

Accueillir la parole des personnes victimes

*“Accueillir une parole avec respect et sécurité
peut déjà limiter une partie des conséquences
de la violence.”*



Ressource d'information, de repérage et d'orientation
à destination des professionnel·les et associations
du réseau Silence Allows Violences.



Mieux comprendre la situation

Parler de violences représente souvent une démarche difficile et éprouvante.

La personne peut craindre :

- de ne pas être crue,
- d'être jugée,
- de perdre un lien important,
- ou de revivre les violences en en parlant.

Le premier accueil joue donc un rôle essentiel.

Une écoute adaptée peut favoriser la sécurité, la confiance et l'accès à l'aide.

À l'inverse, des réactions de minimisation, de doute ou de pression peuvent renforcer le silence et la détresse.

👉 Accueillir la parole ne signifie pas obtenir immédiatement un récit complet ou parfaitement chronologique.

Il s'agit avant tout d'offrir un espace d'écoute, de sécurité et de respect.

Comprendre les difficultés à parler

Certaines personnes parlent rapidement.

D'autres mettent des mois, des années, voire ne parlent jamais des violences subies.

Plusieurs facteurs peuvent compliquer la parole :

- peur des conséquences ou des représailles ;
- honte ou culpabilité ;
- dépendance affective, économique ou administrative ;
- mécanismes de sidération, dissociation ou mémoire fragmentée liés au trauma ;
- expériences passées de rejet, de minimisation ou de maltraitance institutionnelle.



Les récits peuvent parfois comporter des hésitations, des silences ou des incohérences apparentes.

Cela ne suffit pas à conclure qu'une personne ment.

Les principes essentiels d'un accueil adapté

1

CRÉER UN CADRE SÉCURISANT

- Choisir un espace calme et respectueux de la confidentialité.
- Adopter une posture calme, non jugeante et rassurante.
- Respecter les besoins de la personne :
- S'asseoir où elle le souhaite, garder ses affaires, faire une pause, etc.
- Rappeler qu'elle reste libre de parler ou non.

2

ÉCOUTE SANS MENER D'ENQUÊTE

- Laisser la personne s'exprimer à son rythme.
- Éviter les questions intrusives ou suggestives.
- Reformuler avec prudence et bienveillance lorsque cela est utile.
- Respecter les silences sans chercher à les remplir immédiatement.

3

ACCUEILLIR SANS JUGER NI IMPOSER

- Éviter les phrases culpabilisantes :
 - *"Pourquoi être resté-e ?"*
 - *"Pourquoi ne pas avoir parlé plus tôt ?"*
- Éviter les injonctions immédiates :
 - *"Vous devriez porter plainte."*
 - *"Quittez cette situation."*
- Ne pas imposer son émotion ou sa colère à la personne.
- Rester stable, présent·e et respectueux·se.

4

VALORISER LA DÉMARCHE

- Reconnaître la difficulté de parler :
 - *"Merci de m'avoir confié cela."*
- Valider la légitimité de la souffrance exprimée :
 - *"Ce que vous décrivez mérite d'être pris au sérieux."*
- Informer qu'il existe des relais et des aides possibles, sans forcer les démarches.

Agir avec prudence et éthique

EN CAS DE DANGER IMMÉDIAT

-  **17** Police/ Gendarmerie ou **112**
-  **114** SMS — accessible sans parler
-  **119** Enfance en danger
-  **15** Urgences médicales ou **18**

👉 La protection et la sécurité doivent toujours rester prioritaires.

En dehors de l'urgence :

- **Proposer une orientation adaptée** : accompagnement psychologique, social, juridique ou médical.
- **Respecter autant que possible le rythme et les choix de la personne.**
- **Laisser la possibilité de revenir ou de reprendre contact plus tard.**
- **Expliquer clairement les limites de confidentialité ou les obligations de protection lorsqu'elles existent** (mineur·es, personnes vulnérables, danger grave).

Quelques repères utiles



À ÉVITER

- « Tu es sûr·e ? »
- « Pourquoi tu restes ? »
- « Pourquoi ne pas être parti·e plus tôt ? »
- « Ce n'est pas si grave. »
- « Moi, à ta place... »
- « Tu devrais... »



À PRIVILÉGIER

- « Merci de m'en avoir parlé. »
- « Ce que tu vis mérite d'être entendu. »
- « Tu n'es pas obligé·e de tout raconter maintenant. »
- « Nous pouvons réfléchir ensemble aux possibilités qui existent. »

👉 Le rôle d'un·e professionnel·le ou d'un·e bénévole n'est pas de "sauver" la personne, mais de l'accompagner avec respect, sécurité et sans imposer de décisions.

Ressources utiles

Numéros et plateformes :

- **3919** – Violences Femmes Info (gratuit et anonyme)
 - **17 / 112** – Police – Gendarmerie
 - **114** (SMS) – situations où parler est impossible ou dangereux
 - **119** – Enfance en danger
 - **3133** – Signalement des situations de maltraitance envers personnes âgées ou adultes en situation de handicap
 - **3114** – Prévention du suicide
-

Structures et ressources :

- **France Victimes** : www.france-victimes.fr
- **CIDFF** (Centres d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles)
- **Défenseur des droits** : www.defenseurdesdroits.fr
- **Structures spécialisées dans l'accompagnement des victimes et le psycho-trauma**
- **Professionnel·les formé·es à l'écoute et aux violences**