

# UN ACCOMPAGNANT/RÉFÉRENT : POUR QUOI FAIRE ?

FICHE 4

## >> Personne ressource

C'est une personne de confiance de l'entreprise formée, identifiée et facilement joignable et qui dispense des conseils, assure l'accueil, l'aide et l'appui requis aux personnes qui s'estiment victimes de violences.



## >> Son rôle au quotidien

- Informatif (conduites à tenir, dispositifs disponibles...).
- Assistance :
  - > en cours de conflit (désamorçage),
  - > En suivi (accompagnement dans toutes les démarches administratives, médicales et judiciaires...).

## >> Son attitude dans l'urgence

- Assurer une présence humaine sans être intrusif,
- Rassurer la victime sur sa sécurité,
- Réconforter les personnes présentes,
- Ne pas chercher dans un premier temps à dédramatiser ni à déculpabiliser ; cela sera fait ultérieurement,
- Admettre ses propres limites,
- Ne pas chercher à tout résoudre,
- Savoir passer la main,
- Garder la bonne distance.

Ces personnes, comme les salariés exposés, peuvent être formées auprès des organismes spécifiques pour la gestion des conflits.

VIOLENCES EXTERNES

