

Thématique : **Sécurité intérieure**
Auteur : **Isabelle DELAHAYE** (France)

LE FRANÇAIS DES SERVICES DE LA SÉCURITÉ INTÉRIURE

Public : Personnel des services de la sécurité intérieure

Niveau CECR : B1

Durée : 4-5 heures

Tâche à réaliser : Réaliser un compte-rendu oral et écrit d'une situation-problème

1. L'APPEL À LA BRIGADE

1. Un accident de la route

Descriptif de l'activité : Cette activité de compréhension orale globale permet aux apprenants de repérer quelles informations doivent être recueillies lorsqu'un témoin appelle le C.O.G.

En composant le 17, un témoin peut prévenir la police ou la gendarmerie d'un accident de la route ; cet appel est directement transféré au C.O.G. (Centre opérationnel de la gendarmerie).



Aujourd'hui, mardi 8 septembre 2015 à 17h54, Monsieur Arnaud Cartier appelle le 17. Écoutez l'enregistrement de cet appel et répondez aux questions suivantes :

1. Dans quel état se trouve le témoin Arnaud Cartier ?
 En état de choc En état d'ébriété En état de somnolence
2. S'agit-il d'un accident grave ?
 Oui Non

Pourquoi ? **Car il y aurait des blessés et la circulation est bloquée (rappelons que c'est un mardi vers 18h, heure de pointe).**


3. Cochez les dix renseignements à noter :

<input type="checkbox"/> l'adresse du témoin	<input type="checkbox"/> la date
<input checked="" type="checkbox"/> le nom du témoin	<input type="checkbox"/> l'origine de l'alerte
<input checked="" type="checkbox"/> le lieu des faits	<input checked="" type="checkbox"/> l'heure de l'alerte
<input checked="" type="checkbox"/> l'heure des faits	<input checked="" type="checkbox"/> l'état de la chaussée
<input checked="" type="checkbox"/> le type de véhicules impliqués	<input checked="" type="checkbox"/> le nombre de victimes
<input checked="" type="checkbox"/> les secours sont-ils informés ?	<input checked="" type="checkbox"/> l'influence sur le trafic
<input type="checkbox"/> la présence de personne(s) importante(s)	<input checked="" type="checkbox"/> le nombre de véhicules en cause

2. La grille d'accueil téléphonique

Descriptif de l'activité : *Activité de compréhension orale détaillée.*

Le gendarme, chargé de recevoir les appels de civils, doit remplir une « grille d'accueil téléphonique ». Elle sert à guider le gendarme vers une intervention efficace face à son interlocuteur (qu'est-ce que je dois dire et demander ?) Elle comporte cinq rubriques. Chacune lui rappelle ce qu'il doit faire.

	Grille d'accueil téléphonique...
	<p>I. Présentation : Présentez-vous et notez tout ce qui concerne le problème posé, ici l'accident.</p> <p>II. Écoute et analyse : Écoutez votre correspondant avec la plus grande attention, prenez des notes, et analysez le problème posé. N'hésitez pas à poser des questions.</p> <p>III. Reformulation : Montrez que vous avez compris le problème.</p> <p>IV. Solution : Apportez une proposition précise à la demande de votre interlocuteur.</p> <p>V. Prise de congé : Quelle solution avez-vous trouvée ? Saluez votre interlocuteur.</p>

Cette grille possède deux niveaux de lecture. Afin d'y sensibiliser les apprenants, deux écoutes leur seront proposées :

1. L'apprenant est le gendarme. Cette écoute concerne les étapes I.b), II. et IV. Cela permet à l'apprenant de repérer ce qu'il doit noter comme informations dans la grille en situation réelle. Concernant l'étape IV, l'apprenant déduira la réponse en écoutant l'enregistrement, il pourra faire appel à son expérience de terrain.
2. L'apprenant est observateur de la scène. Cette écoute concerne les étapes I.a), III et V. L'apprenant pourra ainsi observer et comprendre le guidage que propose la grille (présentation du gendarme, demande d'informations, reformulation afin de confirmer éventuellement et prise de congé). Ne pas hésiter à demander aux apprenants ce qu'ils auraient fait face à ce cas dans leur propre pays. Cela serait une bonne transition avec l'activité 3.

Complétez la grille d'accueil suivante à partir de l'enregistrement.

1. Écoutez l'enregistrement, imaginez que vous êtes le gendarme qui reçoit l'appel.
Notez les informations que le témoin vous donne dans les parties I.b) et II.
Indiquez dans la partie IV la décision que vous prenez.
2. Écoutez une nouvelle fois l'enregistrement.
Notez dans les parties I.a), III. et V. les phrases qu'utilise le gendarme.

GRILLE D'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE		
I. PRÉSENTATION		
a) Brigade de : Gendarme :	SACLAY On ne sait pas	
b) Situation	Qui ? Quoi ? Où ? Quand ? Pourquoi ? Comment ? Combien ?	Témoïn Arnaud Cartier Accident de la circulation routière Devant la mairie d'Orsay (Orsay-ville) Mardi 08/09/15 à 17h54 Deux véhicules se sont heurtés On ne sait pas 5 ou 6 blessés minimum ?
II. ÉCOUTE ET ANALYSE		
c) Problème posé	Personne en état de choc Période de départ, lieu de passage	
III. REFORMULATION (si nécessaire)		
d) (si je vous ai bien compris...)	« Vous êtes devant la mairie, c'est bien ça ? »	
IV. SOLUTION ÉVENTUELLE		
e) Je vous propose + une action + un résultat à atteindre	Envoyer une patrouille sur place	
V. PRISE DE CONGE		
f) Formulation	« Restez sur les lieux, nous arrivons immédiatement. »	

3. Un entretien téléphonique complet

Descriptif de l'activité : Question ouverte faisant appel aux savoir-faire professionnels des apprenants.

a) Le gendarme a-t-il oublié de demander certaines informations ?

Oui Non

Si oui, lesquelles ? Le planton a oublié de rassurer le témoin et de le calmer, demander l'heure des faits, prendre l'adresse et les coordonnées téléphoniques pour pouvoir éventuellement joindre de nouveau le témoin, et demander le nombre de véhicules en cause.

En fonction des « oublis » du gendarme que les apprenants auront notés, focalisez sur les manières de reformuler et de rassurer le témoin afin d'introduire l'activité suivante.

b) Reliez les phrases aux intentions correspondantes.

Si je vous ai bien compris, vous avez dit ...	a)	1.	Pour calmer le témoin
Ne vous inquiétez pas, je vous envoie une patrouille...	b)	2.	Pour reformuler
Calmez-vous, monsieur !	c)	3.	Pour rassurer le témoin
Vous avez dit que vous étiez à Paris ?	d)		
Ne criez pas ! On arrive...	e)		
Donc, je résume...	f)		
Vous m'avez bien dit que ...	g)		

4. Les types d'interrogation et les registres de langue

Descriptif de l'activité : Cette activité permettra un retour sur les interrogations de type « est-ce que », l'inversion du sujet, les questions partielles et ouvertes, en réfléchissant sur les différents degrés de formalité qu'elles contiennent. L'exercice a) vise le repérage des interrogations et la constitution d'un corpus qui est observé en b). L'exercice c) vise la formulation d'hypothèse et l'exercice d) permet la systématisation de la règle.

a) Dans le tableau suivant, classez les questions que vous avez entendues en fonction de leur registre formel, courant et familier.

FORMEL	COURANT	FAMILIER
<ul style="list-style-type: none">▪ Quel est votre nom ?▪ Où vous trouvez-vous, Monsieur ?▪ Savez-vous si les secours ont été appelés ?	<ul style="list-style-type: none">▪ C'est bien ça ?▪ Est-ce qu'il y a des blessés ?	<ul style="list-style-type: none">▪ Et vous êtes ?▪ Il y en a combien ?

b) Quelles différences observez-vous ? Pourquoi ?

En français formel, une question se marque par l'inversion du sujet.

En français courant, par « qu'est-ce que » ou l'interrogatif renforcé par « est-ce que ».

En français familier, on place l'interrogatif à la fin, sans inversion.

c) Que pouvez-vous en conclure ?

On observe que l'inversion du sujet implique une question formelle, alors que l'utilisation de « est-ce que » implique un registre courant.

d) À partir des « oublis » du gendarme, formulez les questions et les phrases correspondantes. (cf activité 3. a. Un entretien téléphonique complet).

Exemples de productions :

- Ne vous inquiétez pas, monsieur, les secours arrivent.
- Savez-vous quand s'est produit l'accident ?
- Où habitez-vous, monsieur ?
- Puis-je prendre votre numéro de téléphone ?
- Connaissez-vous les raisons de l'accident ?

5. Le « compte-rendu »


En France, donner l'alerte se réalise au moyen d'un « compte-rendu ». Il s'effectue avant, pendant (si possible) et après une intervention (obligatoire) sous forme de message radio ou par lettre s'il survient un problème pendant l'intervention.

Cette activité de production orale fait de nouveau appel aux compétences professionnelles des apprenants. Elle vise à faire découvrir comment faire un compte-rendu « à la française », avec la méthodologie et la terminologie françaises. En effet, dans de nombreuses institutions internationales de sécurité intérieure du type Gendarmerie française (exemple : les Carabinieri

italiens, la Guardia Civil espagnole, la Jandarmeria roumaine, etc.), il existe ce type de communiqué.

En arrivant sur les lieux de l'accident et à l'aide des informations fournies par le témoin sur place, faites un compte-rendu oral de l'accident qui vient de se produire. Attention, l'efficacité d'une intervention dépend de la qualité d'un compte-rendu. Aidez-vous des précisions suivantes et s'il vous manque des éléments, imaginez-les !

N.B : Les faits que vous allez rapporter se sont déjà produits, il faudra donc employer les temps du passé de narration : le passé composé et l'imparfait.

	Informations à préciser ...
POSITION <i>(de l'accident et la vôtre)</i>	loin ou près d'une ville ; nature de la zone (zone industrielle, terrain vague, campus universitaire, zone à grande circulation...), etc.
NATURE <i>(facteurs immuables)</i>	groupe social d'appartenance ; ethnie ; sexe ; âge, etc.
VOLUME	nombre immédiat de gendarmes sur place ; besoin de renforts possibles
ATTITUDE <i>(des victimes et des personnes impliquées)</i>	Coopératif ; non coopératif ; excité ; résistance passive ; agressif ; anormal, etc.
SUBSTANCES PSYCHOACTIVES	état sous influence de telle ou telle drogue...
ARMEMENT	aucun ; perçant et coupant ; animal ; arme à feu, etc.

Proposition :

Sommes patrouille ALPHA envoyée sur la place de la mairie d'Orsay-ville entre la RD 33 et RN 145 point kilométrique 6/4 par la CD 43 car les deux autres itinéraires précités sont bloqués par l'arrivée des secours et les véhicules arrivés par la suite. À cet endroit, s'est produit un accident à 17h45 entre deux véhicules légers.

D'après témoin, un automobiliste n'a pas respecté un STOP à l'intersection des deux routes précitées. Le dépistage à l'éthylotest était négatif pour les deux automobilistes mis en cause. Mais le compteur de la voiture Peugeot 306 appartenant à celui qui n'a pas respecté le STOP s'est bloqué sur 80 km/h, il semble donc qu'il conduisait à vive allure sur une route départementale.

Il y a trois blessés, les deux automobilistes et un passant fauché sur un trottoir. Les secours sont prévenus et sont en route. Nous avons gelé les lieux et créé un périmètre de sécurité.

Alertés par des passants, des journalistes sont venus sur place. Nous avons besoin de renforts pour juguler d'éventuels débordements.

2. AUTOUR DE L'INTERVENTION : LE COMPTE-RENDU ÉCRIT

1. Le compte-rendu d'une situation-problème

Descriptif de l'activité : Cette activité de compréhension écrite vise à faire découvrir aux apprenants les informations à mentionner lors de la rédaction d'un compte-rendu à un supérieur hiérarchique.

Pendant l'intervention, vous avez eu un grave problème avec un journaliste mettant en cause la crédibilité de la Gendarmerie. De retour à la brigade, vous devez rédiger un compte-rendu à votre supérieur, sous forme de lettre où vous expliquez votre geste et les conséquences éventuelles.

Lisez ce compte-rendu (cf. page suivante) et répondez aux questions suivantes.

1. Connaît-on les raisons de l'accident ?

Oui Non

Justification : L'automobiliste n'a pas respecté un STOP.

2. L'accident est-il grave ?

Oui Non

Justification : Blessés grave et dégâts matériels importants, « violemment heurté ».

3. Connaît-on les personnes mises en cause dans l'accident ?

Oui Non

Justification : L'un est le maire d'Orsay.

4. Pourquoi y a-t-il la présence de journalistes ?

Justification : Parce que l'une des personnes mises en cause dans l'accident est le maire.

5. Pourquoi le gendarme a-t-il eu une altercation avec un journaliste ?

Justification : Parce que le journaliste voulait prendre en photo le maire blessé.

6. Le gendarme est-il le responsable direct de la chute de l'appareil photo ?

Oui Non

Justification : Non, c'est un accident.

7. Pour quelle raison l'adjudant PIVERT est-il obligé de rédiger ce compte-rendu ?

Justification : Car il risque d'y avoir des conséquences judiciaires pour la Gendarmerie.

Compte-rendu

GENDARMERIE NATIONALE
Rue des Coquelicots
Xème compagnie
Xème PELOTON

à SACLAY, le 08/09/15

ADJUDANT PIVERT Paul
Xème compagnie
Xème PELOTON, premier à marcher d'intervention
Au CAPITAINE GARONNE Jean
Commandant de groupement des Yvelines

à ORSAY

OBJET : Incident matériel avec un journaliste

RÉFÉRENCE :

PIÈCES JOINTES :

J'ai l'honneur de vous rendre compte des circonstances dans lesquelles j'ai eu une altercation avec un journaliste **entraînant** des dommages matériels pendant une intervention sur les lieux d'un accident de la circulation routière le mardi 8 septembre à 18h30 à ORSAY (78).

En effet, après avoir été alerté d'un accident, je me suis rendu avec ma patrouille sur les lieux, à ORSAY-ville. Cet accident impliquait deux véhicules de tourisme, à l'intersection de la RN 145 et du CD 33, juste au lieu-dit précité.

À ma demande, le témoin m'a précisé que le véhicule FIAT PUNTO qui circulait sur la RN 145, dans le sens PARIS-BONNEUIL, a violemment heurté un véhicule PEUGEOT 306, **circulant** sur le RD 33 dans le sens SUCY – PARIS et dont le conducteur n'a pas respecté l'arrêt absolu imposé par un panneau STOP, implanté à l'intersection de la RN 145 et du RD 33. Il s'apprêtait à tourner à droite en direction de PARIS.

À première vue, les conducteurs **circulant** seuls à bord de leurs véhicules semblaient blessés sérieusement. La circulation a été perturbée et s'est faite sur une seule file **engendrant** un fort ralentissement dans le sens PARIS – BONNEUIL (sens nord – sud). Les secours **n'arrivant pas**, la durée de la perturbation a été de 02 heures 30.

Le conducteur du véhicule FIAT PUNTO **étant** le maire d'ORSAY, des journalistes **appartenant** au quotidien Orsaynews sont rapidement venus sur les lieux.

Un journaliste **s'étant introduit** une première fois dans le périmètre de sécurité pour prendre une photo du maire blessé dans sa voiture, je lui ai demandé vivement de sortir du périmètre et de ne prendre aucun cliché. **Ne m'écoutant pas**, le journaliste a essayé de recommencer mais cette fois **s'approchant** davantage du maire. Pour la seconde fois, je lui ai demandé de quitter les lieux de l'accident. Le journaliste **protestant et ne voulant pas** quitter les lieux, je me suis décidé à employer la force, **en le reconduisant** fermement par le bras vers l'extérieur du périmètre de sécurité. À ce même moment, son appareil photo est tombé de ses mains.

S'éloignant, le journaliste m'a menacé de dénoncer cet incident dans la presse dès le lendemain, **m'accusant** d'avoir endommagé volontairement son matériel professionnel.


Adjudant PIVERT Paul

2. Le gérondif

a) Observez les mots en gras et classez-les dans le tableau suivant en fonction de leur sens dans la phrase.

Qui exprime DEUX ACTIONS SIMULTANÉES	Qui exprime LA CAUSE D'UN ÉVÉNEMENT	Qui remplace « QUI + VERBE »
ne m'écoutant pas s'approchant en le reconduisant s'éloignant m'accusant	n'arrivant pas étant s'étant introduit protestant ne voulant pas	entraînant circulant (2) engendrant appartenant

b) Sur le même modèle, liez les actions suivantes, en choisissant d'exprimer la cause, deux actions simultanées ou pour remplacer « qui + verbe ».

1. Noter des informations / Écouter une victime au téléphone
J'écoute une victime au téléphone en notant des informations.
2. Prendre la déposition de quelqu'un / Faire attention à sa propre sécurité
Je prends la déposition de quelqu'un en faisant attention à ma propre sécurité.
3. Être à un poste de surveillance / Ne pas gêner les sorties de véhicules
Je suis à un poste de surveillance en ne gênant pas les sorties de véhicules.
4. Les personnes / Avoir plus de 18 ans / Pouvoir voter
Les personnes ayant plus de 18 ans peuvent voter.
5. Se rendre rapidement sur les lieux d'un incident / Allumer les signaux sonores
Je me rends rapidement sur les lieux d'un incident en allumant les signaux sonores.
6. Transmettre des informations / Garder son sang-froid
Je transmets des informations en gardant mon sang-froid.
7. Confisquer un permis / Appartenir à un motard en état d'ivresse
Je confisque un permis appartenant à un motard en état d'ivresse.

3. Rédiger un compte-rendu

Descriptif de l'activité : *Cette activité de production écrite permet aux apprenants de mobiliser les compétences développées pendant la séance.*

Lors de votre intervention suite à un accident de la route, vous avez empêché un journaliste de la télévision locale de filmer les victimes, et la caméra est tombée. Vous écrivez un compte-rendu à votre supérieur, le Capitaine Jean Garonne, pour expliquer votre geste et les conséquences éventuelles.

TRANSCRIPTION DE L'APPEL DU TÉMOIN AU C.O.G.

Gendarme : Allô Gendarmerie nationale, brigade de Saclay, je vous écoute.

Témoin : Bonjour, il y a ... heu... un accident là devant moi !! Venez vite !

G. : Très bien, quel est votre nom et où vous trouvez-vous, Monsieur ?

T. : à Orsay, juste devant la mairie ! Il y a des gens qui pleurent...

G. : Vous vous trouvez devant la mairie d'Orsay, c'est bien ça ? Et vous êtes ?

T. : Oui oui...c'est ça !

G. : Et vous êtes ?

T. : Je m'appelle Arnaud Cartier.

G. : Décrivez-moi ce que vous voyez, Monsieur.

T. : Il y a deux voitures cassées. Des gens crient et en plus il y a plein de voitures qui veulent passer mais elles ne peuvent pas à cause de tout ça !

G. : Est-ce qu'il y a des blessés ? Il y en a combien ?

T. : Je pense qu'il y a au moins cinq ou six blessés, ils sont allongés sur la route et sur les trottoirs.

G. : Savez-vous si les secours ont été appelés ?

T. : Non, je ne sais pas mais venez vite, il y a des blessés !

G. : Très bien, je vous remercie Monsieur Cartier. Restez sur les lieux, nous arrivons immédiatement.