



GOVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

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

Violences faites aux femmes

L'entretien du.de la pharmacien.ne avec une victime de violences au sein du couple

Livret d'accompagnement du court-métrage de
formation « ANNA »



Pour visionner le film et télécharger les outils de formation
www.arretonslesviolences.gouv.fr

Janvier 2023

MIPROF

Ce livret a été validé par l'Ordre national des pharmaciens.

Pilotage : Cécile Malassigné et Anaïs Vermeille

Remerciements aux membres du groupe de travail : Nadine Bechieu (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)

Table des matières

INTRODUCTION : POURQUOI CE LIVRET ?	5
I. LES VIOLENCES AU SEIN DU COUPLE : DE QUOI PARLE-T-ON ?.....	7
1. Définition.....	7
2. Quelques données en France.....	8
3. Les différences entre conflits conjugaux et violences au sein du couple	11
4. Ce que dit la loi	12
5. Les formes de violences au sein du couple	14
6. Le cycle de la violence : un cercle vicieux.....	17
7. Les stratégies de l'agresseur	19
8. L'impact de la stratégie de l'agresseur sur la femme victime.....	20
9. Les conséquences des violences pour la victime	22
10. Les mécanismes neurobiologiques impliqués dans les conséquences psychotraumatiques des violences.....	25
11. Les conséquences pour les enfants exposés aux violences au sein du couple	28
II. L'INTERVENTION DU PHARMACIEN OU DE LA PHARMACIENNE AUPRES DES VICTIMES DE VIOLENCES AU SEIN DU COUPLE	31
1. Les spécificités de l'intervention auprès d'une victime de violences au sein du couple.....	31
2. Posture professionnelle recommandée	34
3. Repérage d'une situation de violences au sein du couple.....	36
3.1 Que faire si une femme révèle spontanément les violences subies au sein de son couple ?	36
3.2 Que faire en cas de suspicion d'une situation de violences au sein du couple ?	37
4. Orientation d'une victime de violences au sein du couple	39
L'orientation vers un réseau médical	39
L'orientation vers le réseau d'accompagnement social, judiciaire et associatif ...	39
5. Logigramme décisionnel.....	42
ANNEXE 1 : UN DISPOSITIF PARTENARIAL DE REPERAGE, D'ACCOMPAGNEMENT ET DE PRISE EN CHARGE DE LA FEMME VICTIME AU SEIN DU COUPLE	44
ANNEXE 2 : CONSEILS PRATIQUES POUR PREPARER LA SEPARATION	45
ANNEXE 3 : CONTACTS UTILES	46
ANNEXE 4 : LISTE DES OUTILS PEDAGOGIQUES DE LA MIPROF	47
ANNEXE 5 : L'AFFICHE DE LA CAMPAGNE NATIONALE DE LUTTE CONTRE LES VIOLENCES FAITES AUX FEMMES.....	49

Introduction : pourquoi ce livret ?

Les pharmaciens exerçant en officine, en laboratoire de biologie médicale ou en pharmacie à usage intérieur peuvent être en contact avec des femmes victimes de violences au sein du couple.

Certaines situations de violences sont facilement identifiées par un ou une professionnelle parce qu'elles sont visibles ou ont été révélées spontanément par la victime. Toutefois, dans la majorité des cas, ces violences sont invisibles et tues.

Les pharmaciens ont un rôle important à jouer dans le repérage de ces violences et l'orientation des victimes afin qu'elles puissent bénéficier d'une prise en charge adaptée à leurs besoins. Il apparaît donc nécessaire de leur fournir des clés pour intervenir. Dans le contexte de l'épidémie de Covid-19, leur rôle a été pleinement identifié : un **dispositif d'alerte** a été mis en place pendant le premier confinement dans les officines, en tant que lieux de premier recours, permettant ainsi aux victimes de se signaler. Il est aujourd'hui pérennisé. De plus, la **loi 2020-936 du 30 juillet 2020** visant à protéger les victimes de violences conjugales permet aux professionnels de santé, dont les pharmaciens, de déroger au respect du secret professionnel lorsque 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.

Les données épidémiologiques mondiales et nationales établissent que les violences au sein du couple et/ou sexuelles affectent les femmes de manière disproportionnée par rapport aux hommes. La définition des violences faites aux femmes, entrée en vigueur en France le 1^{er} novembre 2014, est celle de la **Convention dite d'Istanbul**. Elle reconnaît que « **la violence à l'égard des femmes est une manifestation des rapports de force historiquement inégaux entre les femmes et les hommes ayant conduit à la domination et à la discrimination des femmes par les hommes, privant ainsi les femmes de leur pleine émancipation.** » Elle précise encore que « **la violence domestique affecte les femmes de manière disproportionnée et les hommes peuvent également être victimes de violences domestiques.** » Dans ce livret, nous utiliserons le vocable - la femme - pour désigner la victime, et - l'homme - pour désigner l'auteur. Toutefois, la prise en charge d'une victime masculine répondrait aux mêmes principes et appellerait les mêmes réponses de la part des professionnels.

Les connaissances de l'emprise, du cycle des violences, du psychotraumatisme, des conséquences physiques, psychologiques et somatiques des violences permettent aux professionnels de santé d'adapter leur pratique aux besoins de ces victimes.

A cet effet, ce livret pédagogique offre la possibilité de mieux repérer et appréhender la spécificité des situations des femmes victimes de violences au sein du couple. Les recommandations énoncées ont pour objectif d'aider et d'accompagner les pharmaciens pour une meilleure intervention auprès des femmes victimes.

Le présent livret pédagogique est complété d'une fiche pratique rassemblant les informations clés permettant aux pharmaciens de repérer, conseiller et orienter une femme victime de violences au sein du couple.

I. LES VIOLENCES AU SEIN DU COUPLE : DE QUOI PARLE-T-ON ?

1. Définition

La définition des violences faites aux femmes adoptée par la France est celle de la **Convention européenne sur la prévention et la lutte contre la violence à l'égard des femmes et la violence domestique dite Convention d'Istanbul**¹, ratifiée le 4 juillet 2014 et entrée en vigueur le 1^{er} novembre 2014.

« La violence à l'égard des femmes doit être comprise comme une violation des droits de l'homme et une forme de discrimination à l'égard des femmes, et désigne tous les actes de violence fondés sur le genre qui entraînent, ou sont susceptibles d'entraîner pour les femmes, des dommages ou souffrances de nature physique, sexuelle, psychologique ou économique, y compris la menace de se livrer à de tels actes, la contrainte ou la privation arbitraire de liberté, que ce soit dans la vie publique ou privée. »

« La violence à l'égard des femmes est une manifestation des rapports de force historiquement inégaux entre les femmes et les hommes ayant conduit à la domination et à la discrimination des femmes par les hommes, privant ainsi les femmes de leur pleine émancipation. »

« La violence domestique affecte les femmes de manière disproportionnée et les hommes peuvent également être victimes de violences domestiques. »

« Les enfants sont des victimes de la violence domestique y compris en tant que témoins de violences au sein de la famille. »

Ces violences sont une violation des droits humains. Elles sont légitimées par l'idéologie sexiste de domination dont les stéréotypes assignent des rôles différents aux personnes de sexe féminin et masculin.



¹ [Convention du Conseil de l'Europe sur la prévention et la lutte contre la violence à l'égard des femmes et la violence domestique](#)

2. Quelques données en France

Les recherches internationales et nationales montrent que les femmes et les filles sont exposées à un risque plus élevé de violences fondées sur le genre que ne le sont les hommes. Par ailleurs, les violences au sein du couple affectent les femmes de manière disproportionnée.

Les violences au sein du couple en France : principales données²

Les violences peuvent exister quelle que soit la configuration conjugale (couples cohabitants ou non, mariés ou non, petits-amis, relations épisodiques, etc.) pendant la relation, au moment de la rupture ou après la fin de cette relation.

 <p>Source : Ministère de l'intérieur 2021</p>	<ul style="list-style-type: none">• 122 femmes ont été tuées par leur (ex)-partenaire, soit une femme tous les 3 jours. Sur les 122 femmes tuées par leur (ex)-partenaire, un tiers avaient subi au moins une forme de violences antérieures.• 21 hommes ont été tués par leur (ex)-partenaire. La moitié des femmes autrices avaient déjà été victimes de violences de la part de leur partenaire.
---	--

 <p>Source : INSEE- ONDRP-SSMSI CVS 2012-2019</p>	<ul style="list-style-type: none">• 213 000 femmes majeures déclarent avoir été victimes de violences physiques et/ou sexuelles par leur conjoint ou ex-conjoint sur une année• 7 sur 10 déclarent avoir subi des faits répétés• 8 sur 10 déclarent avoir été également soumises à des atteintes psychologiques et/ou des agressions verbales• Moins d'1 victime sur 5 déclare avoir déposé plainte• Plus de la moitié des victimes n'a fait aucune démarche auprès d'un.e professionnel.le ou d'une association
--	--

 <p>Source : Ministère de l'intérieur, 2021</p>	<ul style="list-style-type: none">• 204 000 victimes de violences commises par leur partenaire ont été enregistrées par les services de police et de gendarmerie (plaintes, signalements, constatations transmis à l'autorité judiciaire)• 87% des victimes de violences commises par le partenaire enregistrées par les services de police et de gendarmerie sont des femmes• Parmi les faits connus des forces de sécurité, les actes commis par le conjoint ou l'ex-conjoint représentent 70 % des violences volontaires et 40 % des viols concernant une victime femme majeure
--	--

² Pour aller plus loin : [La lettre de l'Observatoire national des violences faites aux femmes – N°18 Violences au sein du couple et violences sexuelles : les principales données, novembre 2022](#)

	<ul style="list-style-type: none"> • Près de 100 000 auteurs présumés ont été impliqués dans des affaires de violences entre partenaires traitées par les parquets <p>36 000 ont fait l'objet de poursuites, 3 000 ont accepté et exécuté une composition pénale et 18 000 ont bénéficié d'un classement sans suite dans le cadre d'une procédure alternative aux poursuites</p> <ul style="list-style-type: none"> • 35 000 auteurs ont été condamnés pour des violences sur leur partenaire ou ex-partenaire <ul style="list-style-type: none"> • 95 % sont des hommes
---	---

Source :
Ministère de la Justice, 2021

CARACTÉRISTIQUES DES HOMICIDES AU SEIN DU COUPLE EN 2021



Chaque année, en moyenne, **213 000 femmes** sont victimes de violences conjugales physiques et/ou sexuelles en France par leur conjoint ou ex-conjoint. Parmi elles :



Source : CVS 2012-2019 – INSEE- ONDRP- SSMSI

Champ : Femmes âgées de 18 à 75 ans, vivant en ménage ordinaire en France métropolitaine

Il s'agit d'un véritable enjeu de santé publique puisque le coût global des seules violences conjugales en France est estimé à **3,6 milliards d'euros par année** dont 290 millions d'euros pour le système de soins³.

Chaque année, **94 000 femmes en moyenne sont victimes de viols ou de tentative de viol**. Dans plus de **9 cas sur 10**, ces agressions ont été perpétrées par une **personne connue de la victime**. Dans **45 % de ces cas, le conjoint ou l'ex-conjoint est l'agresseur**. Parmi elles :

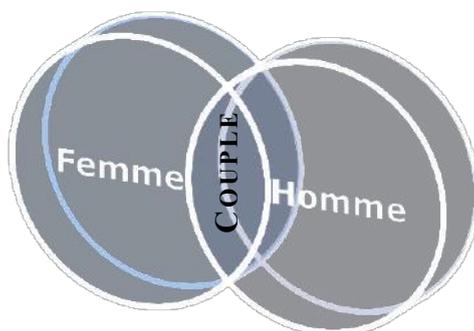


³ Etude relative à l'actualisation du chiffrage des répercussions économiques des violences au sein du couple et leur incidence sur les enfants en France, Psytel, 2014.

3. Les différences entre conflits conjugaux et violences au sein du couple

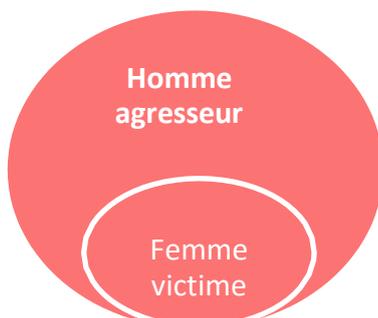
Les disputes ou conflits conjugaux diffèrent des violences. En effet, **dans les disputes ou conflits conjugaux, deux points de vue s'opposent dans un rapport d'égalité** (Figure 1). Chacun garde son autonomie.

Figure 1 : conflit



Dans les situations de **violence au sein du couple**, il s'agit d'un **rapport de domination et de prise de pouvoir de l'agresseur sur la victime**. Par ses propos et son comportement, l'agresseur veut contrôler et détruire sa partenaire (Figure 2). Les violences au sein du couple se définissent comme des situations où les faits de violences (agressions physiques, verbales, psychologiques, économiques, sexuelles, administratives...) sont récurrents, souvent cumulatifs, s'aggravent et s'accroissent avec le temps (phénomène dit de la « spirale »).

Figure 2 : violences



Ces violences créent un **climat permanent d'insécurité, de peur et de tension**. Les conséquences pour la victime sont nombreuses et désastreuses : peur, culpabilité, perte d'estime de soi et d'autonomie, isolement, stress... Les violences peuvent être commises pendant la relation, au moment de la rupture ou après la fin de cette relation.

Quelles que soient les explications et les justifications, le seul responsable est l'auteur des violences.



**Pour aller plus loin le clip pédagogique « Paroles d'experte »
Les différences entre conflit et violences (4 mn)**
Ernestine RONAI, Responsable de l'observatoire des violences envers les femmes du Conseil départemental de la Seine Saint Denis
A voir et à télécharger sur le site arretonslesviolences.gouv.fr

4. Ce que dit la loi

Les **violences verbales, physiques, psychologiques, sexuelles** commises par un conjoint ou partenaire lié par le pacs ou un ancien conjoint, concubin ou partenaire pacsé, sont **interdites et punies** sévèrement par la loi.

En effet, le législateur considère que ce type de faits ne peut être considéré comme des violences ordinaires en raison du **lien affectif entre l'auteur et la victime**. Peu importe que le lien conjugal soit présent ou passé, qu'ils cohabitent ou non. Il a ainsi pris en compte l'absolue nécessité de prévenir les violences commises au sein du couple en faisant de ce lien une **circonstance aggravante** de nombreuses infractions, notamment : homicide, actes de tortures et de barbarie, violences, viol et autres agressions sexuelles.

Les principales infractions et les peines encourues

Infractions	Peines encourues	Code pénal	Informations complémentaires
La captation ou fixation ou l'enregistrement ou la transmission, sans le consentement de leur auteur, des paroles prononcées ou d'image à titre privé ou confidentiel dont celles présentant un caractère sexuel prises dans un lieu public ou privé	De 1 à 2 ans d'emprisonnement et 45 000 à 60 000 € d'amende	226-1 226-2 226-2-1	DELIT Tribunal correctionnel 6 ans pour déposer plainte à partir de la date de l'infraction
Violences ayant entraîné une incapacité totale de travail inférieure ou égale à 8 jours	3 ans d'emprisonnement et 45 000 € d'amende	222-13	
Violences ayant entraîné une incapacité totale de travail supérieure à 8 jours	5 ans d'emprisonnement et 75 000 € d'amende	222-12	
Harcèlement par des propos ou comportements répétés (en fonction de l'incapacité totale de travail, du suicide forcé ou de la tentative de suicide forcé)	De 3 à 10 ans d'emprisonnement et de 45 000 à 150 000 € d'amende	222-33-2-1	
Violences habituelles (en fonction de l'incapacité totale de travail)	De 5 à 10 ans d'emprisonnement et de 75 000 à 150 000 €	222-14	
Menace de mort	3 ans d'emprisonnement et 45 000 € d'amende	222-17	
Agressions sexuelles	7 ans d'emprisonnement	222-27 222-28	
Violences ayant entraîné la mort sans intention de la donner	20 ans de réclusion	222-7 222-8	CRIME Cour d'assises 20 ans pour déposer plainte à partir de la date de l'infraction
Viol	20 ans de réclusion	221-1 et 221-4	
Meurtre	Réclusion à perpétuité	222-24	

De l'autorité parentale :

- ! Les articles 221-5-5 et 222-48-2 du Code pénal **obligent la juridiction de jugement à se prononcer sur le retrait total ou partiel de l'autorité parentale ou de l'exercice de l'autorité parentale**, en application des articles 378 et 379-1 du Code civil, lorsqu'elle condamne pour un crime ou un délit d'atteinte volontaire à la vie, d'atteinte volontaire à l'intégrité de la personne, de viol et d'agression sexuelle ou de harcèlement, commis par le père ou la mère sur la personne de son enfant ou de l'autre parent.
- ! L'article 378-1 du Code civil prévoit que les **père et mère peuvent se voir retirer totalement l'autorité parentale, en dehors de toute condamnation pénale, notamment** lorsque l'enfant est témoin de pressions ou de violences, à caractère physique ou psychologique, exercées par l'un des parents sur la personne de l'autre, mettant manifestement en danger la sécurité, la santé ou la moralité de l'enfant.
- ! L'article 378-2 du Code civil prévoit que **l'exercice de l'autorité parentale et les droits de visite et d'hébergement sont suspendus de plein droit** jusqu'à la décision du juge aux affaires familiales et pour une durée maximale de six mois en cas de crime commis sur la personne de l'autre parent.

Des circonstances aggravantes lorsque les faits sont commis en présence d'un mineur :

Les infractions de **violences physiques** (articles 222-7, 222-10, 222-12, 222-13 du code Pénal) sont aggravées lorsqu'elles sont commises alors **qu'un mineur assiste aux faits** et que ceux-ci sont **commis par le conjoint** ou le concubin de la victime ou par le partenaire lié à la victime par un PACS ou, si la victime est mineure, par un ascendant légitime, naturel ou adoptif ou par toute autre personne ayant autorité sur le mineur victime.

Les infractions de **viols et d'agression sexuelle** (articles 222-24 et 222-28 du code Pénal), sont aggravées « lorsqu'un **mineur était présent** au moment des faits et y a assisté ».

L'infraction de **harcèlement sexiste ou sexuel** (article 222-33 du code Pénal) est aggravée lorsqu'elle a été commise alors **qu'un mineur était présent** et y a assisté.

L'infraction de **harcèlement moral au sein du couple** (article 222-33-2-1 du code Pénal) est aggravée lorsqu'elle est commise alors **qu'un mineur était présent** et y a assisté.

5. Les formes de violences au sein du couple

Les violences revêtent des formes multiples :

<p>Verbales : injures, cris, menaces sur la femme, menaces sur les enfants...</p>	<p>Physiques : bousculades, morsures, coups avec ou sans objet, brûlures, strangulations, séquestrations, violences sur les animaux...</p>	<p>Psychologiques : intimidations, humiliations, dévalorisations, chantages affectifs, interdiction de fréquenter des amis, la famille...</p>
<p>Sexuelles : agressions sexuelles, viols, pratiques imposées...</p>	<p>Matérielles : briser, lancer des objets...</p>	<p>Economiques : contrôle des dépenses, des moyens de paiement, interdiction de travailler...</p>
<p>Sur la parentalité : dévalorisations sur son rôle de mère...</p>	<p>Au moyen de confiscation de documents : carte nationale d'identité, carte vitale, passeport, livret de famille, carnet de santé, diplôme...</p>	<p>Cyber-violences : cyber-intimidation, cyber-harcèlement...</p>

Violences psychologiques	Accompagnent toutes les autres formes de violence. Elles installent une stratégie destinée à dévaloriser la victime, à la priver de toute autonomie et à la convaincre de ses incapacités et de son infériorité par rapport à l'agresseur. La femme a parfois des difficultés à les reconnaître. Preuves matérielles : SMS, messages téléphoniques, courriels, lettres manuscrites, photos, messages sur les réseaux sociaux...
Violences verbales	Le plus souvent banalisées. Récurrentes, elles renforcent et accompagnent fréquemment les autres formes de violence.
Violences physiques	De tous types. Elles siègent en général sur des zones saillantes.
Violences sexuelles	Insuffisamment reconnues par les femmes victimes. Elles ne les révèlent que si une relation de confiance est

	établie avec un ou une professionnelle.
Violences économiques	Privent la victime de toutes les possibilités d'autonomie financière tout en accentuant son isolement. Elles sont à l'origine de nombreuses démarches mais ne sont pas souvent identifiées par les professionnel.le.s.
Violences sur la parentalité	Dévalorisation du rôle de mère, multiplication des actions en justice ayant trait à la garde, à l'autorité parentale et à la visite des enfants, spécialement lorsque l'agresseur montrait auparavant très peu d'intérêt à leur égard, enlèvement, infanticide... En raison des dévalorisations devant les enfants sur son rôle de parent, la mère perdra le respect de certains de ses enfants ou de tous ses enfants.



Une personne peut être victime d'une seule forme de violence ou de plusieurs formes de violences, de façon concomitante.

La plupart du temps, l'agresseur usera de tout cet arsenal en alternant et articulant ces différentes formes de violences.



Deux périodes sont particulièrement à risque d'apparition ou d'aggravation des violences au sein du couple : la grossesse et la rupture conjugale, dont les premiers temps de la séparation.

ZOOM sur les cyber violences commises par le partenaire intime ou ex-partenaire

Les cyber violences sont commises via les téléphones portables, messageries, forums, tchats, jeux en ligne, courriels, réseaux sociaux, site de partage de photographies, etc...

Quelques exemples :

- Des contacts répétés imposés à la victime via des messages
- Faire sonner de manière répétée le téléphone sans parler ni laisser de message
- Des envois imposés à la victime de messages, images et vidéos à caractère sexuel non consentis
- Le contrôle et /ou le piratage du téléphone portable, de compte internet, des réseaux sociaux, des comptes bancaires et autres comptes administratifs (CAF, Ameli, APL...)
- L'usurpation d'identité de compte internet, réseaux sociaux...
- Des envois à la victime de messages privés, mails, SMS humiliants, insultants, dégradants
- La mise en ligne sans consentement de photos ou vidéos intimes ou menaces de le faire
- La publication en ligne d'insultes, de critiques ou de rumeurs
- La divulgation en ligne d'informations personnelles

Le recours par l'agresseur à ces technologies en réseau lui permet ainsi une diffusion massive et répétée de messages humiliants et dégradants.

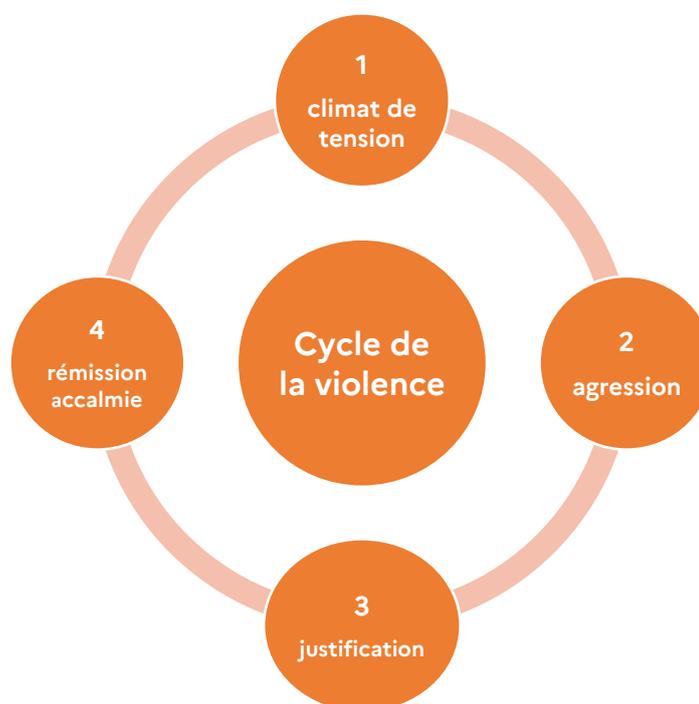
Les cyber violences se cumulent fréquemment avec les autres formes de violences dont le harcèlement physique, ne laissant ainsi aucune pause à la victime. Elle est en insécurité et sous contrôle 24h/24 et 7j/7 dans toutes les sphères de sa vie (privée, publique, en ligne et hors ligne).

Bien souvent, il est difficile de faire disparaître définitivement ces contenus virtuels qui durent et se propagent pendant des années, voire toute la vie en raison de la viralité, et ce même si l'agresseur les retire. Dans certains cas, elle est contrainte de quitter les réseaux sociaux, ce qui l'exclut d'une partie de la sphère publique.

6. Le cycle de la violence : un cercle vicieux

D'une façon générale, les violences au sein du couple se manifestent par cycle, ce qui redonne espoir à la victime. Mis en place et orchestré par l'agresseur, ce cycle lui permet d'instaurer et de maintenir sa domination sur sa conjointe. Dans une relation conjugale marquée par la violence, **ce cycle se répète plusieurs fois et s'accélère avec le temps.**

En fonction de l'endroit où se trouve la victime dans ce cycle, elle sera plus ou moins réceptive aux propositions des professionnel.le.s.



Phase 1 : Mise en place d'un climat de tension

L'**agresseur** est tendu, il a des accès de colère, menace du regard l'autre personne, fait peser de lourds silences.

La **victime** se sent inquiète et a peur de ce qui peut se passer. Elle tente d'améliorer le climat et de faire baisser la tension. Elle fait attention à ses propres gestes et paroles. Elle peut initier des contacts.

Elle est accessible aux conseils et proposition d'aide des professionnel.le.s.

Phase 2 : Le passage à l'acte violent ou l'agression

L'**agresseur** violence l'autre personne de différentes manières : verbale, psychologique, physique, économique ou sexuelle.

Il a repris le contrôle et le pouvoir.

La **victime** se sent humiliée, triste, a le sentiment que la situation est injuste. Elle est en colère.

Elle peut engager des démarches (médecin, commissariat ou gendarmerie, services sociaux, avocat.e...).

Elle sera réceptive aux propositions d'aide et de soutien des professionnel.le.s.

Phase 3 : la justification

L'**agresseur** s'excuse. Il minimise son agression. Il fait porter la responsabilité de son acte violent sur la victime.

Il promet de changer et de ne plus recommencer.

La **victime** tente de comprendre ses explications. Elle veut l'aider à changer. Elle doute de ses propres perceptions ce qui la conduit à minimiser l'agression. Elle se sent responsable de la situation.

Elle peut douter du bien-fondé de ses demandes et démarches engagées auprès des professionnel.le.s.

Phase 4 : la rémission – l'accalmie

L'**agresseur** demande pardon, parle de thérapie, menace de se suicider.

Il adopte un comportement positif. Il se montre sous son meilleur visage.

La **victime** reprend espoir car l'agresseur lui paraît avoir changé. Elle lui donne une chance, constate ses efforts, change ses propres habitudes.

Pendant cette phase, elle est en principe difficilement accessible à un dialogue et à toute aide de la part des professionnel.le.s.



Pour aller plus loin, voir le clip pédagogique "Paroles d'experte" explicitant les mécanismes de la violence.

A voir et à télécharger sur le site arretonslesviolences.gouv.fr

7. Les stratégies de l'agresseur

Il met en place et développe des stratégies visant à assurer sa domination sur la victime. Ces stratégies peuvent parfois être confortées par les valeurs personnelles, religieuses et culturelles de la victime et de l'agresseur : **la victime est sous EMPRISE.**

👉 **Il utilise l'isolement**, stratégie idéale pour exercer des violences sans témoin.

Il reporte systématiquement la responsabilité de ses actes sur sa victime.

Il se trouve toujours d'excellentes justifications et ne tient jamais compte des faits.

Il est imprévisible. Il fait alterner des périodes d'accalmie et de violences psychologiques, physiques, verbales et sexuelles. Il pratique une surenchère permanente : le moindre répit pourrait stimuler la réflexion, permettre une prise de conscience.

Il instrumentalise les enfants : menace de lui enlever les enfants, la dévalorise dans son rôle de mère.

Il impose le silence notamment en menaçant la victime de représailles sur sa vie personnelle et ou professionnelle et/ou à l'égard de ses proches, de ses enfants.

Il la culpabilise subtilement, notamment en utilisant les attitudes, parole ou tenue vestimentaires de la victime.

Il est manipulateur notamment en se présentant et en se faisant passer le plus souvent pour la victime de sa victime. Il se rend insoupçonné en se présentant sous son meilleur jour auprès des proches de la victime et/ou de ses collègues.

Quelques spécificités dans les violences au sein du couple :

- **Il instrumentalise ses enfants** de différentes manières pour atteindre l'autre parent et/ou garder le contrôle des enfants : menace de lui enlever les enfants, la dévalorise dans son rôle de mère, suggère que la mauvaise conduite d'un enfant est la cause des violences...
- **Il « embrouille » la victime** en maniant l'art du « double lien » face auquel il est impossible de se décider : il lui interdit de sortir, de se maquiller, de travailler, de voir ses amis/sa famille, etc... en disant qu'il le fait par amour, en lui faisant croire qu'elle a le choix (« tu es libre »), que c'est pour son bien.
- **Il est expert pour monter les membres de la famille les uns contre les autres, attiser** les antagonismes, colporter des rumeurs, divulguer des faux secrets, faire et défaire des alliances...

8. L'impact de la stratégie de l'agresseur sur la femme victime

Ces stratégies expliquent pour partie les attitudes et propos de la victime et ses difficultés à quitter l'agresseur. Elles engendrent chez la victime des sentiments de :

- Perte d'estime et dévalorisation
- Peur des représailles pour elle-même et/ou ses enfants et/ou ses proches
- Perte de confiance
- Peur de ne pas être crue
- Honte
- Culpabilité
- Minimisation des violences
- Angoisse des obstacles qu'engendrerait la séparation (logement, ressources, travail, démarches judiciaires...)
- Isolement, méconnaissance de ses droits, des dispositifs et des ressources d'assistance

La victime apparaît fréquemment comme confuse et ambivalente, ce qui est dû notamment à l'emprise, aux troubles de stress aiguë et aux troubles de stress post-traumatique qu'elle vit depuis des semaines, des mois voire des années.



Pour se libérer de l'emprise, le chemin peut être long.

Il s'effectue souvent par étapes, par des allers et retours.

Sauf danger, il faut accepter ce processus, les choix de la victime et l'aider à prendre conscience de la réalité de sa situation et de l'emprise.

Le seul responsable est l'agresseur.

Aucune tenue, aucune parole ou aucun comportement ne justifie le harcèlement et les violences sexuels.



ANNA

« Au début forcément c'est tout beau tout rose, on vit sur un petit nuage, on est sortis ensemble puis la brosse à dents, les chaussons, on a emménagé ensemble très vite dans ma petite chambre de bonne. »

« Je suis enceinte et à partir de là il y a toute une métamorphose, il a vraiment changé, je suis devenue sa propriété. Il connaît mon emploi du temps par cœur, il faut que j'arrive à une certaine heure, sinon il devient nerveux. »

« Enceinte, on a eu des disputes pour des petits détails et ça a été la claque, au départ la claque et puis après vraiment tout de suite après la claque c'était excuse-moi et donc voilà j'ai pardonné parce qu'au départ c'était ridicule, enfin il n'y avait rien de sérieux dans nos disputes. »

« Je suis paralysée, je ne peux rien faire, j'ai l'impression qu'il a raison quand il me frappe. »

« C'est lui qui a raison, c'est lui qui me connaît le mieux, je vis avec lui 7 jours sur 7, 24h24, donc il n'y a que lui qui peut me juger, qui peut me connaître. »

« Je ne dis rien parce que pour moi il a raison, il a raison enfin... Oui il a raison. »

« J'ai honte. »

« Lorsque j'ai commencé à vivre avec cet homme, il était jaloux aussi bien de mes amis femmes que hommes, j'ai coupé les ponts en fait avec tout le monde donc on se retrouve seule. »

« A la limite des coups c'est des bleus et les bleus ça disparaît, à la limite je préfère largement avoir des coups alors que les paroles. »

« Les paroles ça reste, le plus dur à encaisser, ce sont les paroles, je les ai dans la tête les paroles. »

« Pourquoi les gens me croiraient... C'est mon histoire finalement c'est mon histoire... »

Extrait du court-métrage pédagogique « ANNA » - MIPROF – A visionner et télécharger sur

arretonslesviolences.gouv.fr

9. Les conséquences des violences pour la victime

▪ Conséquences physiques⁴

- Fractures, brûlures, blessures, strangulation, hématomes, atteintes oculaires et ORL, atteintes neurologiques par traumatisme crânien
- Bucco-dentaires : dents cassées ou fêlées, fracture/luxation/douleurs de l'articulation temporo-mandibulaire
- Fatigue intense, douleurs chroniques, céphalées (maux de tête), dorso-lombalgies (mal de dos)
- Atteintes génito-urinaires
- Pathologies obstétricales (avortement, prématurité, menaces d'accouchement prématuré, décollement placentaire, rupture des membranes, hypotrophie fœtale)
- Infections sexuellement transmissibles
- Grossesse non désirée (viol)

▪ Conséquences psychologiques et somatiques⁵

- États dépressifs avec risque de suicide
- États de stress post traumatique, généralement complexe en raison de la répétition des violences avec : intrusion de pensées, d'images, de sensations, de cauchemars, de reviviscences ; évitement des intrusions et des situations qui pourraient rappeler ou symboliser les événements traumatiques subis ; troubles d'hyper activation neurovégétative (état de qui-vive, sursaut, insomnie)
- Automutilation
- Troubles anxieux dits comorbides
- Troubles de l'estime de soi
- Honte, culpabilité
- Modification des croyances fondamentales antérieures concernant soi-même, les autres, le monde
- Conduites addictives
- Episodes de dépersonnalisation, confusion, stupeur, comportements paradoxaux, dits de « dissociation », lesquels résultent du blocage de la communication entre le cerveau émotionnel en hyperactivité et le lobe préfrontal qui est le centre décisionnel conscient.
- Décompensations des troubles de la personnalité consécutifs à des psychotraumatismes antérieurs vécus dans l'enfance mais qui peuvent être consécutifs à des violences actuelles répétées et dont la symptomatologie est résumée dans le tableau ci-après.

⁴ [Lettre de l'Observatoire national des violences faites aux femmes N°6 – Violences au sein du couple et violences sexuelles : impact sur la santé et prise en charge médicale des victimes](#)

⁵ Luxenberg T., Spinazzola J., Van der Kolk B.A, Complex trauma and disorders of extreme stress (DESNOS), Directions in psychiatry, 21 (25), 2001.

En 2013, l'OMS a conduit une étude visant à mesurer les violences subies par les femmes et leurs impacts sur la santé⁶ à partir d'enquêtes produites dans plusieurs pays.

Il en ressort que les femmes victimes de violences de la part de leur partenaire intime ont une probabilité :

- **2 fois plus élevée de connaître des problèmes de consommation d'alcool, de dépression et de recours à l'avortement**
 - **4,5 fois plus élevée de se suicider**
- **Conséquences chez les victimes d'évènements de vie traumatisants dans l'enfance**

Les traumatismes répétés constituent un facteur de risque qui, combiné à une fragilité de terrain, génétique par exemple, sont susceptibles de déclencher diverses maladies comme le démontre l'étude de Felitti⁷ dont les résultats sont résumés dans le tableau suivant :

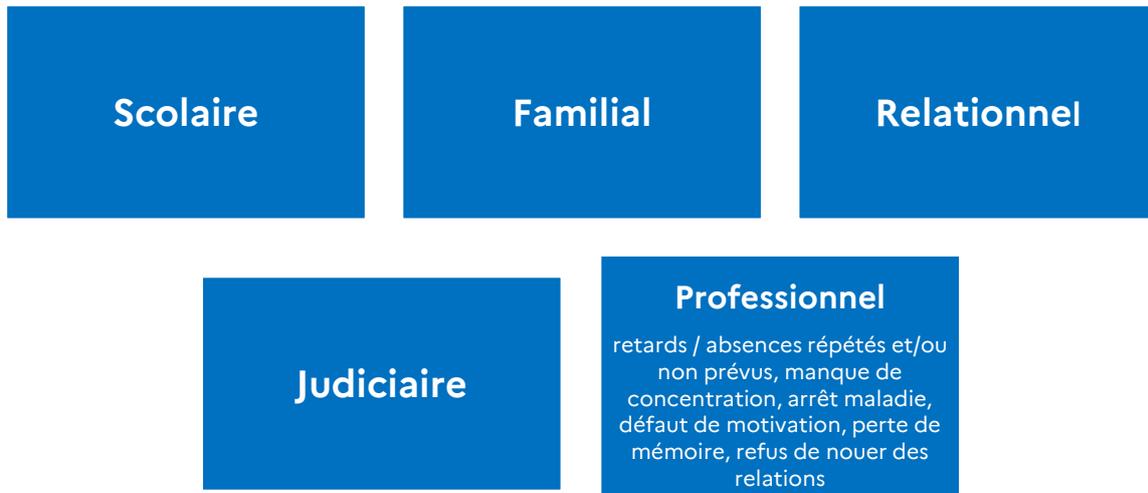
Conséquences de l'exposition à quatre évènements de vie pendant l'enfance (n=9 508 sur 13 494) Source : Felitti, 1998.

Conséquences	Facteur de risque
Tabagisme	x 2
Dépression durant plus de 2 semaines	x 4,6
Tentatives de suicide	x 12,2
Alcoolisme	x 7,4
Maladie sexuellement transmissible	x 2,5
Cancer	x 1,9
Broncho-pneumopathie chronique obstructive	x 3,9
Hépatite	x 2,5
État de santé précaire	x 2,2
Obésité sévère	x 1,6
Absence d'activités physiques de loisir	x 1,3
Toxicomanie	x 4,7
Toxicomanie parentérale	x 10,3
Coronaropathie	x 2,2
Agressions	x 2,4
Diabète	x 1,6
Fractures	x 1,6
> 50 partenaires sexuels	x 3,2

⁶ Global and regional estimates of violence against women: prevalence and health effects of intimate partner violence and non-partner sexual violence, OMS, 2013.

⁷ Felitti V.J., Anda R.F., Nordenberg D. et al., Relationship of childhood abuse and household dysfunction to many of leading causes of death in adults : the adverse childhood experiences (ACE) Study, Am J Prevent Med, 1998.

- Conséquences sociales sur le plan



Extrait du court-métrage de formation « ANNA »

Le médecin : *Alors, qu'est-ce qui vous amène ?*

Anna : *C'est pas grand-chose. Mais j'ai juste des aigreurs d'estomac. Donc ça m'empêche de dormir et même le Maalox ne fait rien donc je voulais savoir si vous n'aviez pas quelque chose d'un peu plus fort... Ça me donne des vertiges quand ça me prend, ça me plie en deux.*

Le médecin : *Et depuis quand ?*

Anna : *Mardi dernier, ça m'arrive quand je suis fatiguée. Du coup, je n'arrive pas à dormir et je suis... et je suis encore plus fatiguée. Enfin, j'arrive pas à m'en sortir.*

Le médecin : *Il y a quelque chose qui vous a contrariée ?*

Anna : *Non non, ça va, ça va bien...*

10. Les mécanismes neurobiologiques impliqués dans les conséquences psychotraumatiques des violences⁸

Lorsqu'une personne est exposée à une violence à laquelle elle ne peut échapper, cet événement crée un stress extrême et une réponse émotionnelle incontrôlable. Ce stress extrême entraîne un risque vital cardiovasculaire et neurologique par « survoltage » comme dans un circuit électrique.

Pour stopper ce risque fonctionnel, notre circuit neuronal disjoncte automatiquement grâce à la sécrétion de « drogues dures » sécrétées par le cerveau (endorphines et drogues « kétamine-like »).

Cette disjonction de notre circuit neuronal éteint le stress extrême créé par la violence et entraîne :

- **Une anesthésie psychique et physique : sidération**
- **Un état dissociatif (conscience altérée, dépersonnalisation, être spectateur de soi-même)**
- **Des troubles de la mémoire : amnésie et mémoire traumatique émotionnelle**

Cette mémoire traumatique émotionnelle est incontrôlable, hypersensible. Elle résulte du blocage de la communication entre le cerveau émotionnel en hyperactivité et le lobe préfrontal qui est le centre décisionnel conscient. Elle n'a pas été intégrée dans le disque dur du cerveau. Elle est piégée dans l'amygdale. Elle est le principal symptôme de l'état de stress post-traumatique. Après avoir subi des violences, certaines victimes peuvent apparaître comme confuses, leur comportement peut sembler surprenant et leurs propos contradictoires, ce qui peut être déstabilisant pour les professionnel.le.s.

Une personne qui développe des troubles de stress aiguë et des troubles de stress post traumatique peut présenter 3 grandes classes de symptômes suivants :

1 Revit continuellement la scène traumatique en pensée ou en cauchemars (symptômes de reviviscence). Ces flash-backs peuvent également se produire la journée. Elle peut reproduire exactement la même scène ou la déformer.

2 Cherche à éviter, volontairement ou involontairement, tout ce qui pourrait lui rappeler de près ou de loin le trauma (symptômes d'évitement et d'engourdissement émotionnel).

3 Est fréquemment aux aguets et en état d'hypervigilance (symptômes d'hyperveil) malgré l'absence de danger imminent.

L'ensemble de ces symptômes entraîne une souffrance significative de la personne, et/ou une altération de son fonctionnement social, professionnel ou dans d'autres domaines importants.

⁸ Court métrage pédagogique ELISA et son livret d'accompagnement co-réalisés par la MIPROF – à visionner et télécharger sur arretonslesviolences.gouv.fr

La personne peut avoir tendance à éviter les pensées et conversations qui lui rappellent le traumatisme, les lieux, les situations et les personnes susceptibles de leur rappeler la situation originelle. Leurs intérêts et leur mode relationnel se réduisent peu à peu.

Il n'est pas rare de voir apparaître chez la victime :

- **Un symptôme dépressif (tristesse de l'humeur, ralentissement psychomoteur, perte d'intérêt, insomnie, troubles de l'alimentation...)**
- **Idées suicidaires**
- **Conduites addictives, alcooliques, autres...**

Les victimes présentant cette mémoire traumatique vont mettre en place des stratégies de survie essentiellement des conduites d'évitement, de contrôle et d'hyper vigilance (retrait, phobies, troubles obsessionnels compulsifs) pour éviter de déclencher la mémoire traumatique.

Parfois, ces conduites d'évitement ne suffisent pas à calmer l'angoisse et à créer une **anesthésie affective et physique**. Ainsi, la personne est obligée de mettre en place des conduites dissociantes anesthésiantes telles que :

- **La prise de produits dissociants** (alcool, drogue, tabac, psychotropes)
- **Conduites à risque et mises en danger** (conduites routières à risque, jeux dangereux, sports extrêmes, conduites sexuelles à risque, automutilations, violences sur autrui, délinquance...)

Ces conduites sont responsables de **sentiments de culpabilité et d'une grande vulnérabilité accrue face à l'agresseur**. Ces conduites incontrôlables peuvent être déstabilisantes pour les professionnel.le.s qui interviennent auprès de la victime, s'ils n'ont pas été formés.

Une prise en charge médicale spécialisée et psychothérapique permet de relier les symptômes psychotraumatiques aux violences, d'en comprendre les mécanismes, de les contrôler.



Les stratégies de l'agresseur, l'emprise, les mécanismes neurobiologiques de protection et l'état de stress post-traumatique engendrent chez la victime des attitudes qui peuvent déstabiliser le ou la professionnelle :

- Confusion
- Indécision
- Changements dans ses déclarations sur la situation ou sur les faits
- Minimisation des violences voire impression d'y avoir consenti
- Réticence à accepter l'aide qui lui est proposée
- Attitude détachée...

Ces attitudes peuvent être interprétées à tort comme une ambivalence ou une forme d'acceptation des violences de la part de la victime, voire amener le professionnel à remettre en cause les violences.

Elles sont en réalité des **CONSEQUENCES** des violences subies.



**Pour aller plus loin, le clip pédagogique « Paroles d'expertes » :
*Que se passe-t-il pour la victime pendant et après les violences : les***

Carole AZUAR, Neurologue et chercheuse en neurosciences,
CHU de la Salpêtrière et Institut de la mémoire



**Pour aller plus loin le clip pédagogique « Paroles
d'expertes » :**

***Les conséquences psycho-traumatiques des violences :
la sidération, la dissociation, la mémoire traumatique
(12 mn 42)***

Muriel SALMONA, psychiatre spécialisée en traumatologie
et victimologie

11. Les conséquences pour les enfants exposés aux violences au sein du couple

La **Convention d'Istanbul** reconnaît dans son préambule que « les enfants sont des victimes de la violence domestique »⁹.

Les enfants sont co-victimes des violences au sein du couple.

En 2021 :

- 12 enfants ont été tués par l'un de leurs parents dans un contexte de violences au sein du couple

- 105 sont devenus orphelins

La littérature scientifique a montré que plus de **40%** des enfants exposés à des violences au sein du couple sont eux-mêmes **victimes de violences physiques ou psychologiques directes** par le même auteur et **que 80% sont présents au moment des actes de violences**. En protégeant la mère, les enfants sont protégés.

Les violences ne sont pas une simple histoire de passage à l'acte violent et isolé, c'est au contraire un contexte permanent de peur pour la mère et l'enfant. Les enfants ont peur que leur mère soit blessée ou tuée. Ils peuvent se sentir responsables de certaines scènes de violence entre leurs parents parce qu'ils sont parfois utilisés par l'agresseur comme prétexte déclencheur. **Ce climat de danger et de terreur affecte l'enfant dans sa construction et son développement.**

Ainsi, la violence conjugale a des conséquences graves :

- **Sur le développement et la construction de l'enfant** (stress post-traumatique, troubles du comportement, du sommeil, de l'alimentation, difficultés scolaires...)
- **Sur sa perception de la loi et sur son rapport au masculin/féminin.** Ces enfants ont plus de risques de reproduire la violence dans les rapports filles-garçons en tant qu'enfant, dans leurs rapports avec leurs mères, et dans leurs relations, en tant qu'adulte à l'intérieur de leur propre couple.
- **Sur sa relation avec l'autre.** Ainsi, certains de ces enfants reproduisent les violences vécues à la maison soit du fait du psycho-traumatisme soit du fait de l'apprentissage par imitation qui conduit à adopter une attitude de résolution des conflits par la violence et à avoir une faible tolérance à la frustration. Certains enfants peuvent perpétuer le rôle de l'agresseur et d'autres celui de la victime.

Grandir dans un contexte de violences dans le couple apprend à l'enfant que :

- La violence est une manière de **résoudre les conflits**.
- La violence est une manière de **gérer la frustration**.
- La violence peut être **niée**.
- La violence peut être **minimisée**.
- La violence **fait partie de l'intimité**.
- La violence est **acceptable dans la relation entre un homme et une femme**.

⁹ [Convention du Conseil de l'Europe sur la prévention et la lutte contre la violence à l'égard des femmes et la violence domestique, 2014.](#)

Pour rompre le cycle de la reproduction, il est essentiel que l'enfant sache qu'il peut s'épanouir dans un contexte de sécurité et que d'autres modèles non violents et égalitaires existent dans les relations avec autrui.

Les comportements classiques d'un père dans la question de violences au sein du couple :

- Dévaloriser et injurier la mère en présence des enfants
- Décider de tout sans demander l'accord de la mère (rdv médicaux, activités périscolaires)
- Empêcher la mère d'avoir accès aux dossiers scolaires et médicaux des enfants
- Menacer de garder les enfants si la mère envisage une séparation
- Menacer de faire du mal aux enfants si la mère parle des violences
- Reprocher à la mère la « mauvaise conduite des enfants » et les « mauvais résultats ».

« Si tu vas à la police ou si tu en parles, ils vont te retirer les enfants et les placer. »

« Tu es une mauvaise mère. »

« Tu ne sais pas t'occuper des enfants. »

Parler de la violence permet à l'enfant de sortir de la loi du silence imposé par l'agresseur et du déni qui entourent la violence. Le ou la professionnelle aide l'enfant à verbaliser ce qu'il vit et ce qu'il ressent.

Pour soutenir la mère, vous pouvez lui dire « qu'être mère, c'est difficile dans ces situations de violence. »

A DIRE A L'ENFANT

La loi interdit et punit les violences.

Ton père/beau-père n'a pas le droit de faire ça ni à ta mère, ni à toi.

Ce que ton père/beau-père a fait s'appelle la violence.

La violence n'est pas de ta faute, ni de la faute de ta maman.

Il existe des personnes qui peuvent vous aider toi et ta maman.

ANNA

Extrait du court-métrage de formation

Anna : Un seul, Louise, elle a 9 ans.

Ça va, ça va bien, Louise a un peu de problème en ce moment à l'école, depuis quelques jours on a l'impression qu'elle est dans une période de régression, elle a même fait pipi au lit.

En fait, il m'a traînée par les cheveux devant ma fille. On s'est disputés. Mais ça n'arrive pas tout le temps.



Pour aller plus loin, voir le **kit pédagogique TOM ET LENA** :
« L'impact des violences au sein du couple sur les enfants »¹⁰



Pour aller plus loin : le clip pédagogique « Parole d'expert »

« *L'impact des violences au sein du couple sur les enfants* » (12 min)

Edouard Durand Magistrat, co-président de la CIIVISE

<https://arretonslesviolences.gouv.fr/>

¹⁰ Court métrage et son livret d'accompagnement Tom et Léna, co-réalisé par la MIPROF – A visionner et télécharger sur arretonslesviolences.gouv.fr

II. L'INTERVENTION DU PHARMACIEN OU DE LA PHARMACIENNE AUPRES DES VICTIMES DE VIOLENCES AU SEIN DU COUPLE

1. Les spécificités de l'intervention auprès d'une victime de violences au sein du couple

L'intervention auprès des femmes victimes de violences au sein du couple nécessite de la part du professionnel une connaissance des mécanismes des violences et du psychotraumatisme, de la stratégie de l'agresseur et des conséquences de ces violences sur la victime.



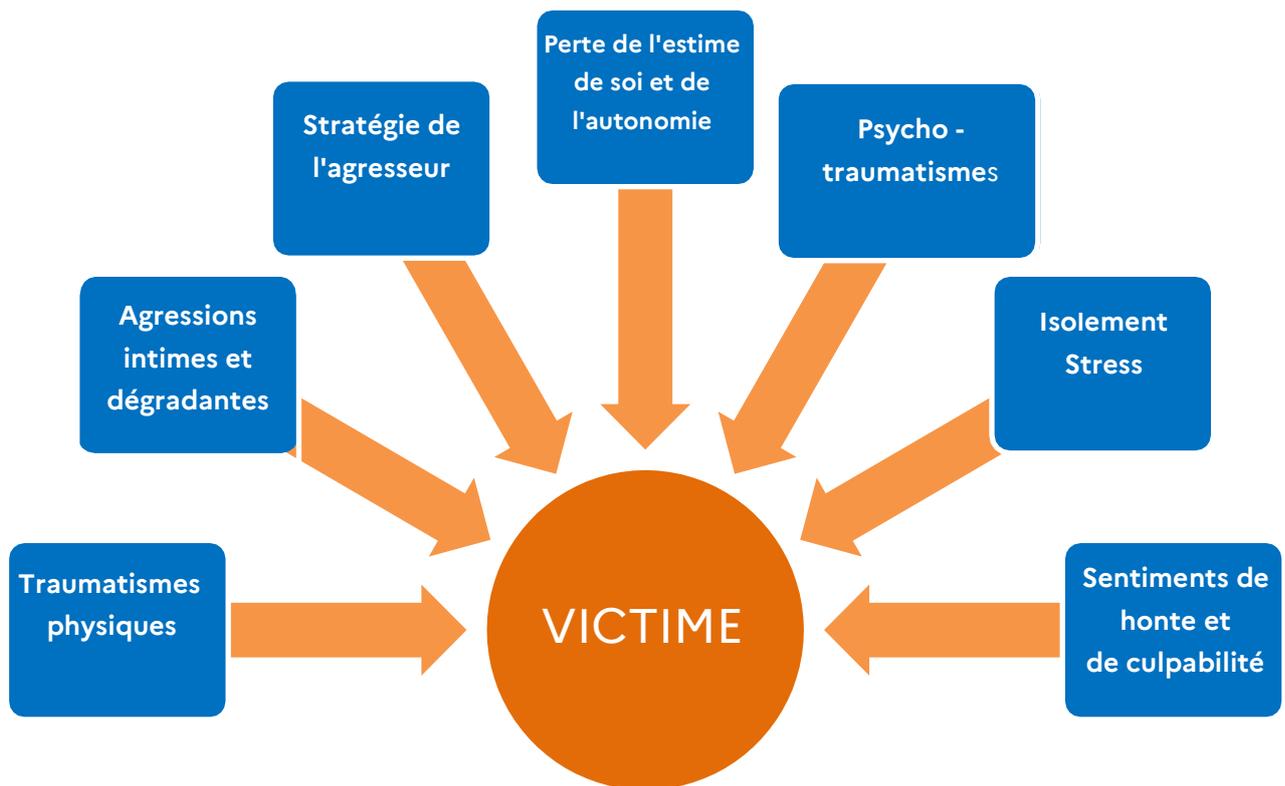
Il est difficile pour la victime de parler des violences qu'elle subit ou a subi. Plusieurs raisons permettent de l'expliquer :

- Les **traumatismes physiques et psychiques** subis par la victime, notamment les blessures physiques, la terreur, l'angoisse et la confrontation à la mort. Les conséquences de ces traumatismes expliquent le ou les comportements parfois déstabilisants de certaines victimes (volubilité, indifférence, agressivité, amnésie, agitation, désorientation dans le temps et l'espace...).
- Les **sentiments ressentis** par la victime, notamment la culpabilité, la honte, la peur de ne pas être crue, la minimisation des faits.
- Le **caractère intime et dégradant** des violences.
- Les **liens qui existent avec l'auteur des faits**.

Ces éléments permettent de mieux appréhender **les hésitations, les projets ou tentatives de séparation suivis d'un retour au domicile conjugal**. Ceux-ci doivent être compris comme des **effets de l'emprise** et non comme le signe d'une ambivalence de la victime, en aucun cas comme la démonstration de sa co-responsabilité dans les violences qu'elle subit.

Ils peuvent induire des comportements déstabilisants pour le ou la professionnelle :

- **Changement et incohérence dans les déclarations**
- **Détachement dans la manière de raconter les faits**
- **Minimisation des faits**



C'est la raison pour laquelle le premier contact sera particulièrement déterminant dans la création d'un **climat de sécurité, de confiance et de confidentialité**.

Les premières attitudes et paroles faciliteront la communication et la relation avec la victime. Ils feront baisser l'angoisse créée par la ou les agressions. La reconstruction de la victime passe tout d'abord par sa restauration comme sujet en opposition à la position d'objet dans laquelle l'agresseur l'a mise.

Ces interventions spécifiques impliquent que le ou la professionnelle questionne ses propres représentations de la violence. En effet, la violence a des retentissements propres à chacun en raison de nos expériences personnelles et professionnelles en lien avec celle-ci.

La violence engendre des émotions et des réactions parfois contradictoires (colère, angoisse, exaspération, douleur...) lesquelles peuvent générer parfois des attitudes négatives par rapport à la femme victime (doute, banalisation, rejet, jugement...).

Il convient de les identifier et de les comprendre pour mieux accompagner la victime et respecter ses choix.

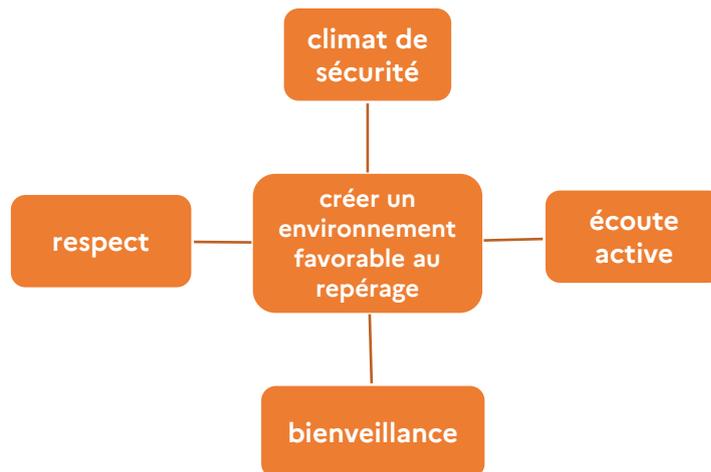
Communication du professionnel pour aller à l'encontre de celle de l'agresseur

Stratégies de l'agresseur	Conseils sur la conduite à tenir en tant que professionnel.le
<p>Il isole la victime. Il la coupe de son entourage amical, professionnel et familial. Il la surveille.</p>	<p>RASSURER en indiquant qu'un réseau de professionnel.le.s et d'associations est là pour l'aider.</p> <p>COMMUNIQUER :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sur le numéro 39 19 et les associations locales - Les coordonnées des partenaires : médecin, service social <p>AIDER à identifier les soutiens et relais possibles dans l'entourage amical, professionnel, familial.</p> <p>SIGNIFIER sa disponibilité.</p>
<p>Il la dévalorise. Il l'humilie. Il l'insulte.</p>	<p>VALORISER la victime et les démarches qu'elle entreprend.</p> <p>SOULIGNER son acte de courage que représente la révélation des violences.</p>
<p>Il la fait taire. Il la persuade que personne ne la croira. Il la considère comme sa propriété. Il décide de tout.</p>	<p>ECOUTER avec attention et respect. CROIRE ce qu'elle vous révèle et le lui dire. La laisser s'exprimer. L'aider à formuler ses demandes d'aide. Respecter ses choix et les accompagner.</p>
<p>Il reporte systématiquement la responsabilité de ses actes sur sa victime. Il se trouve toujours d'excellentes justifications. Il la culpabilise. Il minimise voire nie les violences.</p>	<p>INFORMER la victime que :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la violence est interdite et punie par la loi. - quelles que soient les explications et les circonstances, rien ne justifie les violences. - le seul responsable des violences est l'auteur. - elle est en droit de déposer plainte. <p>EVALUER le danger</p>

2. Posture professionnelle recommandée

Pour la femme qui révèle les violences dont elle est victime, l'entretien avec un ou une professionnelle est une étape importante dans sa reconstruction. Il est difficile pour une victime de parler des violences subies, 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 la 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
Ne pas banaliser ni minimiser les faits	Ne pas porter de jugement sur le comportement de la victime, notamment en raison de ses reprises de vie commune avec son agresseur	Ecarter tout préjugé ou présumé sur la situation de la victime
Affirmer que les faits de violence sont interdits et punis par la loi	Ne pas tenir un discours infantilisant, moralisateur ou culpabilisant	Valoriser la démarche de se confier / de demander de l'aide

A 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.

Appeler le 39 19 pour être informée de vos droits et connaître les associations d'aide près de chez vous.

A EVITER DE DIRE

Pourquoi acceptez-vous ça ?

Vous rendez vous compte de ce qu'il vous fait subir ?

Tout va s'arranger entre lui et vous.

Ce n'est pas si grave que ça.

C'est un malade !

Pourquoi n'êtes-vous pas partie ?

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

3. Repérage d'une situation de violences au sein du couple



Dans les espaces d'attente, il est recommandé de mettre en évidence des affiches et des brochures¹¹ à destination 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.

3.1 Que faire si une femme révèle spontanément les 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
- Se préoccuper de la présence d'enfant au domicile afin d'informer des conséquences des violences sur leur santé et leur sécurité.
- Lui conseiller d'appeler le **39 19 Violences Femmes Info**.
- Lui transmettre les **coordonnées d'associations d'aides aux victimes et/ou de professionnel.le.s de proximité** (santé, services sociaux...) qui pourront l'aider à se protéger et à protéger ses enfants.
- Dans le cadre du dispositif « Alerte pharmacie », **lorsqu'une victime se signale à l'officine, composer le 17**, sous réserve de son accord.

¹¹ Des outils d'information et de communication (affiches, brochures) sont disponibles sur les sites www.cespharm.fr (rubrique « catalogue / violences familiales ») et <https://arretonslesviolences.gouv.fr/je-suis-professionnel/outils-de-communication>

3.2 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** :

Aspects non verbaux	Signes cliniques évocateurs	Comportement inadapté du conjoint
<ul style="list-style-type: none">• gestes• regards (fuyants par exemple)• attitudes (par exemple : évitement, comportement craintif)• pleurs• mimiques	<ul style="list-style-type: none">• 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, stupéfiant, médicaments)• troubles du sommeil et de l'alimentation• anxiété, dépression, idées suicidaires, tentative de suicide	<ul style="list-style-type: none">• 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 violence¹² :**
A 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](tel:3919), arretonslesviolences.gouv.fr
 - Signaler sa disponibilité si elle souhaite parler ultérieurement
- **Si la personne révèle une situation de violence au sein du couple :** se référer à la conduite à tenir préconisée à la page précédente.

¹² Repérage des femmes victimes de violences au sein du couple, [Recommandations pour la pratique clinique, Haute Autorité de Santé](#), mis à jour décembre 2020, p13.



Les femmes en situation de handicap risquent davantage d'être victimes de violences.

La vulnérabilité et la dépendance induites par une situation de handicap peut amplifier ces violences ou être à l'origine d'actes spécifiques de violences. Elles peuvent par ailleurs constituer un frein à la libération de la parole.¹³

**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.

¹³ Pour aller plus loin, consulter le livret pédagogique « Les violences au sein du couple et/ou sexuelles faites aux femmes en situation de handicap » : www.arretonslesviolences.gouv.fr

4. Orientation d'une victime de violences au sein du couple

Il est important que les victimes de violences puissent être **informées de leurs droits et connaître les personnes compétentes pour les accompagner dans leurs démarches.**

Le rôle du pharmacien ou de la pharmacienne qui travaille au contact du public est essentiel pour les femmes victimes de violences. Il ou elle peut **communiquer les coordonnées de professionnel.le.s** qui permettront à la victime de bénéficier d'une prise en charge adaptée à sa situation et d'engager des démarches nécessaires, notamment à sa protection.

L'orientation vers un réseau médical

La continuité des soins est un point clé pour permettre à la victime de retrouver son autonomie. Il est nécessaire que le ou la professionnelle **identifie les relais** sur lesquels il ou elle pourra s'appuyer, **en interne dans sa structure, et en externe** (notamment en lien avec le médecin, les structures hospitalières, territoriales, libérales, les unités de prise en charge du psychotraumatisme...) afin de proposer à la patiente victime une orientation adaptée.

L'orientation vers le réseau d'accompagnement social, judiciaire et associatif

- Les services sociaux :

Ils jouent un rôle fondamental dans l'accompagnement des victimes et l'accès aux droits : logement, famille, emploi, précarité.

Les victimes peuvent être orientées vers :

- **Les Centres communaux ou intercommunaux d'action sociale.** Des travailleurs sociaux et travailleuses sociales peuvent recevoir et accompagner les victimes sur plusieurs aspects de leurs situations personnelle, familiale et professionnelle. Certains ont mis en place des numéros de téléphone ou des accueils spécialisés pour les victimes de violences au sein du couple.

- **Les Conseils départementaux** ont une mission d'accompagnement social. Certains départements disposent d'un observatoire des violences faites aux femmes et mettent à disposition sur leur site internet des informations pour les victimes, dont les coordonnées de professionnel.le.s et d'associations.

- Les services de police et de gendarmerie

La victime peut déposer plainte auprès d'un commissariat ou d'une brigade de gendarmerie.

Les forces de l'ordre doivent recevoir la plainte de la victime et diligenter une enquête sous l'autorité du ou de la procureure de la République. Les écrits professionnels (certificats médicaux, attestations...) contribuent à établir la matérialité des faits dénoncés.

Ils procèdent à l'audition détaillée de la victime. Ils l'orientent vers les partenaires institutionnels et/ou associatifs assurant une prise en charge psycho-sociale, médicale et juridique. Au sein de certaines de leurs structures, il existe des intervenants sociaux et/ou des psychologues et/ou des permanences d'associations d'aide aux victimes ou spécialisées dans la lutte contre les violences faites aux femmes.

Pour les personnes dites dépendantes ou à mobilité réduite, il est possible de déposer plainte à domicile. La victime qui ne peut pas se déplacer et qui souhaite déposer plainte a la possibilité de prendre rendez-vous par téléphone avec les agents et agentes de police nationale ou de gendarmerie qui se rendront auprès de la personne pour enregistrer sa plainte.

La plateforme numérique de signalement des atteintes aux personnes et d'accompagnement des victimes (PNAV) permet d'échanger sous forme de **tchat** avec des policier.e.s ou des gendarmes spécialement formé.e.s aux violences sexistes et sexuelles. **Anonyme et gratuite, elle est accessible 24h/24 et 7j/7** via le site internet arretonslesviolences.gouv.fr depuis un ordinateur, une tablette ou un smartphone.

Sans obligation de déclarer son identité, la victime pourra, au cours d'un échange individualisé, signaler les faits de violences sexuelles et/ou sexistes qu'elle a subi et pour lesquels elle est en recherche d'informations, de conseils ou d'assistance.

Elle pourra bénéficier d'une orientation et d'un accompagnement dans ses démarches directement de chez elle vers un service de police, une unité de gendarmerie, des professionnel.le.s ou une association susceptible de lui venir en aide.

Ce portail peut également être utilisé par des témoins de violences sexuelles et sexistes pour signaler des faits à la gendarmerie ou à la police.

- [Les professionnel.le.s de justice](#)

Le ou la **procureure de la République** reçoit les plaintes des victimes et juge de l'opportunité des poursuites des auteurs. Les poursuites engagées par le ou la procureure de la République contre le mis en cause peuvent avoir lieu même si la victime ne porte pas plainte.

Le ou la **juge aux affaires familiales** statue notamment dans le cadre de diverses mesures de protection des victimes (éviction du conjoint violent, ordonnance de protection...).

Les **avocates et avocats** représentent les droits des victimes. Certains barreaux établissent des listes d'avocat.e.s spécialisé.e.s dans la problématique des violences faites aux femmes.

- [Les associations d'aide aux victimes](#)

Elles accompagnent les femmes victimes dans leurs démarches sociales et judiciaires.

Il existe plusieurs types d'associations :

- **Les associations de lutte contre les violences faites aux femmes** (AVFT, CNIDFF, CFCV, FNSF, FDFA...).
- **Les associations généralistes d'aide aux victimes adhérentes à l'Institut National d'Aide aux Victime et de Médiation** (France Victimes)

Pour trouver les associations locales et nationales :

- contacter le **3919 - Violences femmes info**
- consulter le site www.arretonslesviolences.gouv.fr

- [Le numéro d'écoute 3919](#)



Numéro d'écoute national destiné aux femmes victimes de toutes formes de violences (violences au sein du couple, violences sexuelles, violences au travail, mutilations sexuelles féminines, mariages forcés, etc.). Il est également destiné à leur entourage et aux professionnel·le·s concerné·e·s.

Anonyme et gratuit (en métropole et dans les DOM), accessible 24h/24 et 7 j/7.

Il est également accessible aux personnes en situation de handicap.

Les écoutantes du 3919 assurent une écoute, une information, et une orientation adaptée vers les dispositifs locaux d'accompagnement et de prise en charge (démarches juridiques, trouver un logement, être prise en charge sur le plan psychologique, solutions adaptées pour les enfants, etc.)

Les appels au 3919 ne laissent pas de trace sur les factures de téléphone.

- [Les numéros d'urgence](#)

En cas d'urgence ou de danger immédiat pour la victime, ses enfants ou pour vous-même, les numéros d'urgence sont :

- **17 : police ou gendarmerie**
- **18 : pompiers**
- **15 : SAMU**
- **112 : numéro d'urgence européen**
- **114 : numéro d'appel d'urgence pour les personnes sourdes et malentendantes**

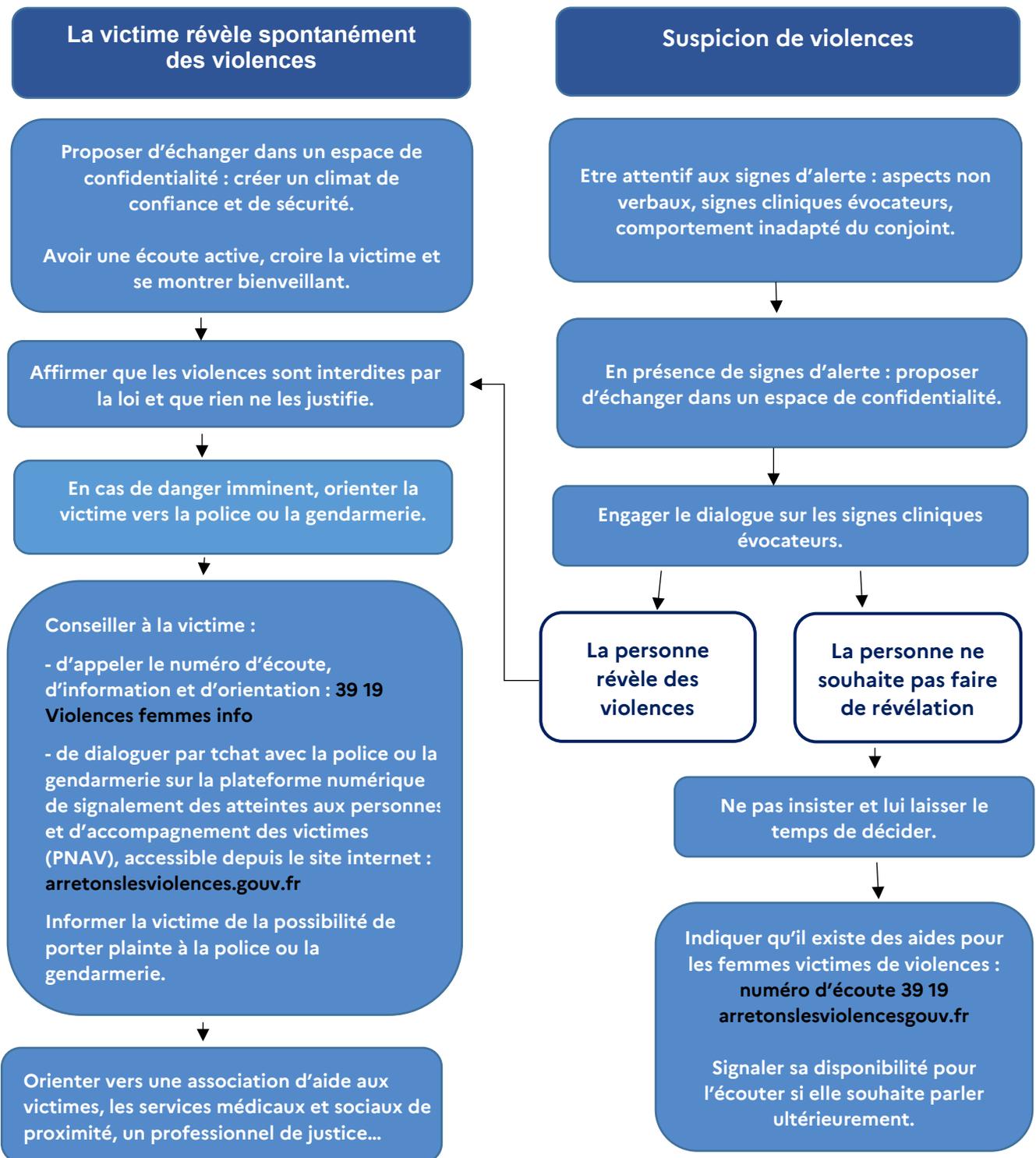
Ces numéros d'urgence sont gratuits et peuvent être composés à partir d'un téléphone fixe ou portable, même bloqué ou sans crédit.

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

**Si elle ne veut pas porter plainte ou prendre contact avec des
professionnel.le.s
ou associations tout de suite, elle est décisionnaire.**

Elle pourra les contacter lorsqu'elle sera prête.

5. 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

Annexes

Annexe 1 : Un dispositif partenarial de repérage, d'accompagnement et de prise en charge de la femme victime au sein du couple



De nombreux acteurs interviennent dans le parcours d'une femme victime de violences au sein du couple. Il n'y a toutefois pas de chronologie prédéfinie de leurs interventions respectives.

Le rôle de chaque acteur ou actrice est important tant dans la phase de repérage que d'accompagnement de la victime et de ses enfants.

Chacun peut apporter une solution à la victime dans son domaine de compétence car les besoins et demandes des femmes victimes sont multiples (d'ordre social, médical, juridique, psychologique...).

Chaque professionnel doit inscrire son action au sein d'un **réseau partenarial**, de manière à favoriser une prise en charge adaptée et décloisonnée.

Seul cet accompagnement pluridisciplinaire permettra à la victime de sortir du cycle de la violence et de se reconstruire. **Protéger une femme victime, c'est lui permettre de reprendre sa vie en main et d'effectuer les démarches nécessaires en respectant son rythme.**

Annexe 2 : Conseils pratiques pour préparer la séparation

Le scénario de protection

Si la femme n'est pas prête à se séparer de l'agresseur, vous pouvez lui donner des conseils simples qui lui permettront de préparer sa séparation et faire face à une situation de crise. Ces stratégies qu'elle met en place lui permettront de prendre des mesures de protection pour elle-même et éventuellement ses enfants :

- Identifier des personnes pouvant lui venir en aide en cas d'urgence
- Enregistrer dans son téléphone portable et apprendre par cœur les numéros de téléphone importants (police, SAMU, permanences téléphoniques de services d'aide aux victimes...)
- Informer les enfants sur la conduite à tenir (aller chez les voisins, téléphoner au 15,17,114...)
- Scanner et enregistrer dans une boîte mail connue uniquement de la femme, sur la plateforme en ligne gratuite et sécurisée www.memo-de-vie.org ou déposer en lieu sûr (chez son avocat.e, des proches ou des associations) certains documents (papiers d'identité, carte vitale, bulletins de salaire, diplômes, documents bancaires, titres personnels de propriété...), ainsi que les éléments de preuve qui constituent son dossier (certificats médicaux, récépissé de dépôt de plainte, main courante, décisions judiciaires...)
- Ouvrir un compte bancaire personnel à son nom de naissance avec une adresse différente de celle de l'agresseur

Annexe 3 : Contacts utiles

NUMEROS D'URGENCE	
Police ou gendarmerie	17
Pompiers	18
SAMU	15
Numéro d'urgence européen	112
Numéro d'urgence pour les personnes sourdes, malentendantes, aphasiques	114

NUMERO D'ECOUTE NATIONALE	
Violences Femmes Info	39 19

STRUCTURES D'AIDE	
STRUCTURES	NOMS/COORDONNEES (à compléter)
Associations spécialisées dans les violences faites aux femmes et l'aide aux victimes ¹⁴	
Services médicaux de proximité	
Centre communal d'action social (CCAS)	
Conseil départemental	

¹⁴ 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>

LES OUTILS DE FORMATION DE LA MIPROF

Courts-métrages, livrets de formation,
fiches réflexes et clips pédagogiques

L'ensemble de ces outils pédagogiques sont visibles et téléchargeables sur <https://arretonslesviolences.gouv.fr/>

VIOLENCES FAITES AUX FEMMES

Ces outils **expliquent les différentes formes et mécanismes des violences, leurs conséquences pour la victime et préconisent des pratiques professionnelles** pour mieux repérer, accompagner et orienter les femmes victimes. Ils sont destinés à tous les professionnels qui interviennent auprès de femmes victimes.



LES VIOLENCES AU SEIN DU COUPLE



ANNA

court-métrage, livret pédagogique
et fiches réflexes

16 min

VF et version sous-titrée anglais
Réalisé par Johanna Bedeau et Laurent
Benaïm, avec Aurélia Petit et Marc Citti

LES VIOLENCES SEXUELLES



ELISA

court-métrage, livret pédagogique
et fiches réflexes

13 min

Réalisé par Johanna Bedeau,
avec Laure Calamy et Aurélia Petit

L'IMPACT DES VIOLENCES AU SEIN DU COUPLE SUR LES ENFANTS



TOM ET LENA

court-métrage et livret pédagogique

15 min

Réalisé par Johanna Bedeau,
avec Swann Arlaud et Sarah Le Picard

HARCÈLEMENT SEXISTE ET VIOLENCES SEXUELLES DANS LES TRANSPORTS PUBLICS



ET VOUS, COMMENT REAGIRIEZ- VOUS SI VOUS ETIEZ DANS CE BUS?

court-métrage et livret pédagogique

17 min

Produit par TAC production
et conçue par Parties Prenantes
Réalisé avec le soutien de MAN Truck
et Bus France

L'ORDONNANCE DE PROTECTION



PROTECTION SUR ORDONNANCE

court-métrage et livret pédagogique

11 min

Réalisé par Virginie Kahn, avec Jacqueline
Corado, Julia Leblanc-Lacoste,
Arnaud Charrin, Margaux Blidon-Esnault,
Philippe Cariou

LES VIOLENCES SEXUELLES DANS LES RELATIONS DE TRAVAIL



UNE FEMME COMME MOI

court-métrage et livret pédagogique

25 min

Réalisé par Johanna Bedeau avec Nathalie
Boutefeu, Noémie Merlant, Aurélia Petit,
Hyam Zaytoun

LES MUTILATIONS SEXUELLES FÉMININES



BILAKORO

court-métrage, livret pédagogique
et fiche réflexe

21 min

Réalisé par Johanna Bedeau
et Laurent Benaïm

LES MARIAGES FORCÉS



PAROLES DE VICTIME

vidéo et livret pédagogique

1 min

LES ÉCRITS PROFESSIONNELS

Des modèles de certificats médicaux et d'attestations accompagnés de leurs notices explicatives sont téléchargeables



Les courts-métrages ANNA, ELISA et TOM ET LENA et les CLIPS PAROLES D'EXPERTES ET EXPERTS existent en version sous-titrée française et LSF. Les courts-métrages ANNA, ELISA, TOM ET LENA et PROTECTION SUR ORDONNANCE existent en audiodescription.

ACCUEIL ET ORIENTATION

Guide pratique et fiche réflexe

pour tous les agents et agentes en situation d'accueil ou en contact avec le public

2 clips animés :

- ▶ **Les violences au sein du couple et leurs conséquences - 6 min**
- ▶ **Accueillir et orienter une femme majeure victime de violences au sein du couple - 6 min**

FEMMES EN SITUATION DE HANDICAP

Fiche-réflexe

spécifiquement dédiée au repérage, à la prise en charge et à l'accompagnement des femmes en situation de handicap victimes de violences au sein du couple et/ou de violences sexuelles

FEMMES DANS LES OUTRE-MER

Fiche-réflexe

spécifiquement dédiée au repérage, à la prise en charge et à l'accompagnement des femmes dans les territoires d'outre-mer victimes de violences au sein du couple et/ou de violences sexuelles

PAROLES D'EXPERTES ET D'EXPERTS - CLIPS PÉDAGOGIQUES



Les différences entre conflit et violences - 4 min

Les mécanismes des violences au sein du couple - 6 min 30

Ernestine RONAI,
Responsable de l'Observatoire des violences envers les femmes du conseil départemental de la Seine-Saint-Denis



Les conséquences psycho-traumatiques des violences : la sidération, la dissociation, la mémoire traumatique

13 min

Muriel SALMONA,
Psychiatre spécialisée en traumatologie et victimologie



Que se passe-t-il pour la victime pendant et après les violences : les impacts du stress aigu et du stress chronique

11 min

Carole AZUAR,
Neurologue et chercheuse en neurosciences, CHU de la Salpêtrière et Institut de la mémoire



L'impact des violences au sein du couple sur les enfants

13 min

Edouard DURAND,
Juge des enfants – co-président de la Commission Indépendante sur l'Inceste et les Violences Sexuelles faites aux Enfants

TRAITE DES ÊTRES HUMAINS

Ces outils pédagogiques (livrets de formation et fiches réflexes) ont pour objet de mieux identifier, prendre en charge et accompagner les victimes de traite des êtres humains.

- ✓ L'identification et la protection des victimes de traite des êtres humains



Ce guide est téléchargeable*

- ✓ L'action de l'éducateur auprès du mineur victime de traite des êtres humains
- ✓ L'identification et l'orientation des victimes de TEH à des fins d'exploitation par le travail à destination des agents de contrôle de l'inspection du travail
- ✓ L'identification et la protection des mineurs à destination des services enquêteurs non spécialisés et des magistrats
- ✓ La traite des êtres humains dans le contexte des opérations extérieures à destination des enquêteurs de la gendarmerie préventive

Ces outils de formation peuvent être demandés à l'adresse formation-TEH@miprof.gouv.fr

* <https://www.egalite-femmes-hommes.gouv.fr/lidentification-et-la-protection-des-victimes-de-traite-des-etres-humains-guide-de-formation>

Annexe 5 : L'affiche de la campagne nationale de lutte contre les violences faites aux femmes



DES PROFESSIONNELS SONT ENGAGÉS À VOS CÔTÉS

**TOUS MOBILISÉS
CONTRE LES
VIOLENCES FAITES
AUX FEMMES**

#NeRienLaisserPasser
Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site :
ArretonsLesViolences.gouv.fr

**ARRÊTONS
LES
VIOLENCES
3919**

NUMÉROS
D'URGENCE
17 **114**



**MINISTÈRE
CHARGÉ DE L'ÉGALITÉ
ENTRE LES FEMMES
ET LES HOMMES,
DE LA DIVERSITÉ ET DE
L'ÉGALITÉ DES CHANCES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



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 psychotraumatisme. 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/de la 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 :

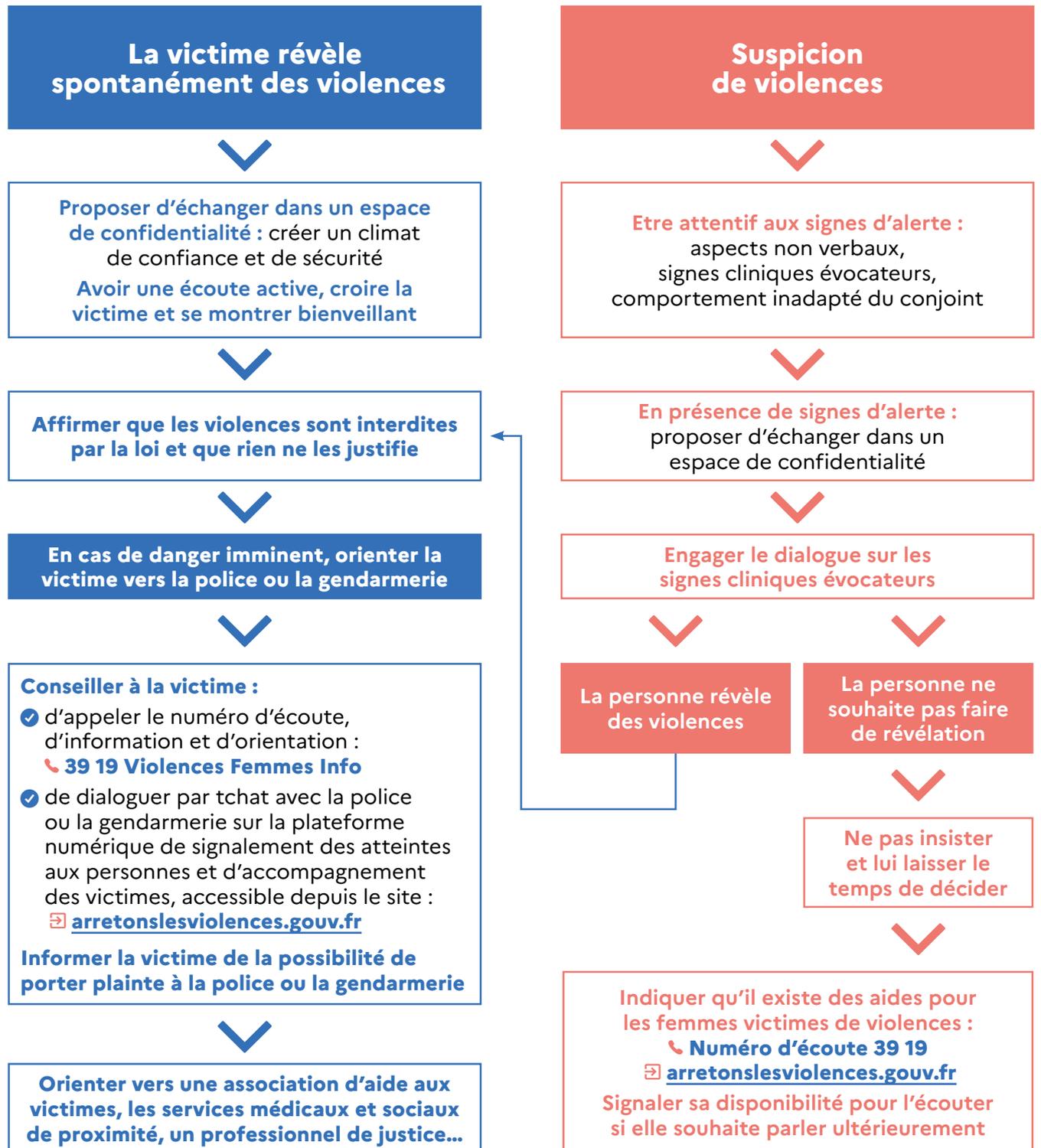
<https://arretonslaviolences.gouv.fr> (Espace professionnel)

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 17	Pompiers 18	SAMU 15	Numéro d'urgence européen 112	Numéro d'urgence pour les personnes sourdes, malentendantes, aphasiques 114
--	-----------------------	-------------------	---	---



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 ⁽¹⁾	
Services médicaux de proximité	
Centre communal d'action sociale (CCAS)	
Conseil départemental	

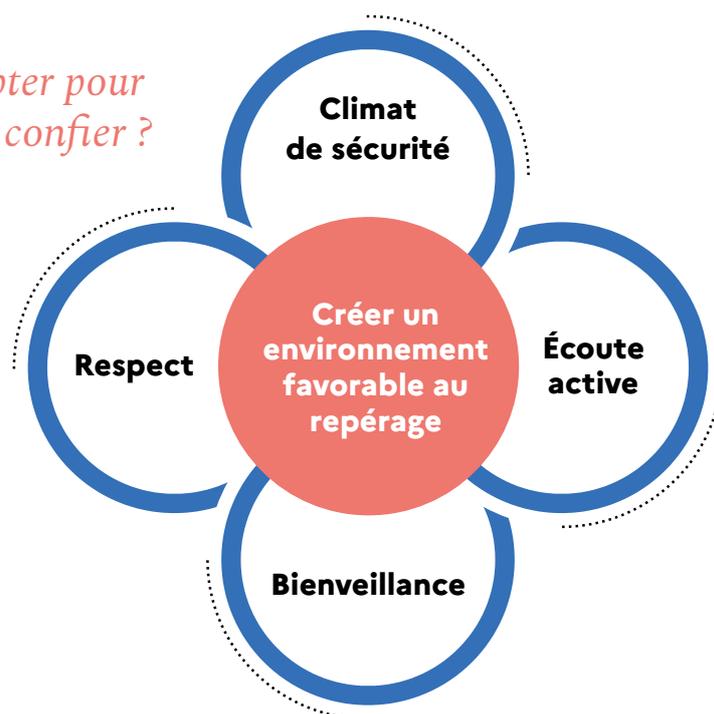
¹ - La liste des associations locales et nationales est disponible sur le site internet : <https://arretonslesviolences.gouv.fr/associations-de-lutte-contre-les-violences-sexistes-et-sexuelles>

POSTURE PROFESSIONNELLE RECOMMANDÉE

Pour 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 affiches² et des brochures² 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
- ✓ 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.

² - Des outils d'information et de communication (affiches, brochures) sont disponibles sur les sites internet : <https://arretonslesviolences.gouv.fr> et 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**³ :



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

Bien 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 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)

Accueil à l'officine des femmes victimes de violences : repérer, conseiller et orienter

Ernestine RONAI*
Coordinatrice nationale
"violences faites
aux femmes" de la Miprof
Annie GARCIA
Conseillère technique

Mission interministérielle
pour la protection
des femmes contre
les violences et la lutte
contre la traite des êtres
humains (Miprof),
14 avenue Duquesne,
75350 Paris, France

Bien que fréquentes, les violences faites aux femmes sont trop souvent ignorées. Elles doivent être la préoccupation de tous les professionnels de santé et notamment du pharmacien qui est particulièrement accessible. Professionnel de premier recours, il doit être en capacité d'accueillir et d'orienter une femme victime, avec tact et conviction.

© 2014 Publié par Elsevier Masson SAS

Mots clés - pharmacien d'officine ; premier recours ; sensibilisation ; violence faite aux femmes

Dealing in the pharmacy with female victims of violence: identifying, advising, orienting. Although frequent, violence against women is too often ignored. It must be the concern of all healthcare professionals and especially pharmacists who are particularly accessible. As frontline healthcare professionals, they must be able to advise and orient a female victim, with tact and conviction.

© 2014 Published by Elsevier Masson SAS

Keywords - awareness raising; community pharmacist; front line; violence against woman

Chaque année, en France, 201 000 femmes âgées de 18 à 59 ans sont victimes de violences physiques et/ou sexuelles de la part de leur conjoint ou de leur ex-conjoint et 83 000 subissent un viol ou une tentative de viol. Les répercussions de ces violences sur l'état de santé physique et psychique des victimes, comme sur la globalité de leur existence, sont multiples et lourdes.

Le pharmacien en première ligne

Tous les jours, des milliers de patientes poussent la porte d'une pharmacie. Avec plus de 22 000 officines et une densité d'une pharmacie pour 2 900 habitants, le pharmacien se trouve en première ligne pour accueillir les victimes de violences. Il doit être capable de proposer une prise en

charge du symptôme clinique lorsque celui-ci motive la demande de la patiente, mais aussi de détecter, soutenir et orienter la femme victime de brutalité.

Une posture professionnelle adaptée

Le pharmacien doit savoir adopter une attitude adaptée et délivrer un certain nombre de conseils (encadré 1) :

- avoir une attitude bienveillante ;
- préserver la confidentialité ;
- affirmer clairement que les violences sont interdites par la loi ;
- énoncer que les actes de violence relèvent de la seule responsabilité de leur auteur ;
- inviter la victime à appeler le 3919 (Violences femmes info), numéro gratuit d'écoute et d'information anonyme (depuis un poste fixe et

mobile en métropole et dans les départements d'outre-mer), ouvert du lundi au vendredi de 9 à 22 heures et les samedis, dimanches et jours fériés de 9 à 18 heures, et qui n'est pas repérable sur les factures et les téléphones ;

- conseiller à la patiente de se rendre, en cas d'urgence, dans les locaux des services de police ou de gendarmerie, ou encore d'appeler le 17 qui permet de joindre ces services (ou le 112 d'un téléphone portable).

Une affiche pour susciter le dialogue

Pour inciter les femmes victimes de violences à se confier, à demander de l'aide à leur pharmacien, une affiche a été élaborée (figure 1). Téléchargeable sur le site de la Mission interministérielle pour la protection des femmes contre les violences et la lutte contre la traite des êtres humains (Miprof)¹, puis apposée en bonne place dans l'officine, elle invitera les femmes concernées à franchir le pas. ▶

Encadré 1. Les cinq phrases clés

- « Vous n'y êtes pour rien. »
- « L'agresseur est le seul responsable. »
- « La loi interdit les violences. »
- « Vous pouvez être aidée. »
- « Appelez le 3919 pour être informée de vos droits et connaître les associations d'aide près de chez vous. »

*Auteur correspondant.
Adresse e-mail :
miprof@miprof.gouv.fr
(E. Ronai).

**Vous êtes une femme victime de violences.
Parlez-en à votre pharmacien.
Il peut vous aider.**



Numéro d'écoute et d'information anonyme et gratuit depuis tous les téléphones fixes et portables

actualités
pharmaceutiques

**VIOLENCES
CONTRE LES FEMMES
LA LOI VOUS PROTÈGE**

stop-violences-femmes.gouv.fr

Note

¹ <http://stop-violences-femmes.gouv.fr>

Pour en savoir plus

- Site stop-violences-femmes.gouv.fr, rubrique "Je suis un-e professionnel-le".

Annexe A. Matériel complémentaire

Le matériel complémentaire (Annexe A. Affiche téléchargeable de la campagne contre les violences faites aux femmes) accompagnant la version en ligne de cet article est disponible sur <http://www.sciencedirect.com> et <http://dx.doi.org/10.1016/j.actpha.2014.09.010>.

Déclaration d'intérêts
Les auteurs déclarent ne pas avoir de conflits d'intérêts en relation avec cet article.

Figure 1. Affiche téléchargeable par les pharmaciens dans le cadre de la campagne de la Mission interministérielle pour la protection des femmes contre les violences et la lutte contre la traite des êtres humains (annexe A)¹.

**Vous êtes une femme victime de violences.
Parlez-en à votre pharmacien.
Il peut vous aider.**



VIOLENCES FEMMES INFO

**APPELEZ LE
3919***

*Appel anonyme et gratuit.

Numéro d'écoute et d'information anonyme et gratuit depuis tous les téléphones fixes et portables

actualités
pharmaceutiques

**VIOLENCES
CONTRE LES FEMMES
LA LOI VOUS PROTÈGE**

stop-violences-femmes.gouv.fr