

ÉVALUATION

Comment gérer les risques d'une personne qui se met en colère

Le processus d'évaluation **détermine si une intervention d'urgence est nécessaire, si une désescalade est possible, ou si une évaluation plus formelle est nécessaire.**

Commencez par la sensibilisation pour permettre l'évaluation

- Conscience des événements déclencheurs ou des facteurs de stress
- Conscience de votre réaction et capacité à gérer vos émotions
- Connaissance de la situation pour déterminer si vous devez vous engager, si un simple « bonjour » dissuadera une menace ou si une action plus ciblée pour désamorcer la situation est nécessaire, ou si une notification immédiate des forces de l'ordre ou de la sécurité est nécessaire



Lorsque des personnes observent des activités ou des comportements qui entraînent des soupçons ou des préoccupations raisonnables, elles doivent évaluer la situation afin de protéger leur sécurité personnelle et la sécurité de ceux qui les entourent.

À QUOI RESSEMBLE UNE PERSONNE QUI VA SE METTRE EN COLÈRE ?

Signes avant-coureurs

- Changement dans le comportement de base d'un collègue
- Faire les cent pas, ruminer, avoir des gestes incontrôlés ou des comportements désorganisés
- Regarder à travers vous
- Bloquer le mouvement des autres
- Pointer du doigt
- Changement d'humeur
- Distractions du travail ou incapacité à se concentrer
- Réponses inappropriées à des facteurs de stress environnementaux

Signes de danger imminent

- Intensité en apparence avec des sens accrus
- Mâchoire rouge, serrée, poings serrés, tremblements, narines dilatées
- Respiration rapide, voix élevée, rire nerveux
- Prêt à frapper (poings, jambes)
- Se tenir en position d'attaque ou de défense
- Violation de l'espace personnel
- Personne non autorisée qui tente d'entrer dans une zone réglementée
- Quelqu'un usurpant l'identité d'une personne autorisée
- Quelqu'un qui essaie d'éviter les systèmes de sécurité ou le personnel
- Quelqu'un qui abandonne un objet ou un colis, puis quitte la zone

Obstacles à l'évaluation et à la désescalade

- Manque d'empathie
- Réagir sur la défensive ou avec colère
- Manque de respect ou faire honte aux autres
- Blâmer, critiquer, prêcher, étiqueter ou sermonner
- Manque d'engagement envers les obligations, être préoccupé, ou pressé
- Ordonner ou s'engager dans une lutte de pouvoir
- Différences linguistiques ou culturelles

Ce document décrit les activités et les comportements qui peuvent être préoccupants ou révélateurs d'une violence imminente. Certaines de ces activités, bien que préoccupantes, peuvent être protégées par la Constitution et ne devraient être signalées que lorsqu'il existe suffisamment de faits pour étayer une conclusion rationnelle selon laquelle le comportement représente une menace potentielle de violence. Ne faites pas de déclaration en vous basant uniquement sur des activités protégées, ou sur la base de la race, de la religion, du sexe, de l'orientation sexuelle, de l'âge, du handicap ou d'une combinaison de ces seuls facteurs. De plus, sachez que les propriétaires d'infrastructures essentielles et leurs activités peuvent également être ciblés en fonction de ces facteurs.



ÉVALUEZ-VOUS

- Commencez par faire confiance à votre instinct ; si la situation est au-delà de vos capacités à vous engager, demandez de l'aide
- Détendez-vous d'abord : restez calme ou agissez calmement si vous ne l'êtes pas
- Contrôlez votre respiration
- Détendez votre corps et évitez les gestes ou les postures qui pourraient être interprétés comme agressifs ou défensifs
- Rassurez-vous avec un discours intérieur positif : « Tu peux faire ceci » ou « Je peux gérer cela »
- Projetez une confiance en vous-même et restez centré et sûr de vous.



ÉVALUER L'INDIVIDU ET L'ENVIRONNEMENT

Dans les situations où l'individu est un inconnu, évaluez si l'individu présente une menace potentielle : le **Pouvoir du Bonjour** offre un moyen de mitiger le risque.

- La personne semble-t-elle être une cliente légitime de l'entreprise ou du service ?
- Les vêtements de la personne sont-ils conformes à la météo ou à la situation ?
- La personne évite-t-elle la sécurité ?
- La personne pose-t-elle des questions sur les fonctions de l'entreprise ou les renseignements sur les employés ? (par ex., « Qui est chargé de la fermeture ? » ou « Combien de personnes travaillent ici ? », etc.)
- Vous sentez-vous menacé par le comportement de la personne ?
- Comment la personne réagit-elle à vous ou aux autres lorsqu'on l'approche ?

Évaluer si l'environnement est propice à la désescalade :

- Y a-t-il quelqu'un de présent qui irrite la personne ?
- Y a-t-il quelqu'un ou quelque chose qui aggrave la situation ?
- Est-elle à l'étroit ou manque-t-elle d'espace personnel ?
- Existe-t-il des obstacles environnementaux à la désescalade (c.-à-d. bruit, météo, autres distractions) ?



ÉVALUATIONS DE MENACE FORMELLES

Dans certaines circonstances, un processus plus formel d'évaluation des menaces est nécessaire.

L'évaluation d'une menace exige que l'organisation recueille et analyse des informations sur un employé ou membre de l'équipe pouvant causer un préjudice.

- L'un des principaux objectifs est d'éclairer la prise de décision sur la façon de gérer une personne inquiétante, dans le but de prévenir un incident.
- Une évaluation approfondie par l'équipe multidisciplinaire de gestion des menaces de l'organisation peut inclure une entrevue avec la personne concernée et tout témoin, collègues, associés, amis, famille ou autres, qui peuvent offrir une connaissance directe des comportements, des antécédents ou des facteurs de stress de la personne.

L'évaluation de la menace dans les situations urgentes et non urgentes pose des questions clés :

- Existe-t-il des preuves que la personne concernée constitue une menace ?
- Quel type de menace la personne concernée représente-t-elle ?
- La personne concernée s'apprête-t-elle à perpétrer un acte malveillant ?



LIENS UTILES

Pouvoir du Bonjour :

cisa.gov/employee-vigilance-power-hello

Guide d'atténuation des menaces internes de la CISA :

cisa.gov/insider-threat-mitigation-resources

 cisa.gov

 Central@cisa.gov

