



GUIDE PRATIQUE DE DESESCALADE



Les infrastructures sensibles et les lieux accueillant du public sont confrontés à un environnement de menaces en constante mutation. Cela nécessite la mise en place de diverses mesures de sécurité pour réduire les menaces de violence. Les organisations peuvent renforcer leurs protocoles existants en formant leur personnel à identifier les situations potentiellement violentes et à agir rapidement pour désamorcer l'incident. L'Agence pour la cybersécurité et la sécurité des infrastructures (CISA) propose une série de ressources pour aider les organisations à acquérir ces compétences essentielles, tant pour le personnel chargé de la sécurité que pour celui qui ne l'est pas.

Le présent guide pratique donne un aperçu des principales mesures à prendre pour désamorcer une situation potentiellement violente. Il regroupe en un seul document facile à utiliser l'ensemble des ressources de la CISA¹ sur la désescalade.

« La désescalade consiste à utiliser la communication ou d'autres techniques lors d'une confrontation pour stabiliser, ralentir ou réduire l'intensité d'une situation potentiellement violente, sans recourir à la force physique ou en limitant l'usage. »²

La CISA identifie quatre catégories d'activités pour une désescalade efficace :



IDENTIFIER

Identifier les signes d'alerte et les comportements d'une personne révélateurs d'un passage à l'acte violent est essentiel pour prévenir la violence. Les personnes qui planifient des actes de violence ciblée affichent souvent des comportements menaçants ou inquiétants sur une période prolongée, observables par leur entourage. Lorsque le comportement habituel d'une personne est inconnu, les décisions doivent être prises sur la base de son attitude actuelle et sur ce qui est considéré comme normal dans ce contexte.³

Si un acte hostile est imminent ou en cours, éloignez-vous-en et mettez-vous en sécurité, si possible. Signalez l'incident aux forces de l'ordre dès que vous ne courez aucun danger.

Face à des comportements ou des activités à risques ont été identifiés, les personnes doivent :

- Se fier aux indicateurs de comportement observables d'agressivité.
- Prendre des décisions éclairées en fonction de ce qui est considéré comme normal dans cette situation, ce contexte ou ce lieu.
- Informer les autres de ce qui a été observé ou de qui est connu.
- Informer un responsable, le personnel de sécurité ou les forces de l'ordre, conformément aux politiques et aux procédures de l'organisation.

Remarque

1 CISA, Série sur la désescalade, cisa.gov/de-escalation-series

2 Déclaration de politique générale 044-05 du Département de la Sécurité intérieure, dhs.gov/LawEnforcement | Homeland Security

3 Ces directives portent sur des comportements et activités qui peuvent être inquiétants ou indiquer une violence imminente, mais qui sont également protégés par la Constitution. Ne signalez que lorsque vous disposez de suffisamment d'éléments pour conclure de manière objective que le comportement ou l'activité représente une menace potentielle de violence, et non sur la base de critères tels que la race, la religion, le genre, l'orientation sexuelle, l'âge, le handicap ou une combinaison de ces facteurs. Les approches, techniques et tactiques décrites dans le présent guide sont des options à prendre en considération. Elles ne visent pas à imposer des politiques ou à dicter des actions spécifiques. La CISA décline toute responsabilité si ces directives ne permettent pas de prévenir des incidents violents.

ÉVALUER

Évaluer un comportement inquiétant ou d'une activité suspecte est un processus continu. Cela exige de la personne qui évalue la situation qu'elle détermine si une intervention d'urgence immédiate est nécessaire, si une désescalade est possible ou si une évaluation plus formelle est requise.

Lors de l'évaluation de la situation, les personnes doivent :

- Identifier les comportements ou activités inquiétants observés.
- Déterminer si une menace est présente.
- Évaluer la façon dont la personne concernée répondra ou réagira si elle est approchée.

DESESCALADER

Désescalader une situation consiste à prendre des mesures délibérées pour apaiser une situation explosive. Cette tâche doit être confiée à un personnel formé et compétent, si les conditions de sécurité le permettent.

Lorsqu'elles essaient de désamorcer une situation potentiellement violente sans recourir à la force physique, les personnes doivent :

AGIR AVEC UN OBJECTIF CLAIR	COMMUNIQUER AVEC EMPATHIE	SURVEILLER LE LANGAGE CORPOREL
Rester calme	Contrôler le ton et le volume de la voix	Maintenir une attitude détendue mais vigilante
Changer de cadre (le cas échéant)	Choisir les mots avec soin	Garder les mains baissées, ouvertes et visibles
Respecter l'espace personnel des autres	Ajuster le débit de parole	Faire des mouvements lents et mesurés
Adopter une attitude d'écoute active	Ajuster l'intonation de la voix	Maintenir une expression faciale neutre et attentive

i Ne pas oublier : i

- Votre sécurité et celle des autres est la priorité absolue.
- Connaissez vos limites et demandez de l'aide si nécessaire.

SIGNALER

Signaler est essentiel pour prévenir la violence en milieu professionnel et dans la communauté. Lorsque vous signalez une situation en utilisant les mécanismes de signalement de votre organisation ou communauté, veillez à communiquer des faits observés ou entendus et à éviter les suppositions.

Un signalement efficace et opportun peut fournir des informations essentielles pour aider une personne en difficulté avant qu'un incident ne se produise, et peut être utile aux équipes chargées de l'évaluation et de la gestion des menaces.

Si la violence semble imminente, **contactez immédiatement le 9-1-1**. S'il n'y a pas de menace immédiate de la sécurité, suivez les procédures de signalement de votre organisation ou communauté.

Lors du signalement, les personnes doivent :

- Décrire avec précision la nature et le contexte des comportements, commentaires et/ou menaces observés.
- Identifier la personne qui a proféré la menace (si elle est connue).
- Mentionner toute action argumentative ou conflictuelle ou tentative d'éviter les contrôles de sécurité de la part de l'individu.
- Faire part de tout grief exprimé par l'individu (s'ils sont connus).

Pour plus d'informations sur la désescalade : cisa.gov/de-escalation-series

Ressources supplémentaires sur la prévention des conflits : cisa.gov/conflict-prevention

