



Ce qu'il faut exclure

- Mettre en doute la réalité des violences que relate la victime ;
- Parler au lieu d'écouter, écouter distraitement ou ne pas poser de questions, interrompre ;
- Refuser l'entretien en réorientant vers une structure extérieure ;
- Montrer de l'embarras, de l'impatience, ou témoigner de l'incompréhension quand des émotions sont exprimées verbalement ou non verbalement (larmes, silences, ...) ;
- Exprimer un jugement moral ou critiquer ;
- Tenir un discours infantilisant, moralisateur ou culpabilisant ;
- Juger la victime (venue "tardive" au service, chronologie mal assurée, confusion, ...) ;
- Proposer à la victime des démarches hors de portée pour elle : accompagner, faire avec, orienter vers des professionnels, ...



Ce qu'il faut faire

- Créer un climat de confiance, d'écoute et de sécurité, conditions essentielles pour que la personne s'exprime ;
- **Exposer très brièvement votre fonction** et les objectifs de l'entretien ;
- Veillez à ce que la victime reçue ou le témoin se sente **en sécurité pendant l'entretien**. Par exemple : tenir une distance physique adéquate, réaliser l'entretien dans un local adapté, veiller à ne pas être interrompus par des personnes extérieures, avoir à disposition de l'eau, une boisson chaude, des mouchoirs, ... ;
- Parler d'un ton calme et rassurant et ne pas avoir de gestes brutaux ;
- Ne pas banaliser ou minimiser les faits ;
- **Écouter avec considération et respect** ;
- Montrer de l'intérêt à ce que dit la personne ;
- Prendre en compte son évaluation des faits et ne pas réajuster à ses propres normes ;
- Rester attentif aux aspects non verbaux (gestes, regards, attitudes, pleurs, pâleurs, mimiques, ...) ;
- Ecarter tout préjugé ou présupposé sur la situation et sur la victime ;
- Soutenir la parole de la victime, par des gestes et des propos (hochement de la tête, regards, ...) ;
- Déculpabiliser la victime en lui signifiant qu'aucune attitude de sa part ne justifie la violence ;
- Rappeler que les faits signalés sont interdits et punis par la loi ;
- **Prendre des notes** fidèles à ce que signale la victime ou le témoin : *M/Mme ... dit que "..."* ;
- Utiliser le plus possible les termes de droit, nommer et désigner les faits par les qualifications que leur attribue le Code pénal et/ou le Code du travail ;
- **Poser les limites de l'intervention** ;
- **Informé des procédures possibles**, mais ne jamais obliger la victime à engager des actions qu'elle ne souhaite pas (par exemple, déposer une plainte au pénal) ;
- **Renseigner sur les lieux de prise en charge** psychologique, sociale, judiciaire, médicale, ceci d'une façon circonstancielle qui favorise la possibilité d'y recourir ;
- Remettre au besoin une fiche contenant les coordonnées des structures ressources ;
- Terminer l'entretien sur des **perspectives actives** et ne pas se quitter avant que la personne reçue envisage l'avenir très proche ;
- Faire un bilan des éléments de preuve à recueillir pour **commencer à constituer son dossier**.