

Fiche technique 54 : Feuille de route d'accueil d'urgence de victimes émotionnelles

Cette fiche technique est complémentaire des autres fiches déjà publiées par la FédéGN, en premier lieu celles concernant les zones sécurisées et l'accueil des victimes émotionnelles.

Elle permet de vous donner des pistes afin d'avoir une première approche sur la façon d'aborder des joueurs ou des joueuses ressentant un malaise en jeu, quelle qu'en soit la raison, avec lesquelles vous pourriez être en contact. L'objectif est d'aboutir à une prise en compte aussi adaptée que possible en l'absence de personne formée sur le sujet. Evidemment, cette fiche ne correspond pas et n'est pas comparable à une formation complète sur la question. Mais elle peut servir de base à toutes celles et ceux qui souhaitent se sensibiliser à la façon de communiquer avec une personne venant de subir un préjudice, quel qu'il soit. Elle permettra d'éviter certaines erreurs, que ce soit dans les propos et dans les gestes, et de savoir comment s'adapter pour éviter que la situation ne s'envenime.

1. Premières mesures

a. S'assurer de l'état physique de la victime (est-elle blessée ? Se sent-elle faible ? t-elle froid ? Tremble-t-elle ?...)

b. Si elle est accompagnée, lui demander si elle souhaite que ses accompagnateurs restent ou l'attendent plus loin. Si elle ne l'est pas, lui demander si elle souhaite que quelqu'un soit prévenu et/ou vienne l'attendre pour sa sortie de la zone sécurisée.

c. L'installer confortablement, au besoin lui proposer une couverture, à boire, à manger, des mouchoirs.

d. Assurer une zone tampon pour la durée de son séjour dans la zone sécurisée (qu'elle ne soit ni dérangée, ni demandée par d'autres joueur·se·s, ou sollicitée d'une façon ou d'une autre par l'extérieur si elle n'en exprime pas le souhait clairement).

Privilégiez : un comportement calme et mesuré, rassurant et souriant. Soyez dans l'accueil.

Evitez : un comportement empressé, inquiet, affecté, confus. Ne vous montrez pas contaminés par ce que la personne vit ou manifeste (pour éviter l'escalade émotionnelle et augmenter son mal-être présent).

2. L'accueil émotionnel et l'écoute active

a. Lui faire savoir qu'elle n'est obligée de rien et qu'elle peut prendre son temps, que vous vous adaptez à elle.

b. Lui faire savoir que vous êtes là, présent·e pour elle et que vous répondrez de façon appropriée à ses sollicitations au rythme qui sera le sien.

c. Lui demander comment elle se sent (et non « comment ça va ? » qui peut sembler être une question déplacée à ce moment-là) et si elle souhaite vous faire part de ce qui lui est arrivé (sinon, se référer au point a. et b.).

d. Se synchroniser avec elle autant que possible pour la mettre à l'aise tout en gardant une posture ouverte (si elle s'assoit, asseyez-vous, si elle veut rester debout, restez debout, etc. Cependant, évitez de croiser les bras, d'avoir des positions de recul ou toutes expressions corporelles qui pourraient être ambiguës à interpréter pour elle, comme soupirer, regarder au plafond ou au sol, changer brusquement de position ou d'attitude).

e. Être dans l'écoute active et bienveillante, empathique : accepter tout ce qu'elle vous transmet en vous abstenant de porter le moindre jugement, ne rien remettre en cause. Il peut être utile de reformuler ce qu'elle vous dit qui semble important pour : manifester votre présence dans l'échange, vérifier que vous avez bien compris ce qu'elle vous dit, éclaircir certains points qui semblent importants pour elle (voir document complet).

f. Ne posez aucune question malvenue ou qui interroge le comportement, les choix, la pertinence des émotions de la victime, ou qui ne soit pas amenée par l'échange (sauf en cas de danger direct). Accompagnez simplement l'échange sans le forcer ou l'orienter.

g. Si elle est accompagnée et que les accompagnateur·ice·s parlent à sa place, leur faire comprendre que vous les écouterez ensuite de la même façon, et revenir vers la victime en lui demandant si elle veut bien, dans un premier temps, vous expliquer elle-même. Si elle ne veut pas pour le moment, laissez parler les accompagnateur·ice·s en reformulant ce qu'ils disent auprès de la victime. Sinon, l'écouter elle et quand elle a fini de s'exprimer, revenir sur les accompagnant·e·s (qui peuvent être considéré·e·s comme des victimes collatérales à juste titre, quand ils et elles ont également été fortement ébranlé·e·s par l'incident).

Privilégiez : Une posture ouverte, empathique (comprendre ce qu'elle vit et ressent sans le vivre et le ressentir vous-même), adaptée à la victime, un accompagnement de l'échange au rythme et à la teneur que propose la victime, une position de non jugement et d'acceptation totale de sa réalité présente. Encourager la façon dont elle exprime ses émotions à ce moment-là (« C'est ok de... pleurer, s'énerver, avoir peur, se sentir mal, se sentir anesthésiée, ne pas vouloir parler, etc. »). Veillez également à pouvoir rester disponible et « neutre ». Si vous sentez que la situation vous dépasse ou vous affecte directement, passez le relais à une autre personne-ressource (ou « safer »).

Évitez : toute question intrusive, qui remet en cause la victime et ce qu'elle a vécu (par exemple « Pourquoi tu n'as pas fait ça, pourquoi tu as dit ci, pourquoi tu es allé là, est-ce que tu n'aurais pas pu..., etc. »). Évitez de remettre en cause ce qu'elle ressent, sa description de la situation ou la façon dont ses sentiments s'expriment. Évitez la position de doute, le « ce n'est pas ok de » (cf point précédent) ou la posture d'enquêteur. Évitez de poursuivre seul·e avec la victime si vous sentez que vos émotions prennent le dessus ou que vous êtes affecté·e par un conflit intérieur (si vous êtes vous-même proche de la victime par exemple).

3. Orienter la victime

a. En cas de risque vital ou de danger immédiat, orientez-la dès que possible vers les organismes de prise en charge les plus adaptés en faisant remonter les informations nécessaires entre les différents maillons (à définir en fonction de ce qui peut être contacté le plus rapidement sur place : poste de secours s'il y en a un sur le site, centre de secours, pompiers, SAMU...). En parallèle, prévenir l'organisation afin qu'elle puisse prendre les éventuelles mesures nécessaires. Une fois que la victime reçoit les soins d'urgence nécessaires, ce sera aux intervenant-e-s de prendre en charge la suite. Restez à leur disposition au cas où ils et elles auraient besoin d'informations.

b. Une fois qu'elle a été écoutée et sécurisée, lui proposer son orientation et le signalement de sa situation vers les organismes disponibles : l'organisation, le centre de secours, le 15, la gendarmerie. Accepter son choix, quel qu'il soit, en l'absence de risque vital ou de danger à court terme.

c. Lui demander si elle souhaite que l'évènement soit consigné et remonté à l'organisation, selon quels termes et à quel niveau de détails (noms de la victime, de l'agresseur et des témoins par exemple). Si elle ne souhaite pas qu'il soit transmis, ne lui imposez pas (vous prendrez simplement note de l'incident de façon factuelle et totalement anonymisée une fois que la victime aura quitté la zone sécurisée).

d. Vérifier avec elle comment elle se sent et si elle souhaite rester encore ou quitter la zone sécurisée.

Privilégiez : écoutez les besoins de la victime en termes d'orientation et respectez ses choix autant que possible, tout en lui proposant les toutes les alternatives disponibles pour sa situation. Gardez une trace écrite de l'incident en respectant la forme adaptée au choix de la victime.

Évitez : d'imposer une orientation, un moyen d'action, de faire pression sur la victime pour qu'elle entame des démarches spécifiques, de rédiger la note d'incident devant elle et d'y inclure des éléments qu'elle ne souhaite pas voir transmis (nom, éléments d'identification par exemple).

4. Assurer son départ de la zone sécurisée dans les meilleures conditions

a. Une fois que la victime exprime le souhait de partir et s'en sent capable, vérifier avec elle que tout est ok et qu'elle a exprimé ce qu'elle avait à dire. Vérifier qu'elle n'a besoin de rien.

b. L'inviter à revenir à n'importe quel moment en cas de besoin.

c. Vérifier qu'elle sera prise en charge à sa sortie par des proches de confiance (éviter autant que possible de la laisser repartir seule).

d. Au cas où la victime ou des proches exprimeraient une volonté de vendetta ou de réponse qui risquerait d'engendrer une escalade de violence face à la situation, prendre le temps d'accueillir leur parole et se référer au document sur l'accueil et la gestion des émotions afin de minimiser ce risque (par l'écoute active, encore une fois, éviter de leur opposer des jugements personnels, des arguments d'autorité ou culpabilisants, favoriser le raisonnement par l'empathie).

Privilégiez : soyez préventif, vérifiez que toutes les conditions sont réunies pour sa sortie de la zone sécurisée en terme d'accompagnement et de sécurité émotionnelle et physique, ouvrez le dialogue avec les accompagnateur·ice·s, à plus forte raison si vous percevez un risque, recevez-les si la sortie de la zone sécurisée vous semble périlleuse en l'état.

Évitez : de culpabiliser ou moraliser les réactions de la victime et de son entourage, de laisser la victime repartir seule ou si la situation est encore très sensible et comporte, selon vous, un risque important.

5. Responsabilités et sécurité de la personne-ressource

L'accompagnement des victimes n'est ni à prendre à la légère, ni sans conséquences pour l'accompagnant·e. Il nécessite une certaine vigilance et la capacité d'un retour sur soi. Lors de l'accueil, l'accompagnant·e doit être capable d'utiliser la technique dite « du petit vélo », une conscience et capacité d'observation tri-directionnelle : ce qui se passe dans la relation d'aide entre la victime et la personne-ressource, ce qui se passe pour la victime, ce qui se passe pour la personne-ressource pendant qu'elle accompagne (ressenti, sentiment, comportement et auto-évaluation).

a. Soyez vigilant·e à votre propre bien-être. Une personne-ressource fatiguée, affamée, affectée, débordée, contrariée... ne peut pas offrir un accueil de qualité. Veillez à vous donner les moyens de rester disponible et en bonne santé, évitez les gardes trop longues et faites des pauses régulières.

b. Soyez attentif·ve au « feeling » et à la qualité de l'interaction et de la relation avec la victime, de son point de vue et du vôtre. Si la communication passe mal, si vous vous sentez dépassé·e ou mal à l'aise, si elle semble mal à l'aise avec votre façon de faire, si vous êtes directement concerné·e par la situation (« conflit d'intérêt »), faites-vous au minimum accompagner par une autre personne-ressource ou passez la main.

c. La personne-ressource doit respecter une déontologie minimum, autant pour sa victime que pour elle-même. Les bases essentielles sont : la confidentialité, le cadre, le respect. Ne révélez rien de ce que la victime vous a confié sans son consentement explicite et n'en parlez pas en dehors, protégez également votre confidentialité (ne communiquez pas vos informations ni données personnelles) ; respectez le cadre de la zone sécurisée, ne faites pas d'accompagnement sauvage hors de celui-ci, n'allez pas trouver les victimes hors de ce cadre si elles ne viennent pas vers vous (elles n'ont peut-être pas envie qu'on puisse savoir qu'elles ont été accompagnées en zone sécurisée, ni qu'on le leur rappelle en dehors). Si vous êtes confronté·e à une victime hors de la zone sécurisée, accompagnez-la

vers la zone sécurisée la plus proche : n'improvisez pas un accompagnement n'importe comment et n'importe où.

d. N'hésitez pas à vous faire vous-même accompagner. L'accueil des victimes peut être impactant, sur le moment comme de façon différée. Ne sous-estimez pas l'impact que ça peut avoir sur vous. Soyez responsable et attentif·ve envers vous-même comme vous l'êtes pour les victimes et verbalisez vos besoins et difficultés (pause, repos, alimentation, aide, soutien, doute, moyens...). N'hésitez pas à solliciter une autre personne-ressource et/ou un·e professionnel·le dès que vous ressentez le besoin de parler ou d'être accompagné·e (sur ce que vous vivez, comment vous le vivez, ce qui peut vous affecter, vos émotions, vos réactions... en respectant toujours le devoir de confidentialité).

Privilégiez : Soyez vigilant·e tant envers vous-même et les autres personnes-ressources qu'envers les victimes, tout le monde doit pouvoir se sentir soutenu et bien. Ayez un comportement éthique et responsable, assurez la confidentialité de tout le monde, veillez au respect du cadre sécurisant, n'outrepassiez pas ce qui est attendu de vous dans le cadre de l'accompagnement. Respectez autant la victime et le cadre de l'accompagnement que vos propres besoins et limites. Faites-vous également accompagner dès que vous en ressentez le besoin. Demandez de l'aide dès que vous en ressentez le besoin.

Évitez : Ne vous surmenez pas, ne vous demandez pas plus que ce que vous pouvez donner. Ne poursuivez pas un accompagnement si vous êtes directement concerné·e par la situation ou si vous vous sentez mal à l'aise ou dépassé·e. N'allez pas voir les victimes en dehors de la zone sécurisée au sujet de ce qui s'est passé, ne vous laissez pas non plus accaparer en dehors de celle-ci (vous n'êtes pas « qu'une personne-ressource », vous n'êtes pas tout le temps disponible. Renvoyez vers la zone sécurisée au besoin).