

FICHE PRATIQUE

POSTURE ET GESTION DE CRISE

Accueillir, protéger et agir en cas de situation de VBG ou de vulnérabilité en milieu festif

Pourquoi penser la gestion de crise en amont ?

En milieu festif, les situations de violences basées sur le genre, de détresse émotionnelle, de crises d'anxiété ou de malaise peuvent survenir rapidement, dans un contexte de bruit, de foule, de fatigue et d'intensité émotionnelle.

Dans ces moments, l'improvisation expose autant les personnes concernées que les équipes. Pour Souk Rassek, penser la posture et la gestion de crise en amont permet d'agir avec calme, cohérence et humanité, en plaçant la protection, le care et la coordination au cœur de l'intervention.



Déployés en équipe de deux, ces bénévoles Souk Rassek Khadija et Youssef maraudent avec le sourire tout en profitant de la musique, Festival L'BOULEVARD 2024 !

La maraude : présence active, prévention et médiation outreach

La maraude est un dispositif central de Souk Rassek. Il s'agit d'une patrouille de médiation et d'outreach déployée directement sur le terrain du festival. Les équipes se déplacent dans les différents espaces afin de faire connaître le dispositif, de créer un sentiment de sécurité général, de repérer des situations à risque ou des signaux faibles, et d'intervenir rapidement en cas de situation de VBG, de crise d'anxiété ou de vulnérabilité. La maraude permet de ne pas attendre que les personnes viennent au stand. Elle installe une présence humaine identifiable, rassurante et non intrusive au cœur de la fête.

Les équipes de maraude assurent une écoute de premier niveau, orientent vers la cellule d'écoute ou les relais adaptés, et interviennent en médiation lorsque les conditions le permettent. Elles constituent souvent le premier point de contact dans une situation de crise.

Coordination avec la sécurité : un cadre clair et partagé

Souk Rassek agit en coordination étroite avec l'équipe de sécurité du festival. Cette coordination repose sur une zonification claire du terrain, des canaux de communication définis et des procédures partagées. Le brief de l'équipe de sécurité est une étape primordiale. Il permet de présenter le dispositif Souk Rassek, d'expliquer le rôle de la maraude et de la cellule d'écoute, de clarifier les responsabilités de chacun en cas de situation de VBG ou de vulnérabilité, et de rappeler l'importance d'une posture calme, respectueuse et non violente.

Une coordination solide en amont évite les interventions brusques, les incompréhensions et les réactions susceptibles de heurter ou d'aggraver l'état de la personne.

Accueillir une personne victime de VBG

Lorsqu'une personne victime de VBG est identifiée ou se présente, la priorité est de sécuriser la situation. Cela implique de l'éloigner de la zone de danger ou de la personne mise en cause, de l'installer dans un espace calme lorsque cela est possible, et d'assurer une présence humaine continue.

L'accueil se fait dans une posture de bienveillance, sans jugement ni remise en question du ressenti. L'écoute active est l'outil central. Il ne s'agit pas de recueillir un récit détaillé ni de poser des questions intrusives, mais de permettre à la personne de se calmer, de retrouver un minimum de contrôle et de se sentir en sécurité. Les équipes parlent doucement, expliquent chaque étape et respectent le rythme et les silences.

Lorsque cela est possible, le ou la psychologue présent·e sur le dispositif reprend le relais afin d'approfondir l'accompagnement, d'orienter vers des ressources adaptées et de décider, avec la personne concernée, des suites éventuelles. La personne n'est jamais laissée seule ni prise en charge par un·e intervenant·e isolé·e.

Accueillir une personne en crise d'anxiété ou en situation de vulnérabilité

Souk Rassek intervient également lorsque des personnes traversent des crises d'anxiété, des états de panique ou des malaises. Ces situations nécessitent une approche spécifique. La première étape consiste à éloigner la personne de la stimulation excessive et à lui proposer de rejoindre un espace calme. Le stand ou l'espace d'écoute peut devenir un lieu de "cool down", où l'on peut s'asseoir, boire de l'eau, respirer et se recentrer. La posture adoptée est douce, lente et non directive. La bienveillance et l'écoute sont des outils clés pour ne pas heurter la personne.

Il est essentiel d'éviter les injonctions, les gestes brusques ou les discours moralisateurs. Expliquer ce qui se passe, parler à voix basse, laisser la personne respirer à son rythme et lui redonner des repères simples permet souvent de désamorcer la crise. Si nécessaire, un relais vers un·e professionnel·le formé·e est assuré.

Médiation et gestion de l'agresseur lorsque cela est possible

Dans certains cas, et uniquement lorsque les conditions de sécurité et le consentement de la personne concernée le permettent, une action de médiation peut être envisagée auprès de la personne qui est à l'origine de la situation de VBG.

Cette médiation n'est ni automatique ni systématique. Elle dépend de la gravité des faits, du contexte et de la volonté des deux partis à discuter.

Lorsqu'elle est possible, elle vise à poser un cadre clair, à nommer un comportement inacceptable, à rappeler les règles du festival et à prévenir toute récidive. Cette approche s'inscrit dans des pratiques de réduction des risques et de responsabilisation observées dans de nombreux dispositifs de prévention en milieu festif. Elle ne se substitue jamais aux procédures légales lorsque celles-ci sont nécessaires.

Protocole d'urgence Souk Rassek

Étapes clés pour une intervention coordonnée et bienveillante

Étape 1 : Identifier et sécuriser

Repérer la situation, éloigner la personne de la zone de danger ou de stimulation excessive,
assurer une présence humaine continue et ne jamais laisser la personne seule.

Étape 2 : Accueillir et apaiser

Adopter une posture calme et non jugeante, se présenter,
expliquer son rôle et utiliser l'écoute active pour réduire le stress et l'état de sidération.

Étape 3 : Évaluer la situation

Identifier s'il s'agit d'une situation de VBG, d'une crise d'anxiété,
d'un malaise ou d'un besoin de ralentir,
sans mener d'enquête ni demander de détails inutiles.

Étape 4 : Orienter vers les bons relais

En fonction des besoins, orienter vers la cellule d'écoute, un-e psychologue, l'équipe médicale ou la sécurité, en expliquant chaque étape et en respectant le consentement de la personne.

Étape 5 : Médiation si pertinent et sécurisé

Lorsque les conditions le permettent, intervenir auprès de la personne mise en cause pour poser un cadre clair et prévenir la récurrence, sans mettre en danger la victime.

Étape 6 : Accompagner dans la durée

S'assurer que la personne se sent suffisamment en sécurité,
proposer un espace de cool down si nécessaire et transmettre les ressources utiles.

Étape 7 : Débriefing et prendre soin des équipes

Organiser un temps de débrief après la situation,
ajuster les pratiques si besoin et veiller au bien-être des équipes mobilisées.

En conclusion

En milieu festif, la gestion de crise repose sur des compétences professionnelles à part entière. La bienveillance, l'écoute active, la coordination et des protocoles clairs permettent d'agir avec justesse face aux violences basées sur le genre, aux situations de vulnérabilité et aux crises d'anxiété, tout en préservant la dignité, la sécurité et le bien-être de toutes et tous. Souk Rassek s'inscrit dans cette approche collective du care, au service d'événements culturels plus sûrs, plus humains et plus responsables.