



Prise en charge d'une personne en situation de crise

Observer

- les risques potentiels
- les facteurs de stress
- L'élément déclencheur
- Réaction inhabituelle
- antécédents potentiels

Sécuriser

Contact possible :

- Choisir un lieu propice
- Réduire le stress
- Surveillance constante

Contact impossible :

- Demander une médicalisation
- Appel des forces de l'ordre

Apaiser

- Favoriser l'apaisement émotionnel
- Prévenir une escalade d'agressivité
- Agir dans le calme, sans précipitation ni hésitation

Conduites à tenir spécifiques

Les morts inattendues

Agir avec humanité et bienveillance

- Soustraire le corps à la vue du public et préserver la dignité
- Répondre au maximum aux besoins des proches
- Ne pas laisser seul un proche de la victime

Réaction hypoactive/hyperactive

Orienter l'attention de la victime

- Rechercher le contact visuel
- Rassurer la victime
- L'interroger sur ses besoins
- Utiliser des techniques de focalisation (respiration contrôlée, focalisation...)

Comportement agressif/violent

Détecter les signes d'un passage à l'acte violent

- Évaluer la dangerosité
- Sécurisation de l'environnement
- Utiliser l'espace avec stratégie (échappatoire, placement équipe...)
- Assurer sa protection (contact verbal, appel renfort...)

Victime de violences

Instaurer un climat de confiance

- Isoler la victime et limiter les intervenants
- Parler honnêtement et encourager la discussion avec un ton rassurant
- Informer sur la possibilité d'être aidé

La crise suicidaire

Verbalisation de certains messages (direct/indirect)

- Repousser l'échéance du passage à l'acte
- Prendre en compte les facteurs d'urgence et de dangerosité
- Surveiller constamment la victime

Les événements exceptionnels

Ces événements comportent une extrême violence

- Gérer un attroupement/foule
- Être facilement identifiable
- Extraire les victimes
- Donner des tâches aux victimes en état de le faire