

# DÉSESCALADE

Comment vous pouvez aider à désamorcer des situations potentiellement violentes

## Désescalade

« L'utilisation de la communication ou d'autres techniques au cours d'une rencontre pour stabiliser, ralentir ou réduire l'intensité d'une situation potentiellement violente sans utiliser la force physique, ou avec force réduite. »

– Département de la Sécurité Intérieure  
Déclaration de politique du 044-05



### La désescalade est une méthode pour éviter la violence potentielle.

Les individus sont encouragés à utiliser des actions ciblées, des communications verbales et un langage corporel pour calmer une situation potentiellement dangereuse.



### Votre sécurité et celle des autres sont la priorité absolue.

Maintenez une distance de sécurité et évitez d'être seul avec une personne combative ou potentiellement violente. S'il y a un risque de violence imminente, reprenez-vous de la situation et mettez-vous à l'abri.



### Connaissez vos limites.

Gardez à l'esprit que certaines personnes peuvent être plus habiles à appliquer ces techniques. Connaissez vos propres vulnérabilités et tendances et reconnaissez que parfois la meilleure intervention est de savoir quand demander de l'aide supplémentaire.



### Obtenez de l'aide.

Si vous sentez que la personne ou la situation s'aggravent et que la violence peut être déclenchée, appelez à l'aide votre personnel de sécurité ou les forces de l'ordre locales et abritez-vous dans un endroit sûr.

## CONSEILS

- Soyez conscient de vos communications non verbales. Assurez-vous que votre ton, vos expressions faciales, votre langage corporel et vos gestes transmettent le calme et l'empathie.
- Restez respectueux et courtois. Adressez-vous à la personne avec civilité et utilisez des expressions telles que « s'il vous plaît » et « merci ».

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.



## ACTIONS DÉLIBÉRÉES

**Restez calme :** Une démonstration délibérée de calme et de sang-froid peut permettre la désescalade.

**Modifiez le lieu :** Si possible, retirez les personnes de la zone. Cela pourrait impliquer les parties au conflit et les personnes curieuses.

**Respectez l'espace personnel :** Maintenez une distance de sécurité et évitez de toucher l'autre personne.

**Écoutez :** Accordez-lui toute votre attention, hochez la tête, posez des questions et évitez de changer de sujet ou d'interrompre.

**Empathie :** Montrez une préoccupation sincère et une volonté de comprendre sans juger.



## COMMUNICATION VERBALE

**Ton + Volume + Débit de la parole + Inflexion de la voix = Désescalade verbale**

**Ton :** Parlez calmement pour faire preuve d'empathie.

**Volume :** Surveillez votre volume et évitez d'élever la voix.

**Débit de parole :** Plus lent peut être plus apaisant.

**Inflexion :** Soyez conscient de mettre l'accent sur des mots ou des syllabes car cela peut affecter négativement la situation.

### Au lieu de :

« Calmez-vous ».

« Je ne peux pas vous aider ».

« Je sais ce que vous ressentez ».

« Veuillez me suivre ».

### Dites :

« Je peux voir que vous êtes contrarié ... »

« Je veux aider, que puis-je faire ? »

« Je comprends que vous ressentiez ... »

« Puis-je vous parler ? »



## LANGAGE CORPOREL

### Au lieu de :

Vous tenir rigide  
directement devant la personne

Pointer du doigt

Faire des gestes ou les cent pas

Feindre un sourire

### Essayez de :

Garder une position détendue à côté de la personne

Garder les mains le long du corps, ouvertes et visibles en tout temps

Utiliser des mouvements lents et délibérés

Maintenir une expression faciale neutre et attentive



## LIENS UTILES

### Pouvoir du Bonjour :

[cisa.gov/employee-vigilance-power-hello](https://cisa.gov/employee-vigilance-power-hello)

### Guide d'atténuation des menaces internes de la CISA :

[cisa.gov/insider-threat-mitigation-resources](https://cisa.gov/insider-threat-mitigation-resources)

 [cisa.gov](https://cisa.gov)

 [Central@cisa.gov](mailto:Central@cisa.gov)



Ces techniques pour désamorcer sont des options à considérer. Elles n'ont pas pour but d'imposer une politique ou de diriger une action.