

## TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos . . . . .	IX
Michel Tanguay	
Préface . . . . .	XI
Harvey Schlossberg et Antoinette Collarini Schlossberg	
Remerciements. . . . .	XIII
À propos des auteurs . . . . .	XV
<b>INTRODUCTION</b> . . . . .	<b>XLI</b>
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
<b>PARTIE I – L'ÉTUDE DES PRISES D'OTAGES ET DES SITUATIONS DE BARRICADE HISTORIQUE, RECHERCHE ET MODÈLES DE COMMUNICATION</b>	
<b>Chapitre 1 - De Munich à Columbine Portrait contemporain des interventions policières en situation de crise. . . . .</b>	<b>3</b>
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

Conclusion .....76  
 Références .....78

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

Patrick Michaud, Christophe Baroche et Michel St-Yves

A) Les typologies descriptives .....88  
 B) Les typologies compréhensives .....91  
     1. La typologie de preneurs d’otages de Hacker ..... 91  
     2. La typologie de preneurs d’otages de Goldaber..... 93  
     3. La typologie de prise d’otages de Lanceley ..... 96  
     4. La typologie de situations de crise du FBI ..... 98  
     5. La typologie des situations de crise de Baroche .... 100  
         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
<b>Chapitre 7 - Troubles de la personnalité et intervention de crise . . . . .</b>	<b>175</b>
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

Conclusion .....231  
 Références .....233

**Chapitre 9 - La négociation de crise en milieu  
 carcéral .....235**

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 carcéral ....237  
 D) La dynamique situationnelle .....238  
 E) Le leadership chez les détenus .....239  
 F) Les négociations face à face .....239  
 G) La gestion des demandes, des ultimatums et  
 des menaces .....240  
 H) La survie des otages .....242  
 I) La langue de la négociation. ....243  
 J) Le rôle des intermédiaires. ....244  
 K) Les stratégies à privilégier .....245  
 L) Le choix des négociateurs .....246  
 M) La reddition .....246  
 Conclusion .....247  
 Références .....248

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

Mike Webster

A) Une typologie des enlèvements. ....254  
 1. La motivation instrumentale ou expressive .....254  
 2. La communication. ....256  
 3. Les types d'enlèvements .....258  
 4. La dynamique des enlèvements .....261  
 5. Les stratégies de gestion de crise. ....263  
 B) Le processus de négociation .....264  
 1. La négociation distributive. ....266  
 2. Les solutions de rechange. ....268  
 3. Les points d'entente .....268  
 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

<b>Chapitre 16 - L'évaluation des risques de violence en situation de crise</b> . . . . .	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
<b>Chapitre 17 - Le rôle du professionnel en santé mentale dans l'intervention policière en situation de crise</b> . . . . .	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 malfaiteurs . . . . .515**

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 psychothérapeutique 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
<b>CONCLUSION</b> .....	573
Michel St-Yves	
<b>INDEX ANALYTIQUE</b> .....	579