



**GOVERNEMENT**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Mission interministérielle  
pour la protection des femmes contre les violences  
et la lutte contre la traite des êtres humains**

*Fiche pratique pour les pharmaciens*

# **INTERVENTION AUPRÈS D'UNE VICTIME DE VIOLENCES AU SEIN DU COUPLE**

**Les pharmaciens en contact avec le public peuvent être en relation  
avec des victimes de violences au sein du couple.**

Ce document a été conçu pour les aider à mieux repérer,  
conseiller et orienter les victimes afin qu'elles puissent bénéficier  
d'une prise en charge adaptée à leurs besoins.

**Novembre 2022**



# INTRODUCTION

Les violences au sein du couple se définissent comme des situations où les faits de violences (agressions psychologiques, physiques, verbales, sexuelles, économiques...) sont à la fois récurrents, souvent cumulatifs, s'aggravent et s'accroissent avec le temps (phénomène dit de la « spirale »). Elles s'inscrivent dans un rapport de force asymétrique (dominant/dominé) et figé. L'agresseur met en place de véritables stratégies visant à exercer son pouvoir sur la victime en utilisant différents types de comportements et propos. Ces stratégies expliquent notamment les difficultés de la victime à se séparer de son agresseur.

**Ces violences touchent tous les milieux sociaux, toutes les générations et tous les territoires.** Les femmes en situation de handicap risquent davantage d'en être victimes : la vulnérabilité et la dépendance induites par une situation de handicap peuvent amplifier ces violences ou être à l'origine d'actes spécifiques de violences.

Ces violences ont des conséquences sanitaires, sociales et professionnelles sur la victime. **Sur le plan sanitaire, il n'existe pas de symptomatologie typique.** Les répercussions sur l'état de santé physique et psychique sont nombreuses et variées.

**Cette fiche pratique a pour objectif de vous aider à repérer, conseiller et orienter les victimes de violences conjugales.**

Pour intervenir au mieux auprès de ces victimes, il est important de connaître les mécanismes en jeu et les conséquences de la violence, en particulier celles liées au psycho-traumatisme. Ces connaissances permettront d'appréhender les attitudes parfois déstabilisantes de la victime (confusion, indécision, minimisation des faits...) et de ne pas les interpréter à tort comme une ambivalence ou une forme d'acceptation : elles sont en réalité les conséquences des violences subies.



**Aussi, en complément, la MIPROF met à votre disposition un livret pédagogique plus complet « L'entretien du pharmacien.ne avec une victime de violences au sein du couple », détaillant notamment le cycle de la violence, les stratégies de l'agresseur et les attitudes professionnelles à adopter en regard.**

**Disponible sur les sites :**

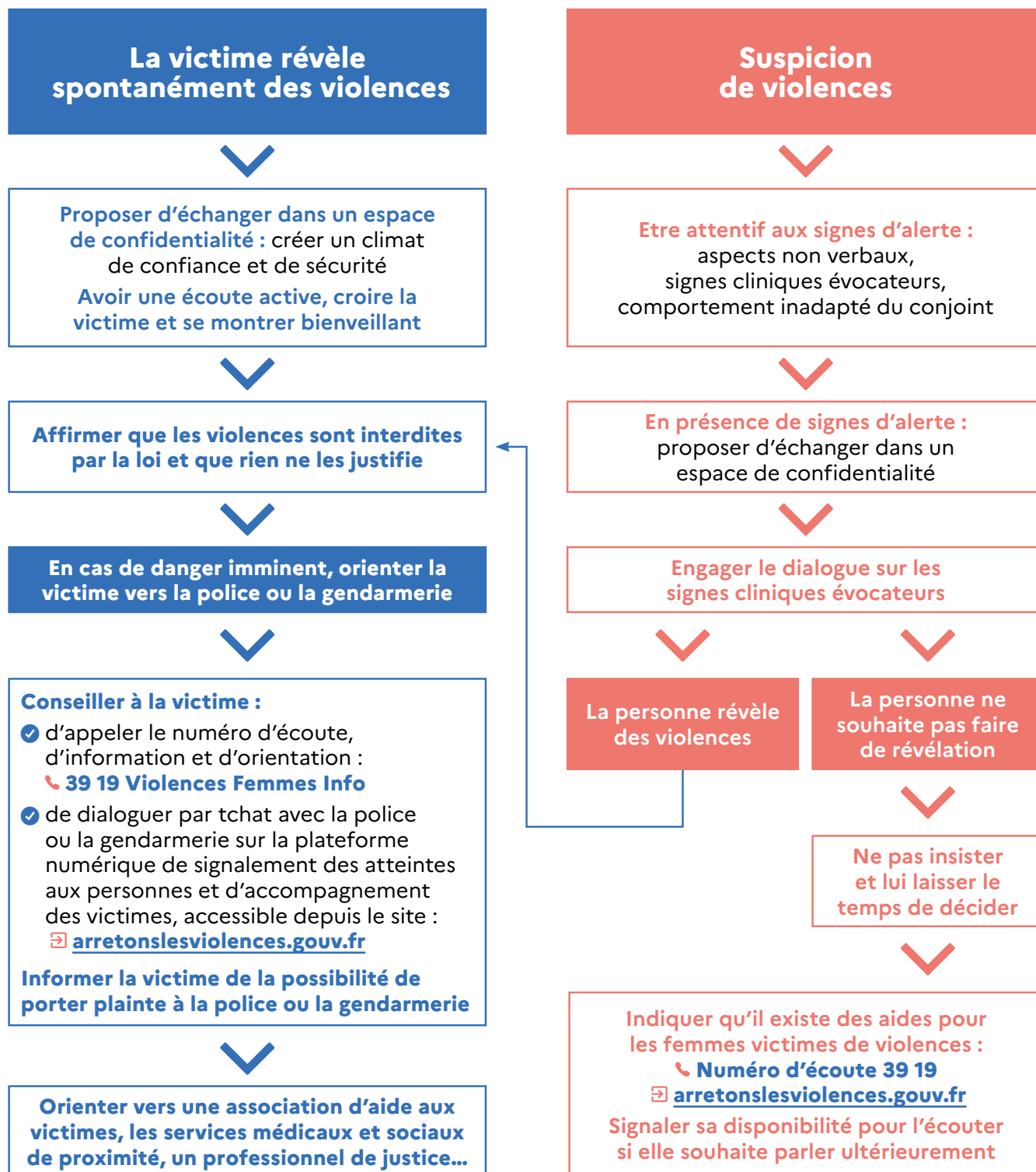
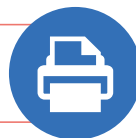
<https://arretonslesviolences.gouv.fr> (Espace professionnel)

[www.cespharm.fr](http://www.cespharm.fr) (Catalogue/Violences familiales)

## SOMMAIRE

1. Logigramme décisionnel.....	3
2. Contacts utiles.....	4
3. Posture professionnelle recommandée.....	5
4. Repérer une situation de violences au sein du couple.....	7
5. Orienter une victime de violences au sein du couple.....	9

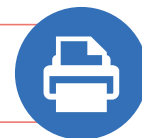
# LOGIGRAMME DÉCISIONNEL



## Loi n°2020-936 du 30 juillet 2020 visant à protéger les victimes de violences conjugales

Elle permet aux professionnels de santé, dont les pharmaciens, de déroger au respect du secret professionnel lorsqu'ils estiment en conscience que la victime se trouve en situation de danger immédiat et d'emprise. Ils sont alors autorisés à signaler la situation au procureur de la République, sans l'accord de la victime, à condition toutefois de l'avoir informée de leur démarche.

→ Se référer à l'outil d'aide au signalement pour les professionnels de santé élaboré par la DGOS



# CONTACTS UTILES



## Numéros d'urgence

Police ou gendarmerie <b>17</b>	Pompiers <b>18</b>	SAMU <b>15</b>	Numéro d'urgence européen <b>112</b>	Numéro d'urgence pour les personnes sourdes, malentendantes, aphasiques <b>114</b>
--	-----------------------	-------------------	---	---



## Numéro d'écoute nationale



**Violences  
Femmes Info**  
**39 19**



## Structures d'aide

STRUCTURES	NOMS/COORDONNÉES (à compléter)
Associations spécialisées dans les violences faites aux femmes et l'aide aux victimes <sup>(1)</sup>	
Services médicaux de proximité	
Centre communal d'action sociale (CCAS)	
Conseil départemental	

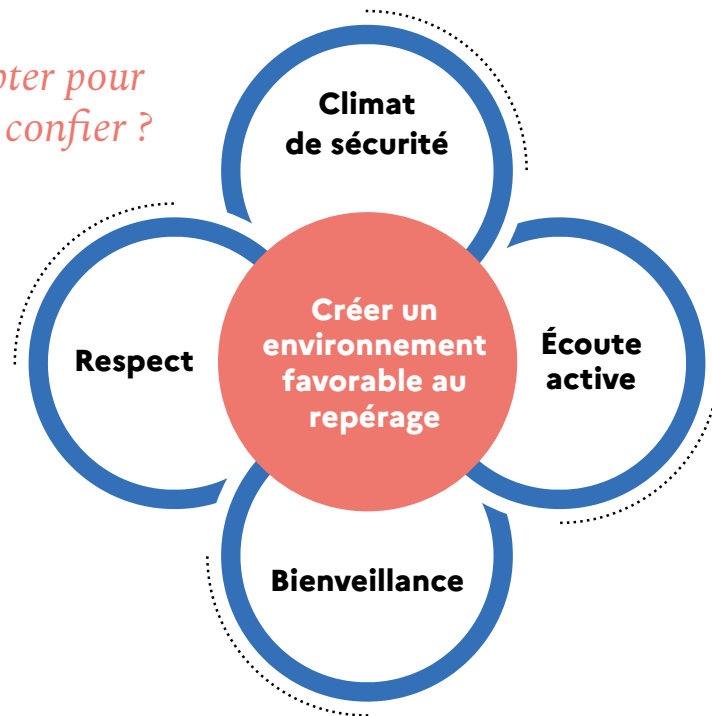
<sup>1</sup> - La liste des associations locales et nationales est disponible sur le site internet : <https://arretonslesviolences.gouv.fr/associations-de-lutte-contre-les-violences-sexistes-et-sexuelles>

# POSTURE PROFESSIONNELLE RECOMMANDÉE

**P**our la femme qui révèle les violences dont elle est victime, l'entretien avec un.e professionnel.le est **une étape importante dans sa reconstruction.**

Il est difficile pour une victime de parler des violences qu'elle subit ou a subi, en raison notamment des traumatismes, de la peur de ne pas être crue, des sentiments de culpabilité et de honte. Aussi, **il est recommandé d'être particulièrement attentif aux conditions d'accueil et d'entretien avec une victime.**

*Quelle attitude adopter pour aider la victime à se confier ?*



## Créer un climat d'écoute, de confiance et de sécurité :

- ✔ proposer d'échanger en tête à tête dans une pièce de confidentialité, au calme, à l'abri des regards
- ✔ veiller à ne pas être dérangé
- ✔ s'assurer de l'absence de l'agresseur dans les environs

## Rappeler que l'échange est confidentiel

## Faire preuve d'empathie, de bienveillance et de soutien

## Affirmer que les faits de violence sont interdits et punis par la loi

## Ecarter tout préjugé ou présupposé sur la situation de la victime

## Ne pas banaliser ni minimiser les faits

## Ne pas tenir un discours infantilisant, moralisateur ou culpabilisant

## Valoriser la démarche de se confier / de demander de l'aide

## Ne pas porter de jugement sur le comportement de la victime, notamment en raison de ses reprises de vie commune avec son agresseur

“

## ✓ À DIRE À LA VICTIME

*La loi interdit les violences.*

*Vous n’y êtes pour rien.*

*L’agresseur est le seul responsable.*

*Vous pouvez être aidée.*

*Appelez le 39 19 pour être informée de vos droits et connaître les associations d’aide près de chez vous.*

”

“

## ✗ À ÉVITER DE DIRE À LA VICTIME

*Pourquoi acceptez-vous ça ?*

*Vous vous rendez-compte de ce qu’il vous fait subir ?*

*Tout va s’arranger entre lui et vous.*

*Ce n’est pas si grave que ça !*

*Pourquoi n’êtes-vous pas partie ?*

”



Toutes les questions commençant par « pourquoi » sont à éviter car elles sont culpabilisantes pour la victime.

# REPÉRER UNE SITUATION DE VIOLENCES AU SEIN DU COUPLE

Certaines situations de violences sont facilement identifiées car elles sont visibles ou ont été révélées spontanément. Toutefois, dans la majorité des cas, ces violences sont invisibles et tues.



Dans les espaces d'attente, il est recommandé de mettre en évidence des affiches<sup>2</sup> et des brochures<sup>2</sup> à disposition du public sur les violences faites aux femmes. Cela témoigne de l'attention particulière du/de la pharmacien.ne à cette problématique et peut faciliter la démarche de repérage.

## 1

### Que faire si une femme révèle spontanément des violences subies au sein de son couple ?

- ✓ Proposer d'échanger dans un **espace de confidentialité**, au calme et à l'abri des regards.
- ✓ **Reformuler oralement les propos de la victime** avec elle pour qu'elle se les réapproprie.
- ✓ Délivrer un **message de soutien et de valorisation** de sa démarche.
- ✓ Affirmer que **les violences sont interdites et punies par la loi**.
- ✓ Informer la victime de la **possibilité de déposer plainte à tout moment** auprès de la police ou la gendarmerie, si elle le souhaite.
- ✓ Lui rappeler les coordonnées des forces de l'ordre (17) et leur accessibilité par tchat sur la **plateforme numérique de signalement des atteintes aux personnes et d'accompagnement des victimes** depuis le site [arretonslesviolences.gouv.fr](https://arretonslesviolences.gouv.fr)
- ✓ Lui conseiller d'appeler le numéro **39 19 Violences Femmes Info**.
- ✓ Lui transmettre les **coordonnées d'associations d'aide aux victimes et/ou de professionnels de proximité** (santé, services sociaux...) qui pourront l'aider à se protéger.
- ✓ Dans le cadre du dispositif « Alerte pharmacie », **lorsqu'une victime se signale à l'officine, composer le 17**, sous réserve de son accord.

<sup>2</sup> - Des outils d'information et de communication (affiches, brochures) sont disponibles sur les sites internet : <https://arretonslesviolences.gouv.fr> et [www.cespharm.fr](http://www.cespharm.fr) (rubrique « Catalogue/violences familiales »)

## 2

## Que faire en cas de suspicion d'une situation de violences au sein du couple ?

En cas de doute ou de difficultés pour la personne à s'exprimer, il convient de rester attentif à la présence de **signes d'alerte**<sup>3</sup> :



## Aspects non verbaux

- Gestes
- Regards (fuyant par exemple)
- Attitudes (par exemples : évitement, comportement craintif)
- Pleurs
- Mimiques



## Signes cliniques évocateurs

- Blessures physiques potentiellement à répétition (hématomes, plaies, brûlures, fractures...) pour lesquelles la victime fournit des explications confuses ou refuse d'en parler
- Symptômes chroniques inexpliqués (douleurs, asthénie, troubles digestifs...)
- Addictions et/ou abus de substances (alcool, stupéfiants, médicaments)
- Troubles du sommeil et de l'alimentation
- Anxiété, dépression, idées suicidaires, tentative de suicide



## Comportement inadéquat du conjoint

- Il répond systématiquement à la place de la femme, refuse de la laisser seule, minimise ses symptômes, la dévalorise
- Il la prive de ses papiers (par exemple la carte vitale) et/ ou de la gestion de son budget

## En présence de signes d'alerte, il est recommandé de :

- ✓ Proposer d'échanger dans un espace de confidentialité, au calme et à l'abri des regards
  - ✓ Engager le dialogue sur les signes cliniques évocateurs de violence
- À titre d'exemples :
- « Il arrive que des patientes qui présentent les mêmes symptômes que vous soient victimes de violences. Est-ce votre cas ? »*
- « Parfois, ces symptômes sont liés à du stress, des tensions ou de la violence à la maison. Est-ce votre cas ? »*
- ✓ Si la personne ne souhaite pas faire de révélation :
    - ▶ Ne pas insister et lui laisser le temps de décider
    - ▶ L'informer sur les aides existantes pour les femmes victimes de violences :
      - **numéro d'écoute 39 19 Violences Femmes Info**
      - [arretonslesviolences.gouv.fr](https://www.arretonslesviolences.gouv.fr)
    - ▶ Signaler sa disponibilité pour l'écouter si elle souhaite parler ultérieurement
  - ✓ Si la personne révèle une situation de violences au sein du couple : se référer à la conduite à tenir préconisée à la page 7



# ORIENTER UNE VICTIME DE VIOLENCES AU SEIN DU COUPLE

**B**ien souvent, les femmes victimes sont isolées. Elles connaissent mal leurs droits et les dispositifs d'accompagnement disponibles. En leur communiquant les coordonnées de professionnels compétents pour les accompagner, elles bénéficieront d'une prise en charge adaptée et pourront engager les démarches nécessaires à leur protection.



## Numéros à contacter en cas d'urgence

- 17** Police secours
- 112** Numéro d'appel d'urgence européen
- 114** Numéro d'urgence destiné aux personnes sourdes, malentendantes, aphasiques ou dysphasiques (accessible par visiophonie, tchat, SMS ou fax)
- 15** SAMU (Service d'aide médicale urgente)
- 18** Sapeurs-pompiers

Numéros gratuits pouvant être composés à partir d'un téléphone fixe ou portable, même bloqué ou sans crédit.



## Dispositifs nationaux d'écoute, d'information et d'orientation



### Violences Femmes Info 39 19

Numéro destiné aux femmes victimes de toutes formes de violences, à leurs proches et aux professionnels concernés

Accessible 24h/24 et 7j/7, anonyme et gratuit, il ne figure pas sur les factures de téléphone. Les écoutantes du 39 19 assurent une écoute, une information et une orientation adaptée vers les dispositifs locaux d'accompagnement et de prise en charge.



### La plateforme d'information [arretonslesviolences.gouv.fr](https://www.arretonslesviolences.gouv.fr)

Destinée aux victimes, aux témoins et aux professionnels concernés

Elle permet d'accéder :

- ✔ aux coordonnées des associations locales et nationales d'aide aux femmes victimes de violences.
- ✔ à la plateforme numérique de signalement des atteintes aux personnes et d'accompagnement des victimes : service anonyme, gratuit et accessible 24h/24 et 7j/7 depuis un ordinateur, une tablette ou un smartphone. Il permet de dialoguer sous la forme d'un tchat avec un.e policier.e ou un.e gendarme spécialement formé.e à la prise en charge des femmes victimes de violences (information sur ses droits, conseils et accompagnement dans les démarches juridiques).
- ✔ à une information sur les formes de violences faites aux femmes, les outils de formation mis à disposition des professionnels et les campagnes gouvernementales de sensibilisation mises en place.



## Associations spécialisées d'aide aux victimes de violences

Les coordonnées des associations locales et nationales sont accessibles depuis la page d'accueil du site internet [arretonslesviolences.gouv.fr](http://arretonslesviolences.gouv.fr) et en appelant le numéro national d'écoute 39 19.



## Services médicaux et professionnels de santé de proximité

- ✓ **Professionnels de santé intervenant dans une prise en charge en cours** : médecin traitant, sage-femme, infirmier.e, chirurgien-dentiste, ...
- ✓ **Centres médicaux** : centres de protection maternelle et infantile (PMI), centres médico-psycho-pédagogiques (CMPP), centres de planification, centres médicaux-sociaux.
- ✓ **Centres spécialisés dans la prise en charge globale du psychotraumatisme** : <https://cn2r.fr/jai-besoin-daide/localiser-les-structures-de-soin>



## Services sociaux de proximité

Au niveau local, se renseigner auprès :

- ✓ **du Conseil départemental** : il a une mission d'accompagnement social. Certains départements mettent à disposition sur leur site internet des informations pour les victimes de violences au sein du couple, dont les coordonnées de professionnels et d'associations.
- ✓ **des Centres communaux ou intercommunaux d'action sociale (CCAS et CIAS)** : ils proposent un suivi social et une orientation vers d'autres professionnel.le.s et associations pour l'hébergement, etc... Plusieurs d'entre eux ont mis en place des numéros de téléphone ou des accueils spécialisés pour les victimes de violences au sein du couple.



### Dans tous les cas, respectez le choix de la victime :

Si elle ne veut pas porter plainte ou prendre contact avec un.e professionnel.le ou une association tout de suite, elle reste décisionnaire. Elle pourra les contacter lorsqu'elle sera prête.

## REMERCIEMENTS :

**Nadine Bechieau** (membre du Conseil national, Ordre National des Pharmaciens)

**Franck Blandamour** (membre du Conseil Central A, ONP)

**Jérôme Parésys-Barbier** (Président du Conseil Central D, ONP)

**Céline Dutailly** (membre du Conseil Central D, ONP)

**Jean-Claude Schalber** (membre du Conseil Central E, ONP)

**Florence Leslé** (membre du Conseil Central G, ONP)

**Christine Ansaldi** (Cespharm, ONP)

**Ulysse Robert-Garrouteigt** (DGOS)

**Tommy Moindron** (DGOS)

**Cécile Malassigné** (MIPROF)

**Anaïs Vermeille** (MIPROF)