

« On peut s'entraîner à transformer la peur en action »

Qui travaille, par exemple, dans une station-service, au guichet d'une banque ou dans un magasin n'est jamais à l'abri d'un braquage. Chaque année, CareLink est appelée pour apporter son assistance psychologique à des personnes ayant subi un tel acte. Or, ceux qui se trouvent en contact direct avec des clients peuvent prévenir les attaques en apprenant les bons réflexes. L'ancien policier Frédéric Etter* s'est spécialisé dans ce type d'entraînement.



Monsieur Etter, admettons que je travaille dans une station-service ouverte toute la nuit. Dois-je être toujours sur le qui-vive ?

Frédéric Etter : Où que vous travailliez ou alliez, il faut toujours être vigilant et attentif. Si vous pensez vivre dans une bulle, déconnecté de la réalité, vous vous trompez.

Dois-je toujours être en état d'alerte ?

Frédéric Etter : Non, pas forcément. Prenons un exemple : lorsque vous vous installez dans votre voiture dans le garage, vous êtes détendue. Ensuite vous traversez tranquillement mais attentivement le quartier. Au croisement, votre vigilance augmente intuitivement parce que vous connaissez les risques. Sur l'autoroute engorgée, votre concentration redouble car vous avez identifié les dangers. Il existe bien d'autres situations que vous évaluez selon ce schéma de préparation mentale. Pour préparer une intervention, la police utilise un code couleur pour indiquer l'état de préparation nécessaire : blanc, vert, orange et rouge.

Avons-nous tous une intuition ?

Frédéric Etter : Oui, tout individu possède ce don inné. Et heureusement, car on ne peut pas l'apprendre. Souvent, on ne fait pas confiance à son intuition ; mais on peut s'entraîner à utiliser et à bien diriger son intuition. Dans nos cours, on apprend à se rendre compte de ces couleurs. Est-ce que je me trouve dans une situation blanche ou verte, ou est-ce que je suis dans un contexte orange, voire rouge ? Les participants s'entraînent à doser leur attention en fonction de la couleur et à réagir de manière à éviter un braquage.

Alors, mon comportement peut éviter une attaque ?

Frédéric Etter : Pour reprendre l'exemple de la station-service : Vous saluez chaque personne qui entre dans le magasin. Par-là, vous aurez déjà signalé : « Je vous ai vu ». En observant attentivement ce qui se passe, vous agissez de manière préventive. En effet, le potentiel agresseur se rend compte que la situation pourrait se corser. Bref : votre attitude, que vous faites sciemment connaître, déploie un effet préventif. Par contre, si vous avez l'air de manquer d'assurance, un éventuel attaquant pourra avoir l'impression qu'il aura la partie facile.

Et si, malgré mon assurance, la peur me saisit au ventre ?
Si je vois rouge ?

Frédéric Etter : La peur nous protège. Sans ce sentiment, l'humanité ne survit pas. La peur est un excellent système d'alarme. Mais je peux m'entraîner pour gérer une phase rouge en connaissance de cause et transformer la crainte en acte, afin qu'elle ne devienne pas mauvaise conseillère. L'objectif est de revenir en zone orange de manière à garder le contrôle de la situation.

Comment fonctionne cet entraînement ?

Frédéric Etter : Lorsqu'un potentiel agresseur s'approche, les deux à cinq premières secondes sont décisives. Vous n'aurez plus le temps de vous demander ce qu'il faut faire. Il faut avoir assimilé la réaction en amont. Elle doit être gravée dans votre tronc cérébral, et être prête à se dérouler instantanément. C'est pourquoi la phase de « drill » occupe environ deux-tiers de nos formations. Les participants s'exposent à des simulations réalistes de braquages et répètent jusqu'à 30 fois leurs mouvements, leurs gestes pour se protéger et la manière d'entamer une communication avec le potentiel agresseur. Les spécialistes appellent cela la technique d'action immédiate (TAI).

Si vous travaillez dans la vente ou au guichet d'une banque, le drill vous permet d'agir de manière préventive dans un moment de stress. Le capitaine d'un avion de ligne a mémorisé de nombreux drills différents dans son tronc cérébral. Il doit être prêt à toute éventualité. Lorsque je travaillais dans la police, nous nous entraînions deux fois par semaine.



Quel effet produit cette technique standardisée chez le vis-à-vis ?

Frédéric Etter : La réaction immédiate sert à se protéger et à faire comprendre à l'agresseur potentiel que vous n'êtes pas la victime qu'il s'est imaginée. Ne pas correspondre à ses attentes peut le déstabiliser et le décourager.

C'est pour ce type de prévention que nous entraînons les gens. Il ne faut pas la confondre avec l'autodéfense. Quelqu'un qui dévalise une station-service ou une banque ne veut pas se battre, il veut de l'argent. C'est toute la différence entre un acte de brigandage et une agression. Il n'y a que Hollywood pour faire l'amalgame.



Et lorsque, malgré tout, on ne peut éviter le passage à l'acte ?

Frédéric Etter : Les personnes ayant participé à nos séminaires et ayant quand même subi une telle attaque confirment toute l'utilité de cet entraînement. Elles ont réussi à garder le contrôle de leur vie et à visualiser la lumière au bout du tunnel : elles savaient que le braquage serait terminé rapidement. Elles ne se sont pas vues en victimes, mais ont fait ce qu'elles attendaient d'elles-mêmes après avoir suivi l'entraînement. Elles ont aussi gagné en assurance, ont su gérer plus calmement l'incident, ont eu moins de mal à le surmonter et à retourner au travail. Elles n'oublieront jamais mais sauront vivre avec les faits. Car une agression, c'est comme un livre : à la fin, il faut le refermer et le placer dans la bibliothèque. On le voit, on se souvient l'avoir lu mais il ne doit plus nous hanter.

Plus les collaborateurs en contact

direct avec des clients ont d'assurance, plus l'entreprise sera sûre, elle aussi.

Frédéric Etter : De nombreuses entreprises ont reconnu que le verre blindé et les autres mesures de prévention apportées aux bâtiments ne suffisent pas. Le verre blindé au guichet d'une banque apporte peu si l'employé ne peut pas gérer les risques d'un braquage. Par ailleurs, toutes les entreprises soulignent à juste titre l'importance des collaborateurs. Il semble donc judicieux de les protéger. D'autant que, selon l'article 6 de la loi sur le travail, l'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger les employés.

* Frédéric Etter : Après l'école de commerce, Frédéric Etter a assumé différentes fonctions dans une banque. Ensuite, il a suivi la formation de policier pour servir, pendant quinze ans, dans la Police cantonale Vaudoise. Responsable au sein du groupe d'intervention (DARD), il a dirigé d'innombrables missions, auxquelles il s'était minutieusement préparé. Pour anticiper les réflexions et les actions des criminels, il se mettait dans leur peau. En 2010, il a fondé Apexpro, sa propre entreprise à Oron-la-Ville, notamment spécialisée dans la prévention de la criminalité. Les situations ne sont pas simulées par des acteurs, mais par des personnes qui, comme lui, ont une expérience opérationnelle qui leur permet de répondre aux nombreuses questions des apprenants et rendre les jeux de rôles réalistes.



CARELINK

CareLink | Sägereistrasse 20 | CH-8152 Glattbrugg

T +41 44 876 50 50 | F +41 44 876 50 69
info@carelink.ch | www.carelink.ch