

Intervention du commandant FANTIN – Police Nationale

Le 19 février à Valence et le 20 mars au Teil

L'objectif de la gendarmerie est d'aider les élus et les collectivités à la gestion des conflits. Présentation déclinée pour les clubs sportifs.

Thème de la soirée : Gestion des Comportements agressifs et désescalade des conflits

Exemples de conflits apportés par les participants :

- Gérer la frustration des parents : 15 joueuses = 15 entraîneurs dans les tribunes.

Conseil : « L'entraîneur c'est moi » :

1 - Rappeler les règles

2 – Remettre chacun à sa place : l'entraîneur reprend sa place et le parent également.

- Difficile de nommer un responsable de salle formé : effectivement, il doit être outillé et non pas seulement porter un brassard.

- Des jeunes qui se bastonnent dans les tribunes : « on n'a pas réussi à gérer ». Phénomène de défouloir. Les gens viennent se défouler le soir au gymnase... et l'alcool accentue le problème.

Objectif de cette sensibilisation : Être en mesure de savoir gérer des comportements agressifs + amorcer une désescalade.

Les violences dans le sport : chiffres de 2017/2018 : 2.4 % des matches

- Incivilités (injures graves) souvent à caractère raciste ou discriminatoire.

Sur un plan individuel, les auteurs des actes de violence sont en très grande majorité des joueurs (à 89%). Si ces derniers représentent également la majorité des victimes, il faut néanmoins noter que plus d'un tiers de ces victimes sont des arbitres (38%).

Catégorie la + touchée : U18 – U19 : la saison passée, 3,4% des rencontres de ces catégories d'âge ont été entachées d'un incident. Il s'agit d'incidents qui « remontent » grâce aux feuilles de match mais beaucoup ne sont pas décelés car non dénoncés.

L'enseignement majeur qu'on tire, c'est qu'il ne faut pas faire preuve de déni. Les phénomènes de violence existent. Ce que nous voulons, c'est pouvoir les quantifier précisément et en comprendre la portée réelle.

Conséquences juridiques à connaître : 1 arbitre ou un officiel de match est considéré comme en mission de service public : toute agression sur ces personnes est une circonstance aggravante. Si menace : 1 an de prison, si violence légère : 3 ans de prison et 3750 € d'amende. Il s'agit d'un délit, la personne peut être emmenée en garde à vue. Si arrêt de travail grave : 10 ans de prison. Il s'agit évidemment de peines maxima mais les juges sont de plus en plus sensibles aux violences lorsqu'elles se produisent sur un terrain de sport.

Pourquoi parler de conséquences ? Cela rend les choses plus réelles et évite de minimiser les actions.

Qui peut porter plainte ? : Seulement la personne physique agressée peut le faire. Le club peut porter plainte si dégradation de matériel mais doit se tourner vers la discipline de sa fédération pour signaler.

Ces violences physiques doivent être considérées comme une ligne rouge à ne pas franchir. Le dépôt de plainte est nécessaire dans ce cas.

Jurisprudence : Il y a des violences qui sont encadrées par les règles du sport. Lorsqu'un geste est dangereux et hors des règles de jeu du sport, on peut porter plainte au civil.

Les causes des conflits sur un terrain de sport peuvent être diverses (et pas seulement l'incompréhension d'une décision arbitrale).

AVANT Respect de l'autorité : elle doit s'apprendre.
Des gens viennent se défouler auprès de l'autorité.

APRES Agir en utilisant la sanction pénale

PENDANT **C'est ce qui nous intéresse : formation à la désescalade des conflits**

Si le match prévu présente des risques :

- Prise de contact utile en amont pour l'évaluation des menaces
- Echanger avec le club adverses (combien de supporters ? etc...)
- En 26/07 : Contacter OLIS pour qu'il envoie un représentant neutre.
- Mettre en œuvre les mesures adéquates
- Prévenir les autorités en amont. Ils ne se montreront pas mais seront vigilants et préfèrent être avertis plutôt que d'intervenir en urgence si besoin.

Faire des RETEX (retours d'expérience) systématiques en cas d'incident. (cela peut être le rôle de la Commission Ethique à l'intérieur des clubs), et proposer des actions correctives.

Les jeunes se chauffent sur les réseaux sociaux : faire de la veille informatique... Attention au harcèlement qui échappe quelquefois notre vigilance et qui peut être à l'origine de conflits lors des soirs de match.

Prendre les mesures adéquates pour mise en sécurité (séparation des supporters, nombre de dirigeants suffisant, interdire la vente d'alcool).

Pour rappel la loi EVIN stipule qu'il est interdit de vendre de l'alcool dans un gymnase... si cela vous arrive, **vous devez être capable d'arrêter de servir une personne déjà ivre et ne pas servir un mineur.**

Il n'est pas possible de refuser l'accès au gymnase à une personne qui est identifiée comme posant problème, même accompagnée d'un représentant de la mairie : seule une décision de justice peut le faire. Une personne en état d'ébriété peut être refoulée car ivre sur la voie publique mais il faut appeler les forces de l'ordre locales.

GESTION D'UN CONFLIT

Prévoir du renfort, ne pas s'isoler, être visible et non dans un endroit propice à l'agression.

Être sans cesse vigilant (ne pas prendre une canette sur la tête)

Ne pas laisser l'énervement gagner en intensité (éloigner la personne).

Toujours prévoir un moyen / itinéraire de fuite

Le 1^{er} contact est déterminant : « on n'a pas 2 fois l'occasion de faire bonne impression »

Communication Verbale et non verbale

- **7 % d'une communication est verbale** à travers le sens des mots,
Ce qui est entendu : « calmez-vous », « cela ne sert à rien »...
- **38 % est vocale** (intonation et son de la voix, rythme, timbre, volume, rapidité, mélodie)
- **55 % est visuelle** selon les expressions du visage et selon le langage corporel : position, gestes, micro-gestes, bras tendus, mains ouvertes)

Attitude d'accueil

Stabiliser, apaiser, proposition d'aide, inviter la personne à s'asseoir (très important).

Ne pas tenter de parler + fort, + haut mais chercher la synchronisation entre le geste et la parole (posture / voix, vocabulaire pour faciliter la communication, le rapport à l'autre)

Vouvoyer les gens (ceux qu'on ne connaît pas... même les enfants...)

Respect de la bulle physique : la bonne distance

- Intime : de 0 à 0.5 m
- Personnelle : de 50 cm à 1.2 m
- Sociale : 1.2 m à 3.60 m
- Publique : de 3.6 à 7.6 m

L'empathie

« Capacité de s'identifier à autrui dans ce qu'il ressent », « Capacité à se mettre à la place de l'autre afin de comprendre son mode de fonctionnement, ses pensées et ses émotions ».

Changer de casquette, prendre la situation avec un œil neuf, vouloir aider l'autre, ne pas le considérer comme un adversaire. Non jugement, non directivité.

Nommer les émotions : « vous êtes en colère »

L'écoute active

A différencier de la conversation, l'interrogatoire ou l'interview. Faire parler la personne pour la calmer : « expliquez-moi ».

Priorité au vécu de la personne, ses émotions. On essaie de comprendre ce qu'il se passe. On se met à son service, on l'écoute attentivement.

Différentes techniques :

- La reformulation
- Les questions ouvertes
- Les relances
- Les silences (le sujet sent qu'il a le temps)
- L'approfondissement (j'aimerais en entendre d'avantage)
- Reformulation écho (à utiliser avec parcimonie pour éviter que la personne ne pense que vous vous moquez d'elle...)
- Dénommer les émotions : joie, colère, peur, tristesse, surprise..

La recherche de l'apaisement

Parvenir à un apaisement (il a participé à la solution). Un conflit peut être utile si l'objectif des deux parties n'est pas juste d'avoir raison.

Convaincre / influencer son interlocuteur et le faire participer à la solution.

Si absence de solution : que faire ? Trouver ce qui le bloque... mais le principal est d'être arrivé à un apaisement et d'avoir évité l'escalade.

La commission Ollis