

COMMENT SOUTENIR UNE PERSONNE EN DIFFICULTÉ



Si quelqu'un demande de l'aide, cela signifie qu'il cherche de l'aide discrètement. Vos actions peuvent tout changer.



1 PRENDRE UNE ACTION IMMÉDIATE

- Conduisez-la dans un service sûr désigné (à indiquer ci-dessous).
- Restez calme. Restez avec elle si nécessaire.
- Ne demandez pas si elle a « vraiment besoin d'aide » — prenez toutes les demandes au sérieux.



2 INFORMER UN MANAGER OU SUPERVISEUR

- Prévenez un manager ou un superviseur sans attirer l'attention.
- Si possible, utilisez le code radio de votre lieu pour alerter les autres sans alarmer la personne concernée.



3 SOUTENIR LA PERSONNE SELON SES BESOINS

Écoutez-la pour comprendre ce dont elle a besoin.
Utilisez le processus C.A.R.E. (voir plus loin dans ce mémo) pour guider vos actions.
Vous n'êtes pas censé être conseiller — votre rôle est d'écouter, d'agir discrètement et de suivre le processus.



4 L'AIDER À RESTER OU PARTIR EN SÉCURITÉ

Aidez-la à faire le choix qu'elle souhaite — ne décidez pas à sa place.
Si elle veut rester et qu'une autre personne est inquiète pour elle, parlez-en à votre équipe/manager.
Si elle veut partir, accompagnez-la pour qu'elle le fasse en sécurité.



www.sans-violence.ch



JURA CH
RÉPUBLIQUE ET CANTON DU JURA
DÉLÉGUÉE À L'ÉGALITÉ ENTRE
FEMMES ET HOMMES

PROCESSUS C.A.R.E.



Maintenant que vous savez comment agir en tant qu'interlocuteur attentif, nous allons examiner la procédure à suivre lorsqu'une personne demande « Angela ». Dans ce cas, vous devez appliquer le processus C.A.R.E. :

C

1 C - CONSIDÉRER

- Avec qui la personne se trouve-t-elle ? Est-elle seule ou avec des amis ?
- Présente-t-elle des signes de détresse — peur, confusion, bouleversement ?
- La situation pourrait-elle dégénérer si elle n'est pas gérée discrètement ?
- La personne est-elle sous l'influence de l'alcool ou d'une autre substance ?
- Ne faites pas de suppositions : contentez-vous d'observer et préparez-vous à écouter.

A

2 A - ÉCOUTER ACTIVEMENT

- Faites une pause et laissez-lui le temps de parler.
- Écoutez attentivement ce qu'elle vous dit.
- Maintenez un contact visuel et adoptez une attitude corporelle ouverte.
- Utilisez des phrases simples et rassurantes telles que : « Je suis là pour vous aider », « Prenez votre temps », « Vous êtes en sécurité ici ».
- Demandez-lui ce dont elle a besoin, par exemple : « Pouvez-vous me dire ce qui s'est passé ? Comment aimeriez-vous que nous vous aidions ? »

R

3 R - ÉVALUER LES RISQUES

Réfléchissez à la sécurité immédiate — la sienne comme la vôtre.

- Veut-elle rester ou partir ?
- D'autres personnes sont-elles impliquées ? Quelqu'un se trouve-t-il à proximité et représente-t-il une source d'inquiétude ?
- Faut-il transmettre la situation au responsable, à la sécurité ou à la police ?
- La personne peut-elle quitter l'établissement en toute sécurité ?

E

4 E - EXPLIQUER ET ÉVALUER

Une fois que la personne se trouve dans un endroit plus sûr et qu'elle a été écoutée, expliquez clairement :

- Quelles sont ses possibilités.
- Que vous pouvez l'aider à partir ou à rester, contacter quelqu'un ou rester avec elle.
- Que lui proposer plusieurs possibilités l'aidera à retrouver un sentiment de contrôle sur la situation.



www.sans-violence.ch



JURA CH
RÉPUBLIQUE ET CANTON DU JURA

DÉLÉGUÉE À L'ÉGALITÉ ENTRE
FEMMES ET HOMMES