

Le travail émotionnel dans la prise en charge des personnes victimes de violences

Jeudi 27 novembre 2025

Synthèse et recommandations



Le travail émotionnel dans la prise en charge des personnes victimes de violences

Synthèse de la matinée

Les personnes victimes de violences sexuelles peuvent être envahies par des émotions (honte, impuissance, peur, colère, etc.) et des doutes sur le déroulement des faits (pas de souvenirs, souvenirs troubles, consentement pas clair, etc.) qui génèrent chez elles beaucoup de souffrance, d'autant plus que les violences sexuelles s'inscrivent dans une vision très stéréotypée et culpabilisante de la société.

Le travail émotionnel réalisé par les professionnel·les qui les accompagnent est essentiel pour améliorer leur prise en charge. Il passe par un ensemble de pratiques implicites et explicites qui nécessite de leur part une régulation et une mobilisation conscientes.

Tout comme le travail du care, le travail émotionnel est cependant invisibilisé. Il est mal reconnu et rémunéré car lié historiquement aux qualités perçues comme innées et naturelles chez les femmes. Il est donc mal considéré et est banalisé, comme si les efforts réalisés pour l'effectuer n'existaient pas.

Par ailleurs, les professionnel·les qui accompagnent les personnes victimes de violences sexuelles sont confronté·es à des récits réitérés de violence, ce qui les impacte et les met à risque notamment de fatigue de compassion, laquelle peut créer un risque d'épuisement professionnel et un sentiment d'échec dans la prise en charge.

Ce sentiment provoque une distanciation vis-à-vis des personnes victimes de violences sexuelles, qui peuvent ressentir à leur tour une absence de soutien, voire une forme de maltraitance, ce qui aboutit à une victimisation secondaire.

En conclusion, la reconnaissance du travail émotionnel et son implémentation dans les formations et les pratiques des professionnel·les qui œuvrent auprès des personnes victimes de violences sexuelles sont indispensables pour assurer la qualité de leur prise en charge, mais aussi pour prévenir les risques d'épuisement professionnel.

Le travail émotionnel dans la prise en charge des personnes victimes de violences

Bonnes pratiques et recommandations vis-à-vis des professionnel·les

Former les collaborateurices sur le travail émotionnel

Poser et réguler un cadre de travail attentif et cohérent avec les enjeux du travail émotionnel attendu des collaborateurices. Notamment, sur ce sujet, implémenter:

Des objectifs d'intégration des nouveaux

Des séances thématiques

Des jeux de rôle / shadowing ciblés

Mener des débriefings, des interventions et des supervisions sur les situations complexes difficiles, en interne, mais aussi avec le réseau externe, et intégrer le temps et les ressources financières nécessaires dans les budgets et l'organisation des institutions concernées.

Prévoir des temps d'échanges dédiés aux situations complexes résolues positivement.

Favoriser des collaborations interdisciplinaires, pour apporter plus de cohérence dans la prise en charge et permettre à chacun·e de se concentrer sur son propre travail, y compris avec le réseau. A ce sujet, la permanence téléphonique de Viol Secours (022 345 20 20, mail: permanence@viol-secours.ch) ou du Centre LAVI (022 320 01 02; info@centrelavi-ge.ch) sont ouvertes aux professionnel·les.

Prévoir un présentiel minimal de X personnes, en tant que mesure de sécurité mais aussi que mesure favorable aux échanges internes sur les situations (afin de favoriser la satisfaction compassionnelle).

Promouvoir un cadre de travail favorable, dans les faits (humour, solidarité, entraide, moments de jeux et de détente intra-institutionnels pendant les pauses)

Former le personnel sur, et mettre en œuvre des techniques (visualisation, méditation, autohypnose, etc.) et des stratégies de régulation des émotions (visualisations, respiration, etc.)

Faire des coupures de quelques minutes (se lever, boire un verre d'eau, sortir de la pièce un instant, se laver les mains, etc.)

Réaliser un travail auto-perceptif durant les entretiens : effet miroir, focusing, etc.

Faire des exercices physiques de décharge des émotions (frite de bain, balle en mousse, etc.)

S'appuyer sur un cadre d'analyse militant, par exemple féministe, qui thématise les enjeux de pouvoir sociétaux, de violence, y c intra-institutionnels

Routines de transition (marche, trajets)

Activités équilibrantes hors travail (sport, culture, relaxation)*

* Référence lecture citée durant la table ronde : Alexis Pauline Gumbs, *Non-noyées. Leçons féministes Noires apprises auprès des mammifères marines*, éd. Burn-Août et Les Liens qui libèrent.

Bonnes pratiques et recommandations vis-à-vis des personnes victimes de violences

Signifier qu'il s'agit d'un lieu sécurisé où tout peut être dit

Veiller à l'agencement des locaux, favorable à la confiance et à la sécurité : position des meubles, lumière, sons, etc.

Adopter une attitude contenant et cadrante

Verbaliser / reformuler les émotions exprimées (stress, honte, peur, colère, etc.)

Valider et normaliser les émotions ressenties

Mener un travail de psychoéducation

Activer les ressources, thématiser les victoires

Fournir un plan d'action et des informations sur le réseau, par écrit

Sensibiliser sur les outils psychocorporels (techniques d'ancrage, de stabilisation)

Veiller à faire réitérer le consentement / l'accord / la validation, tout au long de l'entretien

Proposer de faire des pauses pendant l'entretien si nécessaire

Utiliser les animaux (chiens, chats notamment) de soutien émotionnel

Proposer des prestations qui permettent de travailler sur les ressources communes et sur l'imaginaire

Susciter un engagement public, collectif, sur un plan artistique, politique, ou autre

Travailler sur la déconstruction des violences sexistes et sexuelles

Personnes intervenantes

Jasmine Abdulcadir

Médecin adjointe agrégée, responsable de l'Unité des Urgences Gynéco-Obstétricales et de la prise en charge des victimes d'agressions sexuelles, HUG

Paola Antognini

Permanente psychosociale et cogestionnaire, association Viol-Secours

Sarah Eberlé

Intervenante LAVI, Centre de consultation de l'aide aux victimes d'infractions (Centre LAVI Genève)

Emmanuel Escard

Médecin adjoint, responsable de l'Unité interdisciplinaire de médecine et prévention de la violence (UIMPV), HUG

Nathalie Fontanet

Conseillère d'Etat chargée du département des finances, des ressources humaines et des affaires extérieures (DF)

Muriel Golay

Directrice du Centre de consultation de l'aide aux victimes d'infractions (Centre LAVI Genève)

Michela Villani

Sociologue, adjointe scientifique HES, Haute école de travail social de Fribourg. Responsable du projet « ViGEST - Le travail émotionnel des professionnel·le·s face aux violences sexuelles »



Pour tout renseignement :

Bureau de promotion de l'égalité et de prévention des violences (BPEV)

Rue du 31-Décembre 8

1207 Genève

Tél. +41 22 388 74 50

egalite@etat.ge.ch

ge.ch/dossier/egalite-lgbtq-violences

