



MEMENTO GESTION PACIFIQUE DES INCIVILITÉS AUX ÉLUS

OBJECTIFS : IDENTIFIER/ ISOLER/ ÉCOUTER

I : VISION DU MONDE : FILTRES :

- NEUROLOGIQUE
- CULTUREL
- PERSONNEL

II : SYNCHRONISATION :

- COMPORTEMENT (attitude/ distance/ regard)
- VOIX (ton/ timbre/ débit/ volume)
- MOTS (respectueux/ audibles/ compréhensibles)

Escalier du changement comportemental :

ÉCOUTE ACTIVE/ EMPATHIE/ RAPPORT/ INFLUENCE/
CHANGEMENT COMPORTEMENT

III : ÉCOUTE :

-QUESTIONS :

- 1 : Qu'est-ce que vous voulez vraiment ?
- 2 : En quoi c'est important pour vous ?
- 3 : Qu'est-ce que ça vous permettra ?

-TECHNIQUES ÉCOUTE ACTIVE :

Acquiescement/ Répétition/ Résumé/ Normalisation

IV : STRESS :

- Mécanisme Naturel de Défense
- PHASES Alarme/ Résistance/ Épuisement

NOTRE ENGAGEMENT, VOTRE SÉCURITÉ

Élu(e)s, vous êtes sollicité(e)s : ces questions vous permettront d'éviter de vous exposer

M otif	<ul style="list-style-type: none"> • Pourquoi m'appelle-t-on ? • Est-ce sur fond de violence ? • Cela rentre-t-il dans le cadre de mes prérogatives ? 	<input type="checkbox"/> Renseignement ou conseil <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Contestation d'une situation/ décision ou problème social <input type="checkbox"/> Je ne sais pas <input type="checkbox"/> Je ne suis pas sûr(e)	<input type="checkbox"/> Demande d'intervention ou appel à l'aide sur une situation qui se tend <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
A cteurs	<ul style="list-style-type: none"> • S'agit-il d'un ou plusieurs individus ? • Sont-ils connus ? 	<input type="checkbox"/> Un seul individu calme <input type="checkbox"/> Oui, je les connais favorablement	<input type="checkbox"/> Un individu énervé / un petit groupe <input type="checkbox"/> Je n'ai jamais entendu parlé d'eux	<input type="checkbox"/> Un individu très excité / groupe vindicatif <input type="checkbox"/> Oui, défavorablement
I nstant	<ul style="list-style-type: none"> • Quand suis-je sollicité (jour/nuit) ? • L'appel présente-t-il un caractère d'urgence ? 	<input type="checkbox"/> De jour <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> En soirée <input type="checkbox"/> Je ne sais pas	<input type="checkbox"/> De nuit <input type="checkbox"/> Oui
R isques	<ul style="list-style-type: none"> • Les individus sont-ils potentiellement armés/violents ? • alcoolisés et/ou sous stupéfiants ? • détenteurs d'un animal dangereux ? 	<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Je ne sais pas <input type="checkbox"/> Je ne sais pas <input type="checkbox"/> Je ne sais pas	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Oui
E nvironnement	<ul style="list-style-type: none"> • Le lieu est-il isolé ou fréquenté ? • Présente-t-il une sensibilité particulière ? • S'agit-il d'un milieu ouvert ou fermé ? 	<input type="checkbox"/> Fréquenté par un public non hostile <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ouvert	<input type="checkbox"/> Isolé sans possibilité de renforts immédiats <input type="checkbox"/> Je ne sais pas <input type="checkbox"/> Ouvert mais en milieu hostile	<input type="checkbox"/> Fréquenté mais hostile ou isolé <input type="checkbox"/> Oui (quartiers ou sites sensibles...) <input type="checkbox"/> Fermé (hors individu connu et calme)

Solution
 Je n'ai que du **VERT** : j'interviens en sécurité, de préférence accompagné.
 J'ai une majorité de **VERT** et jusqu'à trois **ORANGE** : j'interviens accompagné et je prévient la Gendarmerie de mon intervention.
 J'ai plus de trois **ORANGE** et pas de rouge : j'appelle la Gendarmerie pour demander conseil avant d'intervenir.
 J'ai au moins un **ROUGE** : j'appelle la Gendarmerie et je n'interviens pas.

Une hésitation,
un doute ?
Faites le **17**