

## COLLOQUE 2014

# PREVENTION ET GESTION DES RISQUES EN SITUATION DE CRISE A L'OCCASION DES FETES

## COMPTE-RENDU

### LES THEMES DEVELOPPES

Les thèmes développés sont :

- Le traitement des **situations de risques à l'occasion des fêtes** en traitant les **aspects concrets, psychologiques**
- **La présentation des moyens permettant d'anticiper les problèmes, de les contenir et de désamorcer des situations critiques**

Ces principes généraux doivent permettre aux organisateurs bénévoles de trouver, par une meilleure information, encore plus de sérénité dans leurs organisations de plus en plus délicates.



CONSULTEZ [LE SOMMAIRE](#)

CONSULTEZ [LA SYNTHÈSE DES PRECONISATIONS](#)

# COLLOQUE 2014 : HYGIENE ET SECURITE ALIMENTAIRE

## SOMMAIRE

<b>SYNTHESE DES PRECONISATIONS.....</b>	<b>3</b>
<b>L'EQUIPE DES INTERVENANTS.....</b>	<b>4</b>
<b>1. GESTION DES SITUATIONS DE CRISE &gt; Gendarmerie .....</b>	<b>5</b>
1.1 Les risques (généralités) .....	5
1.2 L'anticipation, condition impérative.....	5
1.2.1 Cinétique générale d'une crise .....	5
1.2.2 Cadre et objectifs.....	5
1.2.3 Quelques conseils.....	6
1.3 La conduite de la gestion de crise .....	6
1.3.1 Les grandes lignes de l'intervention de la Gendarmerie .....	6
1.3.2 La coordination avec les organisateurs .....	6
1.4 Conclusion .....	7
<b>2. GESTION DES FOULES : L'INDIVIDU, LE GROUPE ET LA FOULE &gt; CUMP .....</b>	<b>8</b>
2.1 Psychologie des foules et panique collective .....	8
2.2 Aspect psychologique d'un individu en situation de crise et pistes d'action.....	9
2.3 Groupe d'individus à l'origine de conflit et différents niveaux d'aide.....	11
2.4 Conclusion .....	11
<b>3. COMMUNICATION EN SITUATION DE CRISE &gt; Négociateur .....</b>	<b>13</b>
3.1 Concepts généraux pour améliorer la communication.....	13
3.2 Communication face à un individu agressif.....	13
3.3 Communication face à un individu sous emprise d'alcool ou de stupéfiant.....	14
3.4 Conclusion .....	14
<b>4. CONCLUSION.....</b>	<b>15</b>

## SYNTHESE DES PRECONISATIONS

### **1. La gestion des situations de crise**

- Principe général : l'anticipation des situations
- Evaluer les risques : routier, mouvement de foule, délinquance, sanitaire
- Conseils d'actions : associer les gendarmes ou les policiers, disposer d'organigrammes précis et de plans de la fête, élaborer une signalétique, mettre en œuvre des réseaux de communication fiables, diffuser des conduites à tenir pour les organisateurs et désigner un responsable sécurité
- Faire gérer la crise par la gendarmerie ou la police en liaison et en coordination avec les organisateurs

### **2. La gestion des foules**

- Assurer la prévention de la panique collective par l'éducation, l'information, l'entraînement et la diffusion de consignes claires et précises
- Contrôler les réactions des foules en privilégiant l'action de personnes formées et calmes agissant en nombre
- Etablir une écoute avec la (ou les) personnes en crise et les rassurer ; le cas échéant réduire leur état d'agitation, au besoin par la contention
- Externaliser les personnes en crise et leur apporter les soins nécessaires
- Faire intervenir des encadrants bénévoles formés des secouristes et des forces de l'ordre

### **3. La communication en situation de crise**

- Contrôler sa voix et les mots utilisés, le mode d'intervention à mettre en œuvre (isolement de l'agressif, écoute active, neutralité dans la discussion, expliquer, positiver)
- Eviter de contredire l'agresseur, de le menacer, de lui faire peur, de lui donner des ordres, de le vexer, de l'humilier ou de le juger

## L'EQUIPE DES INTERVENANTS



### **Pascal SCHULTZ**

*Magistrat Honoraire à la Cour d'Appel de Colmar  
Administrateur au Conseil d'Administration de la RONDE  
Coordinateur de la formation*

### **Chef d'escadron Loïc MUTELET**

*Gendarmerie  
Commandant de la Compagnie de Gendarmerie départementale de Colmar*

### **Chef d'escadron Jean-Marc ETIENNE**

*Gendarmerie  
Commandant en second de la Compagnie de Gendarmerie départementale de Colmar*

Après avoir présenté la Compagnie de Colmar et rappelé son rôle, ils ont décrit les risques potentiels susceptibles de survenir lors d'une fête et les moyens à mettre en œuvre pour les anticiper et ainsi diminuer les situations de crise.

### **Adjudant Emmanuel PRAUD**

*Gendarmerie  
Négociateur Régional de la Gendarmerie de la Région Alsace*

Il a donné des méthodes et conseils concrets afin d'améliorer la communication lors de situations spécifiques et tenter de désamorcer des conflits

### **Philippe HUON**

*CUMP (Cellule d'Urgence Médico-Psychologique)  
Psychologue coordinateur spécialisé*

Il a traité l'aspect psychologique des personnes, des foules et des groupes d'individus, lors des situations de crise. Ce point de vue permet de comprendre les mécanismes et les comportements.

# 1. GESTION DES SITUATIONS DE CRISE

## > Gendarmerie

### 1.1 Les risques (généralités)

« Une crise est un passage entre l'ordre et le désordre » Michel SERRES

La tenue d'une fête comporte plusieurs types de risques possibles et envisageables :

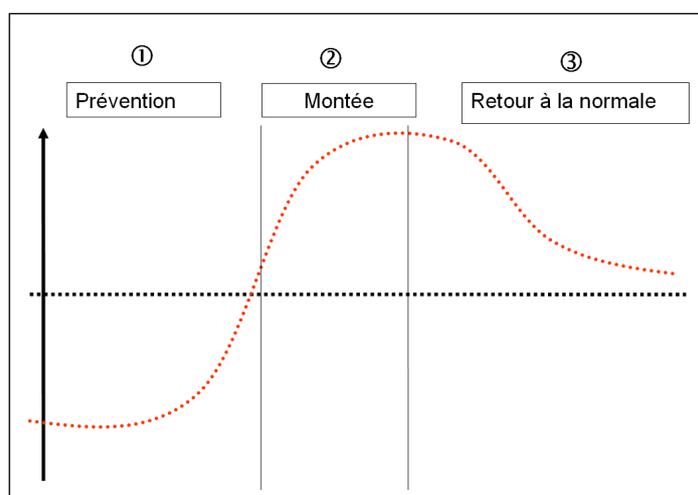
- risques routiers (accidents, piétons, afflux de circulation, conduite addictive...)
- mouvement de foule (rixes, calamité publique : panne électrique, grêle, incendie ...)
- délinquances (cambrioleur, vol à la tire, vol à la roulotte, agression, etc)
- sanitaires (malaise, intoxication...)

Une crise peut contenir plusieurs facettes, souvent imbriquées.

### 1.2 L'anticipation, condition impérative

#### 1.2.1 Cinétique générale d'une crise

Une crise, peu importe son importance, suit toujours le même schéma, en 3 étapes :



- **Etape 1 : Phase de Prévention :** La crise est inévitable, mais une anticipation intelligente et une bonne organisation en amont permettent de limiter les conséquences et de contenir la crise.

- **Etape 2 : Montée de la crise :** afin de résorber cette phase, il est souvent indispensable de faire appel aux moyens complémentaires des forces de l'ordre (pompiers, gendarmes...)

- **Etape 3 : Retour à la normale,** redescente des tensions : les choses rentrent dans l'ordre. Démarre alors le travail en aval de la crise (enquête judiciaire, journalistes, ...)

#### 1.2.2 Cadre et objectifs

**Le Maire est un acteur clé.** Il est l'interlocuteur majeur de l'organisateur et doit définir les premières mesures. Le Maire et le Président organisateur doivent se mettre en rapport avec les commandants d'unité des forces de l'ordre, très en amont de la fête, afin de présenter le projet et les moyens mis en œuvre.

Les gendarmes assurent un rôle de conseil, mais c'est au Maire que revient la prise de décision. Le Code général des collectivités territoriales (art. L2212-2 et L2215 -1 - 3) définit le rôle de l'autorité de police du Maire.

Il y a des obligations de déclarations, telles l'évaluation des moyens à mettre en œuvre et les dispositions à prendre.

*Pour en savoir plus, consultez la 5<sup>e</sup> édition du GuidO, Guide de l'Organisateur de fêtes, édité par la RONDE des fêtes.*

### 1.2.3 Quelques conseils

- **Prendre attache avec le commandant de brigade de gendarmerie**, très en amont de l'organisation, afin de présenter le projet et les moyens mis en œuvre
- **disposer d'un organigramme précis** : nommer un responsable unique qui sera joignable en permanence, identifier les personnes responsables de chaque poste et leur contact
- **être reconnaissable** dans la foule (chassable, tee-shirt personnalisé, etc)
- « baptême terrain » commun : **un plan unique de la fête** pour tous les acteurs (gendarmes, pompiers, organisateurs, stands, artisans, ...)
- **signalétique visible** permettant une bonne évacuation en cas de panique ou de besoin d'évacuation : prévoir des haut-parleurs pour diffuser des messages, panneaux de couleur, symboles ou codes couleur...
- privilégier les **réseaux radio** (talkie-walkie). En effet, les réseaux de téléphone portable ne sont pas construits pour des rassemblements de foule importants, donc les réseaux risquent de saturer rapidement
- disposer d'une **ligne fixe d'alerte**
- disposer d'un **responsable de sécurité** identifié et identifiable => interlocuteur unique
- faire prendre toute mesure permettant l'**accès aux colonnes de secours** aux pompiers
- recourir le cas échéant à une **société de sécurité privée**
- établir et diffuser des **conduites à tenir** à l'ensemble des stands et parties prenantes (« fil rouge »)

## 1.3 La conduite de la gestion de crise

### 1.3.1 Les grandes lignes de l'intervention de la Gendarmerie

Lors d'une crise majeure, les grandes missions de la Gendarmerie sont les suivantes :

- maintenir l'ordre
- évacuer les foules
- escorter
- maintenir la viabilité (motards)
- enquêter
- protéger les personnes et les biens
- informer, communiquer
- secourir

### 1.3.2 La coordination avec les organisateurs

#### - Importance de l'alerte

La 1<sup>e</sup> alerte au service de secours, en composant le 17 ou le 18, est de très haute importance. Plus la description de la situation sera précise, plus les secours seront efficaces : qui, où, nature du problème, chemin viable le plus rapide, sentiment sur la situation, etc

#### - Importance du point de recueil des moyens

#### - Importance de ne pas communiquer avec la presse et les visiteurs

#### - Importance de se coordonner avec le PCO

## 1.4 Conclusion

Une conclusion en 3 mots ! :

**Anticipation et préparation**

**Coordination**

## 2. GESTION DES FOULES : L'INDIVIDU, LE GROUPE ET LA FOULE

### > CUMP

#### 2.1 Psychologie des foules et panique collective

##### **Définition :**

La Foule est une multitude de personnes rassemblées en un lieu, formant une unité psychologique et sociale, ayant une sensibilité, une intelligence, un comportement, des caractères propres.

Une foule n'a pas le même comportement que plusieurs individus ; elle a un comportement propre.

Pour qu'il y ait une foule, il faut un rassemblement topographique et un motif de rassemblement (fête, concert, manifestation politique, sportive...). La foule peut être statique ou dynamique.

Gustave Le Bon, auteur de nombreux ouvrages dans lesquels il aborde le désordre comportemental et la psychologie des foules, dit que « dans certaines circonstances données (...) une agglomération d'hommes possède des caractères nouveaux fort différents de ceux de chaque individu qui la compose. » (Psychologie des foules, 1895)

« Peu aptes au raisonnement, les foules sont au contraire très aptes à l'action » ce qui risque une libération de violence dans l'anonymat irresponsable. Une foule pense peu, elle agit.

##### **L'état de foule**

Une foule en crise se caractérise en 3 états :

- L'irresponsabilité des individus : un individu en foule peut voir ses inhibitions s'effondrer et pourra accomplir des actions qu'il n'aurait jamais accomplies seul (voler, piller...)
- La contagion : une même action peut agiter tous les membres de la foule avec une grande violence.
- La suggestibilité : l'individu faisant partie de la foule voit sa conscience s'évanouir, au même titre que celle d'un hypnotisé. L'individu perd son libre arbitre.

##### **Les psychismes et les comportements de foule**

La foule a une unité, une « âme collective » qui remplace les consciences individuelles : recueillement, communion, ferveur. Elle pense par images et non par concepts (son attention est focalisée sur un spectacle). Elle devient grégaire : elle se déplace tel un troupeau de moutons.

La foule donne priorité à l'émotion plutôt qu'à la raison. Il y a 3 degrés d'émotion : exaltation collective, joie et liesse ; excitation et hystérie collectives ; puis panique collective.

Elle est très impulsive. Un rien peut produire émeute, destruction, vandalisme.

##### **La panique collective**

La panique collective est une peur panique intense. Elle est déclenchée par la perception d'un danger réel ou imaginaire et se traduit par des comportements collectifs inadaptés, tels la fuite éperdue.

La panique collective aggrave le danger, accroît le nombre des victimes et crée de la désorganisation sociale.

Elle se caractérise par une sidération collective, une fuite éperdue en espace découvert, une agitation brownienne dans un espace clos (mouvements éperdus dans tous les sens), voire la compression des corps contre un obstacle.

Le **processus** de la panique collective suit une dynamique particulière en 3 phases :

- Phase de choc : perception d'un signal (auditif, visuel) qui provoque une désorganisation psychique (sidération)
- Phase de réaction : saisie en masse ou propagation en avalanche

- Phase de sédation : épuisement physique, apaisement émotionnel, retour à la lucidité. Parfois une intervention extérieure est nécessaire.

**L'état mental** de la foule en panique collective se caractérise par une peur extrême, une terreur, voire une épouvante, ressentie simultanément par tous. Les individualités sont effacées, noyées dans la masse. On assiste à une régression des consciences individuelles : puérilisme, crédulité, suggestibilité, état semi-rêveur, onirisme. Les perceptions sont erronées, les jugements sont faux, le raisonnement est simpliste. Les individus donnent priorité à l'émotion sur la raison, leur comportement est grégaire. Cet état amène à un sentiment de toute puissance, une libération de violence et à un anonymat irresponsable.

Il y a **3 types de facteurs en cause** dans la panique collective :

- Facteurs prédisposant : densité et composition de la foule, manque d'encadrement visible et identifié, manque d'expérience communautaire, absence de consigne et de procédure d'évacuation
- Facteurs facilitants : espace clos, obscurité, manque d'information et de balisage (issue de secours...)
- Facteurs déclenchant : évènement soudain et brutal, signal anxiogène, individus « germes de panique »

Lors de la panique collective, il y a **simultanéité de réactions identiques** :

- imitation (motrice puis mentale)
- contagion mentale (perception de la peur sur le visage d'autrui)
- suggestion (Le Bon parle d'« âme collective de la foule » et d'« unité mentale de la foule »).

On assiste à un effacement des consciences individuelles au profit d'une sensation d'être « comme un seul homme ».

### **Prévention de la panique collective**

Afin de prévenir la panique collective, il faut agir à long terme, par l'éducation, l'information, l'instruction et l'entraînement. A court terme, il faut diffuser des consignes claires et compréhensibles, renforcer l'encadrement, répéter les exercices, aménager l'espace et des circuits de circulation de personnes, mettre en place des maraudes.

Il faut des maraudes, couples qui se promènent dans l'enceinte, afin d'observer et de pouvoir prévenir en cas de début de conflit, baliser l'espace, espacer une foule compacte en sous-groupes.

En situation critique, il faut donner des informations précises, donner des repères, rendre les intervenants visibles (gilets ou couleur identique) et occuper les groupes et les individus, ce qui évitera qu'une vague de panique ne recommence.

### **Réduction de la panique collective**

Enrayer une panique à son début est une tâche difficile :

- privilégier la présence, le calme et l'autorité : donner des informations courtes et claires, s'adresser au groupe tout entier et non à des individus
- accélérer sa sédation : présence visible à plusieurs, se faire entendre
- éviter sa relance : secourir, informer, occuper et neutraliser les individus germes de panique

### **Conclusion**

La réaction et le comportement des individus dans une panique collective s'inscrit dans une logique de foule mais aussi dans une logique de réactions de défense, de compétition pour la survie et de mécanismes primaires de protection. Moi d'abord, moi avant les autres et moi contre les autres !

## **2.2 Aspect psychologique d'un individu en situation de crise et pistes d'action**

Un individu est une personne, un être particulier, différent de tous les autres.

On parle de crise lorsque la tension de l'individu augmente. La nécessité d'agir lui paraît alors pressante et indispensable.

La crise est caractérisée par 3 phases : vulnérabilité (état alcoolique, pathologie mentale, sous emprise de stupéfiants), état de crise et état de récupération.

### **Définition**

L'état de crise est provoqué par un évènement dangereux, externe ou interne, réel ou imaginaire, qui menace l'équilibre psychologique de l'individu. Le passage à l'acte paraît alors indispensable à l'individu pour protéger sa sécurité.

L'état de crise est **une rupture de l'état d'équilibre** : la personne est submergée par les émotions. La tension émotive provoque un épuisement des ressources cognitives ; elle ne parvient pas à se raisonner ; sa perception de la réalité est embrouillée. La personne se centre sur des solutions inadaptées (fuite, panique, agitation, menaces verbales, insultes, passage à l'acte).

Un individu en état de crise risque de déraiser vers un acte violent et agressif.

**Le paradoxe** chez un individu en état de crise : l'individu agresseur considère les autres comme dangereux. Il agresse, car il s'estime agressé. Il apporte une réponse physique et comportementale, alors que les individus agressés par lui et les encadrants considèrent que c'est lui la personne agressive et qu'il est dangereux. Le danger est le risque de contagion et d'entraînement d'autres personnes dans le conflit.

### **La relation « agresseur – agressé » dans l'état de crise**

L'**agresseur** a peur, a une réaction de prestance, cherche à libérer sa tension interne, se défend contre une attaque imaginaire. C'est l'émotion qui est au premier plan et non la raison. Il y a perte du self-control, désinhibition, réactions désorganisées. Il communique par le geste, le corps ou l'acte plutôt que par le verbe.

Il y a alors interaction entre le comportement de l'individu agresseur et le comportement de l'individu confronté à l'adversité et agressé.

L'**agressé** a peur ; il est choisi par une personne agresseur au hasard, ou le plus souvent par une de ses connaissances (contexte relationnel, affectif, professionnel). Ils ont souvent un vécu commun antérieur.

La réaction de l'agressé est alors une réaction de défense anticipatrice : il peut réagir en attaquant le premier. Il lui arrive aussi de confondre l'agresseur et les individus neutres ou aidants.

### **La récupération et les pistes d'actions :**

Le principe fondamental est de ne pas être seul pour intervenir.

Le premier geste est d'ôter ou faire donner tout moyen d'agression potentiel (armes). Puis, il faut isoler la personne hors du groupe, procéder à une contention physique et/ou contenance psychologique (discussion), dans le but d'éviter ou de stopper le passage à l'acte.

Extraire l'individu du groupe sécurise la foule.

Ne pas laisser la personne seule et évaluer le soutien possible des proches et/ou de la famille. Ses connaissances favorisent le retour au calme.

Enfin, engager la personne vers un service d'aide (secouristes, SAMU, sapeurs pompiers, CUMP).

### **La réponse du sauveteur**

- Repérer et identifier la personne en crise et la mettre en sécurité : séparer agresseur(s) et agressé(s), et les isoler.

- Mettre en sécurité la ou les personnes agressées : isoler la personne agressée, l'éloigner si possible et lui procurer du réconfort en attendant les secours

- Mettre le groupe en sécurité : écarter puis éloigner spatialement les personnes à l'origine du conflit du reste du groupe, afin d'éviter une nouvelle agression ou une réaction violente du groupe.

- il y a souvent une troisième personne, un tiers à l'origine du conflit : repérer cette personne souvent à proximité et l'inviter à se mettre à l'écart et à suivre les encadrants.

## **Entretien d'écoute de la personne en crise**

A chaud :

- Réduire l'état de crise
- Rassurer, calmer dans l'ici et maintenant
- Si besoin, contention physique ou chimique
- Réduire l'agitation

Les objectifs : établir un minimum de contact et restaurer une communication verbale pour envisager des soins appropriés.

## **2.3 Groupe d'individus à l'origine de conflit et différents niveaux d'aide**

### **Définition**

Un groupe d'individus est constitué d'un certain nombre de personnes réunies, rapprochées dans un même lieu.

### **Un groupe d'individus à l'origine du conflit**

Un groupe est soudé par une culture, des idées, des habitudes de vie et des valeurs d'appartenances communes. Il est soudé par des relations affectives et par un facteur contextuel : alcool, drogue, vêtements, goûts, âge...

### **Les facteurs de risque et de vulnérabilité dans un groupe :**

- **Facteurs de risque** : un groupe peut se sentir marginalisé, stigmatisé, ne pas se sentir reconnu, rejeter les valeurs du reste de la communauté. Il peut vouloir tester la tolérance de la communauté à son égard. Il cherche à se démarquer, « exprimer » ses valeurs, revendique son opposition et sa liberté.

- **Facteurs de vulnérabilité** : difficultés de socialisation, intolérance à la frustration, sentiment d'injustice, provoque pour s'affirmer, attitudes de prestance ou de défi.

- **Facteurs contextuels** : prise de toxiques ou d'excitants éventuels

Le groupe ressent de l'anxiété, de la méfiance, une hyperesthésie, de l'irritabilité et de la sensibilité.

A l'ensemble de ces facteurs, il ne manque que le facteur déclenchant pour mettre le feu aux poudres !

### **Les différents niveaux d'aide**

Lors d'une situation de conflit, 3 niveaux d'aide peuvent intervenir :

- **l'encadrement bénévole et éventuellement le public**, en allant à la rencontre du groupe ; en éloignant le groupe en question pour protéger la foule et éviter la contagion.
- **les secouristes** : aborder le groupe qui fait problème, faire cesser l'agression, sortir le groupe (ou l'individu) à l'origine du conflit, rassurer le reste de la foule
- **les professionnels** : police, SAMU, pompiers, CUMP

## **2.4 Conclusion**

La clé de réussite pour la gestion d'une crise est l'**ANTICIPATION** !

**Tout le travail doit se faire en amont**, par le biais d'un travail :

- d'analyse et de gestion préventive des risques
- de réflexions en amont et de conceptualisation
- d'information, de formation et d'exercices auprès des acteurs

- de gestion des ressources logistiques

Pour gérer une crise, il faut apprendre vite.

Pour apprendre vite pendant une crise, il faut avoir beaucoup appris avant la crise ...

## 3. COMMUNICATION EN SITUATION DE CRISE

### > Négociateur

#### 3.1 Concepts généraux pour améliorer la communication

Pour améliorer sa communication, il faut prendre en compte les émotions et les besoins de l'auteur. Il faut comprendre l'autre avant de se faire comprendre : il s'agit de savoir ce qui se passe avant de résoudre la crise.

Le respect face aux individus est la clé de toute négociation, il permet de gagner la confiance.

Il est nécessaire de savoir gérer son stress et ses émotions et de connaître les bases de la communication.

La communication comporte **3 modes**, auxquels il faut prêter attention :

- **verbal** : qui n'impacte que 7 à 10% la communication
- **para-verbal** : postures, gestes et mimiques
- **non verbal** : vestimentaire, gestes et mouvements

Lors de toute communication il y a un émetteur et un récepteur. Il est donc important que les messages soient bien compris par les deux parties. Attention au vocabulaire utilisé ; aux repères... le mieux est de rester simple.

Il y a des freins qui peuvent rendre la communication délicate : la distance, le bruit...

<b>Émetteur</b> <b>le message intentionnel</b> <i>Ce que j'ai dans la tête</i> <i>Ce que je veux dire</i>	<=>	<b>Récepteur</b> <b>le message perçu</b> <i>Ce que j'entends</i>
<b>le message émis</b> <i>Ce que j'ai dit</i>	<=>	<b>le message compris</b> <i>Ce que je crois qu'il veut dire</i>

#### 3.2 Communication face à un individu agressif

##### Emotions rencontrées chez la personne agressive

Une situation de stress crée chez une personne des émotions. Celles-ci font appel à des besoins de reconnaissance ou de sécurité. C'est pourquoi, la personne agressive va avoir des réactions ou des pensées violentes.

Afin de désamorcer la situation, le mieux est de s'occuper du problème de cette personne le plus rapidement.

**Deux outils** sont à disposition pour une bonne communication :

- **la voix** : le ton (implication), le timbre de la voix (ADN), le débit (lent-rapide), le volume (faible – fort). La voix est génératrice de calme et de sérénité.
- **les mots** : vocabulaire respectueux, audible, compréhensible.

Face à un individu agressif, il y a des **actions à faire et à ne pas faire** :

- **A faire** :
  - Isolement de l'individu agressif
  - Ecoute active
  - Le laisser se décharger verbalement
  - Neutralité dans la discussion

- Rôle de l'homme mûr : positif, ferme. Comprendre ce qu'il veut mais lui faire comprendre les règles.
- Toujours expliquer ce que l'on fait et ce dont on a besoin. Par exemple : j'ai besoin que vous vous écartiez de la porte..., que vous vous mettiez de côté pour laisser passer les gens...

**- A ne pas faire :**

- ne pas contredire un individu convaincu
- ne pas menacer, faire peur
- ne pas donner des directives ou des ordres
- ne pas juger, vexer, humilier

**Exemples de réponse face à un individu agressif**, avec l'utilisation de la Communication non Violente (CNV) :

« Lorsque j'entends... (les faits concrets) »	« Lorsque j'entends vos plaintes... »
« Je me sens ... (mon émotion ressentie) »	« je me sens impuissant, bousculé... »
« Parce que j'ai besoin de ... (mes demandes) »	« Parce que j'ai besoin que vous arrêtez / cessiez de... »
« Et je souhaiterais que vous ... (les actions qui contribuent à mon bien être) »	« et je souhaiterais vous poser quelques questions »

Vous saignez du nez, j'ai besoin de vous accompagner auprès des secours. Ils vont vous soigner.

### 3.3 Communication face à un individu sous emprise d'alcool ou de stupéfiant

Face à un individu sous l'emprise de drogue ou alcool, il faut accentuer l'effort sur les points suivants :

- Phrases courtes
- Une idée par phrase
- Une question à la fois
- Répéter la même phrase, la même question, si besoin
- Ne pas avoir peur des silences
- Valider la compréhension de l'autre
- Adapter son débit
- Articuler davantage
- Etre patient
- Rester simple

### 3.4 Conclusion

Pour faire baisser le stress d'un individu, désamorcer une situation de conflit, il n'y a pas de recette. Simplement des petites techniques simples.

Parfois on a l'impression que la crise diminue et un mot suffit pour faire repartir le conflit ! Il ne faut en aucun cas baisser son attention !

## 4. CONCLUSION

Lors d'une manifestation, il est important de ne pas attendre une intervention systématique des gendarmes. Il incombe aussi aux organisateurs, dirigeants et aux élus de se former !

### IDEES FORTES A RETENIR

**Anticipation** : tout doit être préparé : liste des responsables avec un numéro de téléphone, listes par thèmes, liste du personnel avec la fonction de chacun sur le lieu de la fête. En cas d'intervention de la police ou de la gendarmerie, savoir tout de suite qui est le responsable.

**Coordination** : cohésion du groupe, de l'association qui organise, chacun doit savoir quel est son poste. Importance de la solidarité et de l'entraide

**Un individu a un comportement totalement différent** lorsqu'il est dans un groupe que pris individuellement. Un agresseur aura un comportement original au moment des faits.

**Adapter sa communication** aux individus, dans des termes simples et pacifiques, permettra de sortir d'une crise, ou au moins de la limiter jusqu'à l'arrivée des forces de l'ordre.

**Prendre son temps** pour résoudre une crise ; fermeté et rapidité seront contre-productifs et risqueront de faire dégénérer une situation en pugilat.