

## SITUATION OPÉRATIONNELLE

07/02/2022

Les secours sont sonnés en fin de matinée pour une tentative de suicide. L'appel provient de la victime. Les renseignements complémentaires mentionnent : **homme 58 ans, propos suicidaires, ébriété, Ø agressif, voir gardien, 6<sup>e</sup> étage.**

À son arrivée, l'équipage du VSAV s'équipe des gilets anti-agression (GAA). Ils sont accueillis à l'extérieur par un homme qu'ils pensent être le gardien (**conscience de situation erronée**) et se dirigent vers l'ascenseur. Le chef d'agrès, l'équipier et le requérant montent par cet ascenseur, le conducteur par l'escalier jusqu'au 6<sup>e</sup> étage. En dialoguant, le chef d'agrès se rend compte qu'il s'agit en fait de la victime, qu'il a bu et qu'il a des idées noires. Le chef d'agrès annonce qu'il y aura un **transport obligatoire à l'hôpital**. La victime hausse le ton dans l'ascenseur, sur le palier et dans l'appartement puis **verrouille sa porte d'entrée à clef** sans que cela soit remarqué par les secours.

La victime va alors tenter de **sauter par la fenêtre** mais elle est immédiatement stoppée par les secours. Par la suite, les intervenants vont **subir de la part de la victime des insultes** qui alternent avec des périodes de calme. Tandis que le CA demande la Police par téléphone devant la victime, cette dernière **va se saisir d'un scalpel et menacer les secours (gestion d'un imprévu)**. Le chef d'agrès **ordonne** à son équipage de **quitter l'appartement (prise de décision adaptée)**, mais cela est impossible (porte verrouillée et clef dans la poche de la victime). Une **négociation** est entreprise afin que la victime pose le scalpel et déverrouille la porte d'entrée. Il s'exécute et est alors maîtrisé par les secours puis par la Police qui s'est présentée.

Les termes Facteur Humain OPS sont écrits **en rouge**

### PROBLÉMATIQUE

Il s'agit de prendre en charge une victime qui est dans un état psychologique instable (alcool et idées noires) même si cette dernière est à l'origine de l'appel 18. Très vite la situation va se tendre avec un dialogue devenu quasiment impossible entre la victime et le chef d'agrès. Des menaces verbales et des insultes sont proférées envers les secours puis une arme blanche est brandie par la victime alors que l'équipage est enfermé à clef dans l'appartement.



### POINTS D'ATTENTION

- L'annonce du transport à l'hôpital intervient trop tôt → la victime se braque et les relations deviennent très difficiles (**décision non adaptée**) ;
- La victime se précipite vers la fenêtre après avoir fermé à clef la porte d'entrée → elle avait annoncé dès le début qu'elle allait sauter par la fenêtre (**anticipation**) ;
- La demande de Police par radio puis par téléphone est entendue par la victime → de nouveau la victime va défier les secours notamment avec une arme blanche (**décision non adaptée à ce moment-là**) ;
- La porte a été verrouillée par la victime → mise en danger du personnel lors du repli (**sécurité non gérée par absence d'anticipation**) ;
- La caméra piéton est oublié au PVO → les enregistrements vidéos sont particulièrement utiles lors d'une procédure judiciaire (**écart**).



### BONNES PRATIQUES

- Port des GAA dès la descente de l'engin (**sécurité réglée**) ;
- Malgré les insultes et les menaces, les secours sont toujours restés calmes face à la victime (**gestion du stress**) ;
- Un personnel se tient devant la fenêtre tout au long de l'intervention (après la 1<sup>ère</sup> alerte) (**sécurité gérée**) ;
- Le CA arrive à raisonner la victime (pose du scalpel + déverrouillage de la porte) (**bonne gestion d'un imprévu**).



### CE QU'IL FAUT RETENIR

1. Prendre en compte toutes les informations inscrites par l'opérateur STA sur l'ODE (**début construction de la conscience de situation**).
2. Mettre la victime dans « de bonnes conditions » pour réaliser le bilan et lui signifier les orientations prises (**communication verbale et non verbale**).
3. Connaître et développer en formation ainsi qu'en PREPA OPS, la conduite à tenir envers une victime présentant des troubles psy (BSP 200.2 Chap 10) notamment pour éviter le passage à l'acte (**amélioration de la conscience de situation collective + gestion de la sécurité**).
4. Analyser ce qui peut-être dangereux aussi bien pour les secours que pour la victime elle-même (**conscience de situation partagée et synergie au sein de l'équipe**).
5. Prévoir et vérifier la vacuité du chemin de repli, en toutes circonstances (**sécurité gérée + anticipation**).
6. Passer en mode vigilance dès les premiers signes d'alerte (changement d'attitude, insultes, menaces, etc.) (**Attention partagée**).
7. Préparer les équipages à se protéger avec leur matériel et leur positionnement (positionnement en triangle, protection avec le matériel...) (**gestion d'un imprévu**).

