



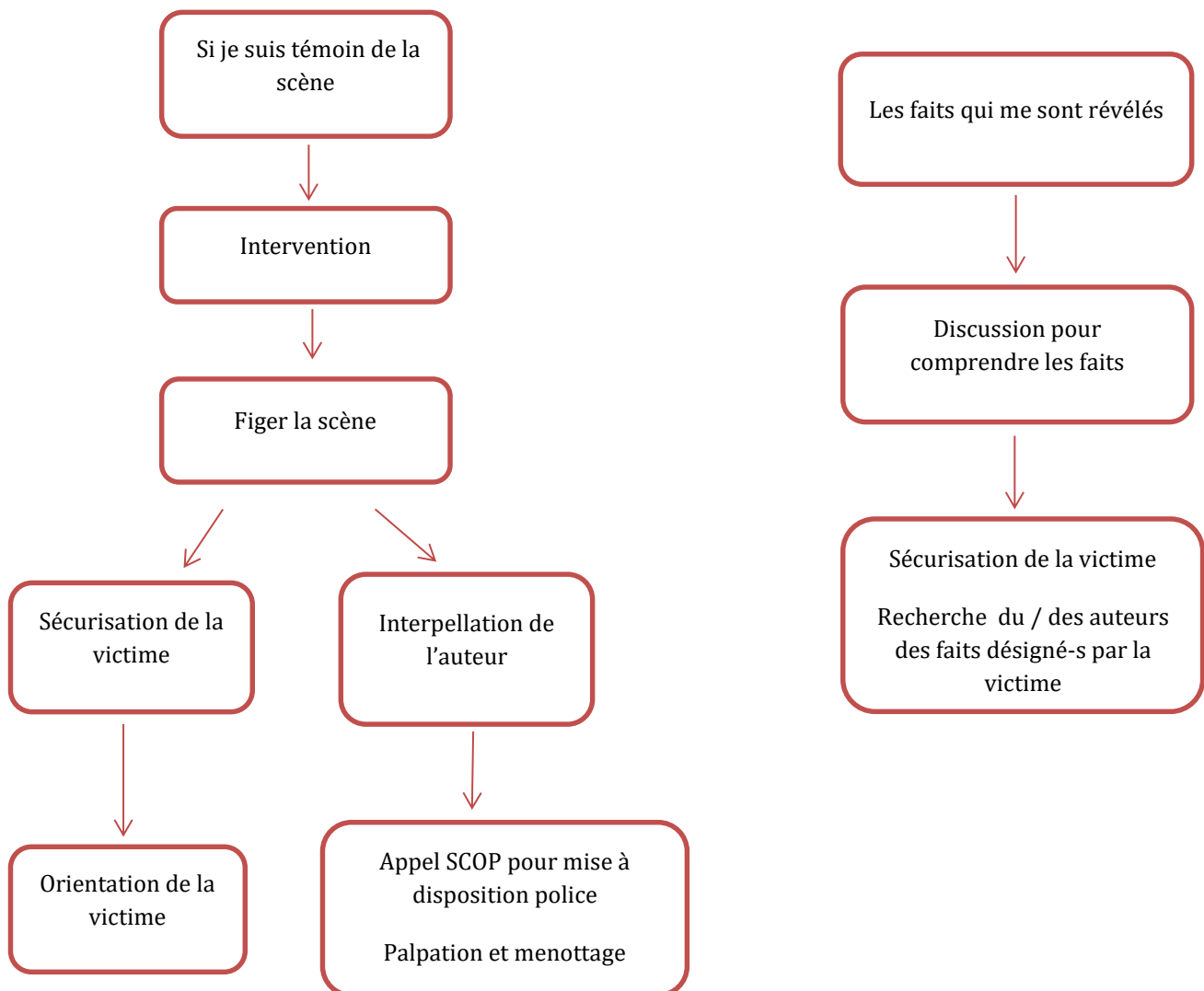
## Mallette pédagogique du stagiaire

# Analyser la situation d'une personne en difficulté pour lui porter assistance

## I- INTERVENIR FACE À UNE PERSONNE EN DIFFICULTÉ

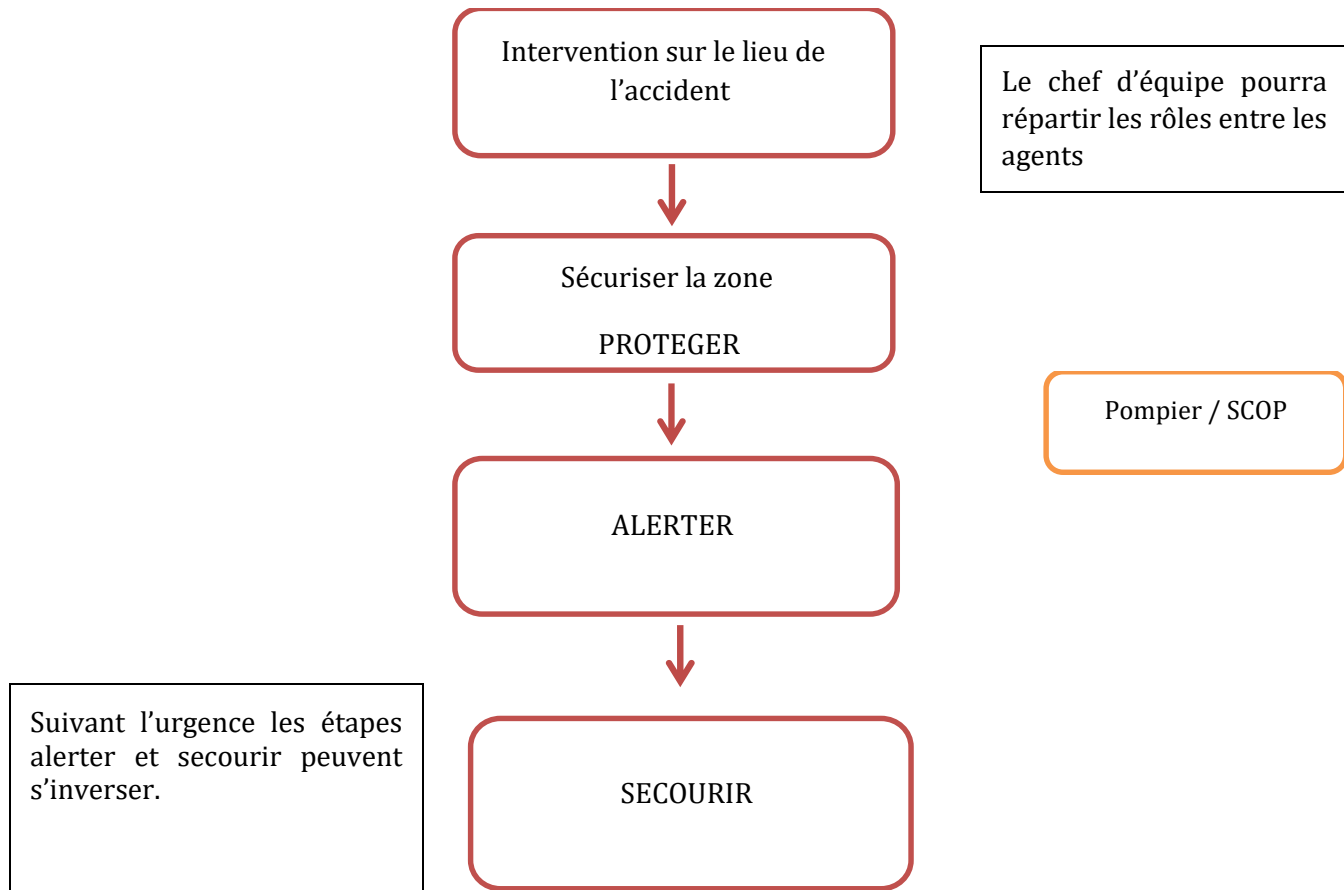
### L'obligation d'assistance aux personnes :

#### Fiche 1 -Victime d'infraction pénale



## FICHE 2 - ASSISTANCE À UNE PERSONNE / PERSONNE EN DETRESSE

Une personne en détresse peut être une personne victime d'accident, une personne suicidaire.



Ce sont les intervenants qui sont sur place qui appellent les pompiers afin de donner les éléments. Les éléments qui sont généralement demandé lors d'un appel :

- Lieux
- Le nombre de victime
- L'état des victimes

*Nb : sur le périphérique, il y a un panneau tous les 100 mètres qui affichent le point kilométrique.*

**PROTEGER** : Il est important de **pouvoir évaluer la situation et d'écarter le danger afin d'empêcher le sur-accident**. Par ailleurs, l'agent ne doit pas se mettre en danger, il est nécessaire lors de son intervention d'intervenir en sécurité et de se protéger. Pour protéger la ou les victimes vous devez :

- Établir un périmètre de sécurité autour de l'accident à l'aide de balise
- Éloigner les personnes et éviter l'attroupement
- Si un danger est immédiat et qu'il n'est pas maîtrisable, il faut procéder à un dégagement d'urgence de la victime et la déplacer dans un lieu éloigné du danger

**ALERTER** : Le policier municipal devra alerter le plus rapidement les secours de la présence d'un danger ou de victimes. Lors de l'appel voici les éléments à renseigner :

- Son nom et numéro de téléphone
- L'adresse **exacte** du lieu de l'accident
- Le nombre de victime ainsi que leurs âges respectifs
- Décrire la situation le plus précisément et l'état de la ou les victimes
- Décrire les gestes de secours commencés
- Attendre l'autorisation des secours avant de raccrocher

### **SECOURIR :**

#### **Les plaies les plus graves :**

- Ne jamais retiré tout corps étranger pour éviter toute aggravation ou saignement
- Plaie au thorax : placer la victime en position assise ou semi assise pour faciliter sa respiration
- Plaie à l'abdomen : placer la victime en position allongée jambes fléchies
- Tous les autres cas : placer la victime en position allongée

#### **La brûlure grave :**

- c'est la brûlure dont la surface est supérieure à celle de la moitié de la paume de la main
  - Alerter les secours et suivre les consignes

#### **Les hémorragies externes :**

- Il faut arrêter ou limiter la perte de sang au plus vite
- Observer la victime pour repérer la zone de saignement
- Se protéger avec le port de gants si possible
- Comprimer immédiatement l'endroit qui saigne avec la main
- Allonger la victime afin d'éviter un évanouissement lié à la perte de sang

#### **Le malaise :**

Les signes : douleur dans la poitrine, au ventre, difficulté à respirer, grosses sueurs, pâleurs, blancheur, mal de tête, perte d'équilibre, vision troublée, paralysie

Mettre la victime dans la position où elle se sent le mieux.

## **Crise cardiaque :**

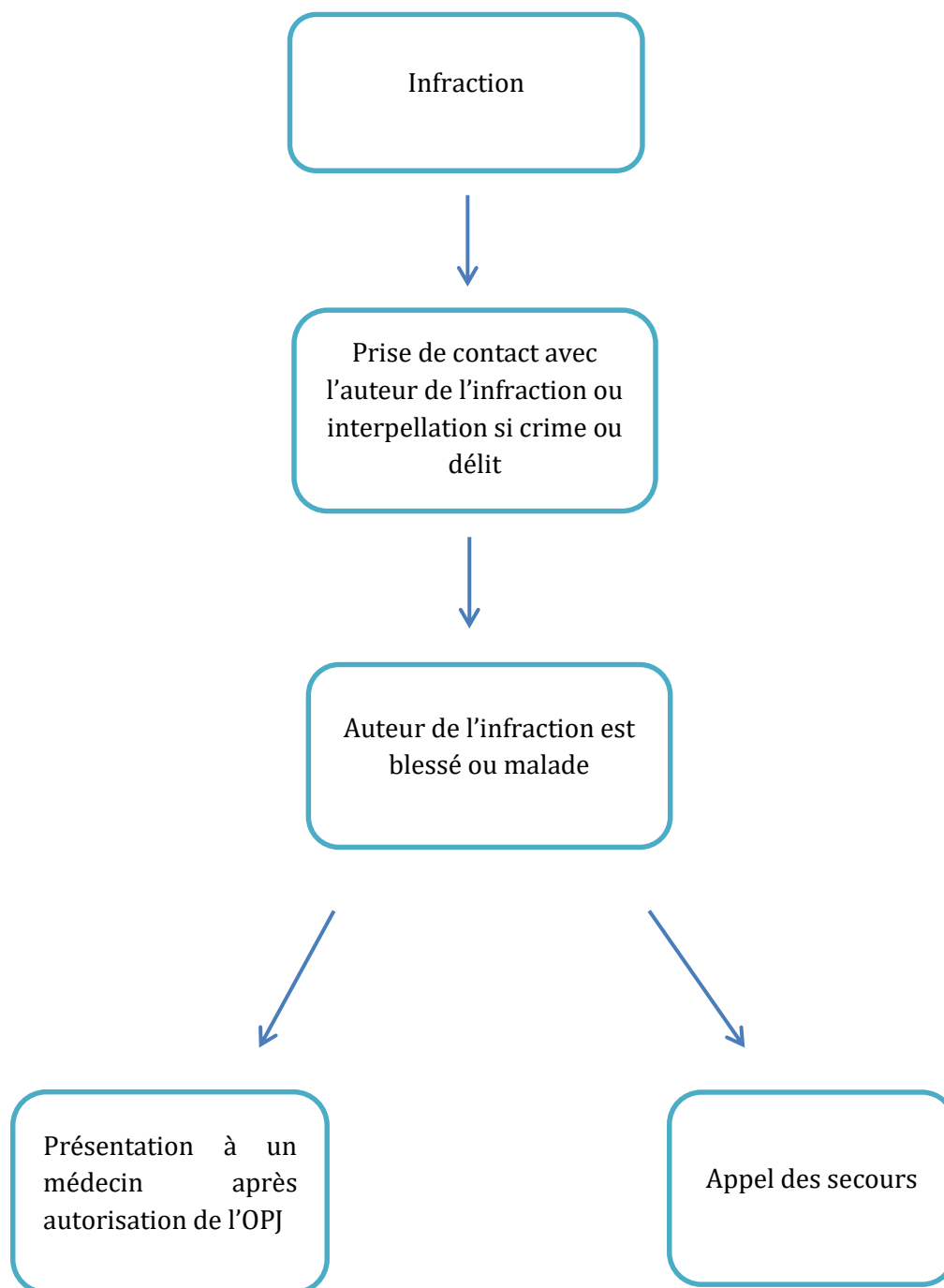
Voici les symptômes chez l'homme et la femme

<b><u>Femme</u></b>	<b><u>Homme</u></b>
<p>Une fatigue inhabituelle qui s'aggrave lors de l'activité;</p> <p>Une difficulté à respirer;</p> <p>Des brûlures d'estomac qui ne sont pas soulagées par les antiacides;</p> <p>Des nausées et/ou des vomissements qui ne sont pas soulagés par les antiacides;</p> <p>De l'anxiété;</p> <p>Une sensation de serrement et de douleur dans la poitrine qui peut s'étendre jusqu'au cou, à la mâchoire et aux épaules;</p> <p>Une faiblesse généralisée;</p> <p>Un teint plus pâle que d'habitude;</p> <p>Des sueurs.</p>	<p>Une <b>sensation de pesanteur ou de pression</b> dans la poitrine ;</p> <p>Une douleur irradiant vers la nuque et la mâchoire, le dos et/ou le bras gauche (plus rarement le bras droit) ;</p> <p>Des suées plus ou moins importantes ;</p> <p>Des nausées et/ vomissements ;</p> <p>Un souffle court ;</p> <p>Des vertiges et/ou évanouissements.</p>

## **Les questions à poser à la victime :**

- 1- Quel est son âge ?
- 2- Depuis combien de temps elle ressent la douleur ou le mal être ?
- 3- Est-ce que c'est la première fois ?
- 4- Prend-elle un traitement ?
- 5- La victime a-t-elle déjà été hospitalisée ?

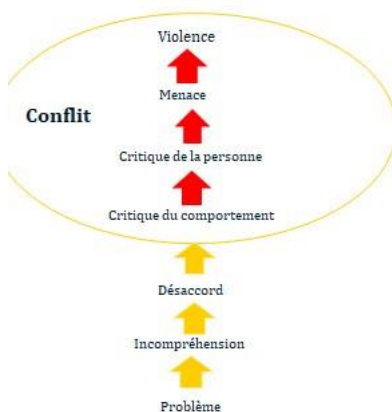
### FICHE 3 – ASSISTANCE D’UN AUTEUR D’UNE INFRACTION



## L'intervention du policier municipal face à une personne atteinte de troubles psychiatrique :



### **I- L'INTERVENTION SUR UNE SITUATION DE CONFLIT**



#### **Distinction entre problème et conflit :**

**Le problème** est mesurable, observable, il représente un écart entre une situation existante et une situation souhaitée. (Problème de communication, économique, technique....)

**Le conflit** est non mesurable, il est observable, représente une opposition, un heurt, un choc. Il éclate lorsqu'il y a accumulation d'insatisfactions, de frustrations, résultantes d'un ou plusieurs problèmes non résolus, marqués soit par leur intensité du moment (aspect aigu) soit par leur durée et répétition (aspect chronique). Il implique surtout le versant émotionnel.

CONFLIT	VIOLENCE
<input type="checkbox"/> Ponctuel <input type="checkbox"/> Égalité les deux sont libres de s'exprimer et d'argumenter <input type="checkbox"/> compromis, débat et discussion Les disputes peuvent venir des deux personnes <input type="checkbox"/> L'identité de chacun est préservée	<input type="checkbox"/> Cyclique et répétée <input type="checkbox"/> Pas d'égalité ni d'asymétrie la personne cherche à avoir le pouvoir sur l'autre <input type="checkbox"/> la volonté de dominer l'autre <input type="checkbox"/> intentionnalité

## A) L'intervention du policier municipal sur conflit/ violence familiale

### LA GESTION DES CONFLITS FAMILIAUX

Recueillir toutes les informations utiles avant l'intervention

Annoncer le motif de votre présence et demander l'autorisation d'intervenir sur les lieux

Sécuriser  
Engager le dialogue  
Rechercher des solutions

#### Un outil

Le triangle dramatique de Karpman



## **Méthodologie d'écoute et d'accueil d'une personne en difficulté :**

### **Les comportements à adopter face à une personne en difficulté :**

Personne qui fait un AVC ou en détresse

- faire des phrases courtes et simples (sans l'infantiliser)
- poser des questions auxquelles la **personne** peut répondre par oui ou non.
- accompagner sa parole de gestes.
- montrer concrètement dans l'environnement ce dont on veut parler.

### **Personne victime d'une agression**

- Faire preuve de disponibilité : mettre en pause la mission, avertir la SCOP de la prise en charge d'une victime
- Ne pas banaliser ni minimiser les faits : *« ces faits sont réprimés par la justice »*

Il est important de ne pas remettre en cause les paroles de la victime. Lorsque la victime ne se sent pas écoutée et comprise, elle aura tendance à s'isoler et se renfermer sur elle-même, on parle alors de **victimisation secondaire ou de double victimisation**.

- Soutenir la parole –*« je vous crois », « vous avez eu raison de venir me révéler ces faits »*
- Déculpabiliser –*«vous n'y êtes pour rien », « vous n'êtes pas responsables »*

### **Comment s'exprimer face à une victime ?**

- J'ai besoin de clarté pour pouvoir vous aider au mieux, vous pouvez me préciser les éléments suivants ?
- J'ai besoin de compréhension, vous parlez un peu vite, pouvez-vous ralentir afin que je puisse être en mesure de pouvoir recueillir les informations.
- Je vois que vous êtes en état de choc, que c'est difficile pour vous de vous exprimer. Reprenez votre respiration, je suis entièrement disponible pour vous écouter.



# **MEMO - L'ORIENTATION DES VICTIMES**

## **Orientation pour toutes victimes :**

*Le numéro d'urgence : «116 006» 7j/7 de 9h à 21h*

## *Le dépôt de plainte :*

Le dépôt de plainte peut se faire :

- **en se rendant au commissariat le plus proche, ce qui est la solution à privilégier, car elle permet une prise en compte rapide de la plainte**
- **ou en adressant un courrier au procureur de la République**

## *Les intervenants sociaux en commissariat :*

Des intervenantes sociales en commissariat sont également présentes dans le : Centre, 10<sup>ème</sup>, 11<sup>ème</sup>, 12<sup>ème</sup>, 13<sup>ème</sup>, 14<sup>ème</sup>, 15<sup>ème</sup>, 16<sup>ème</sup>, 17<sup>ème</sup>, 18<sup>ème</sup>, 19<sup>ème</sup>, 20<sup>ème</sup>

## **Les femmes victimes de violences ou d'agression**

### **Violences Femmes Info «3919»**

Accessible 24h24 et 7j/7

Appel gratuit y compris depuis un téléphone portable

Cartographie des associations pour orienter les femmes victimes de violences :  
<https://assoidf.hubertine.fr/>

**Plateforme de signalement des violences conjugales :**  
<https://arretonslesviolences.gouv.fr/>

Si la victime est blessée, vous pouvez également lui préciser que suite à son dépôt de plainte, la police devra la diriger vers les **Urgences Médico-Judiciaires (UMJ)** de l'Hôtel Dieu afin de passer un examen médico-légal constatant l'agression.

## **Les soins médicaux et psychologiques :**

Les psychologues sont présents dans les commissariats du 11<sup>ème</sup>, 12<sup>ème</sup>, 13<sup>ème</sup>, 14<sup>ème</sup>, 15<sup>ème</sup>, 18<sup>ème</sup>, 19<sup>ème</sup>, 20<sup>ème</sup>.

### **Unité Médico-Judiciaire (UMJ) - Hôtel Dieu**

1, place du Parvis Notre Dame - 75004 Paris

Tél. : 01 42 34 87 00

Examen médico-légal sur réquisition.

Accueil du public 24h/24 après prise de rendez-vous.

Examen médical des victimes, majeures et mineures, de coups et blessures, d'agression sexuelle

## **Bénéficiaire d'une information et/ou d'un conseil juridique gratuit**

### ***Les maisons de justice et du droit :***

- MJD Paris Nord-Est (15-17 rue Buisson Saint Louis 75010 Paris) : 10ème, 11ème, 12ème, 18ème, 19ème et 20ème arrondissements ;
- MJD Paris Sud (99 rue d'Alleray 75015 Paris) : 5ème, 6ème, 7ème, 13ème, 14ème et 15ème arrondissements ;
- MJD Paris Nord-Ouest (16-22 Rue Jacques Kellner, 75017 Paris) : 1er, 2ème, 3ème, 4ème, 8ème, 9ème, 16ème et 17ème

### ***Les points d'accès au droit***

#### **Point d'Accès au Droit du 13è**

33, boulevard Kellermann - 75013 Paris  
Tél. : 01 55 78 20 56

#### **Point d'Accès au Droit du 18è**

2, rue Suez - 75018 Paris  
Tél. : 01 53 41 86 60

#### **Point d'Accès au Droit du 15è**

22, rue de la Saida - 75015 Paris  
Tél. : 01 45 30 68 60

#### **Point d'Accès au Droit du 19è**

53, rue Compans - 75019 Paris  
Tél. : 01 53 38 62 30

#### **Point d'Accès au Droit du 20è**

18-20 rue Ramus - 75020 Paris  
Tél. : 01 53 27 37 40

### ***Les personnes âgées :***

#### **Numéro national contre la maltraitance des personnes âgées et handicapées :**

Tél. : 39 77 (coût d'un appel local depuis un poste fixe)  
Accessible du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00

#### **Consultations gériatriques et psychiatriques à l'hôpital Bretonneau :**

Prise de rendez-vous au Bureau d'Aide aux Victimes du Tribunal de Paris(BAV)  
Tribunal de Paris - Rdc du socle - Parvis du Tribunal de Paris -  
75017 Paris - Tél. : 01 44 32 51 51  
E-mail : bav-tgi-paris@justice.fr

Prise en charge médico-judiciaire destinée aux personnes âgées de plus de 65 ans victimes de faits de délinquance astucieuse (abus de faiblesse, abus de confiance, escroqueries) ainsi que des faits de vols fausse qualité et de vols avec violences.

### ***Les mineurs victimes de violence***

**Si un enfant se présente à vous** en se déclarant victime de violences, il convient d'informer l'OPJ et d'ensuite de voir la conduite à tenir.

**Si un adulte se présente à vous** pour vous signaler un enfant maltraité, vous devez lui conseiller de :

- Téléphoner au **service national d'accueil téléphonique pour l'enfance en danger (119)** pour faire un signalement.
- Faire un signalement au commissariat le plus proche par le dépôt d'une main courante par exemple.

### *Les mineurs en fugue*

En cas de mineur en fugue, vous pouvez conduire le jeune au commissariat le plus proche.

En effet, si la fugue a été signalée par les parents ou proche du mineur, ce dernier a été inscrit sur le fichier des personnes recherchées.

### *Les mineurs non accompagnés*

Lorsque vous êtes sollicités par un MNA vous pouvez :

- En journée appeler astreinte UASA ou SCOP. L'UASA accompagne régulièrement des MNA au DEMIE (dispositif d'évaluation des mineurs isolés étranger).
- La nuit présentation au commissariat : obligation légale de prendre en charge les mineurs.

### *Les personnes à la rue :*

Lorsque vous rencontrez une famille en rue avec la présence de mineur, il est important de signaler la situation et de relever les informations suivantes.

- **L'adresse exacte et l'horaire de prise de contact**
- **Recueil d'identité des personnes**
- **numéro de téléphone**
- **demander si la famille est en demande d'hébergement**

**Ces informations peuvent être transmises au TTPS de votre division qui pourra relayer l'information à l'UASA.**

**En cas de recherche d'hébergement ou si la famille est à la rue pour la nuit, vous pouvez contacter le numéro d'astreinte de l'UASA directement ou par l'intermédiaire de la SCOP. En effet, l'UASA possède quelques places de mise à l'abri pour les familles.**

<b>Demande d'hébergement ou de mise à l'abri</b>	<b>La personne demande une aide médicale</b>	<b>Demande d'orientation Prise en charge sociale</b>	<b>Distribution de repas / hygiène</b>
Invitez la personne à <b>appeler le 115</b>	le 15 (SAMU) ou le 18 (pompiers).	Orientation vers l'accueil de jour de votre arrondissement	Orientation vers les distributions de repas disponibles Bain douche disponibles

Les outils

- Le Soliguide + l'application : <https://soliguide.fr/>
- WATIZAT : guide mis à jour tous les mois et qui permet d'orienter les publics migrants ou étranger.