



# Réguler la crise : contenir avant de soigner

Régulation SAMU face à l'agitation et à la rupture émotionnelle

Dr Laure ROUGEGREZ • Lille

## Sommaire

01

### La crise

On parle de quoi?

02

### Réguler la crise

On fait quoi?

03

### Stratégie de l'intervention

4 phases



# 01

# La Crise

On parle de quoi?



# la crise : une rupture



Rupture avec l'état antérieur  
Débordement émotionnel incontrôlable  
Les émotions prennent le pas sur les cognitions  
Inaccessibilité temporaire à la rationalité

*Dans la crise, on ne peut pas raisonner quelqu'un qui ne peut plus raisonner.*





# Le patient en crise

Perte de contrôle émotionnel

Sentiment de danger imminent

Besoin prioritaire : être contenu

Le symptôme devient secondaire

*Et pour le régulateur ?*

# Quand la crise est le problème

Difficulté à comprendre une situation chaotique  
Évaluation clinique incertaine  
Risque de contagion émotionnelle  
Pression temporelle élevée



*La crise de l'appelant peut devenir la crise du régulateur*





# Avant le soin : l'enjeu stratégique

Enjeu stratégique avant d'être thérapeutique  
Sans apaisement → pas d'évaluation fiable

- 💡 *Apaiser, ce n'est pas traiter – c'est rendre le traitement possible.*



# 02

# Réguler la crise

On fait quoi?

# La posture : l'outil central

Calme inébranlable

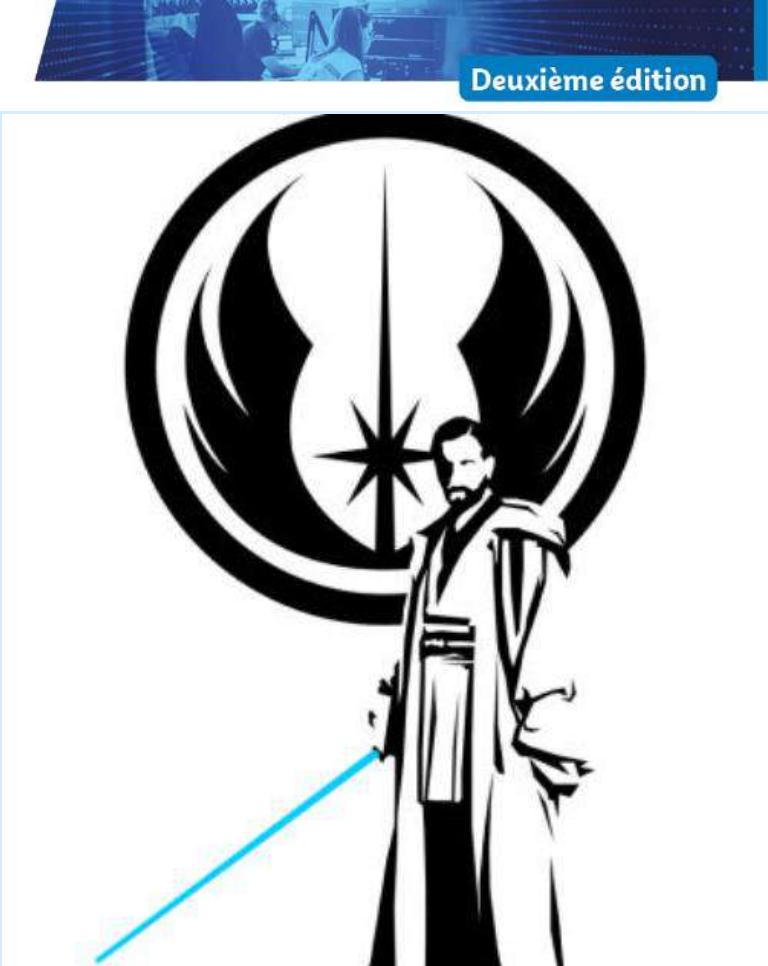
Empathie posée, non envahissante

Directivité claire, brève, structurante

Voix stable = sécurité

Centre émotionnel solide

📌 Il contient sans fusionner



# Réguler, concrètement :

Contenir sans absorber l'émotion

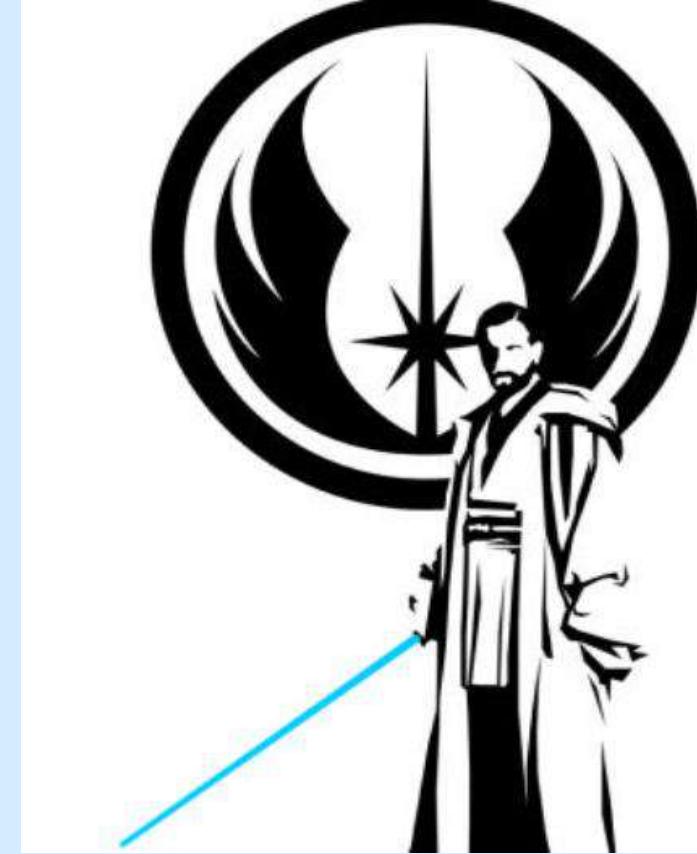
Canaliser le récit

Diriger clairement par consignes simples

Être le repère stable

Agir vite, sans précipitation

Calmé + contenance + directivité immédiate



# Réguler la crise en 4 phases

1

CONTACT

2

DESESCALADE

3

APPROCHE STRATEGIQUE

4

ENGAGEMENT DANS L'ACTION

# Régulation de crise

## 1 le contact    2 la desescalade

Entrer en relation

Valider le vécu

## 3 la stratégie

Identifier les besoins,  
ressources, hiérarchiser

## 4 Agir

Directivité

# 03

# Le contact

Phase 1



Présence claire et immédiate  
Se poser comme repère  
Installer une réalité partagée

*Avant d'agir, exister pour l'autre.*



# Phase de contact

🎯 Objectif : devenir immédiatement le repère

Installer la présence

« Je suis avec vous. » « Je vous écoute. »

« On va prendre ça ensemble. »

Poser le cadre

« Je vais vous aider, mais j'ai besoin qu'on avance pas à pas. »

« Je vais vous poser quelques questions, une à la fois. »

👉 À éviter : trop expliquer, trop rassurer, ou questionner trop vite.





# 04

# La désescalade

Phase 2



Validation du vécu émotionnel  
Pointage émotionnel explicite  
Ralentissement progressif

💡 *Règle : nommer l'émotion → ralentit la crise.*





# Phase de désescalade

🎯 Objectif: contenir l'émotion sans l'absorber

Validation du vécu (sans valider le comportement)

« *Je vois que c'est très intense pour vous.* »

« *Ce que vous vivez est difficile en ce moment.* »

« *Vous êtes très agité / très inquiet là, je l'entends.* »

Pointage émotionnel (nommer pour contenir)

« *Là, on est surtout dans l'angoisse.* »

« *Votre émotion est très forte, on va d'abord la faire redescendre un peu.* »

« *Pour l'instant, c'est l'émotion qui prend toute la place.* »

# 05

# L'approche stratégique

Phase 3



Deuxième édition

Identification du besoin prioritaire

Identification des ressources disponibles

Hiérarchisation rapide



*On ne résout pas tout, on cible l'essentiel.*





# Phase Stratégique

🎯 Objectif : clarifier le besoin prioritaire

## *Identifier le besoin*

- « Qu'est-ce qui vous fait appeler là, maintenant ? »
- « Qu'est-ce qui vous inquiète le plus à cet instant précis ? »
- « De quoi avez-vous besoin tout de suite ? »

## *Identifier les ressources*

- « Êtes-vous seul ou avec quelqu'un ? »
- « Y a-t-il quelqu'un près de vous qui peut aider ? »
- « Est-ce que vous êtes dans un endroit sécurisé ? »

*Message implicite : la crise devient gérable.*

# Recentrage et canalisation

🎯 Objectif: reprendre la main sans lutte

## *Recentrer le discours*

« Je vous arrête un instant. »

« On va revenir à l'essentiel. »

« Dites-moi juste une chose. »

## *Structurer*

« Répondez-moi par oui ou par non. »

« D'abord ça, ensuite le reste. »

« Une chose à la fois. »

👉 Ton calme + directivité douce = sécurité.





# 06 Agir

Phase 4

Consignes simples  
Séquences courtes  
Vérification de la compréhension  
Maintien du lien

🎯 Objectif : passage de la crise à l'action contenue



# Engagement dans l'action

🎯 Objectif : passer de l'émotion à l'action

## *Donner des consignes*

- « Écoutez-moi bien. »
- « Faites exactement ce que je vais vous dire. »
- « On commence par ça. »

## *Consignes simples et positives*

- « Asseyez-vous. »
- « Posez le téléphone. »
- « Respirez lentement avec moi. »

## *Vérification*

- « Dites-moi quand c'est fait. »
- « Est-ce que vous pouvez me le redire ? »



# Maintien du lien

🎯 Objectif : éviter la rechute émotionnelle

« *Je reste avec vous.* »

« *Continuez à me parler.* »

« *Vous faites ce qu'il faut.* »

📌 Clé : le lien est aussi une intervention.





## EN CAS D'AGITATION / OPPOSITION

🎯 Autorité calme, non conflictuelle

« Je ne peux pas vous aider si vous criez. »

« Parlez-moi normalement, je vous entendis. »

« Si vous continuez comme ça, je ne pourrai pas agir. »

Cadre clair sans menace.

## PHRASES “PILIER” (à ancrer)

À répéter si besoin, toujours sur le même ton :

« *Je suis calme, vous pouvez vous appuyer sur moi.* »

« *On va faire simple.* »

« *Là, je vous guide.* »

# 07

# la régulation de crise

Les 10 phrases incontournables

*« Je suis avec vous. »*

- Installe immédiatement le lien et la sécurité.

*« Je vous écoute. »*

- Autorise l'expression sans alimenter la crise.

*« Là, l'émotion est très forte. »*

- Nommer pour contenir

*« On va faire ça ensemble, pas à pas. »*

- Redonne une temporalité et un cadre.



*« Je vous arrête un instant. »*

- Coupe l'emballement sans entrer en conflit

*« Dites-moi juste l'essentiel, maintenant. »*

- Recentrage stratégique

*« Écoutez-moi bien. »*

- Prise de leadership claire.

*« Faites exactement ce que je vous dis. »*

- Engagement dans l'action contenue

*« Dites-moi quand c'est fait. »*

- Ancre la personne dans l'action.

*« Je reste avec vous. »*

- Maintien du lien, prévention de la rechute émotionnelle

La crise se régule avant de se soigner

Le régulateur est l'outil principal  
Le calme est une intervention



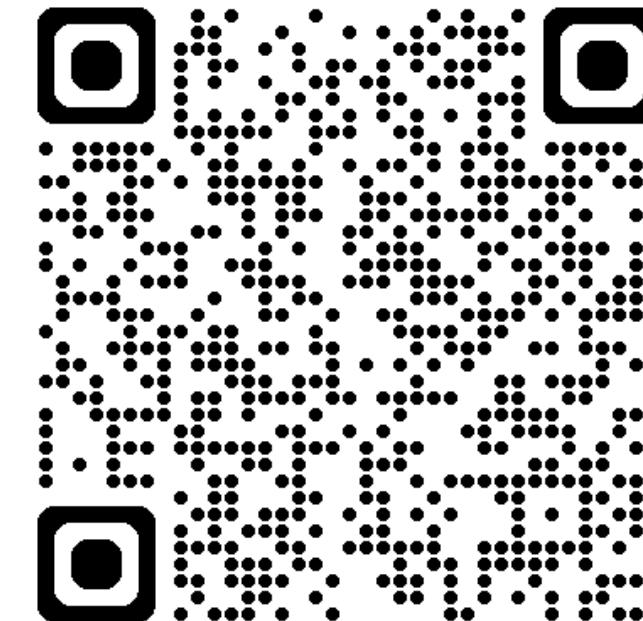
*Dans la crise, notre stabilité devient le traitement initial.*





# A emporter!

Dr BARRE & ROUGEGREZ





Deuxième édition

# Escape Game communiquer dans la crise

[Laure.rougegrez@chu-lille.fr](mailto:Laure.rougegrez@chu-lille.fr)



22 janvier 2026 • Reims (51)

 **Est-RESCUE**

 **C\*MUGE**