

RÉDACTION D'UN RAPPORT D'INCIDENT

Quand doit-on rédiger un rapport d'incident?

- Dans les cas d'expulsion d'un usager.
- Dans les cas de menaces, d'intimidation ou d'agression (verbale ou physique) de la part d'un usager à l'endroit d'un autre usager ou d'un employé.
- Lorsqu'un employé a appuyé sur un bouton d'alarme.
- Lorsqu'un employé a fait appel à l'équipe de la sécurité.
- Dans tous les cas où un enfant de moins de huit ans a été laissé sans surveillance.
- Lorsqu'on juge nécessaire de conserver une trace écrite d'une intervention ou d'un incident qui ne s'est pas conclu par une intervention formelle, afin de conserver un historique des événements.
- Dans toutes les situations qui sortent de l'ordinaire.

On **ne doit pas utiliser** les rapports d'incident pour signaler les pannes informatiques, les événements liés à la salubrité des lieux (toilettes, punaises, ...) ni les objets perdus.

Qui doit rédiger un rapport d'incident?

- Tout employé, qu'il soit ou non de l'équipe des services aux usagers, impliqué dans un incident doit rédiger un rapport d'incident décrivant son intervention ou la situation dont il a été témoin.

Comment doit-on nommer les fichiers informatiques des rapports d'incident et pourquoi une telle exigence?

- Tous les fichiers informatiques des rapports d'incident doivent être nommés de la même façon afin d'en faciliter le classement et le repérage. Le nom de chaque fichier doit contenir les éléments suivants :
 - « Rapport d'incident »;
 - l'endroit (secteur de la Grande Bibliothèque ou édifice de BANQ) où l'incident s'est produit (voir ci-dessous);
 - la date de l'incident (selon le format suivant : aaaa-mm-jj);
 - les initiales (en majuscules) de l'employé qui a rédigé le rapport;
Si un même employé rédige dans la même journée et au même endroit plusieurs rapports d'incident, il doit faire suivre ses initiales du chiffre indiquant de quel rapport il s'agit. Par exemple : le chiffre 2 dans le cas du deuxième rapport, le chiffre 3 dans le cas du troisième, et ainsi de suite.
 - le nom du fichier informatique doit se terminer par la mention « .doc »;
 - tous ces éléments sont séparés par un trait d'union, sauf les initiales qui sont précédées d'un espace.

- L'endroit où l'incident s'est produit doit être désigné comme suit :

À la Grande Bibliothèque :

- **CN** Collection nationale
- **CRC** Centre de relations clients
- **NM** Espace Jeunes, salle d'exposition et Centre de conférences
- **NRC** Rez-de-chaussée
- **N1** Niveau 1
- **N2** Niveau 2
- **N3** Niveau 3
- **N4** Niveau 4
- **SQ Square**

Dans les autres édifices de BAnQ :

- **RLPP** BAnQ Rosemont-La Petite-Patrie
- **VM** BAnQ Vieux-Montréal
- **QC** BAnQ Québec
- **Selon le nom : pour les noms composés, on met les initiales** (ex. : TR = BAnQ Trois-Rivières, SI = BAnQ Sept-Îles); pour les autres, on met le nom de la ville : (ex. Rimouski = BAnQ Rimouski).

- Voici quelques exemples :

- Rapport d'incident-CN-2009-03-20 CB.doc
- Rapport d'incident-N3-2008-03-20 RL.doc
- Rapport d'incident-NRC-2009-03-26 FR.doc
- Rapport d'incident-NM-2009-03-24 DT.doc
- Rapport d'incident-NM-2009-03-24 DT2.doc
- Rapport d'incident-CAM-2009-03-24 CT.doc

Comment doit-on rédiger un rapport d'incident?

- On doit le faire sur support électronique.
- La description de l'incident doit être brève et strictement factuelle. Il faut éviter les jugements de valeur, les accusations et les diagnostics : il faut s'en tenir aux faits.
- Lorsque c'est nécessaire, il faut rapporter les propos échangés en respectant les termes utilisés.

Pour vous aider à rédiger adéquatement un rapport, voici quelques exemples de ce qu'il faut écrire et de ce qu'il ne faut pas écrire.

- « Tout au long de la fuite de [prénom et nom de l'utilisateur], les usagers se sont écartés sur son passage puisqu'il courait très rapidement et en zigzag (ce qui, selon moi, constitue un comportement violent de la part de cet usager). »

Ce texte comporte un jugement de valeur sur un fait.

On aurait dû écrire ceci : « Pendant sa fuite, l'utilisateur courait très rapidement en zigzaguant entre les autres usagers. »

- « Je n'ai pas appelé la sécurité à ce moment; j'aurais peut-être dû le faire. »

Il ne faut rapporter que les faits.

On aurait dû écrire ceci : « Je n'ai pas appelé la sécurité. »

À qui doit-on transmettre les rapports d'incident?

- Tout rapport d'incident est rédigé et transmis par courriel (en fichier joint) le plus rapidement possible (idéalement dans un délai maximal de 48 heures), par chacun des intervenants impliqués, au chef de service du secteur de la Grande Bibliothèque où l'incident s'est produit ou, dans le cas de BANQ Rosemont-La Petite-Patrie, de BANQ Vieux-Montréal et de BANQ Québec, au coordonnateur. Dans les centres en région, on le transmet au gestionnaire.
- Par la suite, le gestionnaire concerné transmet le plus rapidement possible (dans un délai maximal de 72 heures) tous les rapports d'incident au responsable de la gestion des plaintes et des commentaires de BANQ.
- Dans les cas jugés sérieux, le chef de service ou le coordonnateur informe, le plus rapidement possible, son directeur qui, au besoin, transmet l'information à son directeur général.

Où les rapports d'incident sont-ils conservés?

- Chaque rapport d'incident est ensuite versé au dossier de l'utilisateur concerné.
- Une copie est également conservée dans un dossier sur le « Tous ».

Qui a accès aux rapports d'incident sur le « Tous »?

- Seules certaines personnes autorisées ont accès aux rapports d'incident sur le « Tous ».

Que faire du rapport d'incident une fois qu'il a été transmis?

- Les rapports d'incident étant uniquement conservés sur le « Tous », on ne doit pas garder les rapports qui ont été rédigés et transmis. Une fois le rapport d'incident transmis et, dans le cas des gestionnaires, lorsque l'intervention interne est finalisée (envoi d'un avis ou d'un retrait de privilèges), toutes les copies papier et tous les fichiers informatiques doivent être détruits.

AIDE-MÉMOIRE

ÉLÉMENTS POUVANT PERMETTRE DE DÉCRIRE UN USAGER DONT ON NE CONNAÎT PAS L'IDENTITÉ OU QUI N'EST PAS ABONNÉ

- SEXE

- ÂGE

- APPARENCE GÉNÉRALE :
 - TAILLE
 - POIDS
 - COULEUR DES YEUX
 - CHEVEUX
 - BARBE / MOUSTACHE
 - PEAU
 - FORME DU VISAGE

- LANGUE PARLÉE

- CARACTÉRISTIQUES PARTICULIÈRES :
 - BIJOUX
 - CICATRICES
 - TATOUAGE
 - PERÇAGE
 - HABILLEMENT
 - SOULIERS
 - CHAPEAU