

LA PRISE EN CHARGE TELEPHONIQUE DES VICTIMES

Géraldine Bouhedja, coordonnatrice de la plate-forme téléphonique d'aide aux victimes - INAVEM

Le 08VICTIMES est le numéro national d'aide aux victimes d'infraction pénale.

Il s'adresse à toutes les victimes quelques soient l'infraction, la personne et le lieu où elle se trouve.

Le 08VICTIMES est géré depuis sa création en 2001 par l'INAVEM qui est la fédération nationale des associations d'aide aux victimes et de médiation.

Il est ouvert 7 jours sur 7, 365 jours par an, de 9h à 21h, et dispose en dehors des heures d'ouverture d'une messagerie interactive pour que les personnes puissent laisser leurs coordonnées et être rappelées dès l'ouverture.

Cette messagerie fonctionne aussi la journée lorsque toutes les lignes sont occupées pour qu'aucun appel reste sans réponse.

Cette large accessibilité a pour objectif de rompre l'isolement des victimes et de diminuer le sentiment d'insécurité.

Le 08VICTIMES offre aux victimes et à leurs proches une écoute qui est anonyme et confidentielle et qui a pour objectif de libérer la parole, d'aider à verbaliser les difficultés rencontrées et d'identifier les besoins.

Il soutient les victimes, les informe, offre une aide immédiate, et leur permet d'accéder à une aide dans la durée et en proximité par les associations d'aide aux victimes du réseau INAVEM et les partenaires.

Il s'agit d'un travail en réseau pour assurer aux victimes une prise en charge de qualité, d'abord immédiate puis sur le long terme.

C'est un réseau de 142 associations d'aide aux victimes présentes sur tout le territoire national qui offre gratuitement aux victimes un accompagnement juridique, psychologique et social.

C'est aussi un réseau de partenaires, associations spécialisées, avec lesquels une charte d'engagement est signée afin de garantir la déontologie des interventions.

Le travail de l'écoute va permettre de faire émerger les besoins.

Vient ensuite le travail de mise en relation avec l'association locale qui va apporter son aide.

Il s'agit alors de s'assurer du mode de mise en relation le plus adapté à l'appelant en respectant son autonomie et ses choix.

Pour cela, le service a mis en place 3 types de mises en relation possibles :

L'orientation simple : en explicitant en quoi l'orientation proposée peut répondre aux attentes et aux besoins de l'appelant, les coordonnées de l'association lui sont transmises et il pourra alors la contacter quand il le souhaite. La victime est dans une démarche active face à sa situation.

L'écoutant peut également saisir l'association d'aide aux victimes locale : avec l'accord de l'appelant et dans la mesure où il accepte de lever son anonymat, ses coordonnées et sa demande sont transmises à l'association qui va se charger elle-même de prendre contact avec la victime. Cela permet une prise en charge immédiate dès l'appel au 08VICTIMES.

Il est aussi possible de transférer directement l'appel vers l'association, sans rupture de l'entretien, ce qui permet à l'appelant de ne pas avoir à expliquer une nouvelle fois sa situation et d'être immédiatement mis en relation avec le service approprié.

La présence du 08VICTIMES au sein même de la fédération INAVEM permet aux écoutants d'avoir une connaissance pointue et actualisée des associations d'aide aux victimes du réseau.

Depuis 10 ans, le 08VICTIMES travaille en étroite collaboration avec les associations locales avec lesquelles des relations de confiance se sont nouées.

Il est un acteur à part entière du réseau INAVEM.

Ce lien étroit entre le national et le local assure un service complémentaire pour les victimes :

Le 08VICTIMES apporte une réponse immédiate sans avoir à se déplacer.

L'entretien téléphonique est un espace où l'on peut aborder plus facilement un sujet difficile dont on oserait parler en face à face, et ce en raison de l'anonymat induit par le téléphone.

Avec l'accord de la victime, l'écoutant peut prendre attache avec l'association chargée du suivi de la victime pour transmettre une information ou des difficultés particulières communiquées durant l'entretien.

Enfin, le 08VICTIMES permet un relais possible lorsque les associations sont fermées.

Plus de 250 000 appels sont parvenus aux 08VICTIMES entre 2001 et 2011 et ont donné lieu à environ 170 000 entretiens téléphoniques.

70,4 % d'entre eux relèvent du domaine pénal et 68,4 % concernent des atteintes aux personnes.

Parmi ces atteintes, 48,2 % sont des violences volontaires dont 41,4 % dans le cadre conjugal.

La majorité des appelants sont les victimes elles-mêmes.

Lorsqu'il s'agit d'un tiers, c'est le plus souvent la famille de la victime qui nous contacte.

Pour répondre à ces appels, c'est une équipe de 9 écoutants salariés spécifiquement formés à leur arrivée à l'INAVEM mais également de manière continue.

La formation initiale se déroule sur environ 5 semaines et permet :
De donner une information générale sur les droits des victimes,
D'évaluer la problématique de la demande pour proposer l'orientation adéquate,
D'acquérir les techniques d'écoute et d'entretien nécessaires.

Le traitement des appels s'appuie sur des procédures écrites qui sont régulièrement interrogées pour s'adapter aux évolutions des pratiques.

Des comptes rendus d'entretiens sont rédigés pour permettre des études quantitatives et qualitatives.

La formation initiale se complète par des formations continues sur des thématiques plus spécifiques.

Enfin, 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.

Pour finir, le 08VICTIMES est également joignable via une adresse mail : le 08victimes@inavem.org, ou par l'intermédiaire d'un formulaire de contact que l'on trouve sur le Site Internet de l'INAVEM : www.inavem.org dans l'espace aide aux victimes.

Le 08VICTIMES est aussi présent sur les réseaux sociaux que sont Facebook et Twitter.

En fin d'après-midi, les nouveaux clips du 08VICTIMES vous seront présentés.

Le message de ces clips est :

« Vos proches vous aiment, le 08VICTIMES vous aide »

Cela signifie que même s'il est très important pour une victime d'être entourée et soutenue par ses proches, il est essentiel que les victimes puissent trouver en dehors de leur cellule familiale ou amicale, une écoute professionnelle basée sur la neutralité, la juste distance, et bénéficier d'un accompagnement à la fois juridique, psychologique et social par les associations d'aide aux victimes du réseau INAVEM.