

PRISE EN CHARGE DES VICTIMES APRÈS AGRESSION

FICHE 6

Toute personne peut développer un stress post-traumatique dont les signes sont les suivants : « flash-back » (l'évènement est revécu de façon incontrôlée), difficulté voire impossibilité de retourner sur les lieux, hypervigilance (impression d'être toujours sur le qui-vive), troubles du sommeil (cauchemars), inquiétude, anxiété, angoisse sans motif précis, sentiment de culpabilité, déception par rapport à la réaction de l'entourage, sentiment d'incompréhension et incommunicabilité, rumination sur les circonstances.

✓ Violence verbale

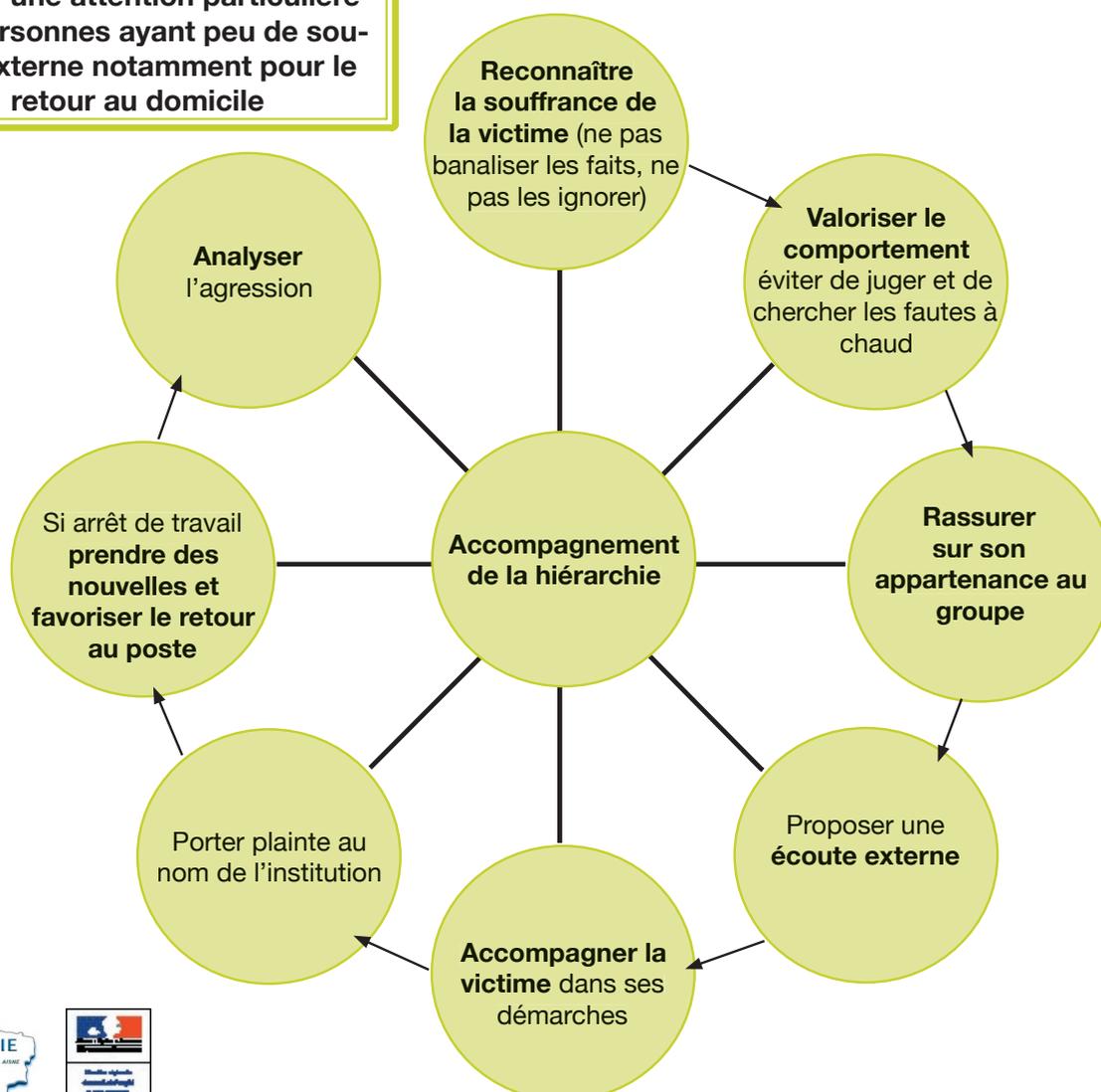
Informez les collègues et la hiérarchie car :

- partager les expériences et les difficultés rencontrées avec les collègues augmente la capacité de l'équipe à faire face individuellement et collectivement.
- permet à la hiérarchie de prendre des sanctions :
 - o courrier d'avertissement
 - o fin de la relation commerciale
 - o main courante
 - o dépôt de plainte
 } si clients ou fournisseurs
- permet d'appliquer la procédure écrite existant dans l'entreprise.

Ne pas oublier qu'une violence verbale peut être aussi traumatisante qu'une violence physique et entraîner les mêmes séquelles.

✓ Rôle de la hiérarchie en cas de violence externe

Porter une attention particulière aux personnes ayant peu de soutien externe notamment pour le retour au domicile



SÉMINAIRE EXTERNES



TSVP →

V. 2008-1

PRISE EN CHARGE DES VICTIMES APRÈS AGRESSION

FICHE 6

AGRESSIONS EXTERNES

✓ Violence physique

Le pôle médico-judiciaire, le médecin légiste, la cellule d'urgence médico-psychologique des hôpitaux ou le médecin traitant.
Faire préciser sur le certificat 'traumatisme psychologique à évaluer secondairement en fonction de l'évolution'



Se domicilier à son adresse professionnelle et non personnelle, Si refus d'enregistrement de la plainte, le faire par courrier auprès du Procureur, Seul le dépôt de plainte a une valeur juridique (assureur, enquête) la main courante ne suffit pas. Pour être indemnisée la victime doit se porter partie civile devant la juridiction pénale. Il suffit d'en faire la demande auprès du juge d'instruction. **Voir éléments pour bien préparer un dépôt de plainte (fiche n°7)**

✓ Rôle du médecin du travail et/ou du spécialiste en psychologie, psychologue du travail, psychiatre, intervenants en santé travail.

Dans les heures qui suivent :

Le « defusing » (ou déchoquage)

But : être présent, faire parler, faire évacuer et écouter

Par qui : un référent formé, un psychologue, un médecin du travail formé, un psychiatre

Le defusing est une intervention proposée immédiatement après l'évènement traumatisant. C'est une technique très courte (de 10 à 20 minutes au maximum) qui permet aux victimes de faire baisser leur niveau de stress dû au choc de l'évènement. Le but est de ne pas laisser les personnes choquées repartir sans soutien.

Dans les jours qui suivent :

Suivi psychologique

Par qui : professionnel de santé formé.

Organiser des groupes de parole ou des consultations individuelles pour reconnaître la souffrance, en permettre l'expression, l'assimilation et le vécu, évacuer le sentiment de culpabilité, permettre l'accès aux soins (révocation de l'agression, relaxation, jeux de rôle, restructuration cognitive). On veillera particulièrement à demander à la victime si elle est actrice ou spectatrice de l'agression (Il est préférable de revivre la scène en tant que spectatrice de manière à prendre du recul).

ou le debriefing

Objet : Quand une victime a été confrontée à sa propre mort

Par qui : psychologue ou psychiatre formé

Assisteront au débriefing uniquement les personnes qui ont vécu la même scène de confrontation avec la mort (ex : lors d'un braquage, les personnes qui étaient dans la ligne de mire des braqueurs).

Ces démarches sont à proposer systématiquement, libre aux salariés de décliner cette proposition.

