Programme de l'intervention

ATELIER : Écoute de la victime et accueil de sa parole

Organisation

Durée : 1 heure

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

Tout public

Description

Cet atelier propose une approche pratique pour améliorer l'accueil des victimes. Il combine rappels théoriques et exercices concrets pour une meilleure prise en charge.

Objectifs de l'atelier :

- Comprendre les fondamentaux de l'écoute active
- Acquérir des outils pratiques pour l'accueil de la parole
- Savoir orienter et soutenir la victime

Déroulé de l'atelier :

- **Introduction et brise-glace**
  - Présentation de l'atelier et des objectifs
  - Tour de table rapide : attentes des participants
- **Rappel des connaissances : Les piliers de l'écoute active**
  - Définition et importance de l'écoute active
  - Les obstacles à l'écoute
  - Les attitudes fondamentales : empathie, non-jugement, authenticité
  - La communication non-verbale
- **Exercices pratiques : Mettre en œuvre l'écoute** - un ou plusieurs exercices selon le public et le temps disponible
  - Mise en lumière des préjugés et des bonnes pratiques
  - Travail en binôme ou trinôme sur des cas concrets
  - Identification des émotions, reformulation, questions ouvertes
  - Feedback et échanges collectifs
  - Présentation et expérimentation de techniques : reformulation, questionnement, silence actif
  - Exercice de "reflet émotionnel"
  - **Quizz interactif : "Vrai ou Faux : Idées reçues sur l'écoute"**
  - **Mises en situation : "Scénarios d'accueil"**
  - **Outil pratique : La "Boîte à outils de l'écoute"**
- **Savoir orienter et prendre soin de soi**
  - Les ressources disponibles pour les victimes (internes/externes)
  - L'importance de la posture professionnelle et de la gestion des émotions

- Prévention de l'épuisement professionnel : quelques pistes

- **Échanges et questions-réponses**
  - Partage d'expériences et de bonnes pratiques
  - Réponses aux interrogations des participants
- **Conclusion**
  - Synthèse des points clés
  - Mot de la fin

À la fin de cet atelier, vos agents sauront écouter activement, accueillir la parole des victimes avec bienveillance et les orienter efficacement.

Modalités pédagogiques

Format d'animation : Présentiel

Moyens et supports pédagogiques

L'atelier favorise une immersion pratique grâce à une animation experte adaptée au public, une présentation visuelle (diaporama) enrichie de supports variés (fiches outils, guides, jeux, courtes vidéos, sondages en direct ou quiz interactifs). Après un court rappel des concepts et faits majeurs du sujet, des mises en pratiques concrètes sont réalisées.