



FÉDÉRATION NATIONALE D'AIDE AUX VICTIMES ET DE MÉDIATION

**UNE UTILITÉ SOCIALE AU SERVICE DES VICTIMES**



Numéro non surtaxé

**être écouté  
être aidé**  
7 jours sur 7

**08 842 846 37**

[www.inavem.org](http://www.inavem.org) / [www.justice.gouv.fr](http://www.justice.gouv.fr)

**UN N° ACCESSIBLE 7J/7 - UNE RÉPONSE IMMÉDIATE**

**Pour rompre  
l'isolement des victimes  
et diminuer le sentiment d'insécurité**

Le 08VICTIMES est le dispositif téléphonique national de prise en charge des victimes d'infractions pénales. Il est géré depuis 10 ans par l'INAVEM, la fédération nationale des associations d'aide aux victimes et de médiation.

Le 08VICTIMES est ouvert 7 jours / 7, de 9h à 21h et dispose d'une messagerie interactive la nuit ou lorsque les lignes sont occupées pour qu'aucun appel ne soit laissé sans réponse.

Il est également possible de contacter le 08VICTIMES par mail au [08victimes@inavem.org](mailto:08victimes@inavem.org) ou par le formulaire de contact de l'Espace Aide aux Victimes du site Internet de l'INAVEM <http://www.inavem.org>

INAVEM - 27, av. Parmentier 75011 Paris - [www.inavem.org](http://www.inavem.org)

## UNE ÉCOUTE PROFESSIONNELLE

### Qui participe de la reconnaissance des victimes

Les écoutants qui répondent au 08VICTIMES sont spécifiquement formés par la fédération INAVEM et s'appuient sur des procédures de traitement efficaces.

Le 08VICTIMES offre une écoute professionnelle, anonyme et confidentielle, bienveillante et sans jugement. Cette écoute permet de libérer la parole plus facilement, aide à verbaliser les difficultés rencontrées, fait émerger les besoins, en vue d'apporter l'aide adaptée.

Le 08VICTIMES soutient et informe les victimes, facilite l'accès à une aide de proximité et dans la durée par les associations locales.



## UNE DIMENSION NATIONALE

### Pour un traitement égalitaire de toutes les victimes

Le 08VICTIMES s'adresse à toutes les victimes, quels que soient l'infraction, la personne, le lieu de résidence (métropole et DOM-TOM). Il assure un rôle de porte d'entrée nationale vers des associations présentes sur toute la France.

Lorsqu'un grand nombre de victimes est concerné par un événement, comme dans le cadre d'un accident collectif, d'un attentat ou d'une catastrophe naturelle, le 08VICTIMES se charge de contacter chaque victime afin de lui proposer l'aide nécessaire, recenser ses besoins et diffuser les informations officielles.

## UN TRAVAIL EN RÉSEAU

### Pour garantir une continuité de service

Le 08VICTIMES favorise une prise de contact avec les associations INAVEM tout en respectant l'autonomie de la victime.

Les personnes qui appellent peuvent être orientées ou bénéficier d'une saisine ou d'un transfert direct de l'appel vers l'association d'aide aux victimes locale :

▶ **La saisine** = l'appelant accepte de lever son anonymat, ses coordonnées et sa demande sont alors transmises à l'association, à charge pour l'association locale de prendre contact avec la victime afin de lui proposer ses services ; **la prise en charge est immédiate dès le 1er appel.**

▶ **Le transfert d'appel** = sans rupture de l'entretien et sans avoir à expliquer une nouvelle fois sa situation, l'appelant est mis en relation directement avec le service approprié ; **une continuité de service et une réponse rapide sont garanties.**

▶ **L'orientation simple** = l'écoutant transmet les coordonnées de la structure concernée à l'appelant qui la contactera lui-même, il explique l'orientation proposée pour répondre aux attentes ou besoins identifiés ; **la victime est dans une démarche active face à sa situation.**

Le 08VICTIMES est un acteur à part entière du réseau INAVEM, **il travaille en lien étroit avec les associations locales afin de permettre une prise en charge de qualité des victimes.** Sa présence au sein même de la fédération INAVEM garantit aux écoutants une connaissance pointue et actualisée des informations concernant les associations d'aide aux victimes INAVEM. Il est également une réponse lorsque les associations sont fermées.

Le 08VICTIMES dispose de relais vers des partenaires spécialisés avec lesquels une charte d'engagement est signée afin de garantir la déontologie des interventions.



## LA TÉLÉPHONIE D'AIDE AUX VICTIMES A 10 ANS

**Plus de 250 000 appels reçus**  
**170 000 entretiens téléphoniques**

70,4 % des appels relèvent du domaine pénal.

Les atteintes contre les personnes représentent 68,4 % des situations.

Les atteintes contre les biens représentent 21,4 %.

Parmi les atteintes contre les personnes, environ 50 % sont des coups et des blessures volontaires, dont plus de 40 % de ces violences exercées dans le cadre conjugal.

Les victimes contactent elles-mêmes le 08VICTIMES dans 68 % des cas, et lorsqu'un tiers contacte le 08VICTIMES, il s'agit d'un membre de la famille de la victime à 71 %.

- Un espace « Aide aux victimes » dédié sur [www.inavem.org](http://www.inavem.org)
- Un contact courriel : [08victimes@inavem.org](mailto:08victimes@inavem.org)
- Un accès Facebook et Twitter



## LA FÉDÉRATION DES ASSOCIATIONS D'AIDE AUX VICTIMES A 25 ANS

En 2011, l'INAVEM c'est :

Un réseau de 142 associations d'aide aux victimes locales

Plus de 500 partenaires référencés

330 000 personnes aidées

260 000 victimes d'infractions

Un organisme de formation

Un centre de ressources documentaires

**INAVEM - 27, av. Parmentier 75011 Paris - [contact@inavem.org](mailto:contact@inavem.org)**