



FICHE RÉFLEXE

Accueillir une victime de violences dans l'espace public dans le cadre du dispositif Angela

NUMÉROS D'URGENCE

Police nationale et gendarmerie nationale : 17
Police municipale :
Samu : 15
Pompiers : 18
Numéro d'urgence pour les personnes sourdes et malentendantes : 114

Rôle de l'accueillant

- Accueil
- Mise en sécurité temporaire
- Écoute
- Orientation

→ **Comment la victime peut se faire repérer par l'accueillant ?** En donnant le mot de passe défini "Où est Angela ?" ou en se signalant simplement à vous.

Procédure

- 1 Dès son signalement, accueillez la victime dans un cadre sécurisant :** Faites-preuve de disponibilité et privilégiez la discrétion par rapport à votre clientèle. Proposez-lui de s'installer dans un endroit isolé, dans lequel elle peut s'asseoir et non visible depuis l'extérieur du magasin. Proposez-lui un verre d'eau, une prise pour charger son téléphone...
- 2 Adoptez une attitude bienveillante :** La victime vient à la fois de subir un événement traumatisant et de vivre une injustice. Donnez du crédit à sa parole et rassurez-la.
- 3 Évaluez la situation :** Assurez-vous que le danger est écarté. N'hésitez pas à lui demander si elle a peur ou si elle a été suivie.



- Si vous constatez que l'agresseur reste aux abords de votre établissement, appelez la police municipale ou la police nationale ou la gendarmerie.
- Si la victime est blessée ou choquée, contactez immédiatement le 15 ou le 18.

→ Les questions à lui poser :

- Comment puis-je vous aider ?
- Êtes-vous blessé ?
- Souhaitez-vous appeler quelqu'un de proche, un taxi ?
- Souhaitez-vous appeler les secours, la police ?

4 Valorisez la démarche de la victime : Mettez en avant le courage dont elle a fait preuve. Ne minimisez pas les faits. Rappelez que les actes et les propos dénoncés sont punis par la loi. Dans tous les cas, respectez son choix.

5 Agissez à votre niveau : Essayez de ne pas laisser partir la victime sans lui donner le dépliant avec les numéros d'urgence et les relais disponibles sur le territoire. Pensez à lui communiquer les coordonnées du CIDFF* pour l'information et le suivi des victimes de violences sexistes et sexuelles.

→ Votre rôle dans le dispositif consiste à intervenir de façon immédiate à un instant précis, cela peut s'avérer frustrant de ne pas accompagner la personne jusqu'au bout de sa démarche. Mais cette intervention est primordiale.

→ Bien que ponctuelle, votre intervention peut engendrer une charge émotionnelle, d'autant plus si les situations viennent à s'accumuler. Il est essentiel de ne pas rester seul-e face à cela.

→ Le CIDFF est également là pour vous accompagner en tant que partenaire du dispositif.

Orientations

3919 : ligne nationale d'écoute et d'aide aux victimes de violences. Anonyme, gratuit. Pour les victimes, les proches et les témoins. Ce n'est pas un numéro d'urgence.

119 : Service national d'accueil téléphonique de l'Enfance en Danger. Anonyme, gratuit. Pour les victimes, les proches et les témoins. Ce n'est pas un numéro d'urgence.

***Centre d'information pour les Droits des Femmes et des Familles :** plusieurs lieux de permanence à Grenoble. Pour prendre rendez-vous avec une juriste contacter le 09 78 08 47 48.

France Victimes Grenoble : plusieurs lieux de permanence à Grenoble. Pour prendre rendez-vous avec un ou une juriste contacter le 04 76 46 27 37.