

TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos	IX
Michel Tanguay	
Préface	XI
Harvey Schlossberg et Antoinette Collarini Schlossberg	
Remerciements.	XIII
À propos des auteurs	XV
INTRODUCTION	XLI
Michel St-Yves	
L'intervention policière en situation de crise.	XLI
Partie I – L'étude des prises d'otages et des situations de barricade : historique, recherche et modèles de communication.	XLIII
Partie II – Les situations de crise : comprendre pour mieux aider.	XLIII
Partie III – La gestion des situations de crise : intervention, évaluation des risques et formation	XLVI
Partie IV – Stress et trauma : psychologie des victimes et de l'intervention	XLVII
PARTIE I – L'ÉTUDE DES PRISES D'OTAGES ET DES SITUATIONS DE BARRICADE HISTORIQUE, RECHERCHE ET MODÈLES DE COMMUNICATION	
Chapitre 1 - De Munich à Columbine Portrait contemporain des interventions policières en situation de crise.	3
Michel St-Yves et Patrick Michaud	
A) La naissance d'une nouvelle approche	4
B) L'étude des négociations captives	6

C) La fréquence des prises d'otages et des situations de barricade.	8
D) Les caractéristiques des forcenés et des situations de crise	11
1. Lieu et durée du siège.....	15
2. Les armes utilisées	15
3. Les prises d'otages.....	16
4. Le premier contact : un pas vers la négociation	17
5. Les demandes des forcenés.....	18
6. La résolution de la crise	18
Conclusion	20
Références	21

Chapitre 2 - Les modèles de négociation en situation de crise..... 25

Michel St-Yves et Jean-Pierre Veyrat

A) Théories et modèles de négociation commerciale	26
La spécificité d'une négociation commerciale	27
B) Les modèles de négociation traditionnelle.....	28
1. Le modèle « gagnant-gagnant »	29
2. Le modèle de Lax et Sébenius	30
3. Le modèle « TINA »	32
a) La posture offensive.....	33
b) Le contexte libre ou captif.....	34
c) La logique de l'honneur <i>versus</i> la logique de contrat	35
C) Théories et modèles d'intervention en situation de crise	37
1. Les modèles d'intervention de crise.....	38
a) Le Behavioral Change Stairway Model (BCSM).....	38
i. L'écoute active	40
ii. L'empathie	40
iii. L'établissement d'un rapport.....	40
iv. L'influence	41
v. Le changement de comportement	41

b) Le modèle STEPS	41
c) Le modèle SINCRO	45
i. Phase 1 : la crise (rouge)	45
L'écoute active	46
Gagner du temps	47
Transition A (orange)	47
ii. Phase 2 : la résolution du problème (jaune)	48
Transition B (vert lime)	48
iii. Phase 3 : la reddition (vert)	49
Conclusion	52
Références	53

Chapitre 3 - Dynamique de la communication dans la négociation de crise

Recherches, théories et applications

Randall G. Rogan

A) Théories et recherches en communication : application aux négociations en situation de crise	58
B) Théorie des cadres (« framing theory ») et communication conflictuelle	59
1. Théories de Bateson et Goffman	59
2. Théories de Tannen et Wallat	60
3. Théories de Dewulf, Drake et Donohue	60
C) Modèles pratiques fondés sur la théorie des cadres	62
1. Le modèle S.A.F.E.	62
2. L'analyse de la situation de crise en fonction du modèle S.A.F.E.	64
3. Le modèle cylindrique de négociation de crise	67
4. Le cadrage du développement relationnel dans la négociation de crise	68
D) Caractéristiques microlinguistiques de la négociation de crise	70
E) Caractéristiques linguistiques de la suicidalité	72

Conclusion76
 Références78

Chapitre 4 - Les typologies de situations de crise.....87

Patrick Michaud, Christophe Baroche et Michel St-Yves

A) Les typologies descriptives88
 B) Les typologies compréhensives91
 1. La typologie de preneurs d’otages de Hacker91
 2. La typologie de preneurs d’otages de Goldaber.....93
 3. La typologie de prise d’otages de Lanceley96
 4. La typologie de situations de crise du FBI98
 5. La typologie des situations de crise de Baroche100
 a) Les forcenés retranchés (auteur unique, sans otage)101
 i. Le forcené retranché de « détresse »101
 ii. Le forcené retranché de « désespoir »103
 iii. Le forcené retranché de « combat »103
 iv. Le forcené retranché de « crise domestique »104
 v. Le forcené retranché « post-homicide »104
 b) Les prises d’otages (auteur unique ou multiple, avec un ou des otages).....105
 i. Les prises d’otages « passionnelles »105
 ii. Les prises d’otages de « contrôle »105
 iii. Les prises d’otages « utilitaires »106
 iv. Les prises d’otages « sacrificielles »106
 c) Les Fort Chabrol (auteurs multiples, sans otage)106
 i. Les Fort Chabrol de groupes d’idéologies « politiques »106
 ii. Les Fort Chabrol de groupes d’idéologies « religieuses »107
 iii. Les Fort Chabrol de groupes « criminels »107
 iv. Les Fort Chabrol de groupes « sociaux »108

6. La typologie de forcenés de Michaud, St-Yves et Guay	109
a) Le forcené « dépressif »	109
b) Le forcené « utilitaire »	112
c) Le forcené « réactionnel »	113
d) Le forcené « enragé »	114
Conclusion	116
Références	117

PARTIE II – LES SITUATIONS DE CRISE
COMPRENDRE POUR MIEUX AIDER

**Chapitre 5 - L'intervention policière auprès
des personnes suicidaires 121**

Peter Collins et Michel St-Yves

A) Une définition du suicide	122
B) Les mythes entourant le suicide	124
C) Le processus suicidaire	125
D) Les troubles mentaux	128
E) La détermination du risque	130
F) L'intervention en situation de crise	131
G) Les suicides de hautes structures (« Jumpers »)	135
H) Le <i>suicide by cop</i>	139
L'intervention lors d'une situation de <i>suicide by cop</i>	144
Conclusion	145
Références	146

**Chapitre 6 - L'intervention policière auprès des
personnes mentalement perturbées 149**

Peter Collins et Michel St-Yves

A) La schizophrénie	151
1. Les idées délirantes	152
2. Les hallucinations	153
3. Schizophrénie et violence	155
4. Règles de base pour communiquer avec des psychotiques	156

5. Les intermédiaires	161
6. La reddition	162
B) Les troubles délirants	162
L'intervention auprès des personnes délirantes	164
C) Les troubles bipolaires	164
L'intervention auprès des bipolaires	166
D) Les personnes intoxiquées	166
L'intervention auprès des personnes intoxiquées	169
Conclusion	170
Références	172
Chapitre 7 - Troubles de la personnalité et intervention de crise	175
Michel St-Yves, Christophe Baroche et Johanne Renaud	
A) Les troubles de la personnalité	177
B) La personnalité paranoïaque	177
L'intervention auprès des paranoïaques	180
C) La personnalité antisociale	184
1. Émeute dans une prison	185
2. Pris en flagrant délit	186
3. La psychopathie criminelle	186
4. L'intervention auprès de l'antisocial et du psychopathe	188
D) La personnalité limite (<i>borderline</i>)	190
L'intervention auprès des <i>borderlines</i>	192
E) Les autres troubles de la personnalité	194
1. Le groupe A : les personnalités bizarres/originales	194
2. Le groupe B : les personnalités dramatiques	196
3. Le groupe C : les personnalités anxieuses	198
Conclusion	200
Références	202

Chapitre 8 - Le spectre de Columbine**Dépistage, intervention, prévention 207**

Michel St-Yves

- A) Ce qu'il faut savoir sur les fusillades scolaires 209
- B) Dix éléments clés pour comprendre et prévenir de tels drames 210
 - 1. Il s'agit rarement d'un acte impulsif 211
 - 2. La plupart du temps, d'autres savaient. 212
 - 3. La plupart n'avaient pas menacé directement leur cible. 212
 - 4. Il n'existe aucun profil type 212
 - 5. La plupart ont fait l'objet de préoccupations ou d'un besoin d'aide 213
 - 6. La plupart étaient connus pour avoir des difficultés à composer avec les pertes ou les échecs. 214
 - 7. La plupart des auteurs se sont sentis harcelés, persécutés, blessés par autrui avant l'attaque 214
 - 8. La plupart des auteurs avaient accès à des armes et en ont fait usage avant 215
 - 9. Dans plusieurs événements, d'autres personnes étaient impliquées 216
 - 10. En dépit de l'intervention rapide des forces de l'ordre, la plupart des événements ont pris fin autrement que par l'intervention policière 216
- C) L'adolescent en crise 217
 - Négocier avec un adolescent en crise 218
- D) L'intervention préventive 219
 - 1. Les circonstances entourant la menace potentielle 220
 - 2. Les informations à propos de l'étudiant 221
 - 3. Les comportements reliés à l'attaque potentielle 223
 - 4. La motivation 226
 - 5. La cible sélectionnée 228
- E) L'évaluation du risque 228
- F) L'entrevue avec la personne menaçante 230

Conclusion231
 Références233

**Chapitre 9 - La négociation de crise en milieu
 carcéral235**

Stephen J. Romano

A) L'évaluation critique de la situation.235
 B) Les avantages d'intervenir en milieu carcéral.236
 C) Les inconvénients d'intervenir en milieu carcéral237
 D) La dynamique situationnelle238
 E) Le leadership chez les détenus239
 F) Les négociations face à face239
 G) La gestion des demandes, des ultimatums et
 des menaces240
 H) La survie des otages242
 I) La langue de la négociation.243
 J) Le rôle des intermédiaires.244
 K) Les stratégies à privilégier245
 L) Le choix des négociateurs246
 M) La reddition246
 Conclusion247
 Références248

Chapitre 10 - Psychologie des kidnappings.....249

Mike Webster

A) Une typologie des enlèvements.254
 1. La motivation instrumentale ou expressive254
 2. La communication.256
 3. Les types d'enlèvements258
 4. La dynamique des enlèvements261
 5. Les stratégies de gestion de crise.263
 B) Le processus de négociation264
 1. La négociation distributive.266
 2. Les solutions de rechange.268
 3. Les points d'entente268
 4. Les éléments de la négociation.268

C) Les stratégies de la négociation distributive	269
D) Les tactiques de la négociation distributive	270
E) Les tâches tactiques	272
1. Évaluation	272
2. Maximiser l'utilisation des renseignements	273
3. Influencer l'autre partie	275
4. Miser sur les avantages	275
F) Les prises de position	276
1. L'offre initiale	276
2. La position de départ	277
3. Les concessions initiales	277
4. L'utilité des concessions	278
5. Les modèles de concessions	279
6. L'offre finale	280
7. L'engagement	280
8. Les tactiques d'engagement	281
9. L'engagement de l'autre partie	281
10. L'abandon d'un engagement	281
G) Le paiement de la rançon	283
Conclusion	284
Définitions	285
Références	286

Chapitre 11 - Être sur la même longueur d'onde

La communication interculturelle en

contexte de négociation de crise 289

Ellen Giebels et Paul J. Taylor

A) Qu'entend-on exactement par « culture » ?	291
B) Pourquoi la culture est-elle si importante? Ne pourrait-on pas tout simplement l'ignorer?	292
C) Individualisme et collectivisme	293
1. Construction de la relation et réciprocité obligatoire	294
2. Appartenance à un groupe et droits individuels	296
3. Autorité et différences entre les rôles	297
a) La distance hiérarchique	297

b) Les différences entre les rôles et l'autorité	298
4. Honneur et réputation	300
a) Les questions d'honneur et d'image de soi	300
b) Les communications à contexte fort et les communications à contexte faible	302
5. Participation de tiers	302
6. Recours à la logique et à la rationalité	304
7. Ultimatums	305
Conclusion	306
Références	307

**Chapitre 12 - L'intervention policière en milieu
sectaire**

Pour une approche compréhensive 313

Lorraine Derocher

A) L'intervention policière en milieu sectaire — une réalité internationale	314
1. Stratégies basées sur le rapport de force	316
2. Stratégies basées sur la compréhension du phénomène	326
B) Comprendre l'esprit sectaire	330
1. Les NMR, tous des « sectes »?	330
2. Les caractéristiques de la « secte »	331
3. Le leadership sectaire	334
C) L'évaluation des risques	335
1. Les facteurs d'ordre idéologique	335
2. Les facteurs conduisant à l'évaluation de la menace	337
D) Résultats catastrophiques – les causes probables	338
1. Le rapport entre les intervenants et les représentants de la secte	338
2. Le sentiment de persécution et le délire religieux	340
3. Le rapport de force ou la négligence des facteurs d'ordre idéologique	340
E) Pour un nouveau modèle d'intervention	342

Conclusion	344
Références	347

Chapitre 13 - Psychologie de l'extrémisme

Prises d'otages et situations de barricade

à motivation idéologique ou politique 353

Peter Collins

A) Typologie de l'extrémisme.....	355
1. L'extrémisme solitaire	355
2. L'extrémisme de droite	355
3. L'extrémisme de gauche	356
4. L'extrémisme de revendication	357
5. Étude de cas n° 1 – L'activiste anti-avortement	358
6. Étude de cas n° 2 – Le « super héros » revendicateur.....	359
B) Le terrorisme intérieur	360
C) Négocier avec des extrémistes	363
Conclusion	365
Références	367

PARTIE III – LA GESTION DES SITUATIONS DE CRISE

INTERVENTION, ÉVALUATION DES RISQUES ET FORMATION

Chapitre 14 - La négociation lors de prises d'otages

et de situations de barricade 371

Michel St-Yves

A) Le rôle des premiers policiers intervenants.....	372
B) Évaluer les options possibles	373
1. L'action immédiate	373
2. L'action planifiée	373
3. La négociation	374
4. Prendre la bonne décision pour les bonnes raisons	375
C) La négociation : une arme sécuritaire et efficace	375
1. Établir un contact et comprendre ce qui se passe	376

2. Désamorcer la crise et négocier	377
a) Construire un rapport	377
b) Communiquer	377
i. Les techniques de négociation	378
ii. Gagner du temps	380
iii. Le « Comité »	381
iv. Gérer les demandes	381
v. Les intermédiaires	382
vi. Utiliser les services d'un interprète	383
3. Conclure la reddition	383
Lorsque le mode d'emploi ne fonctionne pas	384
Conclusion	385
Références	386

Chapitre 15 - Psychologie de l'influence

Le rôle de la communication persuasive en négociation de crise 389

Mike Webster

A) Les automatismes	390
1. Les avantages des réponses automatiques	390
2. Les désavantages des réponses automatiques	391
3. Les réponses automatiques et la négociation de crise	391
B) Les signaux et les techniques d'influence	392
1. La réciprocité	392
2. L'engagement et la cohérence	393
3. L'autorité	396
4. La preuve sociale	397
5. L'appréciation	398
6. La rareté	399
C) L'utilisation des signaux et des techniques d'influence	401
Conclusion	404
Références	405

Chapitre 16 - L'évaluation des risques de violence en situation de crise	409
Michel St-Yves, Frédéric Millaud et Patrick Michaud	
A) L'état de crise	410
B) La prédiction de la violence	411
C) Les facteurs prédictifs de la violence	413
D) Les facteurs de risque imminent	414
1. La perturbation de l'état mental	414
2. Le contexte	416
3. La violence antérieure et les menaces de violence	417
Les types de menaces	418
E) Le risque de suicide	419
1. Le suicide par policier (<i>suicide by cop</i>)	421
2. La mort par indifférence	422
3. L'évaluation d'un suicide imminent	422
F) L'évaluation des risques	424
Les facteurs qui influencent la perception du risque	426
Conclusion	427
Références	428
Chapitre 17 - Le rôle du professionnel en santé mentale dans l'intervention policière en situation de crise	437
Kris Mohandie	
A) Un bref historique du phénomène des prises d'otages	438
B) Les recherches portant sur le rôle des professionnels en santé mentale dans la négociation de crise	439
C) La composition type d'une équipe de négociation de crise	440
D) Étude de cas	442
E) Le rôle du professionnel en santé mentale auprès de l'équipe de négociation	443

F) La relation avec les intervenants en santé mentale et autres intermédiaires	451
G) Les tâches accessoires que peut accomplir le professionnel en santé mentale	454
H) Les aspects à considérer dans le choix d'un professionnel en santé mentale	456
Conclusion	458
Références	459

Chapitre 18 - La sélection et la formation des policiers négociateurs 461

Michel St-Yves et Matt Logan

A) La sélection des policiers négociateurs	462
Les qualités requises	465
B) La formation des policiers négociateurs	467
1. La formation de base	467
2. Mises en situation et jeux de rôles	469
3. Le guide de poche	471
4. Perspectives futures	472
Conclusion	475
Références	476

**PARTIE IV – STRESS ET TRAUMA
PSYCHOLOGIE DES VICTIMES ET
DE L'INTERVENTION**

**Chapitre 19 - Stress et trauma : les victimes
traumatisées 483**

Louis Crocq et Frédéric Pierson

A) Victimes et situations victimogènes, psychologie et psychopathologie de la victime	484
1. Victimes et situations victimogènes	484
2. Psychologie et psychopathologie de la victime	489
B) Stress et trauma	491
1. Le stress	491
2. Le trauma	493

C) Tableaux cliniques psychotraumatiques de la victime, dans les trois phases : immédiate, post-immédiate et différée-chronique.	496
1. La phase immédiate	496
a) La réaction immédiate de stress normal	496
b) Les réactions de stress dépassé, inadapté	498
c) Signes de vécu traumatique dans les réactions de stress dépassé	501
2. La période post-immédiate	502
a) Première éventualité : le retour à la normale	502
b) Deuxième éventualité : la phase de latence d'une névrose traumatique (ou d'un PTSD).	502
3. La phase différée-chronique : syndromes psychotraumatiques chroniques (PTSD, névrose traumatique et autres formes infra critères ou atypiques).	506
Conclusion	507
Annexe – Questionnaire de stress immédiat	509
Références	510

Chapitre 20 - Réactions psychologiques des otages et autres personnes privées de liberté du fait de l'agression par des malfaiteurs515

Louis Crocq et Frédéric Pierson

A) Les quatre phases de la psychologie de l'otage	517
1. La phase de capture	518
a) Le stress adapté	518
b) Le stress dépassé	519
2. La phase de séquestration	519
a) La sous-phase de déni	519
b) La sous-phase d'espoir	520
c) La sous-phase de perte d'espoir	521
3. La phase de libération.	521
4. La phase de vie après la libération	525
a) La période post-immédiate	525

b) La période différée-chronique et les séquelles	526
B) Quelques réactions paradoxales chez l'otage : le syndrome de Stockholm, le syndrome de Londres et le syndrome hystérique	529
1. Syndrome de Stockholm	529
a) L'exemple de base : l'affaire du Crédit suédois à Stockholm (1973)	529
b) Conditions d'installation et pathogénie du syndrome de Stockholm	531
2. Deux autres réactions paradoxales de l'otage	533
a) Le London Syndrome	533
b) L'Hysterical-Whiner Syndrome	533
Conclusion	533
Références	535

Chapitre 21 - L'intervention psychologique auprès des victimes : *defusing* et *debriefing* 537

Frédéric Pierson et Louis Crocq

A) La verbalisation de l'expérience traumatique, clé de la guérison	538
B) Le <i>defusing</i>	540
1. Les principes	540
2. Besoins du blessé psychique	542
3. Fonctions du <i>defusing</i>	543
4. Éviter les pièges de l'intervention médicopsychologique	544
C) Le <i>debriefing</i>	547
1. Les origines du <i>debriefing</i>	547
2. L'inspiration du <i>debriefing</i> : la doctrine de la psychiatrie de l'avant	548
3. Évolution du <i>debriefing</i> dans l'armée américaine	550
4. Critical Incident Stress Debriefing (CISD) de Mitchell	551
5. <i>Debriefing</i> selon Beverley Raphael (Australie)	553

6. Conception française du <i>debriefing</i>	554
a) Les 10 principes de L. Crocq	554
b) L'intervention psychothérapique post- immédiate (IPPI) de Clara Duchet (2007)	557
D) <i>Defusing</i> et <i>debriefing</i> des otages libérés	558
E) <i>Defusing</i> et <i>debriefing</i> des intervenants	563
Conclusion	566
Annexe – Tableau des symptômes de stress chez les intervenants	568
Références	570
CONCLUSION	573
Michel St-Yves	
INDEX ANALYTIQUE	579