

Lumière sur la Sécurité



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

février 2015

Securitas Canada Limitée

Numéro 131

Pacifiques ou turbulentes? Comment contenir les foules



Un rassemblement politique, le quai d'une gare à l'heure de pointe, une manifestation d'ouvriers en grève, un concert de musique rock, des ventes de Fêtes dans un grand magasin et une réunion de famille sont des événements différents, mais ils ont tous un point commun : une foule de gens. Dans la plupart des cas, ces rassemblements se termineront sans incidents sérieux. Mais parfois, une foule pacifique peut devenir une masse menaçante. En tant que praticien de la sécurité, votre devoir est de protéger les personnes et les biens matériels, mais que pouvez-vous faire face à une foule en colère?

QU'EST-CE QU'UNE FOULE ?

Nous vivons dans un pays exceptionnel, qui garantit aux gens le droit de se rassembler pacifiquement en groupes. Ces groupes, ou foules, sont simplement un nombre de personnes rassemblées temporairement avec un but commun. Leur nombre peut aller d'une poignée de personnes à un stade rempli. Les foules sont généralement pacifiques, même les foules de manifestants, mais certaines circonstances, aléatoires ou planifiées, peuvent transformer une foule pacifique en une masse en colère. Les tensions émotionnelles d'une grande foule peuvent s'accroître en raison de la simple congestion qui réduit l'espace vital de chaque individu. L'évènement qui a attiré cette foule peut provoquer des réponses émotionnelles intenses, tel qu'un rassemblement politique ou un évènement sportif chaudement disputé.

Dans une atmosphère émotionnelle hautement chargée, une foule peut parfois se transformer en une masse indisciplinée si une étincelle met le feu aux poudres. Même des citoyens habituellement respectueux des lois peuvent être pris dans le feu de l'action et devenir part d'une foule destructrice. Cela peut arriver spontanément,

lorsqu'une émeute commence en raison d'une bousculade ou d'un autre comportement agressif. Cela peut aussi être causé délibérément par un agitateur désireux de provoquer la foule. Les esprits peuvent s'échauffer en raison de conditions météorologiques défavorables, un accès à un évènement délayé, ou 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 devriez être à l'affût de tout facteur qui pourrait transformer une foule pacifique en une masse violente. Concentrez-vous sur la foule et informez les membres de votre équipe et vos supérieurs de toute condition qui pourrait la rendre agressive.

PRÉPARATION POUR DES FOULES ATTENDUES

La probabilité qu'une foule devienne une masse d'émeutiers peut être réduite grâce à une planification préliminaire appropriée. Votre supérieur devrait vous fournir une information complète sur la foule **avant** que vous ne soyez de garde. Vous serez mieux préparé à repérer les troubles potentiels et à y répondre si vous connaissez :

- la raison du rassemblement et le type de l'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 trouve les postes de commandement;
- les personnes à contacter pour obtenir de l'assistance — y compris la police, les pompiers et le personnel d'urgence.

Si vos consignes n'incluent pas ces détails, demandez ces informations à votre supérieur. Lorsqu'une foule est attendue, les supérieurs devraient dans la mesure du possible assigner des

spécialistes de la sécurité ayant une formation en matière de contrôle de foules.

À titre de figure d'autorité en uniforme, votre présence peut avoir un effet très important sur le comportement d'une foule et peut empêcher une émeute d'éclater. Restez visible et suivez ces instructions qui vous aideront à maintenir l'ordre et dissuader toute incitation à l'émeute :

- Soyez professionnel — ne faites pas le fanfaron, ne frimez pas, ne jurez pas, ne vous disputez pas et ne soyez hostile en aucune façon.
- Concentrez-vous sur la foule, pas sur l'évènement.
- Évitez les contacts physiques avec la foule.
- Restez calme et alerte en tout temps. Ne montrez aucune émotion.
- Soyez poli, mais pas servile. On doit vous percevoir comme étant responsable et maître de la situation tout en permettant de façon passive le comportement légal de la foule.
- Ne réagissez pas aux provocations, aux menaces, ni à l'agitation.
- Gardez un ton de voix calme et uniforme et n'essayez pas de crier plus fort que les individus agressifs.
- Donnez aux personnes en colère la chance d'«exprimer» leurs sentiments verbalement. Écoutez activement la personne tout en attendant qu'elle reprenne sa respiration pour saisir l'occasion et établir 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 si nécessaire.

COMMENT RÉPONDRE À UNE FOULE

En cas d'agitation populaire, votre première priorité est toujours votre sécurité personnelle et la sécurité des personnes et biens que vous protégez. Les administrateurs du lieu, les supérieurs hiérarchiques et les spécialistes de la sécurité devraient prendre les mesures de défense suivantes :

- Utilisez un ton de voix autoritaire mais pas hostile quand vous vous adressez à une foule. Conservez une position droite, confiante et autoritaire;
- Ne vous laissez pas entourer de personnes agressives. En période d'agitation civile les figures d'autorité peuvent devenir les cibles de la rage des émeutiers. Identifiez toujours vos issues de secours;
- Veillez à ce que le personnel du lieu soit au courant de la situation et à l'abri;
- Placez les gens dans un lieu sûr choisi à l'avance et protégez-les contre les intrusions et le vandalisme;
- Conservez des postes visibles à tous les points d'accès ouverts tant que la sécurité le permet;
- Restreignez les accès en verrouillant les portes, les entrées, les volets, les ascenseurs, les escaliers roulants, etc. (selon les consignes);
- Dirigez les caméras de surveillance vers l'extérieur pour observer les problèmes et filmer le plus d'activités possible;
- Utilisez les systèmes de sonorisation publics pour informer les occupants de l'édifice au sujet de la situation. Souvenez-vous de garder un ton de voix calme et assuré en tout temps;
- 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 une habitation prolongée. Les émeutes peuvent parfois durer plusieurs jours;
- Sachez qu'en période de sévère agitation civile, les autorités (la police, les pompiers, SMU) 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 trousse 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 la 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 la main.

Une grande partie du comportement des émeutiers a été associée à l'anonymat d'un individu dans une foule. Une recherche récente a démontré que lorsque les gens sont conscients que leur comportement est enregistré, ils se conforment plus facilement aux normes sociales et se comportent moins de façon criminelle. Si vous êtes équipé d'un dispositif d'enregistrement vidéo, faites-le savoir aux personnes que vous confrontez. Il y a de fortes chances que le fait d'être filmée incite la personne à modifier son comportement et que la situation se détende.

LA SÉCURITÉ FACE AU CHAOS

Une foule d'émeutiers est volatile et souvent incontrôlable. La situation peut s'aggraver ou s'atténuer en quelques minutes, ou se déchaîner pendant plusieurs jours. Suivant les conditions spécifiques et les circonstances dans lesquelles cette foule s'est constituée, vous parviendrez peut-être à restaurer le calme en utilisant certaines des techniques ci-dessus. Mais n'oubliez jamais que votre sécurité et celle des personnes que vous protégez est votre premier souci. **Si le contrôle n'est pas possible, mettez-vous et les autres en sûreté le plus rapidement possible, appelez immédiatement de l'aide et faites de votre mieux pour protéger les lieux.** Restez calme et gardez votre sang-froid tout en vous préparant à chevaucher la vague de frénésie humaine qui soulève une émeute.

La formation vous aide à vous préparer

Les émeutes 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 sur le contrôle des foules et des émeutes en étudiant les cours de formation disponibles à la bibliothèque de la SCPD et des classes en ligne du système de gestion de l'apprentissage (LMS). <http://www.guideorganisateur.com/nouvelles/mouvements-de-foule-evitez-les-drames-une-question-de-securite/> Cherchez des informations sur le contrôle des foules.

Ce guide n'est qu'à titre d'information et ne couvre pas la politique et les procédures complètes de Securitas Canada.

Pour plus d'information, contactez votre directeur de succursale de Securitas.

Intégrité | Vigilance | Esprit de Service