

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

LE FRANÇAIS DES SERVICES DE LA SÉCURITÉ INTÉRIEURE

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

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 ?

3. Cochez les dix renseignements à noter :

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

2. La grille d'accueil téléphonique

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>	

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

- 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.
- 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 :
b) Situation
Qui ?
Quoi ?
Où ?
Quand ?
Pourquoi ?
Comment ?
Combien ?
II. ÉCOUTE ET ANALYSE	
c) Problème posé
III. REFORMULATION (si nécessaire)	
d) (si je vous ai bien compris...)
IV. SOLUTION ÉVENTUELLE	
e) Je vous propose + une action + un résultat à atteindre
V. PRISE DE CONGE	
f) Formulation

3. Un entretien téléphonique complet

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

Oui Non

Si oui, lesquelles ?

b) Reliez les phrases aux intentions correspondantes.

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

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

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

FORMEL	COURANT	FAMILIER
.....
.....
.....

b) Quelles différences observez-vous ? Pourquoi ?

.....

.....

c) Que pouvez-vous en conclure ?

.....

.....


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

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 écrit s'il survient un problème pendant l'intervention.

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.

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

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

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 :
.....

2. L'accident est-il grave ?

Oui Non

Justification :
.....

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

Oui Non

Justification :
.....

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

Justification :
.....

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

Justification :
.....

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

Oui Non

Justification :
.....

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

Justification :
.....

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 »

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

.....

2. Prendre la déposition de quelqu'un / Faire attention à sa propre sécurité

.....

3. Être à un poste de surveillance / Ne pas gêner les sorties de véhicules

.....

4. Les personnes / Avoir plus de 18 ans / Pouvoir voter

.....

5. Se rendre rapidement sur les lieux d'un incident / Allumer les signaux sonores

.....

6. Transmettre des informations / Garder son sang-froid

.....

7. Confisquer un permis / Appartenir à un motard en état d'ivresse

.....

3. Rédiger un compte-rendu

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.

[Redacted content area]