

Lumière sur la Sécurité



Un guide d'information pour les clients et employés de Securitas Canada

Securitas Canada, avril 2017

Conseils de préparation au contrôle des foules



Alors que le temps se réchauffe, les gens en profitent pour se rassembler. Des conventions aux festivals, partout où des grands groupes se créent, le potentiel de foules et d'événements hors de contrôle se présente.

Conseils de préparation au contrôle des foules

Les rassemblements, les points d'embarquement, des ouvriers en grève, les concerts et les réunions familiales sont des types d'événements très différents avec néanmoins une chose en commun : les foules. Ces rassemblements se terminent d'habitude sans incidents, mais parfois une foule pacifique peut se transformer en une foule menaçante. À titre d'agent de la sécurité, votre devoir est de protéger les personnes et les biens, mais que pouvez-vous faire face à une foule en colère?

Qu'est-ce qu'une foule?

Une foule est un certain nombre de personnes qui se trouvent proches les unes des autres. Cela peut aller d'un petit nombre de personnes dans des endroits exigus à un bien plus grand nombre dans un grand espace, tel un stade. Les foules sont d'habitude des grands groupes qui se sont rassemblés provisoirement pour une cause commune.

Elles sont généralement pacifiques, mais le fait d'être rassemblé entraîne le potentiel de tensions accrues.

Quand une foule se transforme en une masse indisciplinée

Que le groupe soit petit ou grand, certaines circonstances peuvent transformer une foule pacifique en une émeute. En plus des tensions émotionnelles élevées causées par le manque d'espace personnel, l'événement lui-même provoque parfois des réponses émotionnelles intenses, telles qu'entre des équipes rivales lors d'un événement sportif.

Dans une atmosphère émotionnelle hautement chargée, une foule peut parfois exploser de façon chaotique. Même des citoyens habituellement respectueux des lois peuvent succomber à la mentalité des émeutiers. Ces explosions peuvent être le résultat d'une tentative délibérée d'un agitateur de provoquer la foule. Les esprits peuvent s'échauffer en raison de frustrations, de conditions météorologiques défavorables, de longues files d'attente ou de la consommation d'alcool ou d'autres drogues qui peuvent réduire les inhibitions et affaiblir toute réflexion rationnelle.

En tant que professionnel de la sécurité, vous devez être à l'affût de tout ce qui pourrait transformer une foule pacifique en une masse agressive. Observez la foule et informez les membres de votre équipe et vos supérieurs de tout ce qui pourrait la rendre violente.

Une foule d'émeutiers peut être soit organisée, soit spontanée. En tant qu'agent de sécurité, il y a peu de chances que vous rencontriez une masse organisée. C'est le rôle des forces de l'ordre de contrôler ce type de groupes. Si vous vous retrouvez face à face à une foule, il y a de fortes chances qu'elle se soit formée spontanément.

Pour vous aider à évaluer un rassemblement et vous préparer à la possibilité qu'il se transforme en une émeute, il faut comprendre les facteurs environnementaux et la façon dont ces derniers affectent une foule. Les facteurs qui changent les dispositions d'une foule incluent :

- **Le degré de tassement** : l'invasion de l'espace personnel peut entraîner une agression.
- **La température** : des conditions météorologiques défavorables peuvent accroître le niveau de frustration lors d'événements en plein air.
- **La vente et la consommation d'alcool et d'autres drogues** : des individus sous l'emprise de l'alcool et d'autres drogues ne réfléchissent pas rationnellement et peuvent devenir agressifs.

Comment répondre à une foule

Votre première priorité est toujours votre sécurité et celle des personnes et des biens que vous protégez. Il est conseillé de prendre les mesures défensives suivantes :

- Utilisez un ton de voix autoritaire mais pas hostile quand vous vous adressez à la foule.
- Conservez une position confiante et autoritaire.
- Ne vous laissez pas entourer de personnes hostiles. Les figures d'autorité peuvent devenir des cibles. Repérez les issues de secours.
- Menez le personnel du site dans des lieux sûrs choisis à l'avance et informez-le du déroulement de la situation en utilisant le système de sonorisation public.

- Protégez le site contre les intrusions et le vandalisme. Conservez des postes visibles à tous les points d'accès ouverts tant que la sécurité le permet. Contrôlez les accès conformément aux consignes.
- Dirigez les caméras de surveillance vers l'extérieur pour observer les problèmes et filmer le plus d'activités possible.

S'il n'y a pas de menace immédiate et que des moyens de transport sont disponibles, pensez à évacuer les occupants vers un lieu plus sûr. Si l'évacuation n'est pas possible, utilisez toutes les ressources disponibles pour vous préparer à un séjour prolongé. Les émeutes peuvent parfois durer plusieurs jours, et en période d'agitation civile, les premiers intervenants ne sont peut-être pas en mesure de répondre immédiatement à votre appel à l'aide. Soyez prêt à être le plus autonome possible.

- Les trousseaux de premiers soins et les fournitures médicales devraient être approvisionnées de façon adéquate.
- L'équipement de lutte contre les incendies devrait être entièrement opérationnel et à portée de main.
- Le matériel de transmission (téléphones cellulaires et radios) devrait être chargé au maximum.
- Les lampes de poches devraient avoir des piles fraîches et des piles de rechange devraient être à portée de main.

Un comportement d'émeutier peut être motivé par l'anonymat d'un individu dans la foule. Une recherche récente a démontré que les gens conscients d'être filmés se comportaient moins de façon criminelle. Si possible, utilisez un dispositif d'enregistrement vidéo et faites le savoir aux individus que vous confrontez. Cela peut contribuer à détendre la situation.

La formation vous aide à vous préparer

Les masses d'émeutiers sont imprévisibles. La meilleure façon de les gérer est de se préparer et de s'entraîner à l'avance. Cet article contient un certain nombre de conseils de préparation. Vous pouvez trouver davantage de directives utiles en étudiant les classes de formation en ligne disponibles du système de gestion de l'apprentissage (LMS).

Préparation pour la gestion d'une foule

La probabilité qu'une foule devienne une masse d'émeutiers peut être réduite grâce à la planification. Votre compréhension de la foule attendue vous aidera à identifier les problèmes potentiels et à y réagir. Vos consignes devraient inclure un profil de la foule. Au cas où les points spécifiques suivants ne seraient pas inclus, demandez ces informations à votre superviseur.

- La raison du rassemblement ou le type d'évènement
- L'endroit occupé
- La taille de la foule attendue
- Les caractéristiques des personnes qui forment la foule
- L'identité des perturbateurs potentiels
- L'endroit où se trouvent les postes de commandement
- Les personnes à contacter pour obtenir de l'assistance, y compris la police, les pompiers et le personnel d'urgence

Comprendre les nombreux facteurs qui peuvent rendre une foule turbulente, et votre compétence à répondre rapidement et de façon appropriée en cas de troubles peuvent vous aider à rester en sécurité.

La sécurité des foules

Le comportement d'une foule déterminera votre rôle. En présence d'une foule pacifique, il vous suffit d'observer et de faire un rapport. Souvent, la présence d'un agent de la sécurité professionnel en uniforme suffit à maintenir l'ordre.

Au cas où la foule deviendrait indisciplinée et menaçante, votre rôle est d'assurer le bien-être de tous, dans les plus brefs délais. Appelez immédiatement de l'aide, composez le 911, contactez votre superviseur, contactez par radio votre poste de commande ou appelez les autorités locales, tel que le préconisent les consignes.

Securitas se distingue de la foule

À titre de figure d'autorité en uniforme, votre présence peut avoir un effet capital sur le comportement d'une foule. Restez visible et suivez ces instructions qui vous aideront à maintenir l'ordre.

- Soyez professionnel, ne soyez pas agressif, ne discutez pas et ne montrez aucune hostilité.
- Concentrez-vous sur la foule et non pas sur l'évènement.
- Évitez le contact physique avec la foule.
- Restez calme et alerte en tout temps. Ne montrez aucune émotion et ne réagissez pas aux provocations.
- Gardez un ton de voix calme, même si vous vous sentez agressé.
- Donnez aux personnes en colère la chance d'exprimer leurs sentiments verbalement. Écoutez activement la personne tout en attendant une pause pour reprendre le contrôle de la conversation.
- Établissez des limites raisonnables et réglementaires de comportement acceptable de la part des membres de la foule.
- Appelez de l'aide au besoin.