

# PROCÉDURE ARETHA

Lorsqu'une personne sollicite l'aide et le soutien du personnel (salarié ou bénévole) avec discrétion, il se doit de suivre les directives suivantes :

**1** Accueillir la personne dans un lieu calme et sûr.

**2** Ecouter le témoignage de la personne en ayant une attitude calme et disponible.

**3** Poser les questions suivantes :



- *Que s'est-il passé ?*
- *Vous sentez-vous en danger ?*
- *Avez-vous besoin d'aide ?*
- *Est-il nécessaire de faire sortir la personne qui vous a importuné.e\* ?*
- *Souhaitez-vous que l'on appelle un taxi ?*
- *Souhaitez-vous que l'on appelle un.e\* ami.e\*/un.e\* membre de votre famille ?*
- *Souhaitez-vous que l'on appelle la police ?*
- *Souhaitez-vous aller à l'hôpital ?*

**4** Ne pas remettre en question le ressenti de la personne.

**5** Agir en conséquence avec bienveillance, toujours avec l'accord de la personne qui demande de l'aide.

