SOIREE THEMATIQUE
Lundi 23 février 2015

Les missions du 08VICTIMES, le métier d'écoutant

Validé en 1999 par le Conseil de sécurité intérieure, le numéro national d'aide aux victimes a été confié à l'INAVEM pour sa mise en place et son animation en 2001. Avant tout l'objectif était de permettre à toute personne qui s'estime victime d'avoir un accès facilité aux associations d'aide aux victimes conventionnées et le cas échéant à d'autres organismes compétents.

Parler des missions du 08VICTIMES, c'est évoquer la téléphonie sociale, décrire le public auquel s'adresse cette ligne téléphonique, et en quoi ce numéro constitue une véritable aide pour les appelants, grâce à l'expertise bien particulière de ces « écoutants » et de la pratique professionnelle délicate qu'ils mettent en œuvre pour rassurer et aider les personnes victimes.
Un **film inédit de 8 minutes** sur le métier, et le portrait d'un écoutant du 08VICTIMES permettra de lancer cette soirée.

L'INAVEM a co-fondé et participe activement au Collectif TeSS.

LES INTERVENANTS

- **Sylvain Salaün, écoutant - Référent 08VICTIMES**

Ecoutant au sein de la plate-forme téléphonique de l'INAVEM depuis sa création en 2001, après une expérience de plusieurs années comme écoutant bénévole à Sida Info Service, Sylvain Salaün a travaillé durant quinze ans comme journaliste secrétaire de rédaction au sein d'une association gérant un service social spécialisé dans l'accueil des personnes migrantes.

- **Marie Herry, écoutante au 08VICTIMES**

Après avoir fait des études en commerce international puis en sciences de l'éducation, Marie Herry s'est dirigée vers le milieu associatif et a intégré la PFTAV de l'INAVEM en 2011.

- **Marie-Yvonne Harry, psychologue clinicienne**

Formatrice à l'INAVEM de longue date, notamment sur le module « Techniques d'Ecoute et d'Entretien », elle dispense également des formations spécifiques aux problématiques des victimes (droit, debriefing, victimologie, prévention des risques psycho-sociaux…). Elle connaît particulièrement bien l'aide aux victimes et le réseau INAVEM, pour avoir été salariée de l'association d'aide aux victimes de Melun (77), avant d'en prendre la direction entre 2009 et 2013.

- **Un n° accessible 7j/7 pour l'immédiateté de la réponse**

Le 08VICTIMES est le dispositif téléphonique national de prise en charge des victimes d'infractions pénales. Ce numéro national d'aide aux victimes est géré depuis 14 ans par l'INAVEM, la fédération qui regroupe toutes les associations d'aide aux victimes et de médiation conventionnées par le ministère de la Justice.

Le 08VICTIMES est ouvert 7 jours / 7, de 9h à 21h et il n'est pas surtaxé. Il 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 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

Tél. 01 41 83 42 00 – 08 842 846 37
Un espace « Aide aux victimes » dédié sur www.inavem.org
Un contact courriel : 08victimes@inavem.org

Un accès sur les réseaux sociaux :
www.facebook.com/INAVEM
http://twitter.com/08VICTIMES

- **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, 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 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.

- **La garantie d'un service de qualité**

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.

- **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 efficientes.

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, dans l'objectif d'apporter l'aide adaptée. Le 08VICTIMES soutient et informe les victimes, et 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, quelle que soit l'infraction, la personne, le lieu de résidence (métropole et Outre-Mer). Il assure un rôle de porte d'entrée nationale vers des associations présentent 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'un procès sensible, le 08VICTIMES peut se charger de contacter chaque victime afin de lui proposer l'aide nécessaire, recenser ses besoins et diffuser les informations officielles.

Les chiffres du 08VICTIMES en 2014

En 2014, le 08VICTIMES a reçu 22 762 appels dont 2 712 sur la messagerie interactive.

La durée d'un entretien varie de quelques minutes à environ une heure selon les situations, avec une durée moyenne en 2014 de 9 minutes.

La majorité des appels concernent les atteintes aux personnes (68 %) dont 48 % sont des violences volontaires et 18 % des agressions sexuelles.
Parmi les atteintes aux biens, 47 % concernent des escroqueries.

72 % des appels sont effectués par les victimes elles-mêmes, et lorsqu'il s'agit d'un tiers, les appels proviennent de la famille de la victime dans 71 % des cas.

L'équipe est composée de 8 écoutants ayant un profil initial de juristes, psychologues ou travailleurs sociaux.

En plus des associations d'aide aux victimes, la plate-forme dispose d'une base de données regroupant près de 800 orientations possibles afin de répondre au plus juste aux besoins des appelants.

Initiée par la Suède en 1989, cette journée des Victimes a été reprise par le rassemblement des associations nationales d'aide aux victimes en Europe en 1990 à Valence - Espagne.

Pour la France, c'est l'INAVEM qui a organisé un colloque le 22 février 1990 en collaboration étroite avec le ministère de la Justice et en présence du Premier Ministre.
L'INAVEM a relancé la journée des victimes en 2010 sollicitant la Commission et le Parlement européens pour en faire une « Journée européenne des victimes d'infractions ».

Depuis 2010, tous les ans, la Fédération INAVEM et son Réseau associatif se mobilisent pour faire en sorte de parler des victimes d'infractions, et de l'aide qui peut leur être apportée.
https://www.facebook.com/Journee.europeenne.victimes?ref=hl
#22fevJEV #EUvictimsday