vue, lue ou entendue.
Elle doit être commandée par un objectif : Prendre des notes sans savoir ce que l'on va en faire mène à deux comportements : ne pas savoir quoi prendre ou vouloir tout prendre. Une prise de notes est une sélection de l'information par rapport à l'utilisation que l'on veut en faire.
Elle doit être une mise en ordre et une mise en valeur : Elle doit être clair, agréable à l'œil et donner l'envie d'être lue. Il faut organiser les informations recueillies en fonction de leur caractéristiques (réflexions personnelles, informations reçues, dissocier l'essentiel de l'accessoire en soulignant, en encadrant).

Comme nous avons pu le voir, le recours à la mémoire est constant. Vous serez amener à faire des rapports, à témoigner. Pour réaliser au mieux ces fonctions, votre mémoire doit être optimale. Vous devez mettre en place des comportements facilitant votre mémoire et vous devez dissocier vos souvenirs pour ainsi percevoir quelle mémoire est plus déficiente pour l'entraîner davantage.

- Entraînez-vous à l'observation active en mettant en place les différentes techniques développées ci-dessus.
- Mettez en place des techniques de mémorisation et évaluer leur pertinence.
- Préférer ne rien dire (je ne sais pas ou je n'ai pas vu ou entendu) plutôt que de vouloir répondre à tout prix, au risque de « reconstruire » le souvenir et de combler les lacunes avec des éléments ajoutés et donc d'inventer une partie de la réalité.

Conclusion

L'observation est un processus qui fait appel à différents mécanismes complexes : la perception, l'attention et la mémoire. Ils sont en interaction constante et comme vous avez pu le remarquer l'un ne se fait pas sans mobilisation des deux autres. Pour optimaliser l'observation, il faut entraîner chacun des ses processus. Des exercices peuvent être réalisés constamment dans la vie de tous les jours, de manière à évaluer leur pertinence et à employer les bons stratagèmes lors de votre surveillance.

FACTEURS D'ATTENTION

L'ATTENTION SE MÉNAGE ⇨ PERMETTRE À L'ESPRIT DE MARQUER DES PAUSES

L'ATTENTION S'ÉDUQUE
⇨ CHACUN PEUT DÉCIDER ET RÉALISER LE RENFORCEMENT DE SON ATTENTION

(ZOOM AVANT/ZOOM ARRIÈRE)

L'ATTENTION SE RODE ⇨ CHACUN PEUT DÉCIDER DE DEVENIR OBSERVATEUR

Il ne faut pas oublier que votre interlocuteur perçoit, lui aussi, vos attitudes, votre langage verbal et votre langage non verbal et qu'il va lui aussi organiser et traiter les informations que vous lui renvoyez.
Soyez donc vigilant aux autres mais aussi à vous-même.

Annexes

(***source : Gendarmerie Belge 1797-2001***)

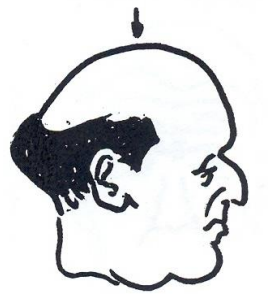
1. *CARACTERISTIQUES DU VISAGE*

LES CHEVEUX

a) La calvitie :

Calvitie frontale

Calvitie tonsurale



Calvitie totale

Calvitie temporale

Calvitie occipitale

Calvitie frontale et temporale

Sans cheveux - Rasé

b) L'implantation des cheveux sur le front :

Ronde

À angles droits

En points montants

Le Visage :

a) Ses dimensions :

En toupie

En losange

En pyramide

Asymétrique

Les rides :

a) Frontales :

Ride unique et totale

Ride médiane

Double ride

Rides multiples qui sont +/- horizontales

b) Oculaires :

1. Temporales :

Au coin externe de chaque œil appelés pattes d'oies, pied de poule ou patte de canard

2. Entre les sourcils :

Ride vertical au milieu

Ride double verticale entre les sourcils

Ride oblique entre les sourcils

Sillon horizontal sur la racine du nez

Ride arquée entre les sourcils

Triangle entre les sourcils

Les sourcils :

a) Suivant leur volume ou leur épaisseur :

clairsemés

Fournis ou drus

Réunis ou en taroupe

Les yeux :

a) l'ouverture verticale :

Petite ou peu ouverte

Grande ou très ouverte

b) Les paupières tombantes ou gonflées :

d) Les yeux bridés :

Type asiatique

e) La position des globes oculaires :

Enfoncés

Saillante

f) Les yeux chassieux :

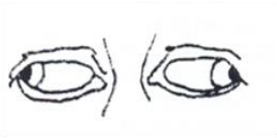
Les yeux qui coulent

g) Les défauts :

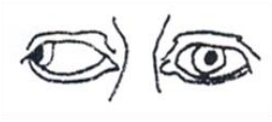
1. **Le strabisme :** convergent : vers l'intérieur
   divergent : vers l'extérieur

Strabisme convergent des deux yeux

Strabisme droit convergent
Strabisme interne



Strabisme divergent des deux yeux



Strabisme droit divergent
Strabisme externe

Le nez :

a) Le profil :

1. De la racine :

2. De son dos :

Nez cave

Nez rectiligne

Nez vexe

Nez busqué

La bouche :

a) Dimension ou taille :

Petite

Grande

b) Particularité de la bouche :

Coins abaissés

Coins relevés

Bouche en coeur

Le menton :

a) L'inclinaison :

Menton fuyant

Menton vertical

Menton saillant

b) La hauteur : petite - moyenne - grande

petite

grande

2. FORMULAIRE DE SIGNALEMENT

SEXE : M - F

AGE APPARENT : +/- ……..ans

CORPULENCE : mince – moyenne – forte

VISAGE : maigre – gras – rond
allongé – pommettes saillantes
carré - ovale

TYPE : européen – africain - méditerranéen

TEINT : pâle – basané - rosé
taches de rousseur
taches de vin

CHEVEUX :
Couleur : claire – foncée

Coiffure : plate – bouclée – frisée
crépue – ébouriffée
peignée en avant
avec raie/sans raie
peignée en arrière
avec raie/sans raie
brosse

YEUX :
Couleur : marrons – bleus – gris – verts - vairons
Forme : petits – grands – enfoncés
saillants – bouffis – bridés
Regard : agressif – étonné
Pupilles : rétrécies - dilatées
Caractéristiques : strabisme - non-voyant – mal voyant – œil de verre – cache œil

SOURCILS : minces – épais - unique
relevés - retombants

NEZ : cave – enfoncé - rectiligne
busqué – courbure convexe - écrasé – cassé
épaté – bout relevé (en trompette)

BOUCHE : petite – grande

LEVRES : minces – épaisses

DENTITION : régulière – irrégulière
serrée – espacée
argentée – aurifiée

MENTON : pointu – carré – saillant à fossette

OREILLES : petites – grandes- écartées

MAINS : courtes – allongées – maigres - potelées
soignées – négligées
ongles soignés – longs – courts – rongés

BAGUES : ……

AMPUTATIONS : ……..

LANGAGE : français – néerlandais
autre langue
patois
accent

VOIX : douce – chantante – forte
rude - aiguë – grave
rauque – bredouille
bégaiement

HABILLEMENT : nature:
forme :
teinte :
classe sociale ou profession qu'il dénote :
……
……

AUTRES PARTICULARITES
(démarche, allure générale, etc.)

- Démarche
- Barbe
- Favoris
- Moustache
- Bouton
- Tatouages (bras – mains – épaules - …)
- Cicatrices (visage – mains – bras - …)
- Piercing(s)
- ……
- ……
- ……

REDACTION DE RAPPORT(S)

Jean-Louis GALETTA

TABLE DES MATIERES

1. **INTRODUCTION** page 04
2. **TYPES de RAPPORTS**
   2.1. Le rapport analytique
   2.2. Le rapport descriptif
3. **LE RAPPORT DE L'AGENT DE GARDIENNAGE** page 05
   3.1. Le rapport de prestations
   3.2. Le rapport d'événement
4. **LES QUALITES D'UN RAPPORT** page 06
   4.1. Qualité de fait
   4.2. Qualité de forme
      4.2.1. La présentation – L'exposé des faits – La confusion
      4.2.2. Caractéristiques du rapport
      4.2.3. Conseil
5. **LA COMPOSITION DU RAPPORT** page 07
   5.1. Les mentions obligatoires
      5.1.1. La date et l'heure
      5.1.2. L'objet
      5.1.3. Le destinataire
      5.1.4. La mention précédent immédiatement la signature
      5.1.5. La signature
   5.2. Le corps
   5.3. Les mentions et informations complémentaires
      5.3.1. Un n° d'ordre
      5.3.2. La conclusion
      5.3.3. Les annexes
6. **LA REDACTION** page 09
   6.1. Délai de rédaction
   6.2. Préparation à la rédaction
   6.3. Organisation de l'observation ou de l'information
7. **EXERCICE(S)** page 11
8. **EXEMPLE DE RAPPORT EN FONCTION DE L'EXERCICE** page 12

Le cours demeure la propriété de son auteur.
Toute reproduction, même partielle, par quelque procédé que ce soit est strictement interdite sans l'autorisation écrite de l'auteur.
Le centre Asty-Moulin bénéficie d'un accord non exclusif d'utiliser le support à des fins de formation des élèves de 7ième technique de qualification en métiers de la sécurité.
La Fédération Wallonie-Bruxelles est priée, ***pour le 30 septembre de chaque année***, de transmettre par écrit à l'auteur, la liste des établissements scolaires utilisant ce cours.
Sauf accord explicite, le centre de formation et/ou l'établissement scolaire n'est pas autorisé à copier, adapter, traduire, vendre, louer, prêter, communiquer au public partiellement ou entièrement le syllabus, de quelque manière que ce soit (sur quelque support que ce soit), ni à créer des travaux dérivés des éléments précédents.
Il peut être mis fin à tout moment et sans préavis, par l'auteur, à ces accords par le simple envoi d'un courrier recommandé.

1. INTRODUCTION

Nous épinglons dans le dictionnaire « QUILLET » et le « LAROUSSE UNIVERSEL » :

RAPPORT : - « Compte rendu que l'on fait sur une affaire quelconque dont on a été chargé, sur un fait observé ».
- « Récit, témoignage (voilà le rapport de ce que j'ai vu, ...) ».
- « Exposé, écrit ou verbal ».

RAPPORTER : « Rapporter un fait comme il s'est passé ».
« Faire le récit de ce qu'on a vu et entendu ».

Nous en déduisons que le RAPPORT est un acte de communication, généralement écrit, par lequel le rédacteur porte un fait, un événement, ou le résultat d'une activité déterminée, à la connaissance d'une ou plusieurs personnes concernées.

C'est en réalité, un instrument d'information qui organise l'exposé d'un fait.

2. TYPES DE RAPPORTS

- La relation verbale d'un fait est permise si le demandeur le souhaite mais il est évident que le RAPPORT ECRIT reste la forme la plus usuelle de l'exposé.

- Ce support « papier » reste la référence, le document de base, la preuve de ce qui a été vécu. N'oublions pas qu'il peut aider et servir les Autorités civiles et judiciaires en cas d'enquête.

2.1. LE RAPPORT ANALYTIQUE : (*Très rarement établi par l'agent de gardiennage).*

Il y a beaucoup à en dire mais retenons d'une manière générale que les faits constituent le point de départ d'une analyse raisonnée qui aboutit à des conclusions et même à des conseils d'action.

2.2.LE RAPPORT DESCRIPTIF ; *(Intéresse principalement l'agent de gardiennage).*

Il s'en tient aux faits et aux faits seulement. Il présente la situation non pas telle qu'elle devrait être ou telle qu'elle sera, mais TELLE QU'ELLE EST.
L'auteur ne se met pas en scène. Il n'exprime ni son opinion, ni ses conclusions ; tout au plus en certaines circonstances, exprime-t-il une option éventuelle à prendre.

© Jean-Louis GALETTA – Cours de rédaction de rapport(s) – Version initiale 1999 – Version actualisée en mai 2014

Il s'agit, en général, d'un rapport établi dans le milieu industriel lorsque l'agent de gardiennage devient « *un collaborateur direct* » du Directeur du Service Interne de Prévention et de Protection au Travail.

3. LE RAPPORT DE L'AGENT DE GARDIENNAGE

Généralement l'agent établit DEUX formes de rapport :

3.1. LE RAPPORT qui relève de ses **PRESTATIONS.** Celui qui atteste des activités sur une durée déterminée, par service, par mission, par poste. On l'assimile volontiers à la feuille de route, un agenda ou au carnet de bord. Il répond à une forme voulue par la société employeuse (généralement sous l'aspect d'un formulaire).

NOTES : - Il est donc le reflet des activités de l'agent, preuve de l'accomplissement des diverses tâches pour l'employeur.
Il est aussi le trait d'union, le relais dans la réalisation d'une ou plusieurs missions s'étalant sur une période dépassant celle des prestations de l'agent. Il lie en fait et directement l'agent à ses collègues pour une poursuite des activités définies.

3.2. RAPPORT relatif aux **EVENEMENTS** survenus dans l'exécution des missions de l'agent.
Sa rédaction ne peut pas apparaître sur le rapport lié aux prestations. Il s'établit sur un document prévu à cet effet, transmis séparément.

NOTES : - Il exprime donc une situation particulière, habituellement portée à l'attention de l'employeur.
Il établit aussi le constat d'une anomalie, d'un accident, d'un manquement, d'une faute, d'une imprudence. Ainsi il est la preuve de l'existence d'un fait précis.
Il appelle une réaction, immédiate ou ultérieure, visant une correction ou une adaptation.

ATTENTION : Ne pas oublier dans le chef de l'agent, que la constatation de certains événements l'oblige à la prise de dispositions complémentaires telles que des mesures correctives immédiates et/ou obligatoires comme l'appel sans délai des services de secours (112).

Il ne peut pas être ignoré :

- L'inscription de l'heure d'appel et celle à laquelle l'agent se trouve sur les lieux de l'intervention à mener.
- Les mesures prises par l'agent quant à préserver les lieux, traces et indices, à l'occasion d'une affaire judiciaire.
- L'identification de la ou des victimes.
- Les coordonnées du ou des véhicules en cause et les renseignements repris sur les documents y afférents.

QUELQUES EVENEMENTS NECESSITANT LA REDACTION D'UN RAPPORT D'EVENEMENT (liste non exhaustive)

- Les accidents de circulation (sur route, rails, navigation), les inondations, les incendies, ...
- Les faits volontaires : les vols, le vandalisme, le sabotage, les scènes de coups, les injures,...
- Les fautes, les erreurs, les manquements, les imprudences : désordres répétés, porte coupe-feu laissée ouverte, porte ou fenêtre formant clôture laissée ouverte,...
- Les infractions aux prescriptions du Code du Bien-Être au travail,...

4. LES QUALITES D'UN RAPPORT.

4.1. QUALITE DE FAIT :

C'est un travail de méthode et de confiance qui implique la plus grande impartialité. Aucune opinion personnelle ne sera traduite. La fantaisie est donc proscrite.

4.2. QUALITE DE FORME :

Il est évidemment fait abstraction « du rapport » qui consiste à compléter un formulaire type sur lequel l'information se traduit par l'apport de réponses attendues en regard des questions pré imprimées.

Des exemples de types de rapport actuellement employés par des entreprises de gardiennage sont soumis à la critique des étudiants. L'analyse du pour/contre provoque la réaction des étudiants.

4.2.1. **La présentation** doit être ordonnée et logique ;
L'exposé des faits répond à l'ordre chronologique ;
La confusion ne peut exister, ce qui amène le rédacteur à épuiser un sujet déterminé avant d'en aborder un autre.

4.2.2. Le rapport se caractérise par :

LA SIMPLICITE : Des phrases courtes et simples en évitant toute recherche de style. Pas d'expression familière, populaire ou argotique. Le ton ironique ou humoristique est inconditionnellement rejeté.
LA CLARTE : Précision du vocabulaire. Le rédacteur doit utiliser des mots dont il connaît le sens exact. (Se méfier des synonymes).
LA CONCISION : Ce qui ne veut pas dire « brièveté ». C'est en fait l'expression d'une pensée avec le strict emploi des mots nécessaires. Il faut éviter les répétitions.
Et surtout il doit être COMPLET : Si l'information n'est pas complète, l'incertitude peut être présente et conduire à la prise de mauvaises décisions.

4.2.3 UN CONSEIL :

Si des sujets et/ou des personnes différents sont à traiter, il parait tout indiqué de dresser autant de rapports qu'il y a de sujets et/ou de personnes. Cette façon d'agir évite de créer la confusion.

5. LA COMPOSITION DU RAPPORT

On y distingue : **1. LES MENTIONS OBLIGATOIRES**

- *La date et l'heure*
- *L'objet*
- *Le destinataire*
- *La mention précédant immédiatement la signature*
- *La signature*

2. LE CORPS (l'information proprement dite)

3. LES MENTIONS ET INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES.

5.1. LES MENTIONS OBLIGATOIRES :

5.1.1. La date et l'heure: ce sont celles des constatations.

5.1.2. L'objet : C'est l'indication en une courte formule du sujet traité. Cette indication est de nature à renseigner immédiatement le lecteur du motif pour lequel le rapport est établi. Elle facilite aussi la tenue des répertoires.

© Jean-Louis GALETTA – Cours de rédaction de rapport(s) – Version initiale 1999 – Version actualisée en mai 2014

5.1.3. Le destinataire : En règle générale, le rapport est adressé à « *son chef* ». Il peut en être autrement avec, ou non, copie directement transmise à telle ou autre personne concernée. Il s'agit en réalité de répondre à la procédure interne de l'employeur et aux instructions de « la hiérarchie ». Dans bien des cas cette procédure est l'étape intermédiaire du circuit d'information à destination de l'ayant droit.

5.1.4. La mention précédant immédiatement la signature:
« Rapport clos le ..... à .....Hr ».

5.1.5. La signature : Celle du (des) rédacteur(s) avec mention en TOUTES LETTRES, du nom, du prénom, de la qualité.

5.2. LE CORPS :

C'est l'exposé des faits avec les qualités requises.

Certains de rédacteurs utilisent une « introduction » à l'exposé des faits comme par exemple : « *J'ai l'honneur de vous informer que...* ». Mais il parait plus indiqué « d'attaquer » directement le sujet: « le (date) à (heure), **nous** constatons... ».

5.3. LES MENTIONS ET INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES :

5.3.1. **Un N° d'ordre**, du rapport est appréciable et est même obligatoire dans nombre de sociétés. Il permet d'ailleurs de reconstituer l'ordre des événements ou encore de faire la preuve de certains faits. Sa conception peut être différente (informatique, secrétariat distinct, formulaire,...). Il aide également au classement.

5.3.2. **La conclusion :** Comme vu précédemment le rapport ne comporte pas de conclusion. Mais si le rédacteur a été sollicité pour exprimer ses idées, il les exprimera dans une rubrique intitulée « Renseignements ».

5.3.3. **Les annexes :** - Divers moyens permettent d'améliorer l'information. Il est évident que dans certains cas –*un accident de roulage par exemple*- les annexes - croquis, plan précis, photographies, ... faciliteront la compréhension.
Cet apport est donc conseillé et est même souhaitable mais ne pourra être mis en pratique que si l'employeur l'a explicitement prescrit.

L'annexe peut également aider à la rédaction, notamment si l'agent doit faire mention d'un nombre élevé d'objets quelconques. En ce cas, il pourra inscrire ces derniers sous la forme d'une liste consignée « en annexe ». Les auditions peuvent également être reprises « en annexe ».

© Jean-Louis GALETTA – Cours de rédaction de rapport(s) – Version initiale 1999 – Version actualisée en mai 2014

Dans tous les cas, l'usage des annexes sera clairement mentionné. Soit en y faisant référence dans le corps du rapport, soit en inscrivant la rubrique voulue : « ANNEXE : », complétée du texte approprié. Cette rubrique figure en fin de rédaction. Il est courant de numéroter les annexes et de les « titrer » afin de faciliter le cheminement du lecteur au travers des textes.

NOTES : *Il n'est pas pour habitude d'apporter sur un rapport une formule de politesse. Il s'agit une fois de plus d'une appréciation de l'employeur à laquelle le rédacteur devra se conformer.*
Si elle est d'usage, elle apparaîtra bien évidemment à la fin de la rédaction et de préférence non éloignée de la signature. Elle sera du type « Veuillez agréer, Monsieur(x), l'assurance de ma considération distinguée » ou « Veuillez recevoir, Monsieur(x) l'expression de ma parfaite considération » ou « l'expression de mes sentiments dévoués ». Ou encore et très simplement « Très respectueusement ».

6. LA REDACTION

6.1. **DELAI DE REDACTION :** Il est évident que MOINS il y aura de temps entre le fait et la rédaction de son information, PLUS l'établissement du rapport sera aisé et correct. Evidemment, il n'est pas toujours possible de rédiger immédiatement après l'événement. Dès lors, IL FAUT prendre toutes les précautions possibles afin de garantir l'exactitude de l'information.
La courbe de l'oubli vue durant le cours d'observation révèle ici toute son importance.

6.2. **PREPARATION A LA REDACTION :** Cette préparation doit s'exécuter dès la connaissance de l'événement, « sur le terrain ». Il faut prendre à ce moment toutes les notes utiles, épingler les éléments clés, faire « la photographie » de ce que l'on vit. Il s'agit donc avant tout **d'observer**. (toute l'importance d'avoir toujours avec soi du papier et un crayon).
Dans certaines situations, **l'écoute** sera également de grande utilité pour pouvoir démontrer rigoureusement les faits.

6.3. **ORGANISATION DE L'OBSERVATION OU DE L'INFORMATION :** Elle est pour ainsi dire similaire à l'enquête criminelle. Le but est D'ETABLIR LES FAITS et on peut affirmer qu'il est atteint lorsqu'on peut répondre de manière précise aux questions suivantes (il s'agit de cerner les faits et d'appliquer les questions en raison même de l'événement) :

© Jean-Louis GALETTA – Cours de rédaction de rapport(s) – Version initiale 1999 – Version actualisée en mai 2014

QUOI ?	On détermine l'objet entrainant la rédaction du rapport (*infraction au code pénal ou tout autre texte législatif, infraction au règlement interne à l'entreprise, information à destination de l'employeur*, …) ;
QUI ?	On détermine la qualité des personnes en cause (*auteur, victime, témoin*, …) ;
OU ?	On précise le lieu des faits (*voie publique, centre commercial, magasin, usine*, … ;
PAR QUELS MOYENS ?	On énonce les ressources auxquelles on a recours, les services de secours appelés, … ;
POURQUOI ?	On justifie nos actes, nos initiatives, … ;
COMMENT ?	On explique les conditions, les obstacles rencontrés, la ou les solutions apportées, …;
QUAND ?	On établit une chronologie des faits, au besoin avec une ligne du temps.

Ces questions sont examinées en fonction du sujet déterminé en classe.

7. EXERCICE(S)

Plusieurs exercices sont réalisés en classe et/ou à domicile et corrigés en groupe sur base d'un thème ou d'une séquence filmée.

Type d'exercice

Vous êtes membre du service interne de gardiennage de la firme SOIGNETOUT, importante usine pharmaceutique.
Ce jour à 0500 Hr, effectuant une ronde dans les parkings privés situés à l'extérieur de l'enceinte de la société, votre attention est attirée par le déplacement d'une silhouette à l'arrière d'un véhicule situé à environ 50 mètres de l'endroit où vous vous trouvez.
Avec précaution, vous vous dirigez vers l'endroit où vous avez aperçu la silhouette. Soudainement, une personne bondit et se précipite dans votre direction. Elle emprunte, en courant, l'allée latérale en direction de la chaussée de Bruxelles. Tout en lui criant de s'arrêter, vous poursuivez cette personne et constatez qu'elle s'engouffre à l'avant droit d'une voiture. Cette voiture quitte rapidement les lieux. Visiblement, une personne attendait au volant. Ce véhicule semble être de marque VW, type Golf, de teinte foncée portant une marque d'immatriculation débutant par les lettres BC ou BG.
En vous rendant à l'endroit du parking où se trouvait la silhouette, vous constatez que deux véhicules ont une vitre brisée. Les documents de bord et divers papiers reposent sur les sièges avant. La radio d'un véhicule semble avoir été dérobée.
Ce jour à 0510 Hr, à l'aide de votre radio de service, vous avertissez votre collègue LATOUX Jules se trouvant à la loge afin que ce dernier fasse appel aux forces de l'ordre.
Afin d'éviter d'autres faits, vous restez sur les lieux en attendant l'arrivée de la police.
Ce jour à 0530 Hr, un service de la police locale de CHARLEROI arrive sur les lieux et procède aux constatations.
Après avoir été entendu par le service de police, vous quittez les lieux et rejoignez la loge afin de rédiger le présent rapport, lequel porte le numéro 217. Une copie sera remise au service de police, une au chef de sécurité du site et une au responsable de votre entreprise.
Auparavant, les policiers ont examiné les documents des véhicules et vous ont donné les noms des propriétaires. A l'aide de votre radio de service, vous communiquez les coordonnées à votre collègue en poste à la loge.
Ce dernier, après avoir consulté le listing du personnel, a averti les nommés :
SATISFAIT Alain et TERIEUR Alex, travaillant dans l'unité de production B.
Ces derniers se sont rendus sur les lieux afin d'y constater les dégâts et faire leur déclaration aux policiers. Ils y sont arrivés à 0545 Hr.
Dans le véhicule de TERIEUR Alex, on a dérobé un blouson de cuir.
Dans le véhicule de SATISFAIT Alain, on a dérobé la radio de bord.
L'identification complète, l'audition et la liste du préjudice de SATISFAIT Alain fait l'objet du rapport n°218.
L'identification complète, l'audition et la liste du préjudice de TERIEUR Alex fait l'objet du rapport n°219.

EXEMPLE DE REDACTION DE RAPPORT D'EVENEMENT : page suivante

N° 217

S.A. SOIGNETOUT

CHARLEROI, le 13 juin 2013

Entreprise Pharmaceutique

Horaires de prestation : ……..

Service Interne de gardiennage

Allée 75, n° 1234

6000 CHARLEROI

Autorisation Ministérielle : 01.001.02

RAPPORT D'EVENEMENT

Destinataire(s) Chef de service ■
Chef de sécurité du site ■
Police de CHARLEROI ■
(autre) …… ☐

Nom de l'agent : ……

Matricule : ……

OBJET : VOLS QUALIFIES

Nous soussigné(*s*) **BOLLE** Guy, Matricule n°1229470……..déclarons le (*en toutes lettres*) le treize juin deux mille treize ce qui suit :

INFORMATION

Ce 13 juin 2013 à 0500 Hr, effectuant une ronde dans les parkings situés à l'extérieur de l'enceinte, notre attention est attirée par le déplacement d'une silhouette à l'arrière d'un véhicule situé à environ 50 mètres de l'endroit où nous nous trouvons.

MESURES PRISES

Avec précaution, nous nous dirigeons vers l'endroit où nous avons aperçu la silhouette. Soudainement, une personne bondit et se précipite dans notre direction. Elle emprunte, en courant, l'allée latérale en direction de la chaussée de Bruxelles. Tout en lui criant de s'arrêter, nous poursuivons cette personne et constatons qu'elle s'engouffre à l'avant droit d'une voiture. Cette voiture quitte rapidement les lieux. Visiblement, une personne attendait au volant. Ce véhicule semble être de marque VW, type Golf, de teinte foncée portant une marque d'immatriculation débutant par les lettres BC ou BG.

CONSTATATIONS

En nous rendant à l'endroit du parking où se trouvait la personne, nous constatons que deux véhicules ont une vitre brisée. Les documents de bord et divers papiers reposent sur les sièges avant. La radio d'un véhicule semble avoir été dérobée.

AVIS A LA LOGE

Ce 13 juin 2013 à 0510 Hr, à l'aide de notre radio de service, nous prévenons notre collègue LATOUX Jules se trouvant à la loge afin que ce dernier fasse appel aux forces de l'ordre.

SA. SOIGNETOUT
Entreprise Pharmaceutique
Service Interne de gardiennage
Allée 75, n° 1234
6000 CHARLEROI

Première suite au rapport d'événement N° 217 en date du 13 juin 2013

GARDE DES LIEUX

Afin d'éviter d'autres faits, nous restons sur les lieux en attendant l'arrivée de la police.

ARRIVEE DE LA POLICE

Le 13 juin 2013 à 0530 Hr, un service de la police locale de CHARLEROI arrive sur les lieux et procède aux constatations.

RENSEIGNEMENTS

Après avoir été entendu par le service de police, nous quittons les lieux et rejoignons la loge afin de rédiger le présent rapport. Une copie est remise au service de police.
En examinant les documents des véhicules, et à l'aide de notre radio de service, nous avons communiqué les noms des propriétaires à notre collègue en poste à la loge.
Ce dernier, après avoir consulté le listing du personnel, a averti les nommés :
SATISFAIT, Alain et TERIEUR, Alex travaillant dans l'unité de production B.
Ces derniers sont venus sur les lieux afin d'y constater les dégâts et faire leur déclaration aux forces de l'ordre. Ils y sont arrivés à 0535 Hr.
La radio du véhicule a bien été dérobée dans le véhicule de SATISFAIT, Alain.
Dans le véhicule de TERIEUR, Alex, on a dérobé un blouson de cuir.
Le procès-verbal de la police locale de CHARLEROI porte le numéro …… .
L'identification complète, l'audition et la liste du préjudice de SATISFAIT Alain fait l'objet du rapport n°218.
L'identification complète, l'audition et la liste du préjudice de TERIEUR Alex fait l'objet du rapport n°219.

Rapport clos, le 13 juin 2013 à 0730 Hr.

(signature)

Guy BOLLE
Agent de gardiennage

© Jean-Louis GALETTA – 13 juin 2013