

Date de l'incident :	06-04-2023
Heure de l'incident :	14h15

Lieu de l'incident	
Édifice :	Grande Bibliothèque
Service :	N1
Endroit (local) :	Comptoir N1

Usager	
Prénom et nom	Prénom NOM
Numéro de client :	

Description de l'utilisateur si son nom est inconnu*
Homme caucasien, 40-50 ans, 5'8"-5'10", taille assez forte (rond), chauve, barbe brune +/- 2cm, manteau de cuir brun, pantalon sombre, s'exprimant en français avec l'accent québécois.

Avis remis : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

Description de l'incident et interventions
Vers 14 h 15, alors que je suis au comptoir en compagnie de mon collègue M. [REDACTED], l'individu dont il est question est passé en marchant devant le comptoir du N1, en parlant tout seul, en haussant progressivement la voix. Je n'ai pas tout à fait compris le début de son discours, mais mon attention a été capté par les mots "...poser des bombes dans les boîtes aux lettres de Westmount..." prononcés haut et fort, d'un ton ferme. L'individu regardait droit devant lui et ne portait pas attention à son environnement. En jugeant qu'il s'agissait d'un événement qui comportait un risque important de dégénérer, j'ai tout de suite pris la décision de contacter la sécurité. Je suis resté au comptoir par la suite et mon collègue Hugo a fait le lien avec les agents qui sont intervenus.

Renseignements additionnels
Voir le rapport de M. [REDACTED] pour sa version de l'événement. L'individu a été appréhendé par la sécurité, mais je ne peux pas confirmer qu'il ait été positivement identifié ni qu'un avis ait été remis. J'ai témoigné devant un policier, dans les bureaux de la sécurité de BANQ, pour rapporter par écrit les paroles que j'ai entendu.

Rapport rédigé par :	[REDACTED]
Date du rapport :	06-04-2023

* Utiliser l'aide-mémoire au besoin.

Numéro du rapport de l'équipe de la sécurité	PSRE
Numéro et matricule de l'agent	

Date de l'incident :	09-05-2023
Heure de l'incident :	14h35

Lieu de l'incident	
Édifice :	Grande Bibliothèque
Service :	N2
Endroit (local) :	corridor rue Savoie

Usager	
Prénom et nom	██████████
Numéro de client :	██████

Description de l'utilisateur si son nom est inconnu*

Avis remis : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non ?
--

Description de l'incident et interventions
nous étions dans notre pause bruyante lorsque l'utilisateur est venu vers nous. Voulant attaquer un collègue, ██████████. Il nous criait de se taire, disant qu'il veut parler avec sa fille au téléphone. Il donne un coup de poing sur la boîte de carton d'un autre collègue, ██████████ et en renverse des objets. Par chance un agent est intervenu et nous a dit de continuer notre marche.

Renseignements additionnels
Il nous a énormément stressé et déstabilisé dans notre marche. Nous lui avons crié après en coeur: Dehors! Dehors! Un autre collègue a vu l'utilisateur qui tentait de se sauver des agents, mais finalement il a été expulsé.

Rapport rédigé par :	██████████
Date du rapport :	09-05-2023
Numéro du rapport de l'équipe de la sécurité	PSRE
Numéro et matricule de l'agent	

* Utiliser l'aide-mémoire au besoin.

Date de l'incident :	09-05-2023
Heure de l'incident :	14h30

Lieu de l'incident	
Édifice :	Grande Bibliothèque
Service :	N2
Endroit (local) :	

Usager	
Prénom et nom	██████████
Numéro de client :	██████████

Description de l'utilisateur si son nom est inconnu*

Avis remis : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
--

Description de l'incident et interventions
Plusieurs collègues et moi marchions au N2 pour le charivari syndical. Le citoyen a apostrophé et intimidé un collègue. Je me suis interposé en placant une boîte de carton contenant clochettes et autres crécelles entre lui et le collègue. Le citoyen a frappé la boîte et son contenu s'est répandu par terre. Le citoyen m'a invectivé. Il fut encerclé et calmé par les agents Garda, nous avons poursuivi notre marche.

Renseignements additionnels

Rapport rédigé par :	██████████
Date du rapport :	10-05-2023
Numéro du rapport de l'équipe de la sécurité	PSRE
Numéro et matricule de l'agent	

* Utiliser l'aide-mémoire au besoin.

Date de l'incident :	27-05-2023
Heure de l'incident :	14h30

Lieu de l'incident	
Édifice :	Grande Bibliothèque
Service :	NRC
Endroit (local) :	Comptoir de service

Usager	
Prénom et nom	██████████
Numéro de client :	

Description de l'usager si son nom est inconnu*
Homme, cinquante ans, cheveux blonds courts, 5'8"

Avis remis : <input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non
--

Description de l'incident et interventions
<p>Deux incidents ont eu lieu. D'abord, vers 10h00, l'usager s'adresse au commis au comptoir de service du N3 car il n'arrive pas à se connecter à un poste multimédia. Il utilise d'abord une carte visiteur, ensuite un code inscrit sur un bout de papier. Je suis témoin de l'événement. L'usager est furieux agressif, il n'écoute pas du tout le commis qui tente tout de même de l'aider. Il prend rapidement l'ascenseur et lâche un cri de rage en quittant l'étage.</p> <p>J'ai tenté de retrouver la trace de l'usager dans la bibliothèque par la suite, mais il semblait avoir quitté la bibliothèque.</p> <p>Ensuite, vers 14h30, je l'aperçois au comptoir de service du rez-de-chaussée, d'abord en discussion avec ██████████, ensuite avec ██████████. L'usager s'échauffe graduellement. Je comprends qu'il tente encore d'obtenir un accès aux postes multimédias. Il finit par lâcher un autre cri de rage devant ██████████ qui décide d'appeler la sécurité. L'usager se dirige rapidement de lui-même vers la sortie de la bibliothèque en émettant d'autres cris similaires. Finalement il donne un grand coup dans la porte vitrée pour sortir de la bibliothèque.</p>

Renseignements additionnels

Rapport rédigé par :	██████████
Date du rapport :	27-05-2023

* Utiliser l'aide-mémoire au besoin.

Numéro du rapport de l'équipe de la sécurité	PSRE
Numéro et matricule de l'agent	

ÉVÉNEMENT NO. PSRE 2308-0440

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Catégorie	Rapport d'événement
Type rapport début	Retrait
Type rapport fin	Retrait
Emplacements	BAnQ\Grande Bibliothèque\N2
Priorité	
Date début	2023-08-31 15:05
Date fin	2023-08-31 15:20
Titre	Retrait d'un usager
Introduction	Retrait d'une usagère agressive connue pas la SAU
Statut	Classé
Créateur	Matricule 2434455
Rédacteurs	
Est confidentiel	Non
Usager connu/inconnu :	Connu du SAU
# Feuille de route :	
Raison du retrait :	
Sergent en fonction	
Le service Émmis a t-il intervenu?	Non
Durée d'intervention	40 Minute(s)

RÉDACTION

2023-08-31 15:00 2023-08-31 15:20 Matricule 2434455

15:00 : Un commis au comptoire du N2 nous à contacté pour nous dire qu'il y a une usagère agressive dans la section informatique.

15:05 : Sergent [REDACTED] et agent [REDACTED] sont arrivé sur les lieux, ils sont informé de la SAU que l'usagère, Mme [REDACTED], est connue de la SAU et qu'elle dérange souvent.

15:08 : Je, [REDACTED], arrive sur les lieux mais la situation est sous contrôle avec [REDACTED].

15:10 : Le sergent [REDACTED], l'agent [REDACTED] et la SAU procède au retrait, l'usagère coopère.

15:20 : L'usagère quitte les lieux escortée par [REDACTED].

Fin de la rédaction

ÉVÉNEMENT NO. PSRE 2308-0440

2023-10-20 22:01 2023-10-20 22:01 Matricule 2764853

15:00 j'ai 2764853 reçu un appel pour une usagère agressif au niveau 2.

15:05 moi et l'agent [REDACTED] sont rendu sur place.

15:10 nous procédons a la retraite de l'usager avec a SAU

15:20 L'usager est sortie accompagner par moi et [REDACTED].

Fin de rédaction.

2023-08-31 15:00 2023-08-31 15:20 Matricule 2034970

15 :00 – Je (matricule 2034970) suis en patrouille quand l'agent 2707502 au Centre Opérationnel de Sécurité (COS, avise le sergent 2764853 qu'il y a une usagère agressive au Niveau 2 (N2). Je me dirige avec lui au N2.

15 :05 – Je me rends sur les lieux avec le sergent 2707502.

15 :10 – Nous procédons au retrait de l'usagère.

15 :20 – Nous accompagnons l'usagère jusqu'à la sortie du métro. Fin de l'intervention ; on retourne au COS.

Fin de rédaction

PERSONNES IMPLIQUÉES

Matricule 2764853

Sergent

Sergent sur l'intervention

Matricule 2034970

Agent assigné

agent sur l'intervention

[REDACTED]
Suspect

Matricule 2764853

Sergent

ÉVÉNEMENT NO. PSRE 2401-0069

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Catégorie	Rapport d'événement
Type rapport début	911 Ambulance - Appel d'urgence
Type rapport fin	911 Ambulance - Appel d'urgence
Emplacements	BAnQ\Grande Bibliothèque\NRC\Hall et Entrée
Priorité	Très haute
Date début	2024-01-23 20:35
Date fin	2024-01-23 21:35
Raison de l'appel :	Autres :
Expliquer :	Une employée de la bibliothèque s'est piquer avec une aiguille.
Titre	Une employée de la bibliothèque s'est piquer avec une aiguille.
Introduction	Un commis au comptoir du NRC-SUD appel pour signaler qu'une employée s'est piqué en essayant de prendre un sac contenant une seringue a l'intérieur.
Rédacteurs	
Statut	Classé
Est confidentiel	Non
Matricules des ambulanciers :	111119
Numéro de l'ambulance :	245
La police a t-elle intervenue?	Non
Service de sécurité incendie a t-il intervenu?	Non
Sergent en fonction	[REDACTED]
Créateur	[REDACTED]

PERSONNES IMPLIQUÉES

2278945 Matricule

Répartiteur

[REDACTED]
Sergent

[REDACTED]
Responsable SAU

[REDACTED] **PSRE 2401-0069 - 911 Ambulance - Appel d'urgence**

Employé(e)

2024-01-23 21:42

2024-01-23 21:42

Samir Merabti

MATRICULE 2707502 EST LE SERGENT LORS DE CET ÉVÉNEMENT.

20:31 Une employée du NRC-Sud () appel au C.O.S pour aviser qu'on lui a ramener un sac avec une aiguille a l'intérieur. Je lui demande de laisser le sac a sa place et je rajoute qu'un agent allait venir s'occuper de ramasser l'aiguille.

20:33 Un autre commis appel le C.O.S pour nous dire que s'est piquer avec l'aiguille en essayant de déplacer le sac. Egalement, il nous accuses en disant que c'était de notre faute car on voulait pas ramasser le sac.

20:35 Je descends au Nrc-Sud et je vois le responsable SAU . Je lui demande des explications par apport a l'accusation que l'un des commis a tenu envers moi et il me dit que de pas prêter attention a ca et que c'est seulement un malentendu.

20: 38 On m'informe que la est dans l'air administratif. Je vais la voir et elle m'explique qu'en essayant d'attraper le sac, elle s'est faite piquer par l'aiguille. Par la suite, je lui dit qu'on devra appeler l'ambulance. Elle refuse parce qu'elle n'a pas envi de payer les frais d'ambulance. Je lui dit que même si elle ne veut pas, on est obligé d'appeler car ca fait parti de nos procédures.

20:43 Je demande au C.O.S d'appeler les services d'ambulances.

20:44 Je vais ramasser les aiguilles.

20:55 Arrivé des ambulanciers (Matricule 111119, véhicule 245). Je leurs explique la situation et après ils vont voir .

21:05 informe les ambulanciers qu'elle refuse qu'elle se fasse amener pas l'ambulance et qu'elle préfère aller d'elle même a l'hôpital. Finalement, elle signe un papier de refus de soin et les ambulanciers quittent la bibliothèque.

Fin de rapport.



RAPPORT D'INCIDENT

Date de l'incident (aaaa-mm-jj) 2024-01-23		Heure de l'incident (aaaa-mm-jj) 20h	
Édifice	Grande Bibliothèque	Service ou niveau	Rez-de-chaussée (aire bibliothéconomique)
Endroit précis	Accueil		
Usager			
Prénom		Nom	
Numéro d'abonné		Numéro de client	
Description de l'usager (Caractéristiques physiques : genre, âge, taille, poids, couleur yeux et cheveux, moustache, barbe, peau, forme du visage, cicatrice, tatouage, perçage. Langue parlée. Habillement : sac, manteau, bijoux, souliers, chapeau, accessoires, etc.)			
Avis remis	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	
Description de l'incident et de l'intervention			
<p>Je suis au comptoir d'accueil en train de servir un usager (référence de 2e niveau). Pendant ce temps, sans que je m'en aperçoive, un autre usager est venu déposer sur la partie supérieure du comptoir d'accueil des objets en vrac qu'il a trouvés quelque part dans la bibliothèque. Après avoir terminé avec l'usager, [REDACTED] la commis, me fait part que les objets déposés contiennent, entre autres, des déchets biomédicaux souillés (seringues). J'ai immédiatement contacté le TECH SA (C.B.) tout en sécurisant les alentours des objets avec les pancartes en plastique que l'on utilise pour les postes fermés. Le Tech SA a immédiatement contacté le SAU (N.B.). Cependant, [REDACTED], qui avait commencé la réception des objets, a eu un doute sur le fait qu'elle a eu un contact avec une seringue souillée contenue dans le sac. Donc, le processus quant à ce genre d'incident a été enclenché immédiatement et promptement.</p>			
Renseignements supplémentaires			
Rapport rédigé par	[REDACTED]	[REDACTED]	Date du rapport 2024-01-25



BIBLIOTHÈQUE
NATIONALE
ARCHIVES
NATIONALES
GRANDE
BIBLIOTHÈQUE

RAPPORT D'INCIDENT

N° du rapport de l'équipe de la sécurité (PSRE)	N° et matricule de l'agent de sécurité
---	--



RAPPORT D'INCIDENT

Date de l'incident (aaaa-mm-jj) 2024-02-04		Heure de l'incident (aaaa-mm-jj) 12h00	
Édifice	Grande Bibliothèque	Service ou niveau	Rez-de-chaussée (aire bibliothéconomique)
Endroit précis	aire des ordinateurs utilisés par les usagers		
Usager			
Prénom [REDACTED]		Nom [REDACTED]	
Numéro d'abonné [REDACTED]		Numéro de client	
Description de l'utilisateur (Caractéristiques physiques : genre, âge, taille, poids, couleur yeux et cheveux, moustache, barbe, peau, forme du visage, cicatrice, tatouage, perçage. Langue parlée. Habillement : sac, manteau, bijoux, souliers, chapeau, accessoires, etc.)			
Avis remis	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input checked="" type="checkbox"/>	
Description de l'incident et de l'intervention			
<p>L'utilisateur me regarde avec insistance à chaque fois que je passe à côté des ordinateurs. Il se retourne pour me regarder les fesses lorsque j'avance plus loin. C'est une situation qui se produit très fréquemment.</p> <p>Aujourd'hui, à 12h00 j'ai quitté l'administrative et je me dirigeais vers l'ascenseur #5 avec mon chariot pour aller faire la cuillette du niveau 2. L'utilisateur était assis à l'ordinateur R524. Il m'a de nouveau regardé avec insistance et balayant son regard de haut en bas de mon corps. Je me suis sentie mal à l'aise. Je me suis approché de lui et je lui est demandé " Monsieur, je remarque que vous me regardez toujours avec insistance, ça me rend malade. Je vous demanderais d'arrêter. Merci."</p> <p>L'utilisateur n'a pas répondu, m'a fixé dans les yeux et fait un léger hochement de tête.</p>			
Renseignements supplémentaires			
Rapport rédigé par	Prénom [REDACTED]	Nom [REDACTED]	Date du rapport 2024-02-04
N° du rapport de l'équipe de la sécurité (PSRE)		N° et matricule de l'agent de sécurité	

ÉVÉNEMENT NO. PSRE 2402-0250

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Catégorie	Rapport d'événement
Type rapport début	Infraction aux politiques, Règlements et Directives
Type rapport fin	Infraction aux politiques, Règlements et Directives
Emplacements	BAnQ\Grande Bibliothèque\N1
Priorité	Haute
Date début	2024-02-27 16:06
Date fin	2024-02-27 16:20
Titre	Usager joue avec un couteau
Introduction	Un usager joue avec un couteau au niv. 1.
Statut	En rédaction
Créateur	Matricule 2143692
Rédacteurs	[REDACTED] Matricule [REDACTED] 2470011
Est confidentiel	Non
Usager connu/inconnu :	
# Feuille de route :	
Sergent en fonction	
CD :	Non
DVD :	Non
Livres :	Non
Autres :	Oui
Nombres :	1 Couteau
Durée d'intervention	14 Minute(s)

RÉDACTION

2024-02-27 16:06 2024-02-27 16:20 Matricule 2143692

[REDACTED] 2143692 Agent au COS lors de l'événement

16:06: Je [REDACTED] 2143692 suis au COS lorsque je reçois un appel de l'employé [REDACTED] au niv. 1 pour signaler qu'il y a un usager avec un couteau dans une étuie. Sergent [REDACTED] et Agent [REDACTED] 266en direction.

16:11: l'employé rappel au COS pour signaler que l'usager décide de quitter de lui même.

16:13: L'usager quitte par l'accès métro. (NM-16-accès Métro)

L'usager avait un couteau de pêche long, il faisait des jeux avec et le ramenait à son visage et le cachait lorsqu'il voyait un employé le regarder.

ÉVÉNEMENT NO. PSRE 2402-0250

2024-03-15 19:20

2024-03-15 19:20

Matricule 2470011

Agent de sécurité [REDACTED], Matricule : 2669278. Rapport homme avec couteau du 27.02.2024.

Je ([REDACTED]), j'étais en patrouille continue dans les niveaux 1 et 2, quand un employé du niveau 1 (dont j'ignore le nom) est venu me voir pour me signaler la présence d'un homme qui jouait avec son couteau dans le niveau 1. Des l'information reçue, j'ai signalé la situation au COS qui m'a demandé d'aller vérifier la situation et valider l'information tout en conservant une distance de sécurité. Je suis arrivé où se trouvait l'usager mais je n'ai pas vu de couteau, et pendant que j'étais à proximité, le sergent [REDACTED] est venu en renfort et a parlé avec le monsieur qui a commencé à rassembler ses affaires pour sortir de la bibliothèque. C'est ce qui est arrivé et le sergent [REDACTED] l'a tranquillement accompagné vers la sortie de la bibliothèque (j'ignore par quelle sortie puisque je suis resté en patrouille dans les niveaux 1 et 2).

PERSONNES IMPLIQUÉES**MATRICULE 2669278**

Agent de sécurité



RAPPORT D'INCIDENT

Date de l'incident (aaaa-mm-jj) 2024-02-27		Heure de l'incident (aaaa-mm-jj) 16h	
Édifice	Grande Bibliothèque	Service ou niveau	Niveau 1
Endroit précis	en bas des marches qui conduisent au Niveau 2, à une table basse		
Usager			
Prénom		Nom	
Numéro d'abonné		Numéro de client	
Description de l'usager (Caractéristiques physiques : genre, âge, taille, poids, couleur yeux et cheveux, moustache, barbe, peau, forme du visage, cicatrice, tatouage, perçage. Langue parlée. Habillement : sac, manteau, bijoux, souliers, chapeau, accessoires, etc.)			
Homme âgé environ 60 ans bedonnant, début calvitie, cheveux attachés en couette grisonnant barbe mal faite à lunette manteau gris frippé posture avachie, joue avec un couteau et un téléphone cellulaire devant ses yeux.			
Avis remis	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input checked="" type="checkbox"/>	
Description de l'incident et de l'intervention			
Nous avons remarqué l'homme assis à sa table depuis le niveau 2 et il jouait avec un couteau dans un étui, le plaçait tour à tour sur sa bouche et devant ses yeux. Quand je suis descendu les marches pour vérifier la situation, il a posé le couteau et l'a déposé sur la table. Il a ensuite joué avec son cellulaire de la même façon. Le couteau avait un manche noir torsadé, la lame était recouverte d'un étui noir en cuir et devait mesurer environ 6 pouces. Cela ressemblait à un couteau utilisé à la pêche ou à la chasse. J'ai ensuite avisé un collègue du niveau 1, appelé le 3333 et parlé au gardien qui faisait sa ronde, en lui désignant l'endroit où l'individu était assis.			
Renseignements supplémentaires			
Rapport rédigé par			Date du rapport 2024-02-27
N° du rapport de l'équipe de la sécurité (PSRE)		N° et matricule de l'agent de sécurité	

ÉVÉNEMENT NO. PSRE 2402-0215

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Catégorie	Rapport d'événement
Type rapport début	Possession d'Arme
Type rapport fin	Possession d'Arme
Emplacements	BAnQ\Grande Bibliothèque\NRC\Sud - Bibliothéconomie
Priorité	
Date début	2024-02-29 13:18
Date fin	2024-02-29 13:40
Titre	un usager niveau nrc sud a été vue avec un couteau au comptoir
Introduction	STEPHANIE employé de la banq avise le cos un usagé avec le couteau ,agent [REDACTED] et lieutenant [REDACTED] arrivée sur place
Statut	En rédaction
Créateur	GB Agent sur appel
Rédacteurs	GB Agent sur appel Matricule [REDACTED] 2783088 Matricule [REDACTED] 2735704 Matricule [REDACTED] 2011455
Est confidentiel	Non
Usager connu/inconnu :	Inconnu de la sécurité et du SAU
# Feuille de route :	
Type d'arme :	Couteau
Sergent en fonction	
Le service Émmis a t-il intervenu?	Non
Durée d'intervention	44 Minute(s)

RÉDACTION

2024-02-29 13:18 2024-02-29 13:40 GB Agent sur appel

13:18

Je matricule 2276543 [REDACTED] suis au centre opérationnel de surveillance lorsque [REDACTED] au niveau du comptoir accueil appel au COS pour signaler un usagé en possession d'un couteau se promène sur l'étage.

ÉVÉNEMENT NO. PSRE 2402-0215

2024-03-01 10:52

2024-03-01 10:52

Matricule 2011455

13h18, Moi l'officier [REDACTED] 2011455 je suis descendu au niveau RDC sud accompagné du directeur de compte [REDACTED]. Lors de notre arrivée, le suspect était très calme et coopératif avec nous et il se dirigeait vers la sortie.

Après discussion avec l'individu, il m'explique qu'il n'a pas de couteau sur lui et qu'il n'a aucunes mauvaises intentions. Il m'explique également qu'il s'agit seulement d'un étui de couteau de cuisine trouvé dans la rue, je lui ai donc demandé de me montrer l'étui et je confirme qu'il s'agissait effectivement d'un étui en plastic rouge. J'ai lui ai expliqué que les employés ont bien réagi et qu'ils pensaient vraiment avoir vue un vrai couteau et de ne pas se représenté avec des items de la sorte ou du moins de ne pas les sortir à la vue de tous. J'ai remercié l'individu pour sa coopération et sa compréhension de la situation. Il m'a remercié également et a quitté en utilisant la sortie 475 sud.

13h40, fin de l'évènement.

2024-03-01 11:56

2024-03-01 11:56

Matricule 2735704

13 :19

Je matricule 2535704 suis à mon bureau lorsque j'entends que l'agent au Centre Opérationnel de Surveillance (COS) indique à l'agent [REDACTED] de se rendre au Rez-De-Chaussée Sud (RDC-Sud) pour intervenir auprès d'un usager que le comptoir d'accueil aurait aperçu avec un couteau et voudrais mettre en retrait.

13 :26

J'indique au COS que je suis en direction pour faire l'intervention avec l'agent [REDACTED] matricule au Niveau RDC-Sud.

13 : 27

Arrivée sur place je consulte l'agent [REDACTED] pour avoir la description du suspect. Ce dernier me montre le suspect et me fait une description de l'individu selon l'employé BANQ [REDACTED] du Service Au Usager (SAU). Manteau blanc, tuque grise avec des sacs d'épicerie à la main.

13 :28

Je me dirige vers M. [REDACTED] pour avoir plus de détails sur le suspect, car l'usager que l'agent [REDACTED] m'avait montré n'avait pas la description dit ci-haut. M. [REDACTED] me dit qu'ils étaient deux personnes, une des deux sont parties et l'autre est toujours à la Grande Bibliothèque selon-lui, cependant il l'a perdu de vue. Je lui explique qu'à ce moment, l'équipe de sécurité va garder l'agent [REDACTED] au Niveau RDC-Sud pour une ronde en continue.

13 :30

Je monte à mon bureau et demande au COS de garder un visuel au Niveau RDV-Sud.

13 :32

Je suis à mon bureau lorsque j'entends à la radio que le suspect a été aperçu au Niveau RDC-Sud. J'avise l'officier [REDACTED] ainsi que le directeur de compte [REDACTED] et sommes en direction.

13 :35

Je suis sur place. L'officier [REDACTED] parle avec le suspect, donc je me met en retrait.

13 :40

Le suspect sort par la porte 475 De Maisonneuve Est

FIN DE RÉDACTION

ÉVÉNEMENT NO. PSRE 2402-0215

2024-03-01 13:18

2024-03-01 13:40

Matricule 2783088

MATRICULE 2068871 PATROUILLEUR NIVEAU RC-SUD

13H19

Le cos me signale de faire une vérification dans les toilettes hommes au RC SUD parce qu'il y a un usager qui est au toilettes avec un couteau entre ses bras, quand je suis arriver dans la toilette homme au niveau RC SUD, je lui demande si tout se passe bien. Il n'a pas voulu coopérer.

13H32

J'avise Lieutenant [REDACTED] que l'usager n'est pas coopératif. Après quelque instant lieutenant [REDACTED] vient avec [REDACTED] au RC SUD pour la situation.

13H40 : L'usager à quitter à la porte 475.

PERSONNES IMPLIQUÉES**Matricule 2011455**

Officier

2276543 Matricule

Répartiteur

2068871 Matricule

Agent de sécurité

Inconnu PSRE 2402-0215 - Possession d'Arme

Suspect

Personne Noir, Manteau blanc, tuque grise avec des sacs d'épicerie à la main.

Matricule 2735704

Lieutenant

En retrait

Autre

Directeur de compte GARDAWORLD



RAPPORT D'INCIDENT

Date de l'incident (aaaa-mm-jj) 2024-02-29		Heure de l'incident (aaaa-mm-jj) 13h15	
Édifice	Grande Bibliothèque	Service ou niveau	Rez-de-chaussée (aire bibliothéconomique)
Endroit précis	Toilettes des hommes		
Usager			
Prénom Inconnu		Nom Inconnu	
Numéro d'abonné Inconnu		Numéro de client Inconnu	
Description de l'usager (Caractéristiques physiques : genre, âge, taille, poids, couleur yeux et cheveux, moustache, barbe, peau, forme du visage, cicatrice, tatouage, perçage. Langue parlée. Habillement : sac, manteau, bijoux, souliers, chapeau, accessoires, etc.)			
Homme dans la cinquantaine avec une veste blanche.			
Avis remis	Oui <input checked="" type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	
Description de l'incident et de l'intervention			
<p>13h je commence la journée au comptoir d'accueil. Je suis avec un client anxieux. Il porte des lunettes et demande de confirmer son adresse écrite sur une facture et peut paniquer très rapidement.</p> <p>13h10 Je reçois un collègue [REDACTED] du comptoir du prêt se rapproche du comptoir d'accueil qui me dit qu'une personne avec un couteau est dans les toilettes des hommes au RC.</p> <p>13h11 En même temps que je parle au monsieur anxieux, je contacte rapidement le 3333 je communique avec un agent de sécurité en disant « Il faut intervenir le plus rapidement possible au toilettes des hommes RC une personne vue avec un couteau ».</p> <p>13h16 Je constate que la sécurité est dans l'endroit au RC. La responsable SAU [REDACTED] est aussi présente.</p> <p>13h18 Je me dirige vers le comptoir de prêt afin de rassurer mon collègue [REDACTED] que la situation est sous contrôle</p> <p>13h30 Je suis au comptoir d'accueil, Je regarde un agent de sécurité qui parle à une personne homme avec une veste blanche qui l'écoute et collabore.</p>			
Renseignements supplémentaires			



BIBLIOTHÈQUE
NATIONALE
ARCHIVES
NATIONALES
GRANDE
BIBLIOTHÈQUE

RAPPORT D'INCIDENT

Rapport rédigé par	[REDACTED]	[REDACTED]	Date du rapport 2024-03-04
N° du rapport de l'équipe de la sécurité (PSRE)		N° et matricule de l'agent de sécurité	

ÉVÉNEMENT NO. PSRE 2403-0222

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Catégorie	Rapport d'événement
Type rapport début	Harcèlement ou Attouchement
Type rapport fin	Harcèlement ou Attouchement
Emplacements	BAnQ\Grande Bibliothèque\NRC\Sud - Bibliothéconomie
Priorité	
Date début	2024-03-03 10:35
Date fin	2024-03-03 12:06
Titre	L'utilisateur [REDACTED] harcèle l'employée [REDACTED]
Introduction	
Statut	En rédaction
Créateur	Matricule 2822831
Rédacteurs	[REDACTED]
Est confidentiel	Non
Usager connu/inconnu :	Connu de la sécurité et du SAU
# Feuille de route :	
Sergent en fonction	2034970 Matricule
Le service Émis a-t-il intervenu?	Non
Durée d'intervention	4 Heure(s) 30 Minute(s)

2024-03-03 13:16

2024-03-03 13:16

Matricule 2186133

10 : 35 – Le Cos me demande de me rendre au niveau du NRC-SUD parce qu'une employée est harcelée par un usager

10 : 36 – La victime m'explique ce que l'usager a fait et il s'avère qu'il est souvent ici et que ce n'est pas son premier retrait, il aurait cette fois-ci eu plusieurs regards très insistants, il aurait fait des gestes avec sa langue envers elle et il ferait aussi des gestes avec ses mains.

10 :38 – Je vais voir l'usager, mais il nie toutes les accusations tout en restant extrêmement suspect, je suggère tout de même de faire un retrait au COS parce que ce n'est pas la première altercation avec ce monsieur.

10 : 45 – Le sergent [REDACTED] me rejoint avec la SAU et il discute de la situation avec l'employée qui se faisait harceler.

10 :47 – Après avoir délibéré on décide de lui appliquer le retrait afin qu'il puisse réfléchir à ses actes la prochaine fois.

10 :50 – Je lis la lettre à l'usager et lui explique ses actes et il décide de tout renier et refuser de quitter les lieux, même après plusieurs rappels

10 : 54 – Je demande au COS de contacter la police pour qu'ils viennent s'en charger, la SAU décide de fermer sa session pour le dissuader de rester, mais il ne veut pas du tout bouger.

11 :12 – L'inspecteur de Garda présent décide d'aller essayer de lui parler, mais sans succès, il quittera les lieux après sa tentative.

11 :42 – L'usager décide de se lever et met son manteau pour se diriger devant le comptoir d'accueil, il devient très agressif verbalement et continu de parler seul.

11 :51 – L'agent [REDACTED] ainsi que l'inspecteur arrivent pour essayer de garder l'usager calme

12 :01 – La police arrive et me demande de lui redire de sortir afin de voir s'il refuserait et il ne veut toujours pas.

12 :03 – L'usager crie sur la police donc ils le sortent par la force.

12 :06 – La police et l'usager quitte par la 475. Fin d'intervention.

Fin de rédaction

ÉVÉNEMENT NO. PSRE 2403-0222

2024-03-03 10:38

2024-03-03 12:06

Matricule 2034970

10 :38 – Je (matricule 2034970) suis au Centre Opérationnel de Sécurité (COS), quand l'agent 2986623 avise le COS qu'un usager faisait des gestes avec sa langue à l'employée, [REDACTED] et qu'il a déjà eu des retraits ultérieurs.

10 :41 – Je communique avec le Service aux Usagers, [REDACTED] de la situation pendant que je descends l'ascenseur direction Niveau Rez-de-Chaussée Sud (NRC-Sud).

10 :42 – Je me rends sur place et l'employée [REDACTED] m'explique que l'usager la harcèle depuis des mois et elle ne se sent pas en sécurité.

10 :45 – Le SAU arrive sur place et je lui indique l'usager est au poste informatique au poste R.520.

10 :47 – Le SAU donne la feuille à l'agent 2986623 et je l'accompagne pour le retrait.

10 :49 – L'agent 2986623 parle avec l'usager, mais il nie les accusations d'harcèlement contre lui. Il ne coopère pas avec nous et il nous dit d'appeler les policiers si on veut qu'il quitte.

10 :50 – J'avise que l'usager ne coopère pas et de contacter les services d'urgence.

10 :56 – Le SAU m'avise qu'ils vont bloquer son accès à l'ordinateur et l'usager nous fixe à l'attente des policiers.

11 :06 – L'usager ne quitte pas son poste malgré que son compte soit bloquer, il continue à nous fixer et parler aux usagers alentours.

11 :12 – L'inspecteur [REDACTED] qui est sur place essaie à son tour de résonner l'usager, mais aucun succès.

11 :39 – J'avise le COS de rappeler la police, car ils ne sont toujours pas là.

11 :42 - L'usager se lève avec ses sacs et se dirige vers le comptoir d'accueil.

11 :49 - L'usager commence à s'énerver contre nous et je demande l'assistance de l'agent 15089.

11 :52 – L'inspecteur [REDACTED] et l'agent 15089 viennent nous donner du support.

12 :03 – La police arrivent sur place et demande à l'usager de quitter. Il ne coopère toujours pas donc ils prennent l'usager à la force et se dirige vers les portes principales.

12 :04 – Je prends les effets personnels de l'usager et je le donne à policière qui à l'extérieur des portes. Je leur avise que l'usager doit quitter complètement le territoire.

12 :06 – L'usager quitte le territoire avec les policiers par la rue Maisonneuve. Fin de l'intervention.

Fin de rédaction

ÉVÉNEMENT NO. PSRE 2403-0222

2024-03-03 10:35

2024-03-03 12:06

Matricule 2847507

10 h 35 - Je (2822831) suis au Centre Opérationnel de Surveillance lorsque l'agent 2986623 au Portillons m'avise qu'une employée a besoin d'assistance car un usager la harcèle. L'agent 2186133 est en direction vers le Rez-de-Chaussée Sud (RDC S).

10 h 38 - L'agent 2186133 informe le COS que l'utilisateur () faisait des gestes avec sa langue à l'employé BANQ () et qu'il a déjà eu des retraits ultérieurs. Il est installé au Poste 520. Le sergent 2034970 est en direction Vers le rdc. Camera 13

10 h 42 - Le sergent 2034970 avise de son arrivé au RC Sud. Il discute avec l'employé victime. Camera 13

10 h 45 - Le sergent 2034970 avise que L'employée parle présentement avec la SAU. Ils vont procéder à un retrait.

L'utilisateur est au poste 520 du côté informatique. Camera

13

10 h 47 - L'agent 2186133 procède au retrait. Il donne la feuille à l'utilisateur Camera 13

10 h 50 - Le sergent Avise que l'utilisateur ne coopère pas et de contacter les services d'urgence. Camera 13

10 h 54 - Je contacte les services d'urgence. Ils me confirment l'envoi d'appel aux Policiers. Camera 13

10 h 54 - La SAU va fermer le compte de l'utilisateur. L'utilisateur reste à son poste informatique malgré la fermeture. Camera 13

11 h 06 - Nous sommes En attente du SPVM. L'utilisateur est toujours à son poste. Camera 13

11 h 12 L'inspecteur garda discute avec l'utilisateur qui est en cours de retrait. Sans succès. Camera 13

11 h 39 - Je rappel 911 - ils y vont par ordre de priorité et l'appel n'a pas encore été dispatché. Camera 13

11 h 42 - l'utilisateur se lève avec ses sacs et se dirige vers le comptoir d'accueil. Camera 13

11 h 46 - le sergent 2034970 m'avise de recontacter le 911 car l'utilisateur commence à être agressif avec les agents. Ils vont dispatcher des agents. Caméra 54

11 h 51 J'envoie l'agent 15089 afin d'assister à l'intervention en cas de besoin. Caméra 54

11 h 52 L'inspecteur de garda et 15089 arrivent au RDC S Caméra 54

11 h 54 L'utilisateur se déplace plus près des escaliers centraux. caméra 50

12 h 01 l'agent 2115109 aux portillons avise de l'Arrivé des policiers par 475 et le responsable SAU est informé par . caméra 50

12 h 03 Les policiers prennent en charge l'intervention. ils parlent avec l'utilisateur et lui force de sortir dehors. Par la 475.

12 h 03 - Les policiers se dirigent vers portillons avec l'utilisateur.

12 h 04 - ils sont devant la 475 caméra 3

12 h 06 - ils quittent complètement le territoire dans la voiture 38-23.. Fin de l'intervention.

Fin de

rédaction

ÉVÉNEMENT NO. PSRE 2403-0222

2024-03-03 10:35

2024-03-03 12:06

Matricule 2822831

10 h 35 - Je (2822831) suis au Centre Opérationnel de Surveillance lorsque l'agent 2986623 au Portillons m'avise qu'une employée a besoin d'assistance car un usager la harcèle. L'agent 2186133 est en direction vers le Rez-de-Chaussée Sud (RDC S).

10 h 38 - L'agent 2186133 informe le COS que l'utilisateur () faisait des gestes avec sa langue à l'employé BANQ () et qu'il a déjà eu des retraits ultérieurs. Il est installé au Poste 520. Le sergent 2034970 est en direction Vers le rdc. Camera 13

10 h 42 - Le sergent 2034970 avise de son arrivé au RC Sud. Il discute avec l'employé victime. Camera 13

10 h 45 - Le sergent 2034970 avise que L'employée parle présentement avec la SAU. Ils vont procéder à un retrait. L'usager est au poste 520 du côté informatique. Camera 13

10 h 47 - L'agent 2186133 procède au retrait. Il donne la feuille à l'utilisateur Camera 13

10 h 50 - Le sergent Avise que l'utilisateur ne coopère pas et de contacter les services d'urgence. Camera 13

10 h 54 - Je contacte les services d'urgence. Ils me confirment l'envoi d'appel aux Policiers. Camera 13

10 h 54 - La SAU va fermer le compte de l'utilisateur. L'utilisateur reste à son poste informatique malgré la fermeture. Camera 13

11 h 06 - Nous sommes En attente du SPVM. L'utilisateur est toujours à son poste. Camera 13

11 h 12 L'inspecteur garda discute avec l'utilisateur qui est en cours de retrait. Sans succès. Camera 13

11 h 39 - Je rappel 911 - ils y vont par ordre de priorité et l'appel n'a pas encore été dispatché. Camera 13

11 h 42 - l'utilisateur se lève avec ses sacs et se dirige vers le comptoir d'accueil. Camera 13

11 h 46 - le sergent 2034970 m'avise de recontacter le 911 car l'utilisateur commence à être agressif avec les agents. Ils vont dispatcher des agents. Caméra 54

11 h 51 J'envoie l'agent 15089 afin d'assister à l'intervention en cas de besoin. Caméra 54

11 h 52 L'inspecteur () de garda et 15089 arrivent au RDC S Caméra 54

11 h 54 L'utilisateur se déplace plus près des escaliers centraux. caméra 50

12 h 01 l'agent 2115109 aux portillons avise de l'Arrivé des policiers par 475 et le responsable SAU est informé par Vasquez. caméra 50

12 h 03 Les policiers prennent en charge l'intervention. ils parlent avec l'utilisateur et lui force de sortir dehors. Par la 475.

12 h 03 - Les policiers se dirigent vers portillons avec l'utilisateur.

12 h 04 - ils sont devant la 475 caméra 3

12 h 06 - ils quittent complètement le territoire dans la voiture 38-23.. Fin de l'intervention.

Fin de rédaction

PERSONNES IMPLIQUÉES

Matricule 2186133

Agent assigné

Matricule 2822831

Agent de sécurité

Matricule 2034970

Sergent

Matricule 15089

Agent de sécurité

Inspecteur () de GardaWorld PSRE 2403-0222 - Harcèlement ou Attouchement

Intervenant

()
Suspect

ÉVÉNEMENT NO. PSRE 2403-0222

Victime

Police 8510 PSRE 2403-0222 - Harcèlement ou Attouchement

Intervenant

Police 8170 PSRE 2403-0222 - Harcèlement ou Attouchement

Intervenant

VÉHICULES

PSRE 2403-0222 - Harcèlement ou Attouchement Marque/Modèle inconnus

Autre

Véhicule : 38-6



RAPPORT D'INCIDENT

Date de l'incident (aaaa-mm-jj) 2024-03-03		Heure de l'incident (aaaa-mm-jj) 10h30	
Édifice	Grande Bibliothèque	Service ou niveau	Rez-de-chaussée (aire bibliothéconomique)
Endroit précis	poste multimedia R.520		
Usager			
Prénom [REDACTED]		Nom [REDACTED]	
Numéro d'abonné [REDACTED]		Numéro de client [REDACTED]	
Description de l'usager (Caractéristiques physiques : genre, âge, taille, poids, couleur yeux et cheveux, moustache, barbe, peau, forme du visage, cicatrice, tatouage, perçage. Langue parlée. Habillement : sac, manteau, bijoux, souliers, chapeau, accessoires, etc.)			
Avis remis	Oui <input checked="" type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	
Description de l'incident et de l'intervention			
<p>Je suis en train de ranger les chaises aux postes multimedia. Je me trouve proche de l'usager qui me regarde de façon bizarre et il me sourit de façon insistante. il deplace sa tête entre les ecrans et il me suit avec son regard pendant que je continue à ranger. Je m'eloigne et je le regarde et il continue. Ma collègue [REDACTED] passe, il tourne la tête. Je me retrouve encore une fois harcelée et sans temoins.</p> <p>Je me rapproche à nouveau pour prendre son numéro de poste et je vais voir [REDACTED] le monsieur de la securité qui est aux portillons. Il appelle les collègues, un parmi eux prend mon nom au complet. Le SAU a été contacté aussi pour pouvoir lui remettre le retrait pour la journée. Le SAU me dit de ne pas aller sur le plancher jusqu'à qu'ils les sort.</p> <p>Ce n'est pas la premiere fois, cet usager viens à tous les jours et à tous les il a ce comportement envers moi depuis que je travaille ici: ça a un effet sur moi. Un autre rapport sur lui a été déjà fait de ma part.</p>			
Renseignements supplémentaires			
Rapport rédigé par	Prénom [REDACTED]	Nom [REDACTED]	Date du rapport 2024-03-03



BIBLIOTHÈQUE
NATIONALE
ARCHIVES
NATIONALES
GRANDE
BIBLIOTHÈQUE

RAPPORT D'INCIDENT

N° du rapport de l'équipe de la
sécurité (PSRE) 2403-0222

N° et matricule de l'agent de sécurité
2034970



RAPPORT D'INCIDENT

Date de l'incident (aaaa-mm-jj) 2024-03-03		Heure de l'incident (aaaa-mm-jj) 11H30	
Édifice	Grande Bibliothèque	Service ou niveau	Rez-de-chaussée (aire bibliothéconomique)
Endroit précis	proche de la banquise		
Usager			
Prénom		Nom	
Numéro d'abonné		Numéro de client	
Description de l'usager (Caractéristiques physiques : genre, âge, taille, poids, couleur yeux et cheveux, moustache, barbe, peau, forme du visage, cicatrice, tatouage, perçage. Langue parlée. Habillement : sac, manteau, bijoux, souliers, chapeau, accessoires, etc.)			
1m80-90 costaud. Homme au teint balsanné il porte toujours une tuque du style chapka bleu. Il porte toujours un masque médical. il est une minorité visible du type oriental. Il porte un mentaux bleu gris long. Il traîne toujours un sac en plastique ou réutilisable avec lui.			
Avis remis	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input checked="" type="checkbox"/>	
Description de l'incident et de l'intervention			
<p>À plusieurs reprises depuis mon arrivé, l'individus se met à proximité de moi des femmes (usagers) et d'autres employées femmes comme [REDACTED]. Il se rapproche de nous et descends son masque de haut en bas super rapidement en poussant des beuglements. Il arrive très souvent qu'il se mettes derrière nous et se met à pousser des cris pour nous faire peur.</p> <p>Parfois, il va nous suivre et nous fixer intensément. Parfait ils va agir comme si on le terrorise en fessant le saut et nous ressentir une profonde incompréhension, L'usager vient sur une base régulière, plusieurs fois par jour et fait simplement un tour du rez-de-chausser pour 30 min et repars.</p> <p>[REDACTED] m'a mentionné le 9 Février 2024 que cet individus avait ce genre de comportement uniquement envers les femmes.</p> <p>[REDACTED] à été témoins de plusieurs de ses évènements.</p>			
Renseignements supplémentaires			
Rapport rédigé par	Prénom [REDACTED]	Nom [REDACTED]	Date du rapport 2024-03-03



BIBLIOTHÈQUE
NATIONALE
ARCHIVES
NATIONALES
GRANDE
BIBLIOTHÈQUE

RAPPORT D'INCIDENT

N° du rapport de l'équipe de la sécurité (PSRE)	N° et matricule de l'agent de sécurité
---	--



RAPPORT D'INCIDENT

Date de l'incident (aaaa-mm-jj) 2024-03-15		Heure de l'incident (aaaa-mm-jj) 18:10	
Édifice	Grande Bibliothèque	Service ou niveau	Rez-de-chaussée (aire bibliothéconomique)
Endroit précis	Au ordinateur R-526		
Usager			
Prénom [REDACTED]		Nom [REDACTED]	
Numéro d'abonné [REDACTED]		Numéro de client [REDACTED]	
Description de l'utilisateur (Caractéristiques physiques : genre, âge, taille, poids, couleur yeux et cheveux, moustache, barbe, peau, forme du visage, cicatrice, tatouage, perçage. Langue parlée. Habillement : sac, manteau, bijoux, souliers, chapeau, accessoires, etc.)			
Un homme blanc d'environ 60ans mesurant 5 pied 5 au cheveux blanc et au yeux pâle de corpulence moyenne.			
Avis remis	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	
Description de l'incident et de l'intervention			
Cet homme me regarde avec insistance et totalement déplacé à chaque fois que je marche proche des ordinateur. Chaque fois que je le surprend me regarder les fesses il se retourne. J'ai essayé de l'avertir mais il m'ignorait.			
Renseignements supplémentaires			
Rapport rédigé par	Prénom [REDACTED]	Nom [REDACTED]	Date du rapport 2024-03-15
N° du rapport de l'équipe de la sécurité (PSRE)		N° et matricule de l'agent de sécurité	



RAPPORT D'INCIDENT

Date de l'incident (aaaa-mm-jj) 2024-03-17		Heure de l'incident (aaaa-mm-jj) 13h15	
Édifice	Grande Bibliothèque	Service ou niveau	Rez-de-chaussée (aire bibliothéconomique)
Endroit précis	PLS - fauteuil bleu proche du presentoir des journeaux		
Usager			
Prénom Inconnu		Nom Inconnu	
Numéro d'abonné		Numéro de client	
Description de l'utilisateur (Caractéristiques physiques : genre, âge, taille, poids, couleur yeux et cheveux, moustache, barbe, peau, forme du visage, cicatrice, tatouage, perçage. Langue parlée. Habillement : sac, manteau, bijoux, souliers, chapeau, accessoires, etc.)			
homme, peut-être 60 ans, 180cm environ, avec une tuc, toujours avec une masque. Usager régulier.			
Avis remis	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	
Description de l'incident et de l'intervention			
Pendant que je passe avec un charriot pour classer des documentaires, l'utilisateur me fait des gestes bizarres avec son masque et ensuite un geste plus agressif avec le bras, puis il s'assoit sur le fauteuil et il tourne le dos comme pour s'éloigner de moi. J'appelle la sécurité et un agent arrive sur place en dix minutes et il observe l'utilisateur faire un geste envers moi dès que je passe à nouveau.			
Renseignements supplémentaires			
Rapport rédigé par	Prénom [REDACTED]	Nom [REDACTED]	Date du rapport 2024-03-17
N° du rapport de l'équipe de la sécurité (PSRE)		N° et matricule de l'agent de sécurité	