

Vulnérable

Intervention policière auprès
d'une personne en crise



*Guide
d'accompagnement*

École nationale
de **POLICE**
du Québec

Vulnérable

Intervention policière auprès
d'une personne en crise

Guide d'accompagnement

Ce webdocumentaire a été conçu comme outil d'accompagnement pour les formateurs.

Bien que les capsules vidéo de ce webdocumentaire puissent être visionnées individuellement, un seul visionnement ne peut se substituer à des apprentissages réalisés dans un parcours de formation intégrant ces capsules.

PRODUCTION : École nationale de police du Québec
350, rue Marguerite-D'Youville
Nicolet (Québec) J3T 1X4

CONCEPTION : Jennifer Letarte, Issula Films

RÉALISATION : Jean-Pierre Maher

CONCEPTION WEB : Nicole Deschamps, Inter-actif Communications

© École nationale de police du Québec, 2013.

Ce document est la propriété exclusive de l'École nationale de police du Québec. Toute reproduction totale ou partielle du présent document ainsi que toute diffusion du tout ou d'une partie de son contenu, sous quelque forme que ce soit (conférence, cours ou autre semblable moyen de diffusion), doivent au préalable être autorisés par écrit par la direction de l'École nationale de police du Québec.

Note : Dans ce document, le genre masculin est utilisé sans discrimination et uniquement pour alléger le texte.

Version du : 12 février 2013

Introduction

La désinstitutionnalisation des personnes présentant un trouble mental et le stress de plus en plus grand de la vie ont multiplié les situations de crise autour de nous.

Malheureusement, lorsqu'il est question d'intervenir auprès d'une personne en crise, mais aussi fragile et vulnérable, la confiance du policier cède souvent la place au doute et à la confusion. Et pour cause : les défis que soulève ce type d'interventions sont nombreux.

Le webdocumentaire « VULNÉRABLE : INTERVENTION POLICIÈRE AUPRÈS D'UNE PERSONNE EN CRISE » plonge au cœur de l'intervention policière auprès d'une personne présentant un trouble mental et en crise : vous y trouverez l'expertise de spécialistes en intervention en situation de crise; vous serez témoins de réelles interventions policières avec un agent spécialiste en santé mentale et vous plongerez directement au cœur du processus de communication avec une personne en crise; vous entendrez le point de vue des gens atteints qui ont fait l'objet d'une intervention policière alors qu'ils étaient en crise. Tout au long des vidéos, des policiers de différents corps de police du Québec s'adressent directement aux experts – psychiatre, urgentologue, agent spécialiste en santé mentale et en psychiatrie légale, criminologue et bien d'autres encore. Ces derniers répondent sans détour, expliquent, éclairent.

Les défis de l'intervention policière auprès d'une personne en crise ou présentant un trouble mental sont certes nombreux. Mais ils sont loin d'être insurmontables.

Ensemble, experts, policiers et personnes atteintes partagent avec vous les stratégies les plus efficaces, les plus sécuritaires et les plus humaines pour désamorcer une crise.

C'est quoi, cet outil?

« VULNÉRABLE : INTERVENTION POLICIÈRE AUPRÈS D'UNE PERSONNE EN CRISE » est un *webdocumentaire* portant sur l'intervention policière auprès d'une personne en crise et/ou présentant un trouble mental.

On retrouve au cœur de cet outil des *stratégies d'intervention et de communication* utiles, efficaces et sécuritaires pour désamorcer un état de crise.

Les stratégies d'intervention proposées ici misent sur le « *savoir être* » autant que sur le « *savoir faire* » lors de ce type d'intervention policière.

Plus précisément

- Ce webdocumentaire est accessible sur le site Web de l'École nationale de police du Québec à l'adresse : www.enpq.qc.ca
- Ce webdocumentaire est composé de *9 sections*. Chaque section traite d'un thème spécifique de l'intervention policière auprès d'une personne en crise et/ou présentant un trouble mental.
- Chacune des *9 sections* est *autonome et interactive*. Elles sont composées d'une vidéo principale d'une durée moyenne de 10 minutes et d'une sous-section « *Pour en savoir +* ». On peut visionner l'ensemble des vidéos, tout comme on peut choisir de visionner les vidéos qui traitent de thèmes auxquels on porte un intérêt particulier.
- La vidéo principale présente des *principes clés* pour mieux intervenir auprès d'une personne en crise et/ou présentant un trouble mental.
- Les vidéos des sous-sections « *Pour en savoir +* » présentent des informations supplémentaires, spécifiques ou plus pointues sur le thème abordé, que le policier, le formateur ou l'enseignant choisit ou non de visionner selon le niveau d'intérêt et les objectifs de formation poursuivis. Cet outil est donc évolutif en ce qui a trait aux connaissances présentées. Il peut aussi être adapté aux différents niveaux d'intérêt ainsi qu'aux différents objectifs de formation poursuivis.

- *Les décomptes de 5 à 0.* Tout au long des vidéos, des policiers de différents corps de police du Québec questionnent directement les experts sur des éléments particuliers de l'intervention auprès d'une personne en crise. À la suite de la question posée par le policier, un décompte de 5 secondes apparaît à l'écran. C'est normal! Cela indique au formateur ou à l'enseignant qu'il peut à ce moment mettre la vidéo sur « pause » et lancer une discussion avec les étudiants, les aspirants policiers ou les policiers en formation, en rapport avec la question soulevée. La réponse des experts suivra automatiquement. Ceux qui visionnent le webdocumentaire de façon individuelle peuvent laisser les 5 secondes s'écouler jusqu'à la réponse de l'expert.

À qui s'adresse « VULNÉRABLE »?

- Ce webdocumentaire s'adresse à tous ceux qui souhaitent acquérir ou approfondir des connaissances sur l'intervention policière auprès d'une personne en crise et/ou présentant un trouble mental ou revoir certaines notions sur le sujet.
- Spécifiquement, il est destiné aux *étudiants en techniques policières* des collèges, aux *aspirants policiers* de l'École nationale de police du Québec, aux *futurs intervenants en sécurité publique* (agents des services correctionnels, constables spéciaux des palais de justice, etc.) ainsi qu'à tous les *policiers* et les *intervenants en sécurité publique* du Québec.
- Il peut être utilisé de façon individuelle ou encore par un formateur ou un enseignant à l'intérieur d'une formation de groupe en santé mentale ou dans le cadre d'une formation spécifique portant sur un thème en particulier.

De quel type de crise parle-t-on ici?

- Les situations de crise dont il est question ici sont celles auxquelles les policiers sont quotidiennement confrontés dans le cadre de leur travail et pour lesquelles ils sont de plus en plus sollicités en tant que premiers intervenants. Il s'agit donc de situations de détresse et de crise humaines générées par les aléas de la vie quotidienne ou encore provoquées par un trouble mental particulier.

Les objectifs

Objectifs généraux

- Apporter une meilleure compréhension de ce que sont la détresse et la crise humaines.
- Expliquer différents troubles mentaux et faire comprendre l'état de crise et de désorganisation qu'ils peuvent générer chez la personne atteinte.
- Donner aux policiers des outils concrets pour mieux intervenir auprès d'une personne en crise et/ou atteinte d'un trouble mental en proposant des stratégies d'intervention qui permettent de désamorcer la crise de façon sécuritaire et efficace.
- Répondre de façon concrète aux interrogations des policiers dans ce genre d'intervention.

Objectifs spécifiques

- Mettre « sur la table », dès le départ, les appréhensions que soulève l'intervention policière auprès d'une personne en crise et/ou atteinte d'un trouble mental.
- Présenter les grandes caractéristiques d'un état de crise.
- Préciser le rôle du policier lorsqu'il intervient auprès d'une personne en crise.
- Présenter les stratégies efficaces pour établir un contact avec une personne en crise.
- Donner des outils qui permettent au policier d'évaluer rapidement les facteurs de risque lors d'une intervention auprès d'une personne en crise et/ou atteinte d'un trouble mental.
- Exposer le processus et les stratégies de communication efficaces que le policier peut utiliser pour désamorcer une crise.
- Reconnaître la présence potentielle d'un trouble mental chez la personne en crise et mieux comprendre l'état de crise.

- Présenter les stratégies d'intervention efficaces avec les personnes en crise atteintes :
 - de schizophrénie;
 - d'un trouble de la personnalité limite;
 - d'un trouble bipolaire;
 - d'une dépression majeure;
 - d'un trouble délirant;
 - d'un délirium agité.

- Présenter les stratégies d'intervention efficaces auprès d'une personne en crise suicidaire.

- Informer le policier sur ses pouvoirs et ses devoirs lors d'une intervention auprès d'une personne présentant un trouble mental.

- Reconnaître l'importance du travail en partenariat avec l'ensemble des ressources médicales, sociales, juridiques, judiciaires et communautaires.

1 WEBDOCUMENTAIRE, 9 SECTIONS**Le descriptif****PARTIE I LE POLICIER FACE À LA CRISE HUMAINE****Section 1 ÉTAT DE CRISE SOUS RAYONS X ET RÔLE DU POLICIER**

Qu'est-ce qu'un état de crise? Quel est le rôle du policier dans ce genre d'intervention? Voilà des questions importantes! Cette section présente d'entrée de jeu les caractéristiques clés d'une crise et le rôle du policier lorsqu'il intervient auprès d'une personne en crise et/ou présentant un trouble mental. Des policiers mettent également les tabous de côté : ils expliquent en toute franchise les appréhensions que soulèvent ces interventions.

Section 2 ÉTABLIR UN CONTACT AVEC LA PERSONNE EN CRISE : STRATÉGIE EN 4 POINTS

Les premières minutes d'une intervention auprès d'une personne en crise sont cruciales : elles peuvent être déterminantes pour la suite de l'intervention et son succès. Or, créer un contact avec une personne en état de crise n'est pas chose facile : la personne est souvent envahie par des émotions négatives intenses et elle risque d'être irrationnelle et imprévisible. De plus, l'uniforme peut engendrer un stress supplémentaire. Quelles sont les meilleures stratégies pour établir un bon premier contact avec une personne en état de crise? Y a-t-il des mots et des attitudes à privilégier? Des gestes à éviter? Voilà autant de questions auxquelles répond cette section.

Section 3 EN CRISE, MAIS DANGEREUX? ÉVALUER LES RISQUES DE DANGER

L'évaluation du danger est une tâche délicate, importante et difficile, particulièrement lorsqu'on fait face à une personne en crise. C'est aussi un des aspects souvent négligés par les policiers. Pourtant, les risques sont bien réels : une personne en état de crise est bien souvent motivée par la frustration, la douleur ou le désespoir, en plus d'être irrationnelle et imprévisible. Quels sont les dangers spécifiques à ce genre d'intervention et qu'il ne faut jamais perdre de vue? Des experts répondent.

Section 4 LA MEILLEURE ALLIÉE DU POLICIER : LA COMMUNICATION

On dit que la communication en situation de crise est l'une des plus importantes avancées dans le domaine policier. De New York à Paris en passant par Washington, les corps de police l'ont compris et l'affirment clairement dans leurs devises : le « Talk to Me » de NYPD (New York City Police Department) ou encore « L'Écoute est notre arme » du RAID (Recherche, Assistance, Intervention, Dissuasion) en France en sont des exemples. Car devant une situation qui ne présente pas de danger imminent, la communication est LA clé du policier, celle qui lui permettra de désamorcer la crise de façon humaine, sécuritaire et efficace. Quelles sont les meilleures stratégies de communication en situation de crise? C'est ce que vous verrez dans cette section.

PARTIE II INTERVENIR AUPRÈS DES PERSONNES EN CRISE ATTEINTES D'UN TROUBLE MENTAL

Section 5 SCHIZOPHRÉNIE, TROUBLE BIPOLAIRE, TROUBLE DE LA PERSONNALITÉ LIMITE, TROUBLE DÉLIRANT, DÉPRESSION MAJEURE, DÉLIRIUM AGITÉ : LES STRATÉGIES D'INTERVENTION QUI FONCTIONNENT

On n'aborde pas une personne schizophrène en crise de la même façon qu'on le ferait avec une personne présentant un trouble bipolaire en phase maniaque! Y a-t-il des façons de faire qui fonctionnent particulièrement bien en ce qui a trait à certains troubles mentaux? Y a-t-il au contraire des gestes et des attitudes à éviter devant certains autres? Vous plongerez ici au cœur des 6 troubles mentaux auxquels les policiers sont le plus souvent confrontés sur le terrain. Des experts proposent des stratégies d'intervention adaptées à chacun de ces troubles. Et pour vous aider à mieux comprendre l'état d'esprit dans lequel elles se trouvent, des personnes atteintes partagent leur façon d'être, de penser et de réagir lorsqu'elles sont en crise.

Section 6 DÉLIRES ET HALLUCINATIONS : RÈGLES DE BASE POUR UNE INTERVENTION SÉCURITAIRE ET EFFICACE

Imaginez un instant que votre cerveau n'arrive plus à différencier la réalité de la fiction. Et quand vous en parlez, on vous dit que ce que vous voyez, c'est dans votre tête! Il y a fort à parier que vous vivrez un grand moment d'angoisse. C'est exactement ce que provoquent la plupart des épisodes hallucinatoires et délirants. Y a-t-il des règles de base pour bien intervenir auprès d'une personne qui a perdu contact avec la réalité? Ou encore qui a des idées paranoïaques? Cette section répond entre autres à ces questions.

Section 7 COMMENT DÉSAMORCER UNE CRISE SUICIDAIRE?

Peut-on aider une personne qui a vraiment décidé de mourir? Mon intervention peut-elle avoir un réel impact? Que puis-je répondre à la personne en crise suicidaire quand elle me dit « *tout le monde sera beaucoup mieux une fois que je serai mort* »? Y a-t-il des phrases clés qui peuvent m'aider lors de mon intervention? Un expert en crise suicidaire répond à toutes les questions des policiers sur l'intervention auprès d'une personne en crise suicidaire et partage son expérience sur les meilleures stratégies pour désamorcer ce genre de crise.

PARTIE III POUVOIRS ET DEVOIRS DU POLICIER

Section 8 INTERVENIR AUPRÈS D'UNE PERSONNE PRÉSENTANT UN TROUBLE MENTAL : POUVOIRS ET DEVOIRS DU POLICIER

Dans quelles conditions ai-je le droit d'amener une personne à l'hôpital contre son gré? Est-ce que je dois toujours contacter un intervenant en situation de crise? Et si je n'ai pas accès à cet intervenant, suis-je en faute? Légalement, dois-je attendre un médecin pour que la personne soit prise en charge par l'hôpital? Que considère-t-on comme un danger « grave et immédiat »? Pourquoi arrive-t-il que la personne quitte rapidement l'hôpital alors même que j'applique la Loi P-38.001? Il y a un danger grave, mais non immédiat : que puis-je faire? J'ai l'impression que le médecin à l'urgence ne comprend pas la gravité de la situation : pourquoi? ... L'intervention policière auprès d'une personne présentant un trouble mental soulève plusieurs questions légales et autant d'incertitudes et de zones grises. Cette section aborde non seulement des principes clés sur les pouvoirs et les devoirs du policier dans ce genre d'intervention, mais elle répond aussi à toutes ces questions que les policiers se posent et auxquelles il n'est pas toujours facile d'avoir des réponses.

PARTIE IV LE MOT DE LA FIN EN 5 CONSEILS

Section 9 5 EXPERTS, 5 CONSEILS PRÉCIEUX

En guide de conclusion, 5 des experts au cœur de « Vulnérable » transmettent leur conseil le plus précieux, inspiré de leur propre expérience auprès d'une personne en état de crise.

PARTIE V BOTTIN DES RESSOURCES

Section 10 BOTTIN DES RESSOURCES EN LIGNE

Les experts au cœur de « Vulnérable »

■ **Michael ARRUDA**, Service de police de la Ville de Montréal

- Agent spécialiste en santé mentale

Michael ARRUDA est également conseiller en psychiatrie légale depuis 10 ans.

Expertise : Intervention policière auprès des personnes mentalement perturbées

■ **Pierre GENDRON**

- Criminologue

Pierre GENDRON a travaillé plus de 30 ans à l'Institut Philippe-Pinel, à Montréal, un hôpital psychiatrique spécialisé en psychiatrie légale. Il est maintenant criminologue consultant en santé mentale et en psychiatrie légale, notamment dans les situations de troubles de comportements, d'évaluation et de gestion du risque.

Expertise : Dangersité et passage à l'acte

■ **D^r Martin LALIBERTÉ**, Centre universitaire de santé McGill

- Urgentologue, M. D., M. Sc., FRCPC

Le D^r Martin LALIBERTÉ siège également au Comité consultatif relatif aux orientations ministérielles en matière d'application de la Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui.

Expertise : Médecine d'urgence et toxicologie médicale

■ **Brigitte Lavoie**, Lavoie Solutions

- Psychologue

Brigitte LAVOIE a été conseillère clinique et directrice générale de Suicide Action Montréal. Elle œuvre en prévention du suicide depuis plus de 20 ans. Elle est aussi co-auteure de la nouvelle grille d'estimation de la dangersité d'un passage à l'acte suicidaire et co-auteure de la formation « Intervenir auprès de la personne suicidaire à l'aide de bonnes pratiques », recommandée par le ministère de la Santé et des Services sociaux.

Expertise : Prévention du suicide

■ Céline LEFEBVRE, École nationale de police du Québec

- Intervenante psycho-socio-communautaire (psychologue)

Céline LEFEBVRE travaille à l'École nationale de police du Québec depuis 33 ans. Elle forme les aspirants policiers sur l'intervention auprès des gens qui présentent des problématiques de santé mentale. Elle a donné des cours à des patrouilleurs dans le cadre du perfectionnement professionnel. Elle siège au Comité provincial sur les interventions policières auprès des personnes présentant un problème de santé mentale.

Expertise : Intervention psycho-socio-communautaire

■ Chantal MACKELS, Sûreté du Québec

- Sergente

Coordonnatrice provinciale en police communautaire

■ Bruno POULIN, École nationale de police du Québec

- Expert-conseil en emploi de la force

À titre d'expert-conseil en emploi de la force, Bruno POULIN préside le Sous-comité consultatif permanent en emploi de la force. Il est également reconnu comme témoin expert devant les différentes instances judiciaires du Québec.

Expertise : Emploi de la force

■ D^{re} Michelle ROY, Centre régional de santé mentale, Établissement Archambault, Sainte-Anne-des-Plaines

- Psychiatre

D^{re} Michelle ROY travaille avec la population carcérale la plus atteinte sur le plan psychiatrique

Expertise : Psychiatrie en milieu carcéral

■ Michel ST-YVES, Sûreté du Québec

- Psychologue judiciaire

Michel ST-YVES est psychologue judiciaire à la Division de l'analyse du comportement. Il est également formateur en négociation de crise et fait partie de l'équipe d'intervention spécialisée de la Sûreté du Québec.

Expertise : Psychologie de l'intervention policière en situation de crise

**École nationale
de police**

Québec 

350, rue Marguerite-D'Youville
Nicolet (Québec) J3T 1X4