



# Accueil téléphonique des victimes

## Conditions particulières pour accéder à la formation : oui

### Description, contexte

Au sein d'une association d'aide aux victimes mais également au sein d'autres institutions recevant du public ou d'autres associations, la prise du premier contact se fait par téléphone et la personne en charge de cette réponse téléphonique doit pouvoir orienter l'appelant vers un professionnel compétent et/ou expliquer les premières démarches à effectuer. Cette formation est donc réservée aux premiers contacts essentiels pour éviter toute survictimisation.

Une large partie de la formation porte sur la structure de l'entretien et sur la prise en considération de l'état d'esprit de l'appelant. Le contenu technique sur la procédure ou les différentes démarches à faire de l'entretien ne seront pas abordés.

### Objectifs

- Réagir avec empathie et bienveillance aux réactions de l'appelant.
- Évaluer la demande de l'appelant pour lui proposer un entretien avec un accueillant ou un responsable.

### Pré requis

Aucun

### Public visé

Toute personne chargée de l'accueil téléphonique au sein d'une association ou d'une structure recevant des victimes.

Cette formation est plutôt à destination du personnel d'accueil, des secrétaires et standardistes.

### Contenu

#### Les conséquences de l'infraction sur la victime

#### L'entretien téléphonique

- Les étapes de l'entretien, les techniques de communication, de reformulation et de questionnement
- La prise en compte des différentes réactions et des personnalités difficiles
- La prise en compte des émotions de l'appelant
- La communication au téléphone

#### Modalités pédagogiques

La formation a lieu dans les locaux de France Victimes en présentiel.  
La formation allie apports théoriques, expériences des apprenants et mises en situation.

#### Formateur

Marie-Yvonne Harry – psychologue clinicienne

#### Lieu

Paris

#### Durée et dates

- 2 jours – 12h
- les 5 et 6 décembre 2022

#### Modalités d'évaluation et de suivi

Analyse des besoins, des connaissances et des attentes au moment de l'inscription et en début de session.  
Questionnaire d'évaluation à chaud.  
Les connaissances à acquérir seront évaluées en fin de formation.  
Les acquis concernant les techniques d'entretien seront utilisés lors des mises en situation mais ne seront pas évalués mais analysés en toute bienveillance par le groupe.  
La mise en œuvre au sein de l'association des acquis de la formation sera à définir au sein de la structure d'accueil.

#### Conditions particulières pour accéder à la formation

Être en contact avec du public.

#### Coût

- adhérents de France Victimes : 240 €
- partenaires de France Victimes : 360 €
- autres publics : 500 €