

Édition 2024

GUIDE DU TRUSTED PEOPLE



**Association Nationale des Étudiants en
Médecine de France**

SOMMAIRE

INTRODUCTION	2
I - VOTRE RÔLE	3
II - COMMENT ACCUEILLIR LA PAROLE	4
METHODE AERER	4
III - SITUATIONS SPÉCIFIQUES	10
GESTION DE LA CRISE D'ANGOISSE	10
GESTION DE LA CRISE SUICIDAIRE	13
GESTION DE LA SOUMISSION CHIMIQUE	13
IV - SIGNALER	14
SIGNALER UNE VIOLENCE	14
PORTER PLAINTÉ	14
AIDE FINANCIÈRE JURIDIQUES	15
FAIRE UN SIGNALEMENT UNIVERSITAIRE	16

INTRODUCTION

Ce guide est destiné à tous les étudiants et étudiantes ayant reçu la formation Trusted People dispensée par l'ANEMF.

Il vise à rappeler les notions abordées lors de cette formation. À cet égard, il est important de souligner que ce guide ne se substitue pas à ladite formation ; il constitue simplement un outil complémentaire à votre disposition qui centralise les informations clefs.

Pour des informations plus approfondies et complémentaires, nous vous invitons à consulter le Guide de lutte contre les Violences Sexistes et Sexuelles (VSS) au sein des études de médecine.



Si vous avez une question, n'hésitez pas à nous contacter via iss@anemf.org.

I - VOTRE RÔLE

En tant que Trusted People, vous avez suivi une formation approfondie sur divers sujets, incluant le cadre légal des Violences Sexistes et Sexuelles (VSS), les origines de la banalisation de ces violences, ainsi que les méthodes appropriées pour réagir face à une situation de VSS. Vous avez également appris comment soutenir et aider une victime de ces violences, ainsi que les informations à lui transmettre.

Cependant, il est essentiel de rappeler que cette formation ne vise pas à vous transformer en juriste ou en psychologue. **Il est important que vous identifiez vos limites** et que vous soyez capables d'en discuter avec l'équipe référente de votre ville. **Vous ne pourrez pas apporter votre aide efficacement si vous vous sentez mal à l'aise dans une situation donnée. Au contraire, cela pourrait être préjudiciable à la victime et à vous-même.**

Il est donc primordial de maintenir une communication ouverte et transparente avec votre équipe référente, et de savoir passer la main.

II - COMMENT ACCUEILLIR LA PAROLE

Si votre vie ou celle d'une autre personne est en danger, appelez le 15 pour une urgence médicale ou le 17 pour une urgence nécessitant l'intervention des forces de l'ordre.



Il s'agira alors d'être le plus exhaustif ou exhaustive possible en commençant par vous présenter et donner votre localisation la plus exacte, puis en indiquant aux forces de l'ordre le lieu de l'agression, le nombre d'agresseurs et de victimes, la présence éventuelle d'armes, la présence d'enfants, les voies d'accès au lieu (code de l'immeuble...) et tout élément permettant de faciliter au mieux leur intervention.

MÉTHODE AERER

La méthode AERER rappelle les différentes étapes afin d'accompagner et d'orienter efficacement les victimes, tout en respectant leurs besoins. Cette méthode se divise en cinq étapes distinctes :

- 1) **A**pprocher et évaluer
- 2) **É**couter activement et sans jugement
- 3) **R**éconforter et informer
- 4) **E**ncourager à aller vers les professionnels
- 5) **R**enseigner et rediriger

1) Approcher et évaluer

Il va falloir que vous engagiez un dialogue avec la personne pour évaluer sa situation et réagir de manière appropriée. Choisissez avec soin le moment et le lieu, en privilégiant la discrétion et le **respect de la confidentialité**.

En cas d'urgence mettant la personne en danger immédiat, agissez en premier lieu pour gérer la situation de crise avant d'enquêter sur ses origines. Par exemple, lors d'une crise d'angoisse, priorisez la gestion de la crise avant de comprendre ses causes, à moins qu'il y ait un danger imminent (ex : personne armée).

2) Écouter activement et sans jugement

Prendre en compte le mal-être d'autrui n'est pas une tâche facile et ce n'est pas une compétence innée. Il faut trouver le juste équilibre pour prendre l'autre et ses sentiments en considération, sans faire un transfert de sa situation.

Adopter une attitude ouverte et sans jugement est difficile, car nous avons tous des représentations qui influencent nos interprétations et nos réactions sans que l'on s'en rende compte. Savoir identifier et maîtriser ces biais est un exercice important en tant que TP.

La meilleure posture à adopter est celle de **l'écoute active** :

✓ Poser des questions ouvertes "Comment tu te sens ?"	✗ Éviter les questions fermées "Est ce que ça va ?"
✓ Reformuler pour s'assurer qu'on a compris	✗ Ne rien dire et potentiellement mal comprendre la situation
✓ Maintenir un contact visuel adapté, celui qui convient à la personne	✗ Fixer la personne des yeux ou à l'inverse éviter tout contact visuel
✓ S'asseoir à côté de la personne	✗ S'asseoir en face de la personne, forçant un contact visuel
✓ Attitude ouverte : buste tourné vers la personne, bras écartés ...	✗ Attitude fermée : bras croisés, jambes croisées, parler dos à la personne ...
✓ Attitude calme, être concentré sur la personne	✗ Gestes de distractions : taper du pied, bouger les jambes ...
✓ Garder des moments de silence dans la conversation	✗ Parler en continu par peur d'être mal à l'aise

Bien entendu, assurez vous de **demander le consentement de la personne à chaque étape**. Il est possible que son consentement lui ait été retiré précédemment, il est donc essentiel que vous réaffirmiez son droit à consentir en mettant en place un espace sécurisant.

À savoir :

- **Acceptez les silences.** Parfois, dans les situations difficiles, les paroles nous manquent. Autorisez vous des pauses et des moments de silence. Cela permet à la personne de prendre le temps de comprendre ses émotions et d'avancer à son propre rythme.
- La personne peut parfois tenir des propos confus, mais il est important de **lui permettre de s'exprimer librement**. Après un temps raisonnable, vous pourrez recentrer la discussion, tout en respectant son rythme.



N'oubliez pas que personne n'a la réponse parfaite. L'écoute, la présence et le soutien, c'est déjà utile.

3) Réconforter et informer

La culpabilité pousse souvent les victimes au silence. Il est essentiel que vous rassuriez et reconfortiez la personne qui vous a contacté.

L'essentiel, lorsqu'une personne vient vous voir, c'est d'abord de démonter, un par un, les mécanismes des violences :

- Il/elle l'isole, dites « *Je te crois* ».
- Il/elle le/la dévalorise, dites « *Tu as bien fait de m'en parler. C'est courageux* ».
- Il/elle inverse la culpabilité, dites « *Tu n'y es pour rien, c'est lui/elle le/la coupable* ».
- Il/elle fait peur et menace, dites « *La loi est de ton côté* ».
- Il/elle assure son impunité, dites « *Je peux t'aider* ».

Source : <https://www.noustoutes.org/manuel-action/que-dire-a-une-victime/>

4) Encourager à aller vers des professionnels

Votre mission en tant que TP est de garantir la sécurité des événements. Vous jouez un rôle essentiel en encourageant le lien entre les victimes et les professionnels compétents, vous êtes un maillon crucial de la chaîne d'assistance.

5) Renseigner et rediriger



Vous trouverez via ce QR Code le recensement des dispositifs de signalement et d'aide aux victimes présents dans vos universités.

Les numéros d'urgence non spécialisés



- **17** : Numéro d'urgence pour joindre la police et la gendarmerie
- **112** : Numéro d'appel unique européen pour accéder aux services d'urgence
- **15** : Numéro spécifique aux urgences médicales (SAMU)
- **18** : Numéro d'appel pour joindre les pompiers
- **114** : Numéro d'urgence pour les personnes sourdes ou malentendantes victimes ou témoins d'une situation d'urgence, afin de solliciter l'intervention des services de secours (en remplacement des 15, 17, 18). Utilisable aussi si vous ne pouvez parler dans votre situation (par visio ou par sms).

Les numéros d'urgence spécialisés



- **3919** : Accessible 24h/24h et 7 jours sur 7, de manière anonyme. Numéro national de référence pour les femmes victimes de violences conjugales, sexuelles, psychologiques, mariages forcés, mutilations sexuelles, harcèlement... Il propose une écoute, il informe et il oriente vers des dispositifs d'accompagnement et de prise en charge. Ce n'est pas un numéro d'appel d'urgence.
- **0 800 05 95 95 – SOS viols** : Accessible du lundi au vendredi de 10h à 19h. Viols Femmes Informations est une ligne d'écoute gratuite, anonyme et confidentielle destinée aux femmes victimes de viols ou d'agressions sexuelles, à leur entourage et aux professionnels concernés.
- **08 842 846 37 - 08 Victimes** : Plateforme téléphonique qui s'adresse à toutes les victimes d'infractions, quelle que soit la forme de l'agression ou le préjudice subi.
- **08 019 019 11** : Numéro national de prévention destiné aux auteurs et autrices de violences

Les tchats spécialisés

- <https://enavanttoutes.fr> : Accessible du lundi au jeudi de 10h à 00h et le vendredi et samedi de 10h à 21h. En avant Toute(s) met à disposition un chat confidentiel pour aider et accompagner les victimes de violences.

Pour toutes informations relatives au signalement d'une VSS, voir la partie IV (Cf. page 14).

III - SITUATIONS SPÉCIFIQUES

GESTION DE LA CRISE D'ANGOISSE

La crise d'angoisse est un épisode imprévisible de peur intense qui déclenche peut déclencher des symptômes physiques violents. Elle se caractérise par une forte crise de panique associée à une impression de mort imminente et de perte de contrôle de soi.

Comme symptômes les plus fréquents on retrouve :

- des essoufflements ;
- une accélération du rythme cardiaque ;
- une sensation d'évanouissement ;
- des douleurs thoraciques ;
- des tremblements ;
- des nausées ;
- une forte sudation et des picotements dans les doigts.

En cas de crise d'angoisse, il est nécessaire de :

- Rassurer la personne ;
- Lui demander si elle a déjà vécu une situation similaire et si elle connaît des méthodes qui l'ont aidée précédemment ;
- L'éloigner de la situation anxiogène ;
- Ralentir sa respiration et augmenter son taux de CO₂. Vous pouvez accomplir cela en utilisant, par exemple, un sac en papier pour que la personne respire dedans (sans risque d'asphyxie), ou en imitant une respiration lente et profonde, ce qui encouragera la personne à suivre votre rythme respiratoire. Des applications smartphone peuvent vous guider (ex : panique pas).



A savoir :

- La crise peut entraîner une fatigue importante de l'organisme, ce qui expose la personne au risque d'hypothermie et/ou d'hypoglycémie par la suite. Prévoyez des couvertures et du sucre.

GESTION DE LA CRISE SUICIDAIRE

Cette partie n'a pas pour volonté de vous former à la prise en charge de la crise suicidaire. Seulement, si quelqu'un vient vous voir pour un mal être trop fort, autant avoir quelques outils pour savoir réagir et agir. Seulement, avant de vous engager dans une discussion qui risque d'évoquer des propos suicidaires, posez-vous les questions suivantes :

- Savez-vous où vous pouvez demander de l'aide et vers qui orienter l'autre personne pour un soutien plus complet ?
- Y a-t-il quelqu'un d'autre qui soit mieux placé pour vous aider ?
- Répondre à la personne vous mettra-t-il en difficulté voire en danger ?
- Comprenez-vous votre rôle et les limites du soutien que vous pourriez apporter ?

Si vous êtes inquiet ou si vous ne vous sentez pas à l'aise de répondre, passez le relais.

La crise suicidaire est une crise psychique s'inscrivant dans un contexte de vulnérabilité avec émergence et expression d'idées suicidaires, dont le risque majeur est le suicide. L'individu, dont les mécanismes d'ajustement sont dépassés, se sent dans une impasse. Les idées suicidaires s'intensifient et se précisent, parallèlement à l'échec des différentes alternatives envisagées.

Interroger une personne en détresse sur des potentielles idées suicidaires ne va pas lui suggérer l'idée, mais plutôt l'inviter à exprimer sa souffrance. Par conséquent, il est recommandé de **directement poser la question de manière claire et explicite**. Si la personne exprime des pensées suicidaires, il sera nécessaire de lui offrir une réponse réactive et adaptée, en particulier en termes d'écoute et d'orientation vers les professionnels adaptés.

La méthode AERER (Cf. Page X) vous permettra de créer un cadre sécurisant pour accompagner la personne.



À savoir :

- Avoir des idées suicidaires et en parler n'est jamais anodin ;
- **Parler du suicide et des idées suicidaire à quelqu'un ne le fera jamais passer à l'acte**. Au mieux, la personne s'insurgera car elle n'a pas ce type d'idée ;
- Face à un scénario/lieu/moyen envisagé, ne laissez pas la personne rentrer seule. Chaque instant compte ;
- Le type de moyen envisagé n'est pas synonyme de la gravité de la situation ;
- Acceptez les silences. Parfois, dans les situations difficiles, les paroles nous manquent. Autorisez vous des pauses et des moments de silence. Cela permet à la personne de prendre le temps de comprendre ses émotions et d'avancer à son propre rythme.

Ressources spécifiques pour renseigner et rediriger



- **3114** : Accessible 24h/24 et 7j/7 gratuitement en toute confidentialité. Le numéro national de prévention du suicide vous mettra en relation avec un professionnel du soin spécifiquement formé à la prévention du suicide.
- **09 72 39 40 50** : Accessible 24h/24 et 7j/7 gratuitement et anonymement. SOS Amitié dispose aussi d'un tchat disponible 7j/7 de 13h à 3h, pour l'accueil et l'écoute des personnes en détresse et de leur entourage.

GESTION DE LA SOUMISSION CHIMIQUE

Les substances les plus utilisées par les agresseurs sont d'action et d'élimination rapide, d'effets peu spécifiques, indétectables par la victime. Elles peuvent perturber la mémoire, désinhiber la personne, la séduire voire même provoquer des hallucinations.



Si vous êtes témoin et/ou que vous soupçonnez un cas de soumission chimique, appelez immédiatement le SAMU (15). Veillez à ne pas laisser la victime seule et surveillez la en attendant l'arrivée des secours.



A savoir :

- Des prélèvements pourront être réalisés pour identifier la substance utilisée. Si la victime souhaite porter plainte, ces échantillons seront essentiels pour constituer une preuve. Il est possible de porter plainte contre X si l'identité de l'agresseur est inconnue ;
- Si la drogue a été administrée par injection, un dépistage des infections sexuellement transmissibles sera nécessaire.

IV - SIGNALER

À titre indicatif, pour accompagner au mieux les victimes.

SIGNALER UNE VIOLENCE



Plateforme de signalement **anonyme et gratuite**. Ce tchat est accessible 24h/24 et 7j/7, vous pourrez échanger avec des policiers ou des gendarmes spécialement formés aux VSS qui peuvent déclencher des interventions.

A tout moment, vous pourrez quitter rapidement le tchat et l'historique de discussion pourra être effacé de votre ordinateur, téléphone portable ou tablette.

PORTER PLAINTÉ

Il est possible de porter plainte contre une personne physique, une personne morale ou contre X, si l'auteur des faits est inconnu.

La victime d'une infraction peut déposer plainte : dans un commissariat de police, dans une brigade de gendarmerie ; ou directement auprès du procureur de la République.

Le dépôt de plainte peut avoir lieu jusqu'au délais de prescription, à compter du dernier acte en date :

- Contravention : 1 an
- Délit : 6 ans
- Crime : 20-30 ans



À savoir :

- **Un policier n'a pas le droit de refuser un dépôt de plainte ;**
- Si vous n'êtes pas à l'aise avec l'officier qui vous ait assigné, vous avez le droit d'en changer ;
- Vous pouvez également déposer une pré-plainte en ligne sur <https://www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr/>, il sera cependant nécessaire de signer la déclaration de plainte au commissariat de police ou à la gendarmerie après-coup.

AIDES FINANCIÈRES JURIDIQUES

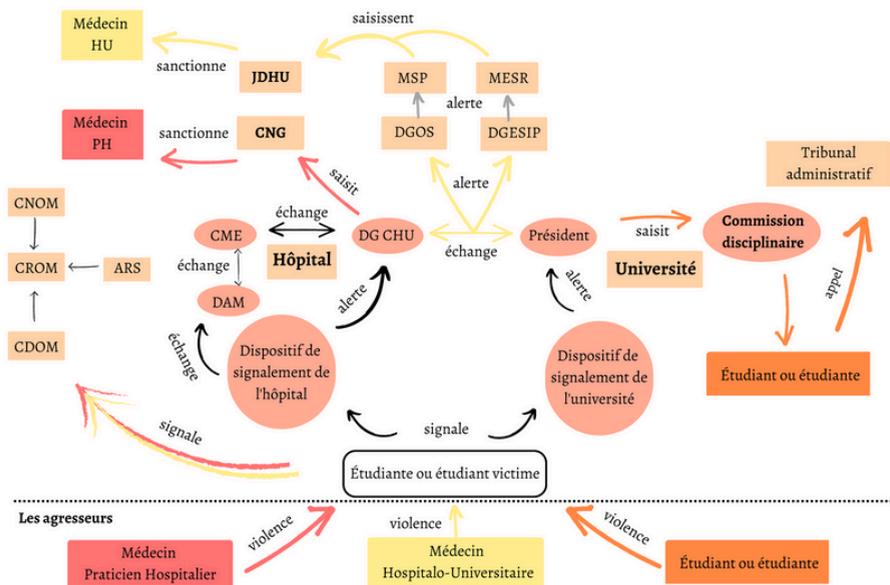
Pour les victimes de VSS, le coût moyen d'une procédure judiciaire représente 10 657 euros, entraînant un frein supplémentaire au dépôt de plainte. Des aides juridictionnelles peuvent venir les aider, pour les procédures pénales ou disciplinaires.

Trois conditions doivent être réunies pour bénéficier de l'aide juridictionnelle, qui sera attribuée par un bureau d'aide juridictionnelle :

- L'action en justice n'est pas manifestement irrecevable ou dénuée de fondement ;

- Vous n'avez pas d'assurance de protection juridique couvrant les frais du procès ;
- Votre revenu fiscal de référence et la valeur de votre patrimoine mobilier et immobilier ne dépassent pas certains plafonds.

FAIRE UN SIGNALEMENT UNIVERSITAIRE



Parcours des procédures disciplinaires

GUIDE DU TRUSTED PEOPLE

RÉDACTION : Carla GRASSAUD
VP Lutte Contre Les Discriminations 2023-2024

ILLUSTRATION : Laëtitia AYNIE