

# NOTICE EXPLICATIVE

## ACCOMPAGNER LA VICTIME DE VIOLENCES EN PHARMACIE

« Les traumatismes des victimes de violence ne sont pas forcément visibles, criards... et vous serez certainement surpris qu'un jour prochain, une ou un client lambda puisse entrer dans ce schéma.

Cette VICTIME n'est pas à classer dans une catégorie particulière.

Elle est singulière quelque soit son ethnie, sa culture, sa profession, son milieu ou son âge. »

### PRE REQUIS : ROLES DU PHARMACIEN DANS LA PRISE EN CHARGE

- Accueil : prendre le temps d'accueillir la parole est DÉJÀ le premier pas vers la reconstruction
- Ecoute
- Empathie
- Orienter

### COMMENT LA VICTIME PEUT SE FAIRE REPERER PAR LE PROFESSIONNEL ?

En donnant le mot de passe défini "**MASQUE 19**" ou en se signalant simplement à vous.

### QUELQUES CLÉS POUR LE PREMIER ENTRETIEN AVEC LA VICTIME :

Dans cette rubrique il s'agira d'identifier les 4 éléments à évaluer dans l'urgence de la situation :

- L'état de vulnérabilité de la victime (grossesse, enfants, handicaps, vieillesse,...)
- Aggravation des épisodes de violence.
- Dangersité de l'agresseur.
- Enfant en danger.

### LORS DE L'ENTRETIEN LES QUALITÉS À METTRE EN ŒUVRE SONT :

- Rester soi même.
- Sans jugement.
- Avec empathie.
- Ne pas orienter le discours de la victime vers ce que vous voulez vous mais la laisser décider "elle".

### ACCUEILLIR LA PAROLE DE LA VICTIME :

• Dans un lieu propice, sécurisant et/ou vous pouvez être disponible (ne pas être dérangé, dans un espace à part avec du temps).

• Rappeler à la victime qu'elle est en sécurité, que vous êtes tenus par le secret professionnel et que vous êtes là en tant qu'accompagnant à ses décisions.

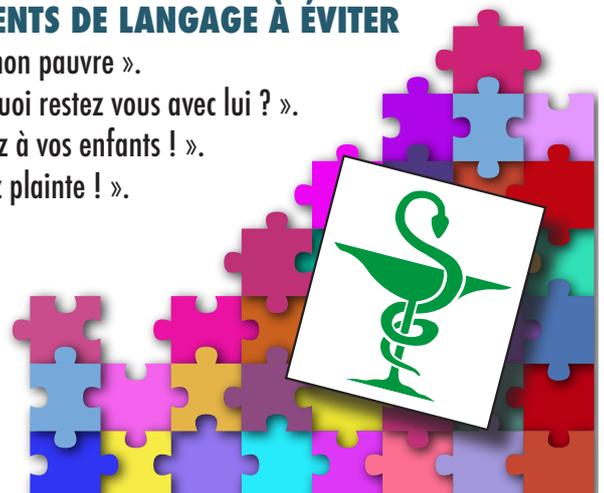
• Quels sont ces attentes et ses besoins à l'issu de cet entretien ?

### ÉLÉMENTS DE LANGAGE POSITIFS

« Je vous crois, ce n'est pas votre faute ».  
« Ce que votre agresseur vous fait est puni par la loi ».  
« Je peux vous accompagner, de quoi avez-vous besoin que souhaitez vous faire de ce que vous vivez ? ».

### ELEMENTS DE LANGAGE À ÉVITER

« Ma/mon pauvre ».  
« Pourquoi restez vous avec lui ? ».  
« Pensez à vos enfants ! ».  
« Portez plainte ! ».



## CE QU'IL FAUT PRENDRE EN COMPTE ET PROCEDURES !

- Le confinement ne doit pas l'empêcher de fuir !
- Les victimes n'ont jamais été actives dans leur décision, rendons les actives c'est à elles de décider ce qu'elles souhaitent pour elles mêmes on ne peut décider à leur place.
- Victimes qui souhaitent de suite sortir de cette situation :  
>> appel au 17 pour dépôt de plaintes et prise en charge, orientation vers les associations locales, orientation vers les professionnels de santé (PMVV), certificat médical initial et signalement par vos soins ou les partenaires associés.

- Victimes hésitantes : si danger immédiat pour les enfants, signalement obligatoire au Procureur de la République.
- Quelle est sa priorité ?  
Elle veut connaître ses droits, être accompagnée dans toutes ses démarches ? un hébergement d'urgence ?  
>> orientation vers les associations locales
- Elle a des problèmes médicaux ou un besoin de suivi régulier, elle a besoin d'un certificat médical.  
>> orientation vers les professionnels de santé qui la suivront à intervalles réguliers dans cette période de crise.

**Nous pouvons vous aider à la réalisation d'un signalement.**

**Le signalement est obligatoire si enfants en danger.**

**Dans tous les cas un certificat médical est non obligatoire pour porter plainte !**

### COMMENT SE PROTÉGER ÉMOTIONNELLEMENT ?

Le degré, non négligeable, de résonance que peut susciter la violence en fonction de notre propre vécu ou expérience directe ou indirecte, peut engendrer réactions et émotions incompatibles à la relation d'aide.

Dès lors, il est essentiel que l'intervenant questionne ses propres représentations de la violence.

Vous ne pouvez pas être un sauveur et ne devez pas l'être : vous êtes un accompagnant et donnez les clés, la victime s'en saisira ou non vous n'êtes en rien responsable de ses choix.

La responsabiliser et l'accompagner c'est lui redonner du pouvoir d'action !

- Pas plus de victimes dans la journée que vous ne pouvez recevoir : passez la main à un collègue si besoin !
- Appel à un professionnel de santé aide pour vous pour évaluer les pratiques et discuter.
- Appel à un psychologue en ligne.
- Exercices de distanciation émotionnelle que l'on peut vous aider à réaliser.
- Identifier ses émotions et les nommer.
- Cohérence cardiaque.
- Si l'histoire est compliquée à recevoir n'oubliez pas de mettre un élément de mobilier entre vous et la victime, sans rien entre la victime et vous, vous recevez l'histoire de plein fouet.
- Accueillir à deux la personne victime (cela permet la non stigmatisation de la victime mais également la dédramatisation et l'échange sur situation des deux professionnels).

## NUMÉROS UTILES - Appelez les professionnels en présence de la victime pour faire du lien !

..... **17**

..... **114**

SMS pour les victimes et accompagnement des personnes malentendantes

..... **3919**

**www.arretonslesviolences.gouv.fr**

### ASSOCIATIONS LOCALES

VIFFILLAVI69 : ..... **04 78 85 76 47**

LE MAS : ..... **04 78 60 00 13**

infodroitsvictimes@mas-asso.fr

CIDFF : ..... **04 78 39 32 25**

Le Pôle Médical de prise en charge des Victimes de Violences (P.M.V.V.)

**04 28 38 28 13**

Morgane Collette (Mandaroux)

SAGE FEMME

**06 12 24 09 92**

