



Numéro non surtaxé

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

08 842 846 37

www.inavem.org / www.justice.gouv.fr

LA PRISE EN CHARGE TELEPHONIQUE DES VICTIMES

2001 - 2011

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

22 février 2012
Journée européenne pour les Victimes

Présentation du 08VICTIMES

Un n° accessible 7 jours / 7

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.

Il offre **une écoute anonyme et confidentielle** aux victimes, sans jugement, qui a pour objectif de libérer la parole et d'identifier les besoins, afin de proposer une mise en relation avec les associations d'aide aux victimes et/ou tout service partenaire susceptible d'y répondre.

Les appels sont réceptionnés **tous les jours de 9h à 21h**. Une messagerie interactive est mise à disposition des appelants en dehors des horaires d'ouverture ou dès que toutes les lignes sont occupées, offrant ainsi la possibilité de laisser ses coordonnées téléphoniques pour être rappelé dans les meilleurs délais. Cette large accessibilité permet de **rompre l'isolement des victimes et diminuer le sentiment d'insécurité**.

La qualité de ce premier accueil est déterminant dans la poursuite des démarches, et participe de la reconnaissance des victimes.

Une prise de contact favorisée avec les associations d'aide aux victimes

Le travail d'écoute est primordial pour que l'appelant se sente entendu, compris, soutenu, informé, et qu'il sache qu'une association peut répondre à ses besoins.

Vient ensuite le travail de mise en relation avec la structure compétente, il ne s'agit pas simplement d'informer l'appelant de l'existence de l'association, mais de s'assurer du mode de mise en relation le plus adapté à sa situation propre, tout en respectant son autonomie.

C'est ainsi que le service a développé **différents types de mises en relation** :

- La saisine de l'association : **l'appelant accepte de lever son anonymat**, ses coordonnées et sa demande sont alors transmises à l'association, **charge à l'association locale de prendre contact avec la victime** afin de lui proposer ses services ; la prise en charge est immédiate dès le premier 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 par un transfert direct de l'appel vers le service approprié ; une continuité de service et une réponse rapide sont garanties.
- L'orientation simple : **l'écouter transmet les coordonnées de la structure concernée à l'appelant qui la contactera lui-même**, tout en explicitant l'orientation proposée susceptible de répondre aux attentes ou besoins identifiés ; la victime est alors dans une démarche active face à sa situation.

Une écoute ponctuelle en complément du suivi de l'association locale

Au-delà de son **rôle de passerelle** vers les associations, le 08VICTIMES offre aux victimes un service complémentaire de ceux proposés dans les associations :

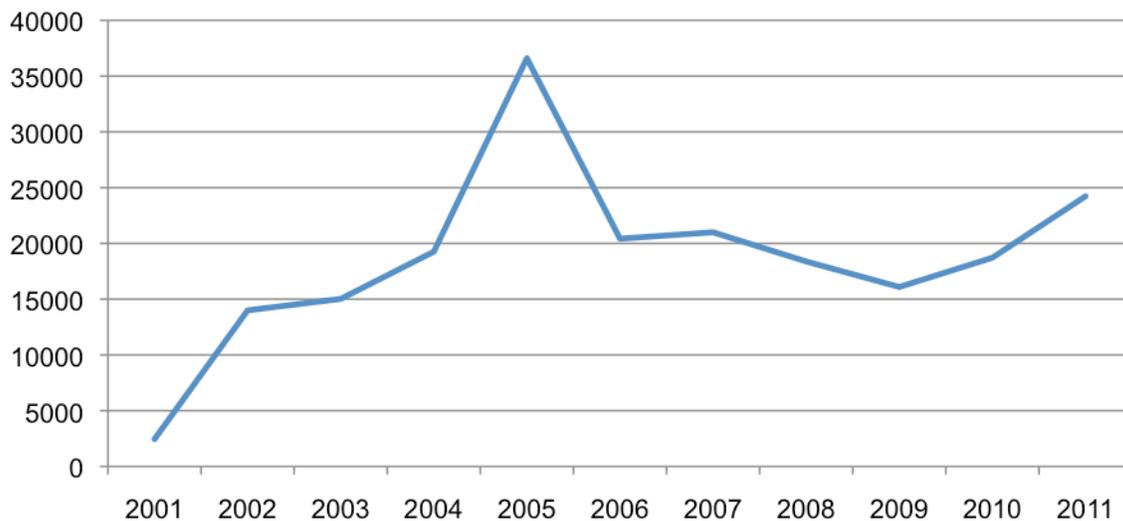
- il permet un relais possible lorsque les associations sont fermées grâce à ses horaires d'ouvertures plus larges,
- il offre un accès facile à un service, le téléphone faisant partie de la vie courante, service que l'on peut solliciter de n'importe où et qui permet d'obtenir **une réponse immédiate** sans avoir à se déplacer.
- l'écoute peut être anonyme, permettant ainsi aux victimes de verbaliser leurs problématiques sans affronter le regard. Cet anonymat, induit de fait par le téléphone, peut permettre **de libérer la parole plus facilement** afin d'aborder un sujet difficile, dont la victime n'a pas osé parler en entretien de face à face. Ce sujet pourra être repris ultérieurement au sein de l'association d'aide aux victimes.
- le 08VICTIMES est un acteur à part entière du réseau INAVEM avec lequel des relations de confiance sont nouées. Avec l'accord de la victime, l'écouter peut prendre attache avec l'association chargée du suivi de la victime pour transmettre une information ou des difficultés particulières communiquées durant l'entretien téléphonique.

Des règles de déontologie du service

- ✓ Le respect de l'anonymat
- ✓ Le respect de la confidentialité des entretiens
- ✓ Le respect de l'autonomie de l'appelant et de ses choix
- ✓ Le non jugement
- ✓ La juste distance
- ✓ Une écoute bienveillante

La prise en charge individuelle des victimes

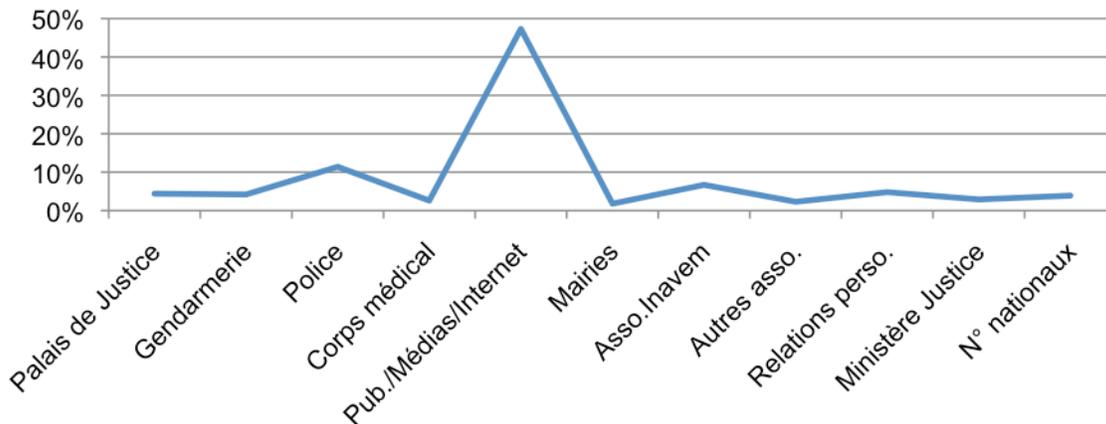
10 ans de téléphonie sociale (2001 - 2011)
253 193 appels reçus, 168 694 entretiens téléphoniques



Courbe annuelle des sollicitations

Depuis l'ouverture du service en octobre 2001, le nombre d'appels n'a cessé d'augmenter pour atteindre un pic en 2005 lié à une importante campagne de communication auprès du grand public. L'impact de cette campagne est immédiatement visible avec une augmentation de 90 % des appels par rapport à l'année précédente.

Les années suivantes, et ce jusqu'en 2010, le 08VICTIMES n'a bénéficié d'aucune campagne de communication, ce qui a entraîné une baisse régulière des appels. En novembre 2010, le ministère de la Justice et des Libertés a édité de nouveaux supports et en a assuré la diffusion auprès de partenaires institutionnels, publics, et de lieux de Justice. L'INAVEM a diffusé les supports auprès de l'ensemble des associations d'aide aux victimes et des partenaires du 08VICTIMES. L'impact de cette campagne a été immédiat, puisque le nombre d'appels reçus a doublé au cours du mois de décembre 2010 et continue d'augmenter en 2011.



Les modes de connaissance du 08VICTIMES

Ce graphique montre que la publicité et les médias représentent les modes de connaissance du numéro les plus courants, d'où l'importance d'une communication régulière. Cette communication fait encore défaut auprès du grand public, les appelants ayant majoritairement connaissance du 08VICTIMES par le biais d'une recherche sur Internet. L'information ne leur parvient pas suffisamment, les victimes doivent faire l'effort de chercher les dispositifs existants dont elles ont besoin.

Durant ces 5 dernières années, on peut noter une baisse significative des orientations par la gendarmerie, le corps médical et les mairies, à l'inverse des orientations par le ministère de la Justice qui ont quadruplé.

Conscient de la nécessité de faire davantage connaître le 08VICTIMES, l'INAVEM s'implique activement dans ce travail de communication : diffusion d'outils de communication, réponse aux sollicitations de journalistes pour répondre à des entretiens ou permettre des prises de vue sur la plate-forme, participation à des formations ou colloques...

Constatant la **présence importante de personnes victimes sur les réseaux sociaux, il a également investi ce secteur en créant des comptes Facebook et Twitter** en février 2010.

Au-delà des victimes elles-mêmes, les réseaux sociaux permettent de toucher de potentiels prescripteurs : professionnels (juristes, psychologues, avocats, travailleurs sociaux, journalistes...), institutions (associations, ministères, services publics, collectivités territoriales, syndicats, partis politiques), personnalités (responsables politiques, artistes...).

A ce jour, le **profil Facebook comptabilise plus de 2 600 amis et une soixantaine d'abonnés** ; le mur restant visible aux profils non amis, et les informations étant relayées de compte en compte, il touche sans doute un nombre supérieur de personnes.

<i>Pénal</i>	<i>Non pénal</i>	<i>Professionnel</i>
70,4 %	24,4 %	5,2 %

Répartition des appels

La majorité des appels est liée à une infraction pénale et ces appels sont en constante augmentation depuis l'ouverture du 08VICTIMES.

Les appels de la catégorie non pénale peuvent concerner des procédures civiles, ou encore des auteurs d'infractions, et donnent lieu à une mise en relation avec une des structures partenaires du 08VICTIMES.

Atteintes aux personnes	Atteintes aux biens	Accidents de la circulation	Autres infractions	Non déclaré
68,4 %	21,4 %	8,2 %	0,5 %	1,5 %

Répartition des infractions

Meurtres, assassinats	1,9 %
Viols et autres agressions sexuelles	13,7 %
Coups et blessures volontaires	48,2 %
Dont <i>violences conjugales</i>	41,4 %
Homicides, blessures involontaires	5,7 %
Abandons de famille	0,5 %
Non présentations d'enfants	0,8 %
Menaces, injures	13 %
Harcèlement moral au travail	3,4 %
Accidents ou erreurs médicales	4,4 %
Autres	8,4 %

Les atteintes aux personnes

Les infractions les plus rencontrées sur le 08VICTIMES sont les atteintes aux personnes. Parmi ces atteintes, les violences conjugales occupent une part importante des appels et tout particulièrement durant l'année 2010 où la lutte contre les violences faites aux femmes fut déclarée grande cause nationale. Les victimes de ces violences sont majoritairement des femmes, mais les hommes victimes sont également amenés à nous contacter.

Moins d'1 mois	1 à 3 mois	3 à 12 mois	Plus d'1 an
8,7 %	56,4 %	11,2 %	23,7 %

L'antériorité de l'infraction

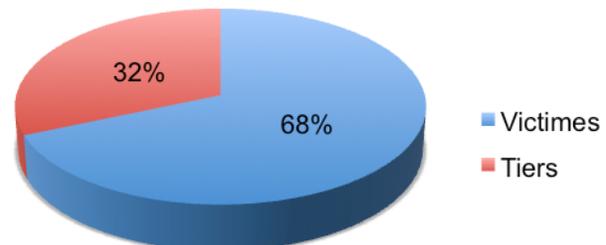
Depuis l'ouverture du 08VICTIMES, la plus grande part des appels arrive 1 à 3 mois après l'infraction. Le 08VICTIMES n'est pas perçu comme un numéro d'urgence qui intervient immédiatement après les faits. Les premiers contacts après avoir été victime d'une infraction sont les services de police ou de gendarmerie et éventuellement les services médicaux.

D'une manière générale, les personnes victimes contactent le numéro après un certain temps, alors qu'elles rencontrent des difficultés liées à la procédure ou d'ordre psychologique. Il peut s'agir également de faits supérieurs à 1 an, lorsque les procédures n'aboutissent pas ou lorsque les victimes peinent à reprendre le cours de leur vie, ou encore également parce qu'elles n'avaient pas connaissance du numéro au moment où elles en auraient eu besoin.

Profil des appelants au 08VICTIMES

Les personnes qui contactent le numéro sont les victimes elles-mêmes (68 %), et ceci de plus en plus au fur et à mesure des années.

Parmi les tiers, **c'est la famille qui représente la part la plus importante pour 71 % des appels**. 14,5 % des appels proviennent de l'entourage amical des victimes et 12 % de professionnels.



Les appels concernant des femmes victimes sont en augmentation et sont majoritaires puisqu'ils représentent 64 % des appels.

Les 30 - 60 ans sont les plus représentés même si on note une diminution de cette population depuis 3 ans. Les appels des victimes de plus de 60 ans augmentent chaque année depuis 2008.

Les réponses apportées

Le 08VICTIMES a pour mission d'apporter une écoute professionnelle aux victimes, des premières informations, et un accès facilité à une aide de proximité et dans la durée.

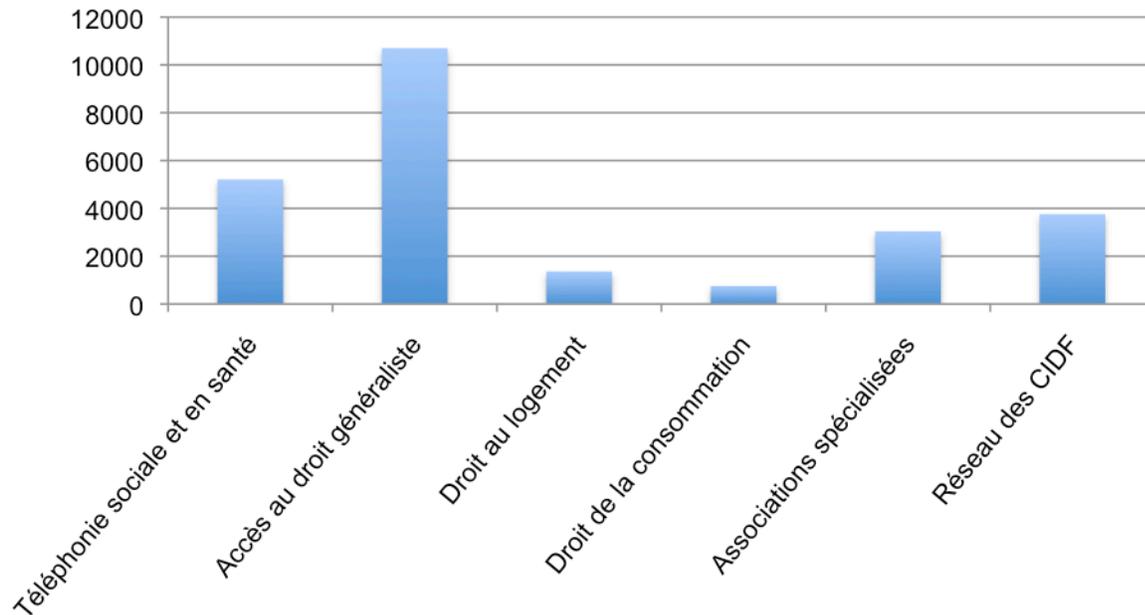
- **L'écoute** : libérer la parole, aider à verbaliser les difficultés, recueillir les informations nécessaires à la compréhension de la situation, faire émerger les besoins.
- **Le soutien, l'information** : aider l'appelant à envisager des solutions, proposer des pistes, faire part des possibilités d'aide au sein des associations.
- **L'orientation** : s'assurer du mode de mise en relation le plus adapté tout en respectant l'autonomie de l'appelant.

En dix ans d'existence, la plate-forme téléphonique a pu tisser des liens très étroits avec le réseau des associations d'aide aux victimes présent sur tout le territoire, et développer des procédures afin de garantir aux victimes une prise en charge de qualité dès le premier appel. 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 compétente. Un retour d'informations est effectué par l'association permettant d'optimiser l'efficacité de la prise en charge. Des rencontres régulières entre les écoutants et les professionnels de terrain facilitent une connaissance mutuelle et resserrent les liens entre le national et le local.

92,4 % des appels liés à une infraction pénale font l'objet d'un relais vers une association d'aide aux victimes du terrain.

Au-delà des associations d'aide aux victimes, la plate-forme téléphonique **dispose d'une importante base de données avec plus de 500 orientations possibles vers ses partenaires**. Ces orientations vers les partenaires du 08VICTIMES peuvent être complémentaires d'une mise en relation avec une association d'aide aux victimes ou exclusive lorsque la demande de l'appelant ne rentre pas dans le champ de compétence des associations. Une **charte d'engagement signée par la structure partenaire** permet de valider le cadre d'intervention, notamment la gratuité et la confidentialité des services proposés. Elle est le garant du sérieux et de la déontologie du partenaire. Les structures publiques permettant de répondre au plus juste aux demandes des appelants sont également partenaires du 08VICTIMES.

Cette base de données est aussi une **véritable plus-value en termes de ressources pour les professionnels**. Cette fonction du 08VICTIMES d'interlocuteur des professionnels est encore trop méconnue et sous utilisée (5,2 %).



Orientations vers les partenaires

L'INAVEM participe également aux rencontres de la téléphonie sociale et en santé qui ont lieu régulièrement et qui ont pour objectif de mieux connaître les différents acteurs, de mettre en commun les expériences et d'échanger sur les pratiques.

Autres modes de prises de contact

Le 08VICTIMES peut également être contacté par courrier postal, par mail au 08victimes@inavem.org ou encore par le biais d'un formulaire de contact mis à disposition sur le site Internet de l'INAVEM, www.inavem.org, dans l'**Espace Aide aux victimes**.

Le mode de prise de contact le plus utilisé est le **formulaire de contact**. Les courriers électroniques occupent également une part importante des contacts tandis que le courrier postal est délaissé petit à petit, et la télécopie abandonnée. Les **nouvelles technologies** prennent le pas, elles permettent une prise de contact plus simple et plus rapide, avec des échanges possibles presque en temps réel. Il s'agit d'autres formes de communication qui peuvent être plus adaptées à certains types de publics. On voit donc tout l'intérêt de développer les modes de prises de contact alternatifs au téléphone, et la pertinence de la réflexion sur la possibilité d'explorer d'autres possibilités ouvertes par les nouvelles technologies de l'information : chat, SMS, forums, sites communautaires.

Loin d'être redondant, multiplier les supports et les possibilités d'accéder au 08VICTIMES semble bien permettre de **toucher davantage de victimes** qui en ont besoin.

La prise en charge collective des victimes

Chaque année, le 08VICTIMES est mobilisé dans le cadre d'**événements collectifs**, qu'il s'agisse d'un événement accidentel, d'un attentat, de tensions sociales ou d'une catastrophe naturelle impliquant de nombreuses victimes françaises ou résidents français.

Le 08VICTIMES peut être soit diffusé, soit mis à disposition pour prendre contact avec un grand nombre de victimes concernées. Dans ce deuxième cas, les écoutants de la plate-forme téléphonique ont une **démarche pro-active en direction des victimes par le biais d'appels sortants** : dans ce cas, ce n'est plus la victime qui sollicite mais l'écoutant qui propose, va au devant. **Cette démarche ne doit pas être intrusive mais rassurante et doit, pour cela, être effectuée avec professionnalisme.**

Il s'agit de :

- recenser les besoins
- transmettre les informations officielles
- proposer les services des associations d'aide aux victimes

Dans un souci de meilleure coordination des services, **un guide méthodologique de gestion interne des événements collectifs a été élaboré par la fédération en 2010**. De l'annonce de la survenance de l'événement au suivi au long terme, en passant par la gestion de l'événement par les différents services et la nécessaire transversalité, ainsi que la mobilisation du réseau, ce guide offre une méthodologie partagée et efficiente, et la mise à disposition d'outils pratiques.

Liste des événements collectifs pour lesquels le 08VICTIMES est intervenu

Date	Événement	Nombre d'entretiens téléphoniques	Nombre d'AAV mobilisées	N°diffusé / Saisine ministère
09/2001	Explosion AZF	21	2	N° diffusé
10/2003	Explosion St Romain en Jarez	76	1	N° diffusé
01/2004	Accident aérien Charm El Cheik	1170	67	N° diffusé
03/2004	Accident train Rome-Paris	12	4	N° diffusé
06/2004	Accident train Arras	4	4	N° diffusé
11/2004	Evènements Côte d'Ivoire	104	26	N° diffusé
12/2004	Tsunami Asie	230	47	Justice
03/2005	Accident car Maroc	8	13	Justice et MAEE
08/2005	Attentats Londres	5	6	MAEE
08/2005	Accident aérien Venezuela	269	42	MAEE
08/2005	Ouragan Katrina	5	3	MAEE
09/2005	Attentats Charm El Cheikh	3	1	MAEE
11/2005	Violences urbaines	277	50	Justice
04/2006	Attentats Israël	2	4	MAEE
05/2006	Incendie centre équestre 73	1	1	N° diffusé
06/2006	Attentats Liban	22	7	MAEE
08/2006	Déraillement train Espagne	6	4	MAEE

Date	Événement	Nombre d'entretiens téléphoniques	Nombre d'AAV mobilisées	N° diffusé - Saisine ministère
10/2006	Accident train Moselle	3	2	Justice
12/2006	Accident car Maroc	18	17	MAEE
04/2007	Naufrage Sea Diamond Grèce	4	7	MAEE
10/2007	Explosion de gaz 93	48	9	N° diffusé
04/2008	Prise d'otages Le Ponan	5	27	Justice et MAEE
05/2008	Accident car Blois	13	7	Justice
02/2009	Attentats Egypte	4	12	MAEE
04/2009	Accident car USA Soledad	10	14	Justice et MAEE
06/2009	Catastrophe aérienne vol AF 447 Rio-Paris	178	71	Justice
06/2009	Catastrophe aérienne Comores	123	29	Justice
01/2010	Séisme Haïti	40	20	MAEE
02/2010	Tempête Xynthia	5	2	N° diffusé
02/2010	Séisme Chili	4	3	
02/2010	Accident car Italie	20	2	Justice et MAEE
05/2010	Escroquerie prothèses PIP	14	10	N° diffusé
10/2010	Accident car Turquie	3	13	Justice
11/2010	Mediator	993 à ce jour	63	Justice et Santé
03/2011	Séisme Japon	4	3	MAEE
05/2011	Attentats Marrakech	105	18	MAEE et Justice
10/2011	Accident train Rennes	12	2	N° diffusé
01/2012	Naufrage Costa Concordia	189 à ce jour	72	MAEE et Justice

La prise en charge de publics spécifiques

Les familles d'enfants disparus par le 116 000 Enfants Disparus

En 2004, l'INA VEM et la Fondation pour l'enfance deviennent partenaires pour gérer le dispositif SOS Enfants Disparus, destiné à **venir en aide aux familles confrontées à la disparition d'un enfant, qu'il s'agisse d'une fugue, d'un enlèvement parental, ou d'un enlèvement criminel.**

Ce dispositif se décline de la manière suivante :

- ✓ Une **porte d'entrée nationale via un numéro** au prix d'un appel local, le 0810 012 014, du lundi au samedi, de 9h à 21h, qui permet aux familles d'obtenir une aide immédiate. La gestion de ce numéro est confiée aux écoutants de la plate-forme téléphonique INAVEM.
- ✓ Une **unité de suivi composée de 2 chargés de dossiers** qui ont pour mission de suivre les familles jusqu'au retour de l'enfant, gérée par la Fondation pour l'enfance.
- ✓ Le **réseau des associations d'aide aux victimes** mis à disposition pour proposer aux familles une prise en charge de proximité, ainsi qu'un soutien psychologique.

En 2007, une directive européenne impose aux Etats membres de l'Union Européenne de mettre en place dans leur pays respectif un numéro d'urgence identique gratuit, le 116 000, afin que les familles puissent trouver l'aide nécessaire quel que soit le pays où elles se trouvent.

Le 25 mai 2009, le 116 000 Enfants Disparus vient succéder à SOS Enfants Disparus. Une messagerie interactive, en français et en anglais, est mise en place en dehors des heures d'ouverture, invitant les familles à signaler la disparition aux services de police ou de gendarmerie, et à laisser leurs coordonnées afin d'être rappelées dès l'ouverture.

Les écoutants assurent une première évaluation des difficultés rencontrées par la famille à l'issue d'une écoute empathique et réactive.

La famille qui contacte le dispositif se trouve dans un moment de stress et d'inquiétude très important. Il est donc nécessaire que les écoutants soient souteneurs afin d'établir une relation de confiance avec l'appelant, qu'ils contiennent l'émotion de la famille et permettent ainsi le recueil d'informations dans les meilleures conditions possibles.

Ce recueil passe par une **évaluation de la situation** fondée sur des questions touchant au contexte de vie de l'enfant et à celui de la disparition :

- Contexte familial, scolaire, affectif, environnemental.
- Etat de la santé physique et psychologique.
- Suivi éducatif.
- Première disparition, et conditions de celle-ci et des précédentes s'il y en a.

Ils effectuent un **récapitulatif des démarches entreprises et à entreprendre** :

- Signalement de la disparition à la police ou à la gendarmerie.
- Recherche dans les endroits fréquentés habituellement par l'enfant.
- Questions à son entourage.
- Contacts avec des associations spécialisées.

Pour chaque appel concernant une disparition de mineur ou de majeur, et avec l'accord de la famille, les informations reçues font l'objet d'une saisine du chargé de dossiers de l'unité de suivi et, en cas de besoin, d'une association d'aide aux victimes du réseau INAVEM.

Les **situations d'urgence sont immédiatement transférées** au chargé de dossiers par téléphone. L'urgence est déterminée par plusieurs critères cumulés : enfant âgé de moins de 14 ans, première fugue, disparition inattendue, absence de contact, départ imminent d'un parent à l'étranger avec l'enfant et ses papiers d'identité...

L'écouter peut saisir l'association d'aide aux victimes, territorialement compétente, pour un soutien de proximité, pour toute situation pouvant engendrer une procédure pénale, ou lorsqu'il évalue un contexte particulièrement inquiétant (possibilité d'un enlèvement criminel, âge de l'enfant, etc.).

Par ailleurs, **un partenariat a été mis en place entre l'INAVEM et le SNATED pour la prise en charge des appels de mineurs par le biais du 119, Allô Enfance en Danger.**

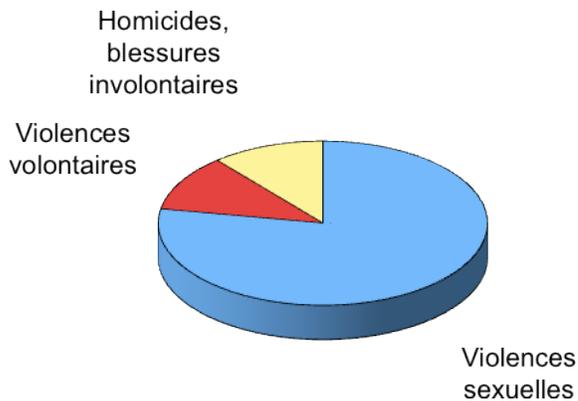
L'INAVEM, partenaire du plan Alerte Enlèvement

Depuis sa création en 2006, l'INAVEM est partenaire du dispositif Alerte Enlèvement. La plate-forme téléphonique a pour mission de relayer le message d'alerte aux associations d'aide aux victimes et à l'ensemble de ses partenaires, qui peuvent, à leur tour, diffuser l'alerte auprès de leur propre réseau.

Les sportifs victimes de violences sexuelles

Le 22 février 2008, la plate-forme téléphonique de l'INAVEM a été choisie par le **ministère des Sports** pour prendre en charge les victimes de violences sexuelles dans le milieu sportif. Le **08VICTIMES est mis à disposition des sportifs victimes** et offre un premier espace de parole permettant de verbaliser les problématiques rencontrées par les sportifs en tout anonymat, ainsi qu'une proposition de mise en relation avec l'association d'aide aux victimes compétente.

Ce partenariat a donné lieu depuis sa création à 90 prises en charge par les écoutants de la plate-forme téléphonique d'aide aux victimes. 70 % des appels sont liés à une infraction pénale, dont **78 % concernant des violences sexuelles**. Dans le cadre de ce partenariat, le 08VICTIMES est également amené à traiter les appels de professionnels du milieu sportif, encadrants ou directeurs de structures sportives confrontés à ces situations et qui souhaitent obtenir de l'aide pour les gérer au mieux.



Les victimes concernées sont mineures au moment des faits dans 56 % des cas.

Les filles représentent 55 % des victimes, 45 % sont des garçons.

Dans 34 % des cas, il s'agit d'une infraction répétée.

La totalité des victimes a été mise en relation avec une association d'aide aux victimes au terme de l'entretien téléphonique, dont 45 % par le biais d'une saisine de l'association.

La prise en charges des arbitres de football amateur victimes

Un nouveau partenariat a vu le jour en 2010 entre la Fédération Française de Football et l'INAVEM pour prendre en charge via le 08VICTIMES les arbitres de la Ligue de Football Amateur victimes dans le cadre de leurs fonctions.

Que ce soit lors des entrainements, des matchs ou encore avant ou après un match, l'arbitre est bien souvent malmené jusqu'à parfois subir de réelles infractions telles que des agressions, des menaces ou des insultes.

Les arbitres victimes peuvent contacter directement le 08VICTIMES ou bien en référer à leur district qui saisit alors le service par le biais d'une demande de prise en charge avec l'accord de l'arbitre. Ils bénéficient d'un entretien au 08VICTIMES et s'ils le souhaitent d'une mise en relation vers l'association d'aide aux victimes de proximité.

Une extension de ce dispositif est prévue en 2012 pour offrir les services du 08VICTIMES à tous les acteurs du monde du football.

Organisation du service

La plate-forme téléphonique est composée de 9 écoutants, 8 équivalents temps pleins, dont 3 écoutants référents et une coordonnatrice. La téléphonie sociale à l'INAVEM est conçue de manière rationnelle et mutualisée, ainsi, les écoutants répondent à tous les numéros.

Les écoutants bénéficient à leur intégration d'une **formation spécifique** qui se déroule en 3 temps sur environ 5 semaines :

- une période de double écoute, d'abord passive puis active
- une formation théorique sur les techniques d'écoute et d'entretien, le droit pénal et la victimologie
- un stage dans une association d'aide aux victimes

Cette formation leur permet :

- de donner **une information générale sur les droits des victimes**
- **d'évaluer la problématique juridique** de la demande pour proposer l'orientation adéquate
- d'acquérir les **techniques nécessaires à l'écoute** et à la compréhension de la demande de l'appelant.

Les écoutants s'appuient sur des **procédures écrites de traitement des appels**, qui sont régulièrement interrogées pour s'adapter aux évolutions des pratiques.

Ils rédigent des comptes rendus des entretiens qui permettent des études quantitatives et qualitatives.

Elle se complète ensuite par des **formations continues sur des thématiques plus spécifiques**, comme la prise en charge de certains types de victimes (enfants, personnes âgées, violences conjugales, etc.), l'indemnisation, la médiation pénale, etc.

Les écoutants et leur coordinatrice se réunissent très régulièrement en **réunion d'équipe** et, dans un souci de transversalité, participent aux **réunions de services** impliquant l'ensemble des professionnels de l'INAVEM. Les écoutants effectuent également un **travail collectif de supervision**, qui a pour objectif d'améliorer leurs pratiques et de travailler sur la gestion des appels difficiles avec l'aide d'un psychologue clinicien extérieur à l'institution.

Les écoutants sont aussi amenés à intervenir auprès des associations d'aide aux victimes, des professionnels, des médias ou encore des étudiants pour présenter et expliciter le travail effectué sur le 08VICTIMES.

L'utilité sociale de la plate-forme téléphonique d'aide aux victimes

Le service garantie :

- ✓ Une rupture de l'isolement des victimes par une large accessibilité
- ✓ Une reconnaissance des victimes par l'écoute et la prise en charge
- ✓ Une diminution du sentiment d'insécurité des victimes par une réponse immédiate
- ✓ Un traitement égalitaire pour toute personne qui s'estime victime
- ✓ Une continuité de service rendu en France à toutes les victimes

Il est un maillon indispensable et complémentaire du dispositif global d'aide aux victimes en France