



Gestion du risque d'agression en intervention



Support pédagogique « Formateur »

Objectif de la formation :

Cette séquence a pour objectif de permettre à nos sapeurs-pompiers :

- de détecter les risques d'agressions en mission,
- de savoir se positionner face à ces situations pour mieux les appréhender,
- d'identifier les procédures, les textes législatifs et réglementaires à leur disposition.

En préambule :

- Les séquences M.E.S. (Mises En Situations) 1 et 2 doivent être suivies dans l'ordre établi.
- La démarche n'a pas pour but d'apprendre une gestuelle spécifique de défense.
- Cette démarche collaborative s'inscrit dans une volonté du SDIS 63 de vouloir apporter à leurs agents les éléments permettant d'intervenir dans des conditions de sécurité optimum.
- Elle s'appuie sur un groupe de réflexion mêlant des sapeurs-pompiers du SDIS et des personnels de la Direction Centrale du Recrutement et de la Formation de la Police Nationale, déjà engagés depuis longtemps dans ce domaine.

Les compétences professionnelles apportées lors de ces séquences sont extraites de situations fictives basées sur des faits réels locaux, recensés lors du déclenchement de la procédure de « signalement d'actes d'agressions ou d'incivilités envers les SP du SDIS 63. »

Mise En Situation N°1

Ordre de départ :

Messagerie d'alerte pour le centre :			
Date : 03/08/17	Heure : 06H10	Intervention n° : 18798	Départ n° : 18798-1
NATURE : Malaise Voie Publique Blessé Chute VP			
ADRESSE : Numéro : 12			
Rue : de la République			
Commune : AMBERIEU SUR DORE			
Sous/sol / Etage :			
FEUILLES IGN :	X :	Y :	
COORDONNEES : GF			
PRECISIONS : Un témoin attend sur place. Etat d'ébriété possible.			
Personnels / Equipages		Engins	Fonctions
Sch Germain DURAND		VSAV	CA SAP
Cap Olivier PAUL		VSAV	COND SAP
Cap Pierre ROBERT		VSAV	EQ SAP
DEMANDEUR :			
TELEPHONE : 06.55.44.66.33			
ADRESSE :			
Sous-sol / Etage :			

Que vous inspire à priori cet ordre de départ ? Votre première analyse ?

Contenu de l'appel d'urgence se substituant à un éventuel appel du CTA auprès du chef d'agrès au moment du départ :

- Opérateur : les pompiers j'écoute !
- Appelant : les pompiers ? Allo, oui, j'ai mon collègue qui est tombé par terre et il ne se relève pas ! Venez tout de suite !
- Expliquez-moi qu'est-ce qu'il s'est passé ? Il est conscient, il vous parle ?
- On a fait la fête et il vient de tomber il n'arrive pas à se relever !
- Il vous parle ?
- Non, il ne me parle pas il grogne ! Magnez-vous !
- Calmez-vous ! Où êtes-vous ?
- Rue de République ! Devant le numéro 12 !
- Sur quelle commune ?
- Mais vous savez bien d'où j'appelle, dépêchez-vous !
- Il me faut le nom de la commune monsieur !
- Vous me gavez, on est à Ambérieu sur Dore...
- Calmez-vous, on va vous envoyer une équipe mais il me faut votre numéro de téléphone et votre nom !
- Je n'ai pas à te donner mon nom ni mon numéro, dépêchez-vous !
- Attendez, je vous passe le médecin du SAMU !
- J'ai pas le temps... (il raccroche)

A votre arrivée sur les lieux, au moment de porter secours, vous êtes pris à partie verbalement par le témoin qui vous reproche le manque de rapidité de votre intervention.

Guide d'animation de l'étude de cas

Cette étude de cas consiste à une confrontation des stagiaires avec une situation de gestion du risque d'agression en intervention.

Elle permet à l'apprenant :

- D'acquérir les éléments d'analyse et de compréhension des situations conflictuelles,
- D'aborder les méthodes d'anticipation et de résolution des comportements agressifs en intervention.

Phase 1 : description des faits

- Lecture à haute voix par un stagiaire volontaire ou désigné.
- Énoncé des faits par les stagiaires en interaction avec le formateur, lequel note chronologiquement sur tableau blanc les éléments clés du thème en s'aidant, le cas échéant, des questions :
 - Qui : L'opérateur CTA, 1 équipage VSAV, 1 victime, 1 témoin,
 - Où : Voie publique,
 - Quand : le 03/08/2017 à 06H10,
 - Que se passe-t-il dans cette situation ? :
 - Engagement d'un équipage sur un malaise VP, pris à parti verbalement dès son arrivée sur les lieux.

Consignes d'animation de l'étude de cas

Phase 2 : résolution de la problématique

- Axes de réflexion : Analyse / Quoi faire !
 - ❖ Quels sont les raisons à l'origine de cette situation conflictuelle ?
 - L'alcoolisation du témoin et de la victime,
 - L'anxiété et l'impatience du témoin.
 - ❖ Quelles sont vos premières réactions en qualité de chef d'agrès ou d'équipier du VSAV engagé ?

ANTICIPER :

Le cas échéant, prendre en compte les informations complémentaires transmises par l'opérateur (état émotionnel du témoin, alcool, nombre...).

Se méfier de ses représentations et adopter une posture positive (discours et attitude).

Faire un travail sur soi et éviter de tomber dans le piège de la spirale de l'agressivité.

En fonction de l'évaluation des risques, se coordonner sur la stratégie d'intervention comme par exemple la gestion des individus.

GÉRER :

Attitude verbale et non verbale positive et rassurante, posture d'écoute et d'empathie (informer sur la prise en charge de son collègue)...

Faire baisser l'état émotionnel avec un débit verbal adapté et détourner son attention en le questionnant par exemple.

Phase 3 : Phase d'élargissement**Origine des conflits :**

- « Quelles sont les sources de conflits qui peuvent émerger lors des interventions ? ».

Réponses attendues :

- Modification des perceptions, de l'état de conscience et du comportement (maladie, consommation de substances psychoactives...)
- Oppositions de valeurs, divergences de point de vue à priori et préjugés, différence des niveaux de formation, de classe sociale, différence d'âge, contraintes de vie en collectivité, antécédents, ressentis négatifs (jalousie, compétition, vengeance...), ambiance dans l'équipe...
- La résistance au changement
- Besoin de reconnaissance, de considération, d'écoute, d'attention...

L'anticipation :

- « Comment anticiper les conflits potentiels ? ».

Réponses attendues :

ÊTRE VIGILANT SUR SA POSTURE ET SE REMETTRE EN QUESTION :

- ✓ Travailler sur ses représentations : sur l'âge, le milieu socio-culturel, le genre, la confession religieuse, l'attitude....
- ✓ Choisir la bonne distance : éviter trop de familiarité, de proximité voire de condescendance et à l'inverse trop de barrière, une attitude froide et hautaine.
- ✓ Se méfier de la contagion des émotions ; la crainte, la colère ou toute émotion de l'autre peut nous affecter et modifier notre discernement.
- ✓ S'informer car plus on a de connaissances sur l'autre moins on est dans le préjugé et le stéréotype.

La gestion du conflit :

« Que faire lorsque le conflit a éclaté ? ».

- S'il s'agit d'un conflit interpersonnel au sein d'une équipe :
 - Analyser la situation au regard de la mission à effectuer
 - Ecouter les argumentaires de chacun
 - Prendre une décision (cf. autorité statutaire) si absence de consensus
- S'il s'agit d'une remise en cause (par les usagers) de la manière d'aborder et de gérer l'intervention :
 - Analyser la situation et ses paramètres (contexte, incidences...)
 - Maîtriser ses émotions en restant le plus neutre
 - Changer et/ou adapter sa posture en fonction de la réaction de l'interlocuteur
 - Rappel des protocoles et des procédures en insistant sur leurs finalités (intérêts de la victime)

Analyse de la gestion du conflit :

Il faut aussi penser au débriefing à chaud. Si chaque intervention peut nécessiter un rapide point sur ce qui a bien fonctionné et ce qui peut être amélioré, lors d'interventions plus complexes, un débriefing plus formel dit opérationnel doit être organisé. Lors du débriefing à chaud, c'est aussi le moment de rappeler que si les émotions deviennent trop présentes, la cellule de soutien psychologique est là pour les accueillir. Verbaliser les émotions ressenties lors de situations particulièrement impactantes permet de leur redonner leur juste place et de gagner en sérénité.

Lors du débriefing opérationnel, le chef d'agrès doit prévoir un temps de débriefing dans un lieu adapté pas trop tard.

Mise En Situation N°2 A (Zone Urbaine)

Cette démarche collaborative s'inscrit dans une volonté du SDIS 63 de vouloir apporter à leurs agents les éléments permettant d'intervenir dans des conditions de sécurité optimum.

Elle s'appuie sur un groupe de réflexion mêlant des sapeurs-pompiers du SDIS et des équipes pédagogiques du centre de formation de la Police Nationale, déjà engagé depuis longtemps dans ce domaine.

Les « savoirs agir » apportés lors de ces séquences sont extraits de situations fictives basées sur des faits réels locaux, recensés lors du déclenchement de la procédure de « signalement d'actes d'agressions ou d'incivilités envers les SP du SDIS 63. »

Objectif de la formation :

Cette séquence a pour objectif de permettre à nos sapeurs-pompiers :

- d'identifier et détecter les risques d'agressions en mission,
- de savoir se positionner face à ces situations pour mieux les appréhender.

La démarche n'a pas pour but, à ce jour, d'apprendre une gestuelle spécifique de défense.

Cette mise en situation n'a pas pour objectif d'apporter une réponse opérationnelle à la problématique mais plus de pousser les agents à se positionner et faire des choix « tactiques ».

Elle n'a pas non plus vocation à apporter des réponses « type » toutes faites qui malheureusement, n'existent pas !

Ordre de départ :

Messagerie d'alerte pour le centre :		
Date : 12/08/17	Heure : 02H45	Intervention n° : 35124
Départ n° : 35124-1		
NATURE : Feu de poubelle divers sur VP		
ADRESSE : Numéro : 23		
Rue : de la Roseraie		
Commune : VALLERE SUR SEINE		
Sous/sol / Etage :		
FEUILLES IGN :	X :	Y :
COORDONNEES : GF		
PRECISIONS : Au pied du bâtiment N°12		
Personnels / Equipages	Engins	Fonctions
Sch Germain DURAND	FPTL	CA
Cap Olivier PAUL	FPTL	COND
Cap Jacques ROBERT	FPTL	CE BAT
Cap Pierre DUPIN	FPTL	EQ BAT
Cap Nathalie PASTEUR	FPTL	CE BAL
Cap Roger PIERRE	FPTL	EQ BAL
DEMANDEUR : Jean-Philippe JACQUES		
TELEPHONE : 06.55.44.66.33		
ADRESSE : 23 rue de la Roseraie, VALLERE SUR SEINE		
Sous-sol / Etage : 11 ^{ème} étage		

Que vous inspire à priori cet ordre de départ ? Votre première analyse ?

A votre arrivée sur les lieux, vous constatez que les poubelles sont accolées au bâtiment, sous des fenêtres avec un début de propagation à la façade de l'immeuble R+12. Dès l'établissement de la première lance, une dizaine d'individus se rapproche de vous, vous insulte et jette rapidement des projectiles dans votre direction. Ces derniers atteignent certains personnels et l'engin !

Quels sont les paramètres que vous allez prendre en compte pour définir vos choix tactiques ?

Les attendus :

- Droit de retrait ? Mise en sécurité ?
- Vérification de l'engagement de la Police Nationale,
- Informer l'équipage de la situation, communication entre agent !
- Veiller à la sécurité du personnel,

Phrase de transition à formuler : Quels que soient les paramètres et les choix tactiques retenus, ils peuvent entraîner des conséquences ! Que disent les textes à ce sujet ?

Contenu pédagogique :

« Savoir » à retenir :

- Droits à l'image et réseaux sociaux,
- Les procédures opérationnelles au SDIS 63 (violences urbaines,...)
- Procédure de déclaration et de signalement des agressions et incivilités envers les sapeurs-pompiers (NDS et Status ANTARES),
- La protection fonctionnelle, rôle du SDIS, accompagnement,
- Débriefing OPS,
- Organisation du Soutien psychologique des intervenants,
- Les SP et le droit de retrait,
- La notion de légitime défense et d'interpellation dans le cadre du flagrant délit.

Mise En Situation N°2 B (Zone Péri-urbaine)

Cette démarche collaborative s'inscrit dans une volonté du SDIS 63 de vouloir apporter à leurs agents les éléments permettant d'intervenir dans des conditions de sécurité optimum.

Elle s'appuie sur un groupe de réflexion mêlant des sapeurs-pompiers du SDIS et des équipes pédagogiques du centre de formation de la Police Nationale, déjà engagé depuis longtemps dans ce domaine.

Les « savoirs agir » apportés lors de ces séquences sont extraits de situations fictives basées sur des faits réels locaux, recensés lors du déclenchement de la procédure de « signalement d'actes d'agressions ou d'incivilités envers les SP du SDIS 63. »

Objectif de la formation :

Cette séquence a pour objectif de permettre à nos sapeurs-pompiers :

- d'identifier et détecter les risques d'agressions en mission,
- de savoir se positionner face à ces situations pour mieux les appréhender.

La démarche n'a pas pour but, à ce jour, d'apprendre une gestuelle spécifique de défense.

Cette mise en situation n'a pas pour objectif d'apporter une réponse opérationnelle à la problématique mais plus de pousser les agents à se positionner et faire des choix « tactiques ».

Elle n'a pas non plus vocation à apporter des réponses « type » toutes faites qui malheureusement, n'existent pas !

Ordre de départ :

Messagerie d'alerte pour le centre : |

Date : 26/06/17 Heure : 22H30 Intervention n° : 21657 Départ n° : 21657-1

NATURE : Arrêt Cardio-Respiratoire sur VP

ADRESSE : Numéro : 32
Rue : impasse de la Roseraie
Commune : VALLERE SUR SIOULE

Sous/sol / Etage :

FEUILLES IGN : X : Y :

COORDONNEES : GF

PRECISIONS : Personne en ACR au camp de gens du voyage

Personnels / Equipages	Engins	Fonctions
Sch Germain DURAND	VSAV	CA SAP
Cap Olivier PAUL	VSAV	COND SAP
Cap Pierre ROBERT	VSAV	EQ SAP

DEMANDEUR :
TELEPHONE : 06.55.44.66.33
ADRESSE :
Sous-sol / Etage :

Que vous inspire à priori cet ordre de départ ? Votre première analyse ?

Quels sont les paramètres que vous allez prendre en compte pour définir vos choix tactiques ?

Les attendus :

- Droit de retrait ? Mise en sécurité ?
- Vérification de l'engagement de la Police Nationale,
- Informer l'équipage de la situation, communication entre agent !
- Veiller à la sécurité du personnel,
-

Phrase de transition à formuler : Quels que soient les paramètres et les choix tactiques retenus, ils peuvent entraîner des conséquences ! Que disent les textes à ce sujet ?

Contenu pédagogique :

« Savoir » à retenir :

- Droits à l'image et réseaux sociaux,
- Les procédures opérationnelles au SDIS 63 (violences urbaines,...)
- Procédure de déclaration et de signalement des agressions et incivilités envers les sapeurs-pompiers (NDS et Status ANTARES),
- La protection fonctionnelle, rôle du SDIS, accompagnement,
- Débriefing OPS,
- Organisation du Soutien psychologique des intervenants,
- Les SP et le droit de retrait,
- La notion de légitime défense et d'interpellation dans le cadre du flagrant délit.