

INAVEM
30
ANS



SOMMAIRE

Rapport	3
Michèle de Kerckhove, Présidente Sabrina Bellucci, Jérôme Bertin, Direction	
Instances élues et permanents	5
Actions vers le réseau	6
Mission d'information, d'accompagnement et de conseil	6
Au quotidien	6
Réponses aux sollicitations du terrain	
Réponses aux nouvelles actions	
L'accompagnement des associations en difficultés	
Les adhésions : entrées/sorties	
Veille juridique	7
Formation	8
L'activité à destination du réseau	
Principes d'intervention	
Projets et actions	11
Création du Prix de l'INA VEM	
Cartographie associative et schémas d'intervention : les travaux du groupe	
Un projet d'envergure : la constitution d'un réseau de Référents Actes de terrorisme INA VEM	
Trois dispositifs innovants dans lesquels les AAV du réseau INA VEM sont particulièrement impliquées ont continué à se développer	
Outils spécifiques	13
Enquêtes	13
Supports de communication et valorisation d'événements	14
Formations délocalisées	16
Outils innovants	16
Prise en charge individuelle des victimes	18
Prise en charge individuelle	18
Principes d'une prise en charge par la PFTAV – o8VICTIMES	18
Activité téléphonique du o8VICTIMES	18
Les autres modes de prise de contact	21
Prise en charge des victimes dans un cadre d'événements collectifs	22
Intervention spécifique de la plateforme téléphonique	22
Intervention du réseau d'aide aux victimes	22
Dossiers suivis sur le long terme	32
Les grands procès	34

Prise en charge de publics spécifiques	36
Les salariés et agents victimes	36
Les victimes à l'étranger	44
Les victimes en milieu scolaire	45
Les usagers de la SNCF	46
Les sociétaires de la MAIF	47
Autres formes de prise en charge des victimes	49
La Justice restaurative	49
Les rencontres détenus-victimes	
Formations	
Supports pédagogique et d'information	
Les Mandats	52
Médiation pénale et autres formes de médiation	
L'Administration ad hoc	
Rayonnement National et International	54
Rayonnement national	54
Événements et influence	54
Relations publiques et presse	57
Auditions/Expertises groupes de travail	59
Rencontres et partenariats	60
Formation des partenaires extérieurs	62
Rayonnement international	64
L'INAVEM au sein de Victim Support Europe (VSE)	64
L'INAVEM et les projets européens	64
L'INAVEM au service des pays étrangers	64
Rapport financier	67

Rapport moral 2016

Le mandat que les adhérents avaient confié au nouveau Bureau en juin 2014 au travers du Conseil d'administration à Martigues en 2014 arrive à son terme. À sa tête, j'ai été heureuse de servir le Réseau des associations INAVEM et sa Fédération, et par là même d'apporter à toutes les victimes les services dont elles ont besoin.

Lors de la conférence des présidents de décembre 2014 je vous ai présenté notre plan d'actions stratégique pour le mandat à venir. Ce plan visait à conforter la place du Réseau INAVEM comme leader de l'aide aux victimes en France et dans le monde, en s'engageant vers une plus grande professionnalisation du Réseau, une pérennité financière, en développant les partenariats extérieurs et en promouvant l'image et la notoriété de l'INAVEM.

L'activité au cours de ce mandat a donc été intense pour atteindre ces objectifs. Notre place de leader de l'aide aux victimes semble être acquise. Le Réseau n'a cessé de se professionnaliser, et d'adapter ses pratiques pour relever les défis de la violence du terrorisme comme de la violence du quotidien.

Les moyens accordés aux associations par le ministère de la Justice ont été renforcés et bénéficieront dans les années à venir de la « contribution victimes » dont nous avons obtenu que soit adopté le principe dans la loi du 3 juin 2016.

Pour renforcer notre visibilité, de nombreux partenariats ont été conclus auprès d'entreprises publiques et privées et également d'autres fédérations (LICRA, ANM, FNUJA...).

Nous avons renforcé notre communication, édité une plaquette, développé un nouveau site, et commencé à véritablement plonger dans la communication digitale.

Les événements dramatiques que nous avons vécus depuis janvier 2015 nous ont amenés à être systématiquement interpellés par les médias locaux et nationaux. Dans la gestion des attentats, je tiens à souligner l'extraordinaire mobilisation de notre Réseau qui s'est immédiatement mis à disposition, et apporte aux personnes victimes et leurs familles un soutien dans la durée.

Pour l'année 2016, c'est au travers notamment d'événements collectifs de cette nature que le lien entre les associations et la Fédération se renforce. La Fédération est venue en appui des associations, a été le relais des pouvoirs publics, a organisé des formations de sorte qu'aujourd'hui le Réseau est au centre des dispositifs mis en place par l'État à Paris comme en régions.

L'INAVEM a également été force de propositions en intervenant régulièrement auprès des assemblées pour faire évoluer sans cesse le droit des victimes. Nos 40 propositions ont pour certaines déjà été retenues. En cette année électorale de 2017, nous en avons rédigé 17 de plus.

Nous avons porté le concept de la justice restaurative qui a été intégré dans la loi d'août 2014 et qui se développe aujourd'hui sur tout le territoire.

Notre manifestation des 30 ans a été l'occasion de présenter notre bannière « FRANCE VICTIMES » sous laquelle nous rassemblons un réseau uni, moderne et efficace. Plusieurs associations l'ont d'ores et déjà adoptée. L'INAVEM-France victimes est entrée de plain-pied dans le XXI^e siècle.

Michèle de Kerckhove

Présidente

Rapport général 2016

En entamant l'écriture de ce rapport général, nous avons qualifié l'année 2016 de mémorable. Il est certain qu'il ne pouvait en être autrement. Cette année se devait d'être marquante pour honorer les 30 ans de la Fédération INAVEM. Nous avons ainsi souhaité être ambitieux, créatifs, innovants, féconds et reconnaissants pour l'aide aux victimes. Tout ceci pour que cette année reste gravée dans le cœur et l'âme de ceux qui ont servi et servent chaque jour l'aide aux victimes. Aussi administrateurs et salariés de la Fédération ont mobilisé leur énergie pour faire de 2016 une année marquante par :

- Une immuable solidarité en direction des victimes. Cette année a été celle d'une présence et d'un engagement sans faille des équipes en direction de toutes les victimes. Cet accompagnement, proposé aux victimes de la délinquance quotidienne comme à celles gravement touchées par le terrorisme, s'est réalisé avec un professionnalisme constant et exigeant. L'investissement des professionnels s'est également illustré par une très forte mobilisation lors des nombreux hommages, commémorations et surtout à l'occasion du concert donné le 16 février 2016 à l'Olympia pour les victimes du 13 Novembre.
- Une solidarité mutualisée faisant travailler étroitement l'équipe de la Fédération avec celles des associations d'aide aux victimes locales, et aussi celle de Victim Support Europe, afin d'offrir une prise en charge optimale et performante face aux nouveaux événements tragiques de cette année dont l'attentat de Nice le 14 juillet 2016.
- Un renforcement des compétences des professionnels par des formations intenses et ciblées notamment dans le champ de la prise en charge des victimes d'actes de terrorisme en mai et novembre 2016.
- Une ère nouvelle, celle de France Victimes, du développement de l'application mobile et de l'avènement d'une communication 2.0.
- Une série d'événements organisée tout au long de l'année dans le cadre des 30 ans. Événements multiples et variés : des soirées thématiques, un colloque sur le terrorisme, une pièce de théâtre, un opéra, un concert, un Colloque anniversaire à la Mairie de Paris le 8 juin 2016.

Concomitamment :

- Nous nous sommes inscrits de façon volontaire et engagée dans les politiques publiques d'aide aux victimes renouvelées par le SEAV (CLSV, CAF, EIA). Cette participation active de la Fédération aux travaux interministériels du SEAV a permis de confier de manière définitive et législative aux associations d'aide aux victimes locales le rôle de pivot central du soutien sur le long terme des victimes et de conforter la place de la Fédération dans les dispositifs d'urgence comme la CIAV.
- Nous avons développé des partenariats avec la LICRA, l'ANM et notamment un partenariat essentiel avec la Fondation de France le 16 janvier 2016. Nous vous invitons à prendre connaissance du contenu de ce dernier dans le Focus qui lui est consacré dans ce présent rapport.
- Nous avons poursuivi la mise en œuvre des mesures d'aide aux victimes comme EVVI, TGD et les rencontres détenus-victimes...
- Nous nous sommes engagés à mettre en œuvre les principes de justice restaurative tout au long de l'année avec nos partenaires.

Une année marquante, une année riche de changements aussi.

Une équipe renforcée par de nouveaux recrutements et une passation de relais dans la confiance et le respect souhaités par les administrateurs entre Jérôme Bertin (nouveau directeur général) et Sabrina Bellucci (ancienne directrice générale).

Les changements se font dans une continuité constructive avec pour objectif commun de servir toujours mieux les intérêts des victimes et du Réseau France Victimes.

Sabrina Bellucci
Ancienne Directrice générale

Jérôme Bertin
Directeur général

instances élues et permanents

Bureau Inavem (2016-2017)			
Présidente Michèle de Kerckhove Avocate et Présidente d'Association (Versailles - 78)	Secrétaire Général Jean-Pascal Thomasset Directeur d'Association (Bourg B. - 01)	Vice-Présidente Maryse Le Men Régnier Magistrate, élue d'Association (Bordeaux - 33)	Trésorier Sébastien Brach Gendarme et élu d'Association (Papeete - 987)
		Vice-Président Richard Olszewski (Dirigeant d'entreprise et Président d'Association Roubaix - 59)	Trésorier adjoint François-Robert Solmon Notaire et élu d'Association (Compiègne - 60)

Conseil Scientifique
Caroline Lacroix
 Maître de conférences
 Droit privé et Sciences
 criminelles (Paris -75)

Conseil d'administration INAVEM							
01	Bourg-en-Bresse	Jean-Pascal Thomasset	AVEMA	59	Roubaix	Richard Olszewski	SIATIC
21	Dijon	Jean Pechinot	ADAVIP 21	59	Tourcoing	Véronique Devauze	CAD - SAV
25	Besançon	Hubert Bonin	AAVI	60	Compiègne	François-Robert Solmon	Aide aux victimes 60
25	Audincourt	Romain Bonnot	AIAVI	64	Pau	Nicole Tercq	APAVIM
26	Valence	Ginette Duret	REMAID	68	Mulhouse	Raymond Kohler	ACCORD 68
31	Toulouse	Françoise Passuello	SAVIM	69	Lyon	Colette Clément-Barthez	Le Mas InfoVictimes
33	Bordeaux	Maryse Le Men Régnier	LE PRADO 33	74	Bonneville	Jean-Claude Tavernier	AVIJ
34	Montpellier	Lucile Rothé	ADIAV	77	Meaux	Lætitia Fernandes	AVIMEJ
37	Tours	Pierre Lestoquoy	ADAVIP	78	Versailles	Michèle de Kerckhove	SOS VICTIMES 78
51	Reims	Xavier Thiebaut	LE MARS	976	Mayotte	Djamel Djalalaine	ACFAV
54	Nancy	Blandine Collin	GNAV	987	Papeete	Sébastien Brach	APAJ Terama Ora
58	Nevers	Jérôme Moreau	ANDAVI				

Président-Fondateur
Claude Lienhard

Conseil scientifique
 L. Daligand, A. d'Hauteville, P. Colin, C. Damiani,
 J.-M. Benkemoun, C. Lacroix, R. Février.

LES PERMANENTS

(AU 31/12/2016)

Direction générale Sabrina Bellucci, DG	Jérôme Bertin DG par suppléance	Communication Olivia Mons
Assistante de direction Nathaly Cury	Malek Djoudi Oufella Assistant comptable	Formation Anne Houchois
Animation réseau Isabelle Sadowski Chargée de dossiers Référente juridique Marie Herry Assistante Cellule Attentats	Michel de Sousa Chargé Animation Réseau Candice Le Guilloux Chargée de dossiers Mandats judiciaires Conventions nationales Juliette Palacin Aide Psychologique	Plateforme Téléphonique d'Aide aux victimes Géraldine Bouhedja Chef de service et l'équipe des 8 écoutants

MISSION D'INFORMATION, D'ACCOMPAGNEMENT ET DE CONSEIL

1- Au quotidien

• Réponses aux sollicitations du terrain

Inscrite comme priorité fédérale depuis plusieurs années, l'INAVEM poursuit sa politique de présence sur le terrain.

Ainsi, la Fédération a pu participer à plusieurs assemblées générales, à des anniversaires associatifs, à des réunions d'équipe, à d'autres organisées par les cours d'appel ou recevoir les adhérents à Paris, comme pour les associations d'Évry, de Blois, de Grasse, d'Orléans, de Créteil, de Nice, de Limoges ou de Beauvais.

Par ailleurs c'est avec plaisir que le 22 novembre les associations île-de-France mobilisées pour renforcer la CIAV ou la plateforme téléphonique suite à l'attentat de Nice, ont été invitées à un moment convivial aux fins d'en être remerciées.

Soucieuse d'anticiper les réponses aux sollicitations du terrain et souhaitant favoriser les échanges directs, la Fédération a organisé **14 réunions en région**, avec l'ensemble des adhérents métropolitains, mais également **3 visioconférences avec l'outre mer**.

Au total, ce sont plus de **120 associations et 210 personnes** du réseau (salariés ou bénévoles) qui ont pu y participer.

Ces **110 heures d'échanges** ont permis de revenir sur des sujets variés tels que : les orientations du Document de Répartition Initiale des Crédits et des Emplois (DRICE) 2016, l'enquête ETPT, la prise en charge des victimes des ATTENTATS de novembre, la mise en place des référents terrorisme, les dispositifs (BAV, EVVI, TGD, JR) et les nouveaux partenariats (LICRA, ANM, SNCF) entre autres sujets.

À la suite de ces réunions, et après en avoir échangé avec le SADJAV et certains MDPAAD, il a été décidé qu'en 2017 les réunions pourraient avoir lieu avec nos partenaires Justice.

• Réponses aux nouvelles actions

Subvention exceptionnelle pour les attentats

À la suite des attentats de novembre 2015, le **Comité Interministériel de Prévention de la Délinquance et de la Récidive (CIPDR) accordait à titre tout à fait exceptionnel une subvention** destinée à soutenir les actions du réseau en lien avec les attentats. Dès juillet 2017 le CIPDR nous confirmait que cette même subvention pouvait être utilisée à la suite de l'attentat de Nice.

Ces crédits sont (ou ont été) utilisés notamment pour : rétribuer le temps homme supplémentaire sur tous les dispositifs d'urgence, soutenir le renforcement de l'intervention des associations locales notamment, mobiliser des intervenants extérieurs pour des séances de supervision, payer des prestations informatiques particulières pour le rendu statistique, sécuriser le site national pour la conservation des données sensibles, prendre en charge des frais de transport et les heures supplémentaires des psychologues du réseau INAVEM, etc.

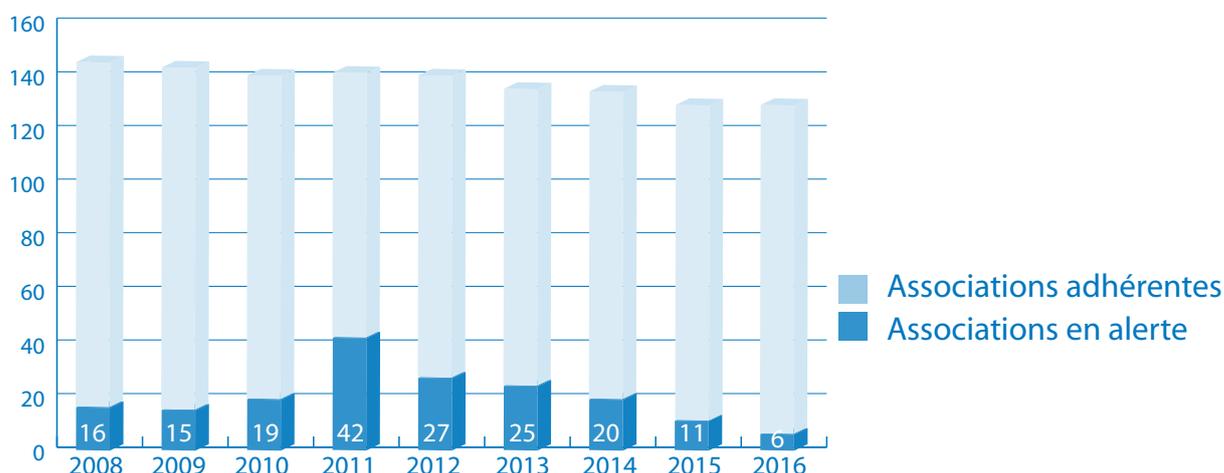
Ce sont ainsi plus de **116 000 euros** qui ont été utilisés en 2016, dont **52 000 euros** à destination des associations dans le cadre des renforts et heures complémentaires effectuées.

Cette aide est reportée sur 2017.

• L'accompagnement des associations en difficultés

Cette année encore le nombre d'alertes suivies par le service animation réseau de la Fédération a diminué 6 associations suivies contre 11 en 2015.

Par ailleurs il convient de souligner qu'aucune alerte n'a été de nature financière.



Le réseau a cependant été confronté à des difficultés de gouvernance, de soutien politique, de local ou de mise en concurrence.

L'aide la Fédération, souhaitant faire preuve d'une adaptation constante, a été variée : courriers aux instances, présence sur le terrain lors des rencontres avec les partenaires, relais auprès des autorités, etc.

• Adhésions : entrées/sorties

La Fédération INAVEM a reçu 6 nouvelles demandes d'adhésion en 2016 (dont 2 provenant de cabinets d'avocats, et 2 d'associations spécialisées).

Seule une association, basée à Saint Gaudens (31), a pu être reçue par le groupe cartographie en juillet 2016 afin d'envisager son entrée dans le réseau. Cette demande restait en cours de traitement en fin d'année.

Enfin, la mise en état de la demande du SCJE 59 devait se poursuivre par la visite des équipes et des partenaires de cette association. Cependant, compte tenu des événements sur Nice, la visite prévue en début d'été a été reportée.

> En 2016, ce qui est tout à fait exceptionnel, **aucune nouvelle adhésion** n'a été présentée au Conseil d'administration.

Le réseau INAVEM compte donc toujours 129 adhérents au 31 décembre 2016.

2- Veille juridique

L'information juridique fait partie du triptyque de missions traditionnellement dévolues aux associations d'aide aux victimes, au côté du soutien psychologique et de l'accompagnement social ; dans ce cadre, il s'avère fondamental que la Fédération exerce une activité de veille juridique à l'égard de ses adhérents. Ainsi, la référente juridique à l'INAVEM répond quotidiennement aux sollicitations des associations du réseau, qui souhaitent échanger sur des dossiers et/ou des points de droit particuliers (quelques illustrations des questions les plus fréquentes : cas pratiques SARVI, prescriptions en matière d'infractions sexuelles, discussions quant à la recevabilité d'une requête devant la CIVI...).

De plus, l'INAVEM rédige des fiches techniques à destination des AAV du réseau, pour les renseigner sur de nouvelles sources normatives susceptibles d'intéresser le droit des victimes. En 2016, la plupart de ces nouveaux textes ont concerné les actes de terrorisme et les informations transmises au réseau ont donc été intégrées dans les fiches techniques concernant les attentats.

3- Formation

• L'activité à destination du réseau

Le service formation de l'INAVEM a pour objectif principal la professionnalisation des intervenants du réseau afin de les rendre opérationnels et compétents face aux situations rencontrées et aux nouveaux dispositifs.

Il s'agit de renforcer les compétences des intervenants au service des victimes pour une meilleure intervention associative.

L'activité générale du service formation se partage entre les actions de formation suivies par les intervenants du réseau INAVEM et les stages suivis ou demandés par des structures extérieures au réseau.

Pour 2016, le service formation a mis en place 64 sessions de formation ayant réuni 1 038 personnes.

À destination spécifiquement du réseau, en 2016, 41 sessions de formation ont été mises en place pour les adhérents de l'INAVEM.

Ces formations ont réuni 654 stagiaires, salariés ou bénévoles d'une association d'aide aux victimes.

En 2016, l'INAVEM a accompagné la **mise en place de l'Évaluation personnalisée des Victimes (EVVI)** en organisant des formations sur ce dispositif suite à la réalisation d'une formation pilote à Pau en 2015.

Conscients que ce nouveau dispositif modifie grandement les pratiques professionnelles des intervenants des associations, nous avons voulu axer notre démarche de formation sur l'évaluation en général, au-delà du dispositif qui prévoit une évaluation pour mettre en place des mesures de protection. Comme pour l'évaluation dans le cadre du Téléphone Grave Danger, il s'agit d'aller au-delà des propositions et suggestions de protection et de renforcer, à l'issue de l'entretien d'évaluation, l'accompagnement et le suivi des dossiers. À Paris, trois formations de deux jours ont été réalisées et en région, trois sessions d'une journée, resserrée sur la rédaction du rapport d'évaluation, ont été mises en place à Caen, Lille, et Niort. Cela représente 83 personnes formées sur le dispositif.

De nouvelles formations concernant **INAVEM ProGest**, nouvelle base de données sur l'activité des associations du réseau INAVEM et la prise en charge des victimes ont été proposées sur la « **Création, gestion et impression des statistiques** ». Quatre sessions réunissant une quarantaine de personnes ont été animées par Cédric Baud, le concepteur d'IPG, afin de permettre aux associations d'édiiter les statistiques demandées par la Chancellerie et de créer des statistiques personnalisées pour les différents partenaires et interlocuteurs financiers.

En partenariat avec Paris Aide aux victimes, Isabelle Sadowski a co-animé, le 8 décembre, une formation sur « L'accompagnement au procès » pour les associations d'Île-de-France qui sont réunies au sein du CLAVIF.

2016 a surtout été marqué par le développement des formations sur la justice restaurative pour le réseau et les autres partenaires Justice. L'INAVEM a démultiplié les sessions de formation en justice restaurative, suite à la concrétisation d'un partenariat avec l'Institut Français pour la justice Restaurative et l'École nationale d'administration pénitentiaire pour proposer un parcours de formation à destination des animateurs en justice restaurative.

Ce parcours comprend deux modules de 30 heures chacun. Le premier module s'appelle à l'INAVEM « **Mise en place de projets de rencontres restauratives** ». Il s'adresse à toute personne au sein d'une structure qui souhaite formaliser un projet en justice restaurative. Il permet de suivre, à l'ENAP, et après examen minutieux des candidatures, un deuxième module sur l'animation des rencontres : « **La justice restaurative en action** » qui se décline en plusieurs options **Rencontres détenus/victimes et condamnés victimes (RDV-RCV)** ou **Médiations restauratives** ou **Cercle de Soutien et de Responsabilité (CSR) / Cercle d'Accompagnement et de Ressources (CAR)**.

À l'issue des 2 modules, l'ENAP remet aux participants un « **Certificat d'animateur de justice restaurative** ».

Par ce parcours, il est possible d'augmenter le nombre de personnes formées et prêtes à se lancer dans les projets voire l'animation de telles mesures.

- **Principes d'intervention**

Pour mettre en place une activité proche des préoccupations des associations, l'INAVEM a choisi d'accompagner les associations dans de nouveaux dispositifs ou de nouvelles missions, de poursuivre l'organisation de formations gratuites pour l'accueil des nouveaux intervenants et d'organiser des formations délocalisées à la demande des associations ou à l'initiative de l'INAVEM.

Concernant la mise en place des formations gratuites, en 2016, l'INAVEM a organisé deux sessions pour la formation « **Travailler au sein d'une association d'aide aux victimes** ». Elles ont permis de former près de 33 nouveaux intervenants salariés ou bénévoles des associations du réseau.

Cette formation s'articule autour d'un tronc commun de 3 jours qui peut être complété par deux jours de formation sur les techniques d'écoute et d'entretien.

Par ailleurs, la formation à la **Médiation pénale**, également gratuite, a réuni 7 personnes.

Le financement de ces formations est imputé sur une partie des recettes des conventions nationales signées par l'INAVEM avec des partenaires privés ou publics pour un montant de près de 10 000 €.

Formation des référents « actes de terrorisme » avec le ministère de la Justice

Les référents « Actes de terrorisme » se sont retrouvés à deux reprises pour suivre deux formations co-organisées par le Service de l'accès au droit et à la justice et de l'aide aux victimes (SADJAV) et l'INAVEM.

La première formation s'est déroulée **les 9, 10 et 11 mai**. Elle a réuni 140 référents, soit la quasi-totalité des référents et co-référents départementaux et une partie des suppléants, en présence de l'ensemble de leurs partenaires et interlocuteurs pour 3 jours d'échanges d'expériences, d'apports de connaissances et de présentation « opérationnelle » du rôle des référents à toutes les étapes de l'aide et de l'accompagnement des victimes d'attentats (de la préparation territoriale au suivi sur le long terme).

Après un rappel historique de l'évolution de la prise en charge des victimes, le programme s'est concentré sur le cadre législatif et réglementaire actuel et l'analyse de l'instruction interministérielle du 13 avril 2016 relative à la prise en charge des victimes d'actes de terrorisme, sur l'organisation judiciaire au niveau national et local avec un point important sur l'établissement de la liste unique des victimes et l'articulation entre les AAV et le Parquet et entre CUMP/ AAV.

Une présentation des spécificités de la prise en charge psychologique des victimes d'actes de terrorisme a été faite par Carole Damiani directrice de PAV.

La formation a également abordé le rôle du référent terrorisme et l'articulation de la prise en charge entre le SADJAV et l'INAVEM en urgence, dans l'immédiat, le suivi au long terme.

La formation s'est terminée par une présentation des principes d'indemnisation et le rôle des différentes institutions (FGTI, ONAC-VG, Ministères de la santé et de la défense, avocats).

La deuxième formation a eu lieu le **28 novembre** et a pu proposer une actualisation des connaissances des dispositifs et des actions à mettre en place en tant que référent.

Cette session a réuni 120 personnes.

Cette formation a proposé une approche chronologique de la prise en charge des victimes et est largement revenue sur les dispositifs mis en place à Nice et à Paris.

1° La première partie de la formation s'est attachée à la phase de crise

- Le cadre législatif et réglementaire de la cellule interministérielle d'aide aux victimes (circulaire interministérielle du 13 avril 2016),
- La fonction de l'autorité judiciaire en cas d'acte de terrorisme – la compétence du parquet de Paris pour l'établissement du bilan victimaire,
- La gestion opérationnelle de la crise au niveau local par la préfecture (COD, CAI, CAF, IML),
- Le rôle des associations d'aide aux victimes au sein des structures de la CIAV projetée (CAF, IML).

2° Une seconde partie a permis d'aborder le suivi des victimes en phase post crise et bien sûr le rôle du référent.

- Les droits des victimes d'acte de terrorisme : les principaux acteurs (FGTI et ONAC-VG)
- L'espace d'information et d'accompagnement (EIA),
- Le comité local de suivi des victimes (CLSV).

Ces formations ont permis de clarifier les actions à mener par les référents « actes de terrorisme » qui sont nouvelles pour les associations d'aide aux victimes, d'approfondir leurs connaissances en la matière et de renforcer les liens partenariaux avec le SADJAV.

2- Projets et actions

• Création du Prix de l'INAVEM

En cette année anniversaire des 30 ans de la Fédération, l'INAVEM a souhaité mettre en avant, d'une autre manière encore, les actions, projets, services de ses associations en créant le Prix de l'INAVEM, ainsi qu'un Prix Coup de Cœur.

Près de 12 candidatures ont été reçues et un jury a délibéré, composé de membres internes à la Fédération et de deux personnalités extérieures : Anne Decret, présidente de l'association des rescapés français du Costa Concordia, et de Jean-François Trestard, chargé des relations publiques de la SNCF.

Le premier prix a récompensé un très beau livre porté par l'association de l'Ain, l'Avema, intitulé *Le Secret de l'enfant Phénix* d'Isabelle Ginisti et de Valérie Gonon. Ce bel ouvrage illustré par de nombreuses créatures merveilleuses comme maléfiques est un « livre-doudou » pour accompagner la bienveillance des enfants victimes, soutenus par les services de l'association, et notamment ceux qui ont bénéficié du soutien de l'unité médico-judiciaire pour mineurs à l'hôpital, animé notamment par les équipes de l'Avema. Le travail de création est le résultat de plusieurs mois de collaboration entre les auteures et les équipes pluridisciplinaires de l'Avema et de l'unité médico-judiciaire.

Le second Prix a été remis à l'association SOS Aide aux Habitants de Strasbourg pour un projet sur le harcèlement à l'école, entre prévention et action auprès de nombreuses classes du secondaire.

Ces deux Prix ont été remis par l'ancienne ministre de la Justice, Christiane Taubira, qui a fait l'amitié à l'INAVEM de venir le soir du colloque des 30 ans à la Mairie de Paris. Le trophée du Prix INAVEM a été créé par Martine L. qui avait participé aux rencontres détenus-victimes de Poissy en 2014. La sculpture représente deux personnages, l'un soutenant l'autre.

• Cartographie associative et schémas d'intervention : les travaux du groupe

Depuis 2008, un groupe de travail a été mis en place par la Fédération et est actuellement composé de 3 administrateurs et d'un salarié INAVEM (Maryse LE MEN REGNIER, Nicole TERCO, Françoise PASSUELLO, et Jérôme BERTIN).

Ce groupe « cartographie » est en charge de plusieurs missions aujourd'hui au sein de la Fédération, notamment :

- accompagner les projets de regroupements associatifs sur l'ensemble du territoire,
- traiter les demandes d'adhésion et de radiation,
- mais aussi regarder et intervenir sur les situations qui mettent en péril l'aide aux victimes (alertes, liquidations, reprises d'activité, etc.).
- traiter tout dossier ou projet sur délégation du conseil d'administration.

Travailler sur la cartographie et le schéma de l'intervention associative auprès des victimes, c'est :

- se préoccuper des lieux d'interventions des associations,
- porter un regard sur la structuration de son réseau,
- permettre à la Fédération de fixer ses orientations sur le long terme,
- et se soucier de manière raisonnée et cohérente du ressort des interventions associatives auprès des victimes.

En 2016, le groupe s'est réuni à **3 reprises**.

Outre les sujets récurrents liés à ses attributions (adhésions, alertes, schémas etc.), le groupe a ainsi poursuivi ses travaux sur la mise en place d'une démarche de labellisation et de mise en place du label « Marianne ».

Ainsi le 11 mars 2016 le groupe recevait l'organisme certificateur AFNOR afin de mieux appréhender la démarche. Par la suite le SGMAP (Secrétariat général à la modernisation de l'administration publique) a été reçu par le groupe le 23 septembre 2016 afin d'explicitier le processus d'obtention du Label.

Par ailleurs le groupe a affiné son travail sur les fiches de poste et un référentiel salaire. Ce travail devrait pouvoir être diffusé en 2017.

- **Un projet d'envergure : la constitution d'un réseau de Référents Actes de terrorisme INAVEM**

Suite en particulier aux attentats de novembre 2015, la réactivité dans le temps de la gestion de la crise puis l'accompagnement dans la durée ont mis en évidence l'impérieuse nécessité de disposer de professionnels qualifiés et aptes à être en relation avec les autres intervenants compétents, en lien avec le ministère de la Justice (SADJAV).

Ainsi, dans une perspective de meilleure identification de ses professionnels et de leur professionnalisme, l'INAVEM a été chargé de constituer, de former et d'animer un réseau de référents « actes de terrorisme » sur l'ensemble du territoire français. La prise en charge des victimes d'actes de terrorisme nécessite en effet une connaissance approfondie de l'ensemble des dispositifs, qui sont complexes et font intervenir un nombre important de partenaires institutionnels et associatifs.

Un référent par département a été désigné, avec parfois des co-référents ou des référents suppléants. Deux formations ont été organisées au ministère de la Justice courant 2016. Cette action particulière a donné lieu à un financement des AAV par le ministère de la Justice.

Le tableau récapitulatif des référents a été adressé aux autorités concernées dès l'été 2016.

- **Trois dispositifs innovants dans lesquels les AAV du réseau INAVEM sont particulièrement impliqués ont continué à se développer :**

les BAV (bureaux d'aide aux victimes), les TGD (Téléphones Grave Danger) et les mesures EVVI (Évaluation personnalisée des victimes).

Le Service Animation Réseau de la Fédération répond régulièrement à des questionnements de ses adhérents sur ces points et échangent ensemble sur les difficultés qu'ils rencontrent dans leurs pratiques.

- Les BAV

L'implantation et le développement des BAV s'est poursuivi au cours de l'année 2016 : **en fin d'année, 165 BAV étaient ainsi ouverts dans les tribunaux de grande instance** afin de renseigner, d'orienter et d'accompagner les victimes d'infractions pénales, quasiment tous tenus par des AAV INAVEM.

Dans le cadre de la loi de finances initiale pour 2016, un nouvel indicateur de performance a été créé en vue de mieux identifier l'accompagnement des victimes dans la phase judiciaire : l'objectif de cet indicateur LOLF est de mesurer le nombre de victimes reçues en BAV par rapport au nombre total de victimes recensées dans les affaires jugées par les TGI dans leurs formations pénales.

Enfin, une signalétique uniforme a été adressée à tous les BAV début 2016.

- Les TGD

Mi 2016, 500 téléphones étaient déployés et opérationnels dans de nombreux départements ; leur attribution effective a véritablement débuté en 2016.

- EVVI

Le dispositif EVVI : « Évaluation personnalisée des victimes » a commencé à se mettre en place, dans la perspective de sa généralisation. Pour beaucoup d'AAV, la première étape sur ce dispositif a été de se former avec l'INAVEM, pour ensuite pouvoir proposer le développement des mesures d'évaluation personnalisée au sein de leur juridiction.

Tous ces sujets ont largement été débattus au cours des réunions régionales qui se sont tenues entre février et mars 2016, étant au demeurant recensées comme actions prioritaires par le ministère de la Justice. Deux thématiques (justice restaurative et accompagnement des victimes de terrorisme) ont été particulièrement abordées à la demande de la Cour d'appel de Metz le 27 juin 2016. L'INAVEM s'est ainsi rendu à l'invitation des chefs de Cour en compagnie de l'ensemble des associations d'aide aux victimes du ressort.

OUTILS SPÉCIFIQUES

1- Enquête

• Enquête ETPT décembre 2016

Cette enquête « Équivalent temps plein travaillé » répond à celle demandée l'année 2015 et a pour vocation de vérifier, pour le ministère de la justice, que l'augmentation des dotations aux associations a permis les recrutements escomptés.

85 associations sur les 130 adhérents (soit 65 %) ont répondu à notre enquête. Après analyse, il ressort que notre Réseau a recruté, a minima, 74 nouveaux professionnels de l'aide aux victimes soit 54,16 ETPT à la date du 3 novembre 2016 :

27,26 nouveaux ETPT juriste, 13,3 nouveaux ETPT psychologue, 4,59 nouveaux ETPT accueillants et 9,01 ETPT autres (travailleurs sociaux, direction...).

Sur le renforcement des équipes :

- Augmentation du temps de travail : augmentation d'heures, contrat à temps partiel modifié en contrat à un temps plein, création de nouveaux horaires de réception du public (par exemple : temps de psychologue le samedi matin...)
- Maintien des emplois menacés par la baisse d'autres subventions (notamment forte baisse des subventions FIPD), dotations
- Augmentation des crédits « spécialisés » (EVVI, TGD) mais baisse des crédits d'aide aux victimes générale.
- Augmentation du nombre de vacances (notamment chez les psychologues).

Sur le coût :

- Compte tenu de l'assiette réduite (85 enquêtes avec pour certaines d'entre elles, aucune mention sur ce chiffre), les coûts estimés par le Réseau sont de 1 404 706 euros pour l'essentiel des coûts directs (salaires essentiellement)
- S'ajouteront ensuite les coûts et charges indirects matériels, frais de transport, mutuelle, nouvelles obligations légales dues à l'augmentation de la masse salariale (commissaire aux comptes, formations...). Or, ces coûts et charges indirects sont difficiles à déterminer avant la fin de l'exercice.
- Certains crédits sont reportés sur l'exercice 2017 (fonds dédiés), compte tenu de l'impossibilité d'un recrutement en 2016 (absence de candidat par ex).

Conclusion :

Il est important de souligner que les résultats de cette enquête (au national) ne peuvent servir d'assiette pour une analyse, notamment parce que les critères ne sont pas significatifs :

- Sur les subventions : certaines Cours d'appel n'ont pas distingué le montant destiné à la professionnalisation dans le montant global.
- Certaines associations ont recruté à temps partiel (augmentant le ratio « effectif » sans corrélation avec les « ETPT »)
- Certaines associations ont augmenté le nombre d'heures de travail des salariés déjà en poste (augmentant ainsi le ratio « ETP/ETPT » sans corrélation avec « l'effectif »)
- L'ETPT (et non l'ETP) ainsi reporté ne met pas en évidence les situations suivantes :
 - Le mouvement interne des salariés déjà en poste : démissions, arrêt maladie, congé maternité, formation (CIF)
 - Les recrutements tardifs dus à :
 - La validation politique interne (bureau, CA...)
 - Le défaut de candidat (notamment pour les contrats aidés)
 - Le règlement tardif des subventions
 - Des notifications d'attribution de subvention en cours d'année, voire des notifications tardives
- Le report en fonds dédiés, notamment validé par certains MDPAAD, à 2017

• Enquête sur l'activité des psychologues du Réseau

L'offre de soutien psychologique proposée par les associations du réseau INAVEM est un élément essentiel de la prise en charge globale et pluridisciplinaire des victimes.

Une mise à jour du nombre de psychologues est régulièrement effectuée néanmoins, la dernière enquête détaillée concernant l'activité des psychologues du réseau datait de 2007.

Dans une perspective d'animation du réseau des psychologues, cette nouvelle enquête avait pour objectif d'une part, de mieux connaître les ressources du réseau et d'autre part d'identifier les attentes des psychologues et les difficultés qu'ils pouvaient rencontrer dans leurs missions au sein des associations.

Par l'envoi d'une lettre aux associations le 6 septembre 2016, les 130 structures adhérentes ont été invitées à retourner le questionnaire qui leur était adressé avant le 30 octobre 2016.

Après plusieurs relances auprès du réseau, au 5 décembre 2016, le nombre de réponses reçues par la Fédération était de 91, ce qui équivaut à un taux de réponse à l'enquête de 70 %.

Ces résultats ont été présentés lors de la conférence des Présidents le 9 décembre 2016.

Résultats

Sur les 91 associations qui ont répondu, 85 associations disposent d'un psychologue, qu'il soit salarié, vacataire, mis à disposition ou bénévole.

6 associations n'ont pas de psychologue au sein de leur structure mais entretiennent des partenariats avec des structures telles que des hôpitaux, des CMP ou CMPP mais également avec d'autres structures associatives.

Au total, ce sont 185 psychologues dont 116 salariés (98 en CDI et 18 en CDD) qui se répartissent sur ces 85 associations.

85 % des psychologues salariés au sein des associations travaillent sur des temps partiels, ce qui paraît adapté aux missions d'accompagnement psychologique des personnes victimes. Néanmoins, plus de la moitié ont un temps partiel inférieur à un mi-temps ce qui rend difficile voire impossible un travail institutionnel notamment.

Concernant la formation, la majorité (67 %) des psychologues a pour formation initiale un DESS ou Master II de Psychologie Clinique et Psychopathologie et nombreux sont ceux qui ont bénéficié de formations complémentaires dans le domaine de la victimologie et du psycho traumatisme.

Concernant les activités d'accompagnement des victimes, les psychologues proposent essentiellement des entretiens psychologiques individuels, des débriefings collectifs, des groupes de parole, des accompagnements aux procès mais ils participent également à des activités diverses au sein de leurs structures telles que les dispositifs EVVI, TGD et, d'autres encore interviennent dans les mesures de Justice Restaurative mais également en milieu scolaire ou en tant qu'administrateur Ad hoc.

Au travers de cette enquête, les psychologues ont également pu faire part de leur souhait de se rencontrer plus régulièrement. Ainsi, des réunions régionales de psychologues, construites autour des thèmes mis en avant dans cette enquête vont se mettre en place sur l'année 2017.

En 2016, une première réunion régionale avec les psychologues de la région Rhône Alpes a pu se tenir et ce, à l'initiative des psychologues de l'association REMAID à VALENCE.

Par ailleurs, cette enquête a pu mettre en avant une forte demande de formation sur la prise en charge des victimes d'attentats et d'accidents collectifs. Ainsi, une évolution de l'offre de formation à destination des psychologues sera alors, dès 2017, proposée par la Fédération à travers une formation sur la prise en charge psychologique des victimes d'événements collectifs.

2- Supports de communication et valorisation d'événements

• L'INAVEM met à la disposition de son Réseau d'associations des informations et supports actualisés :

- Téléchargement pour impression de l'affiche INAVEM et du o8VICTIMES,
- La brochure de présentation institutionnelle de la Fédération, créée en 2015, a été rééditée et mise à disposition du Réseau à coût réel.
- Le dépliant, élaboré en 2011 avec le ministère de la Justice « Victimes : qui contacter ? » sur le o8VICTIMES et le Réseau associatif INAVEM est envoyé en nombre à l'occasion de colloques, de journées portes ouvertes, de forums des associations.

- Les communiqués de presse de la Fédération permettant aux associations d'avoir toujours une communication actualisée du national pour leurs partenaires, leurs événements locaux et relais presse locale sont envoyés en temps réel.

• Concernant la communication digitale

Dans l'**Espace Adhérents du site Internet** de l'INAVEM, tous les documents adressés au Réseau par voie postale, ou électronique sont disponibles en permanence, tels que les cahiers techniques, notes de liaisons sur des événements collectifs, ce qui a été particulièrement important cette année avec les suivis des victimes des attentats de 2015 et de 2016.

- La rubrique « offre d'emploi » est devenu un support de diffusion quasi incontournable pour les responsables associatifs qui recrutent, tout comme le support de la page Facebook et le compte Twitter, qui relaient également les postes disponibles dans les associations du Réseau.

On peut y trouver par ailleurs, les coordonnées précises des salariés de la Fédération avec les domaines d'intervention des uns et des autres.

Grâce aux supports de communication Internet et réseaux sociaux, l'INAVEM valorise les événements de la Fédération pour le Réseau ainsi que des manifestations organisées par le Réseau :

- Création sur Facebook « d'événements » qui permettent de mettre en valeur et d'asseoir sa légitimité dans le temps de l'événement : plus particulièrement, l'INAVEM a mis en avant par exemple les initiatives associatives à l'occasion de la journée européenne des victimes (22 février) ou **du 25 novembre, journée internationale de lutte contre les violences faites aux femmes.**

- De nombreux articles sur des actions associatives du Réseau, issus pour la plupart de la presse quotidienne régionale sont mentionnés, et mis en avant sur FB. Cela permet de mettre en lumière une activité particulière de l'association locale. De la même manière, ces informations sont retransmises sur Twitter, favorisant ainsi une meilleure connaissance des actions du Réseau INAVEM par les nombreux « followers » de l'INAVEM, environ 1400.

• **Pour une meilleure connaissance du Réseau au sein même de l'équipe permanente de la Fédération**, le service animation du réseau a développé depuis plusieurs années, le Journal des Associations, qui offre un panorama des changements au sein des associations (présidence, direction, coordonnées...).

• **La Fédération apporte également son expertise aux associations du Réseau pour créer des supports de communication locale, pour briefer des intervenants associatifs sur la gestion des médias, ou encore comment préparer une interview radio ou télévisuelle.** Elle offre aussi une réflexion sur l'opportunité de création de colloque ou rencontre, table ronde, tant en termes d'organisation matérielle, que de programme pédagogique, avec de plus en plus souvent, des messages de valorisation des actions de terrain, afin de faciliter l'attribution de financement. Par exemple, à l'occasion des 35 ans de son adhérent Info-Droits-Victimes, la Fédération a participé au colloque organisé par l'association lyonnaise et est intervenue sur les perspectives européennes dans le développement de l'aide aux victimes. Le service communication a proposé un prestataire à l'association locale et participé au montage du film d'entretien de Robert Badinter.

• **Moment phare de la vie démocratique, l'Assemblée Générale de l'INAVEM**, s'est déroulée en 2016 à la Mairie du 11^e arrondissement de Paris.

Lors de l'Assemblée Générale, la continuation de la prise en charge des victimes des attentats de Paris ainsi que la création du Secrétariat d'État d'Aide aux Victimes ont été largement abordés, tout comme la première présentation d'une nouvelle identité « France Victimes » naissante.

Toutes les associations candidates au renouvellement du Conseil d'administration ont été élues :

01- AVEMA (76 voix) - 21- ADAVIP (74 voix) - 26- REMAID (82 voix) - 33- LE PRADO (79 voix) - **37- ADAVIP (76 voix) - 58- ANDAVI (83 voix)** - 60- AV (67 voix) - **74- AVIJ (72 voix)** - 77- AVIMEJ (69 voix). Les trois associations en gras sont nouvelles en tant que membres du CA.

• **Enfin, lors de la Conférence des Présidents en décembre**, qui rassemble, depuis 6 éditions, l'ensemble des Présidents des associations adhérentes, accompagnés des directions associatives, a eu lieu une assemblée générale extraordinaire. La marque « France Victimes », bannière sous laquelle se regroupent les activités de la Fédération ainsi que les services des associations adhérentes a été votée par la majorité des adhérents. Cette conférence des Présidents a également accueilli la Secrétaire d'État Juliette Méadel qui a beaucoup insisté sur l'« engagement et le travail de qualité que vous conduisez. Notre mission est difficile et belle. J'ai pu constater à l'occasion de mes déplacements la grande mobilisation des professionnels de vos associations, qu'il

s'agisse de se mobiliser en urgence ou d'accompagner une personne particulièrement vulnérable.

L'approche judiciaire ne saurait suffire. Notre rôle est aussi de trouver de meilleures façons de prendre soin des victimes. Les attentes des publics que nous prenons en charge ont évolué. Pour faire face aux attentats, vous avez dû vous renforcer et pour certains, faire évoluer vos pratiques. Moins de juridique peut être, plus de social et d'intervention, des dispositifs spécifiques. Cette évolution doit se poursuivre. »

Et la ministre termine son discours en disant « Grâce aux efforts combinés de la société civile que vous incarnez dans toute sa vivacité citoyenne, et des pouvoirs publics, les victimes ne seront plus seules ».

3- Formations délocalisées

Les associations peuvent de façon individuelle ou collective demander la mise en place de formations délocalisées. Dans la mesure du possible, nous donnons suite à ces demandes et en 2016, outre les nombreuses formations délocalisées sur la justice restaurative, quelques formations ont été organisées localement à la demande des associations.

Il s'agit des formations suivantes :

- Sur l'« **Évaluation personnalisée des Victimes** », 3 sessions ont eu lieu respectivement à Caen, Niort et Lille,
- À Thionville, l'association a souhaité mettre en place une formation sur les « **Techniques d'écoute et d'entretien** »,

Formations ultramarines

En **Guyane**, à la demande de l'association 973AAVIP, une formation sur les « **Techniques de débriefing** » a été organisée afin de former les psychologues cliniciens aux pratiques de ce soin. Au-delà des psychologues de l'association, une dizaine exerçant dans d'autres structures publiques et associatives guyanaises voire également des psychologues indépendants ont pu suivre cette formation.

En **Guadeloupe**, l'INAVEM est également allé former le personnel associatif sur les « **Pratiques d'aide aux victimes** ». Michel De Sousa nouvellement recruté au poste de chargé d'animation réseau a donc animé un programme de formation sur 3 jours. Ce programme s'organise en 2 temps, une base sur la politique d'aide aux victimes, le rôle des associations, l'organisation de la prise en charge, les droits des victimes et la procédure pénale (du dépôt de plainte à l'indemnisation) et une journée sur des thématiques à approfondir (violences conjugales, accidents de la circulation...).

En **Polynésie française**, se sont déroulées les **3^e assises de l'aide aux victimes et de la Prévention de la délinquance**. Nadège Bézard, juriste à l'association de Reims a représenté l'INAVEM lors de cet événement pour aborder l'ensemble des temps de formation et d'atelier lié à la prise en charge des victimes sur le plan juridique et judiciaire.

Sur la **justice restaurative**, des formations ont eu lieu à **Mayotte, La Réunion et la Nouvelle-Calédonie**.

4-Outils innovants

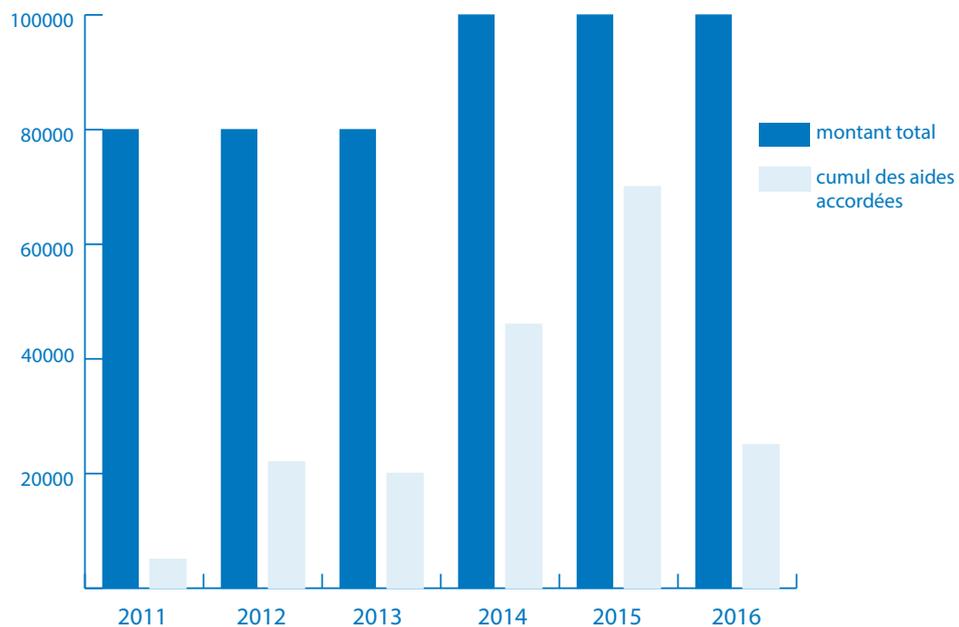
- **Un FAT-AC pour aider les associations**

Le fonds d'avance de trésorerie et d'aide à la continuité, créé en 2011, a vu son montant augmenter sur décision de l'Assemblée générale de 2014.

Désormais, 100 000 euros de réserves sont affectés à cette action et permettent de soutenir les associations en difficulté de trésorerie ou en reprise d'une activité d'aide aux victimes sur un territoire.

Une seule aide a été accordée en 2016 pour un **montant total de 25 000 €**, afin d'aider une association à faire face à des difficultés passagères de trésorerie.

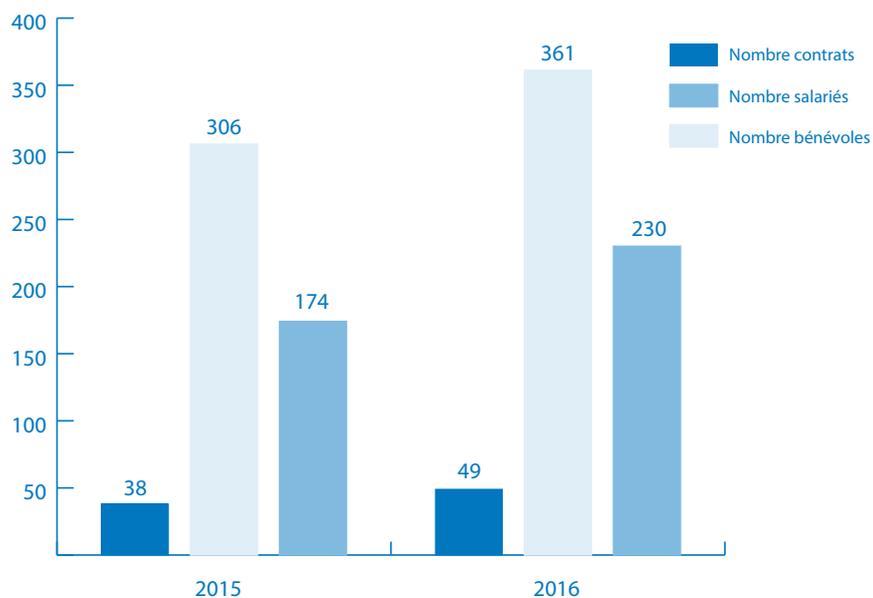
Ainsi depuis 2011, 10 associations ont pu être aidées, et plus de 188 000 euros versés en soutien.



• Contrat d'assurance de groupe – 2^e année d'exercice

Le contrat d'assurance de groupe MAIF a pris effet au 1^{er} janvier 2015. Dès cette première année, **38 associations** ont souscrit à ce contrat national. Au total, **306 salariés** et **174 bénévoles** ont été couverts par ces contrats. **En 2016, 11 nouvelles souscriptions à ce contrat ont été sollicitées auprès de la Fédération ; ce qui porte à 49 le nombre total d'associations ayant souscrit (soit 38 % du réseau).**

contrat d'assurance de groupe INAVEM



La souscription d'un contrat national est une initiative nouvelle prise en 2015, et donne ainsi une impulsion supplémentaire pour répondre toujours mieux aux besoins des adhérents. Par ailleurs, la négociation d'un contrat à l'échelon national permet de réelles économies d'échelle.

Fin 2016, un point a pu être fait avec notre partenaire : 7 sinistres ont été constatés au total en cours d'année, quelques difficultés de double facturation ont dû être réglées et le modèle de facturation de la MAIF a été revu. Par ailleurs, la MAIF nous a fait part pour 2017, d'une légère augmentation des tarifs de 1,3 %.

PRISE EN CHARGE INDIVIDUELLE DES VICTIMES

A- Principes d'une prise en charge par la PFTAV – o8VICTIMES

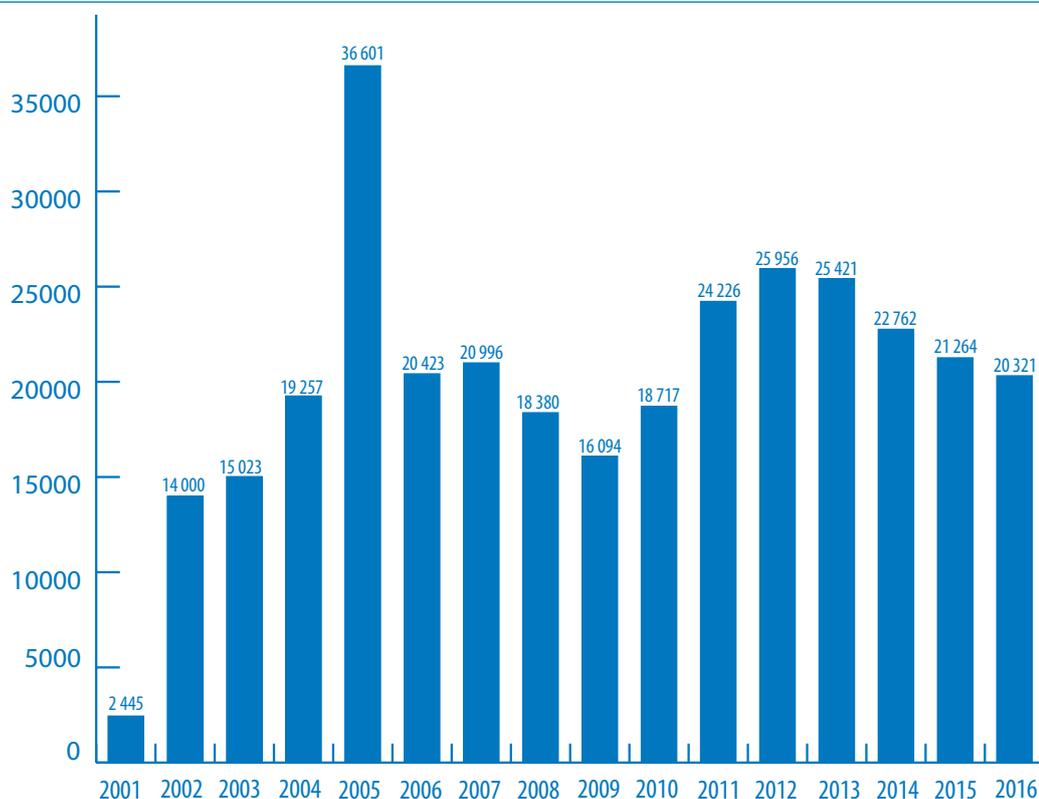
La plate-forme téléphonique d'aide aux victimes de l'INAVEM (PFTAV) prend en charge des victimes d'infractions pénales au travers du numéro national o8VICTIMES depuis 2001. Le o8VICTIMES fonctionne 365 jours par an, de 9 heures à 21 heures, et permet d'accueillir, d'écouter, de soutenir, d'informer et d'orienter toutes les victimes. En dehors des horaires d'ouverture, une messagerie est accessible pour laisser ses coordonnées afin d'être rappelés dès l'ouverture. Cette messagerie est également activée lorsque tous les postes sont occupés pour éviter aux appelants de patienter.

Le o8VICTIMES est bien au-delà d'un simple numéro d'orientation car il offre aux victimes un espace de parole anonyme et confidentiel, qui a pour objectifs de libérer la parole, d'évaluer les besoins et les difficultés rencontrées, et propose une orientation personnalisée vers les services localement compétents (associations d'aide aux victimes, associations spécialisées, organismes publics, etc.). Pour faciliter la mise en lien avec les associations d'aide aux victimes, les écoutants peuvent saisir l'association ou effectuer un transfert d'appel. Dans le cas d'une saisine, l'association fait elle-même la démarche de prendre attache avec la victime, dans le cas du transfert, la mise en relation se fait immédiatement à l'issue de l'entretien. Il s'agit d'une véritable prise en charge immédiate et facilement accessible pour toute victime.

Les écoutants, spécifiquement formés, interviennent dans le respect de l'autonomie de la victime, du non-jugement, de la bienveillance et de la juste distance. Ils s'appuient sur des procédures écrites régulièrement interrogées pour s'adapter aux évolutions des pratiques.

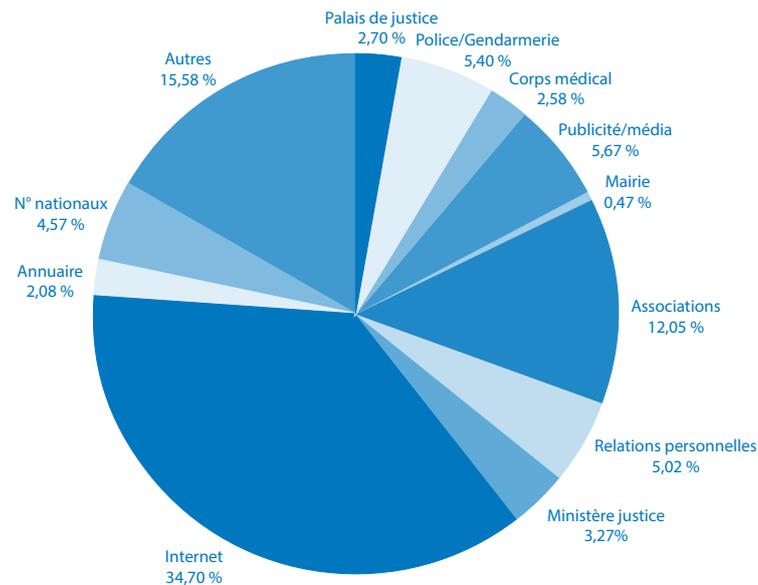
B- Activité téléphonique du o8VICTIMES

20 321 appels reçus en 2016, dont 2 797 sur la messagerie

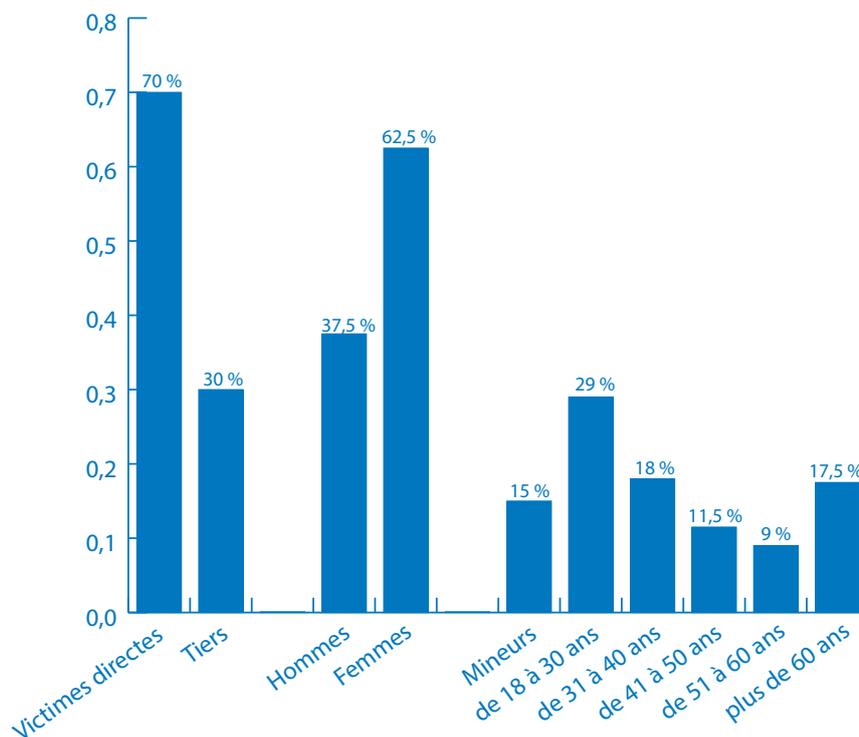


Les sollicitations du o8VICTIMES sont relativement stables en 2016 par rapport à 2015 (- 4,4 %). On constate que la majorité des appelants ont connaissance du numéro par le biais d'Internet, mais également par l'intermédiaire des associations partenaires.

Mode de connaissance du o8VICTIMES



Les entretiens ont lieu majoritairement avec les victimes directes. Lorsqu'il s'agit d'un tiers, 68,5 % des appelants font partie de la famille de la victime. Il peut s'agir également de l'entourage amical ou de professionnels.



Les infractions concernant les mineurs victimes sont des agressions sexuelles dans 45 % des cas et des violences volontaires dans 25 %.

La tranche d'âge 18-30 ans est majoritaire. Les infractions concernant les mineurs victimes sont des agressions sexuelles dans 39 % des cas et des violences volontaires dans 18,5 %.

Atteintes aux personnes	Atteintes aux biens	Accidents de la circulation	Autres infractions	Infraction non déclarée
71 %	23 %	5 %	0,2 %	0,8 %

17,4 % des appels concernent des infractions répétées. 43,4 % sont des violences volontaires dont 58,5 % de violences conjugales. 5 % sont des abus de confiance/escroqueries.

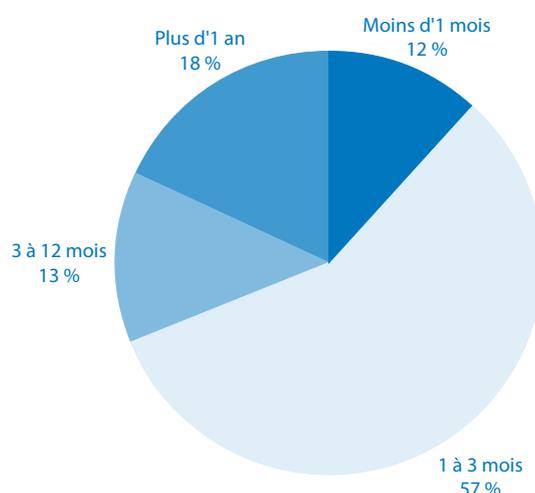
Atteintes aux personnes		Atteintes aux biens	
Meurtres, assassinats	20,7 %	Vol simple	10,9 %
Viols et autres agressions sexuelles	15 %	Vol aggravé	15,7 %
Violences volontaires	35,2 %	Destruction, dégradation	12,2 %
dont violences conjugales	35,3 %	Abus de confiance, escroquerie	56,9 %
Homicides ou blessures involontaires	6,4 %	Utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement	1,6 %
Abandons de famille	0,4 %	Autres	2,7 %
Non-présentations d'enfants	0,6 %		
Harcèlement moral au travail	3 %		
Accidents ou erreurs médicales	1,3 %		
Menaces, injures	9,3 %		
Autres	8,1 %		

Parmi les atteintes aux personnes, ce sont principalement des violences volontaires avec une large part de violences conjugales. Les meurtres/assassinats sont en augmentation en raison de la prise en charge des victimes des attentats de Paris et de Nice.

En ce qui concerne les atteintes aux biens, les abus de confiance/escroqueries sont toujours majoritaires.

Le délai entre l'infraction et l'appel est pour la plus grande part de 1 à 3 mois, même si on enregistre une augmentation de 3 % du délai de moins d'1 mois.

Délais entre l'infraction et l'appel



88 % des appels ont donné lieu à une mise en relation avec une association d'aide aux victimes pour une prise en charge dans la durée et en proximité. Sur la totalité des appels traités, 23 % ont donné lieu à une orientation vers une structure partenaire du o8VICTIMES.

En complément d'une orientation vers une association d'aide aux victimes, ou lorsque la situation n'entre pas dans son champ de compétences, le o8VICTIMES peut orienter vers un de ses partenaires. Ces derniers sont des associations spécialisées, des organismes publics, des Fédérations ou encore d'autres numéros nationaux. Une charte d'engagement est établie pour les associations partenaires afin de garantir leur sérieux et leur déontologie.

C- Les autres modes de prise de contact

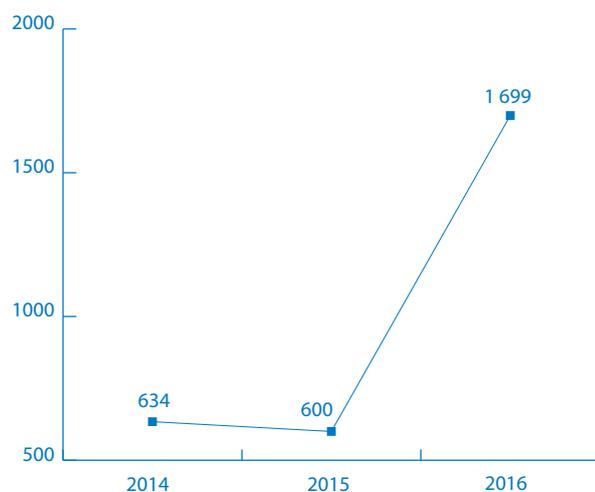
Bénéficiaires

En 2016, 1347 personnes ont fait l'objet d'échanges écrits avec la plate-forme téléphonique de l'INAVEM.

Support des demandes

Parmi ces 1347 personnes, 664 ont contacté l'INAVEM par courrier électronique, 650 par un message posté sur le site Internet de l'INAVEM, 20 par courrier postal. Pour les 13 autres situations, soit les personnes ont utilisé un autre mode de contact (réseaux sociaux, application...) soit l'INAVEM était à l'origine de l'échange (prise de contact pour mise à disposition de nos services en cas d'événement collectif, par exemple). Certaines situations ayant donné lieu à plusieurs envois, c'est en tout **1 699 sollicitations reçues à l'INAVEM qui ont été traitées par la plate-forme** : 968 mails, 679 messages site, 25 courriers papier, 27 autres. **Le nombre de sollicitations a augmenté de 183 % entre 2015 et 2016.**

Évolution des sollicitations « autres modes de prise de contact »



Nature de la demande

Sur ces 1347 situations, 1079 concernaient des victimes ou des proches de victimes d'infraction pénale, 141 étaient liées à une procédure civile et 127 portaient sur des questions non directement liées à une procédure judiciaire en cours (ou les messages étaient trop succincts pour identifier la nature de la situation).

Orientations

Sur ces 1347 situations :

- > 1 078 ont donné lieu à une orientation vers une AAV
- > 274 à une orientation vers une ou des structure(s) partenaire(s) du o8VICTIMES (hors réseau INAVEM)
- > 88 à une autre orientation
- > 61 n'ont pas donné lieu à orientation.

Certaines situations ont donné lieu à plusieurs orientations, ce qui explique que le chiffre total excède le nombre de situations.

Support des réponses

Au total, l'activité courriers/mails de la plate-forme a donné lieu à 1510 envois : 1374 mails, 16 courriers papier, 120 appels téléphoniques. Plusieurs réponses ont pu être adressées à une même personne, ce qui explique le chiffre de 1510 envois.

PRISE EN CHARGE DES VICTIMES EN CAS D'ÉVÉNEMENTS COLLECTIFS

A- Intervention spécifique de la plateforme téléphonique

Chaque année, la PFTAV est mobilisée dans le cadre d'événements collectifs pour lesquels le 08VICTIMES peut être soit diffusé, soit mis à disposition pour prendre contact avec un grand nombre de victimes concernées. Dans ce deuxième cas, les écoutants ont une démarche pro-active en direction des victimes par le biais d'appels sortants. Ces appels ont pour objectifs d'apporter une écoute, de recenser les besoins, de transmettre les informations officielles et de proposer les services des associations d'aide aux victimes.

Au cours de l'année 2016, la PFTAV est intervenue pour les événements suivants :

• Explosion en Turquie 12/01	2 appels	• Incendie à Rouen 06/08	86 appels
• Attentat à Ouagadougou 15/01	2 appels	• Incendie dans les Bouches du Rhône 10/08	3 appels
• Attentat à Grand Bassam 13/03	2 appels	• Attentat en Thaïlande 12/08	3 appels
• Attentat à Bruxelles 22/03	66 appels	• Accident de train dans l'hérault 17/08	117 appels
• Vol Égyptair 19/05	44 appels	• Séisme en Italie 24/08	2 appels
• Attentat à Istanbul 28/06	2 appels	• Triple meurtre dans la Drôme 25/12	2 appels
• Attentat à Nice 14/07	632 appels		

En 2016, la PFTAV continue de recevoir également des appels concernant l'escroquerie des 5 000 VGE : **421 appels en totalité dont 157 depuis le 1^{er} janvier 2016.**

De la même manière, la prise en charge des victimes des attaques terroristes de novembre 2015 survenues à Paris se poursuit en 2016 : **917 appels en totalité dont 382 depuis le 1^{er} janvier 2016.**

Attentat de Nice : passage de relais entre la CIAV et le 08VICTIMES

Dans le cadre de l'attentat survenu à Nice le 14 juillet 2016, la Cellule Interministérielle d'Aide aux Victimes (CIAV) a été activée et comme le prévoit l'instruction interministérielle du 13 avril 2016, **le 08VICTIMES prend le relais du numéro de la CIAV** par le biais d'une bascule des appels. Cette bascule a eu lieu très rapidement dès le 1^{er} août 2016. Afin d'assurer le traitement des pics d'appels engendrés par cette bascule, la plateforme téléphonique a été renforcée durant tout le mois par les professionnels des associations d'aide aux victimes d'Île-de-France, totalisant **350 heures de renfort par 18 professionnels**. 654 appels ont été traités en lien avec l'attentat, dont plus de 300 dès le premier mois.

B- Intervention du réseau d'aide aux victimes

2016 a malheureusement été dans la droite lignée de 2015...

Les événements dramatiques qui se sont produits tout au long de l'année, auxquels s'ajoute le suivi indispensable occasionné par ceux des années précédentes, ont généré une activité considérable pour l'INAVEM et son réseau en termes de prise en charge collective pour l'année 2016.

1- L'action du réseau INAVEM à l'égard des victimes d'actes de terrorisme

Pas moins de 10 attentats ont eu lieu en 2016, soit en France, soit à l'étranger impliquant des victimes françaises :

• À l'étranger

Le réseau INAVEM est intervenu suite à sept attentats survenus à l'étranger et ayant entraîné des victimes de nationalité française, ou résidentes en France, et pour lesquelles une intervention des AAV a donc été possible.

7 ATTENTATS 2016 SURVENUS À L'ÉTRANGER ET INCLUANT DES VICTIMES FRANÇAISES								
ATTENTAT	DATE	NOMBRE DE VICTIMES FRANÇAISES					NOMBRE D'AAV SAISIÉS	NOMBRE D'APPELS 08VICTIMES
		DCD	BLESSÉES	CHOQUÉES	CHOQUÉES (NON RECENSÉES LUV)	TOTAL		
OUAGADOUGOU (Burkina Faso)	15 janvier 2016	4	2	10	-	16	11	2
GRAND BASSAM (Côte d'Ivoire)	13 mars 2016	4	2	4	6	16	14	2
BRUXELLES	22 mars 2016	1	20	1	19	42	16	66
GAO	31 mai 2016	1	1	-	-	2	2	0
ISTANBUL	28 juin 2016	0	3	2	6	11	5	2
ISTANBUL	10 décembre 2016	0	1	-	-	1	0	Échanges par email
BERLIN	18 décembre 2016	0	1	-	-	1	0	Mise à disposition par email

Outre les mises à dispositions « classiques » initiées par les AAV localement mobilisées, des interventions particulières de l'INAVEM et de son réseau peuvent ici être mises en évidence :

- S'agissant de l'**attentat de Ouagadougou**, l'INAVEM a rédigé trois notes de liaison destinées à informer aux mieux les onze AAV mobilisées pour la prise en charge de proximité des victimes.

De plus, dans le cadre de l'enquête ouverte par la section antiterroriste du Parquet de Paris, une **réunion des victimes** a été organisée au Palais de Justice de Paris le 3 mai 2016, afin de les informer de l'état d'avancement des investigations et des démarches adaptées aux victimes et à leurs familles, réunion à laquelle l'INAVEM a assisté. Cette présence de la Fédération était importante à deux égards : d'une part permettre aux victimes d'identifier le réseau INAVEM, et d'autre part répercuter ensuite les éléments transmis aux AAV afin de garantir une homogénéité dans les informations relayées sur le terrain.

Des suivis importants ont été mis en place, tant sur le plan psychologique que juridique, et les AAV, dans une démarche de pro activité sur le long terme, reprennent régulièrement attache avec les victimes de leur ressort, pour prendre de leurs nouvelles, et s'assurer qu'elles ne se heurtent pas à d'éventuels blocages dans certaines démarches à effectuer.

- S'agissant de l'**attentat de Grand Bassam**, sur demande du MAEDI, l'INAVEM s'est rendu à l'aéroport de Roissy le 25 mars 2016 aux fins de **soutenir et accompagner les familles endeuillées pour le rapatriement des cercueils de leurs proches**. Cette présence de la Fédération a permis de relayer en urgence auprès des AAV locales les demandes de soutien psychologique, mais aussi d'introduire l'action ultérieure des AAV, en annonçant aux familles qu'elles avaient reçu un courrier de leur part et qu'elles allaient être contactées par ces mêmes associations, après les obsèques, pour programmer des rendez-vous.

- S'agissant des **attentats de Bruxelles** du 22 mars 2016, dans un premier temps, c'est le 08Victimes qui a contacté l'ensemble des victimes françaises (ou ayant un lien de rattachement avec la France) pour leur proposer aide et soutien de la part de leur AAV locale.

Par la suite l'INAVEM a beaucoup **échangé avec Victim Support Europe** (organisation européenne réunissant les structures d'aide aux victimes d'Europe) pour obtenir des informations sur les dispositifs mis en place (recueillement sur les sites des attentats pour les victimes et familles de victimes, modalités pour se constituer partie civile dans la procédure belge...).

• En France

La France n'a pas été épargnée non plus au cours de l'année 2016 ; trois attentats ont touché le pays :

ATTENTAT DE MAGNANVILLE LE 13 JUIN 2016

Il y a eu 2 victimes décédées et une victime choquée. Dès sa mobilisation par le SADJAV (ministère de la Justice), l'INAVEM a tout d'abord, dès le 17 juin, adressé 4 courriers de mise à disposition aux proches endeuillés.

Ces courriers visaient à présenter le rôle des AAV INAVEM et introduire la future intervention de l'AAV locale, avec mention de l'identité et des coordonnées du référent qui prendra attache avec la famille dans un second temps.

Trois AAV locales ont ensuite été mobilisées : ADIAV 34, AVEDE-ACJE 27 et AVIMEJ 77.

Il est à noter également que l'AAV des Yvelines territorialement compétente s'est mise directement en relation avec la CUMP (Cellule d'Urgence Médico-Psychologique) du département pour un renfort à destination des nombreux riverains, témoins, choqués par ces scènes d'horreur et en demande d'un soutien psychologique.

ATTENTAT DE SAINT-ÉTIENNE-DU-ROUVRAY LE 26 JUILLET 2016

Il y a eu une victime décédée, une victime blessée et 4 victimes choquées. Trois AAV ont été mobilisées pour la prise en charge des proches de la victime décédée et des victimes blessées : AVIPP 76, AIAVM 59 et CIDFF 57. Des suivis ont été mis en place.

Par ailleurs, à l'occasion d'un déplacement en Seine-Maritime le 16 décembre 2016, la Secrétaire d'État chargée de l'Aide aux Victimes Juliette Méadel a rencontré la famille endeuillée et les victimes à la mairie de Saint-Étienne du Rouvray pour faire un point sur leur situation, et les éventuelles difficultés auxquelles elles se trouvaient confrontées.

ATTENTAT DE NICE LE 14 JUILLET 2016

Le soir du 14 juillet, un terroriste à bord d'un camion a foncé sur la foule présente sur la promenade des Anglais à Nice, alors que le feu d'artifice venait de se terminer et avait réuni près de 30 000 personnes. Il a parcouru deux kilomètres avant d'être neutralisé par les forces de l'ordre.

85 personnes sont décédées suite à cet attentat, il y a eu plus de 400 blessés et des centaines de victimes choquées, présentes sur les lieux.

Le dispositif étatique de prise en charge des victimes d'actes de terrorisme a immédiatement été déployé.

Dans le cadre du déclenchement de la CIAV sur décision du Premier ministre, conformément à l'instruction interministérielle du 13 avril 2016, l'INAVEM et ses associations d'aide aux victimes ont été sollicitées :

- d'une part pour du fonctionnement de la CIAV à Paris dans les locaux du ministère des Affaires Étrangères et du Développement International, activée le 15 juillet dès 0 h 30, destinée à coordonner l'action des services de l'État dans la prise en charge des victimes et assurer la mise en place d'une plateforme téléphonique dédiée pour une première réponse aux victimes et à leurs familles.

L'INAVEM y sera présente immédiatement, et jusqu'à sa désactivation, avec les AAV d'Île-de-France. À la mise en sommeil de la CIAV, 17 659 appels avaient été reçus sur la plateforme téléphonique et plus de 2000 courriels traités.

- d'autre part aux côtés de la CIAV dite « projetée » qui s'est déployée localement à proximité du lieu de survenance de l'attentat.

En effet pour la première fois, une équipe dédiée de la CIAV Paris s'est rendue à Nice, pour prêter main-forte aux équipes sur place, sous l'autorité du Préfet.

L'AAV niçoise MONTJOYE, renforcée par les associations de Grasse, Marseille, Aix-en-Provence et Toulon, se sont mobilisées dès les premières heures, et ont ainsi assuré une présence continue durant la période de crise, sur trois lieux identifiés pour les victimes :

- à l'Institut médico-légal ;
- au Centre universitaire méditerranéen ;
- mais surtout à la MAV (Maison d'Accueil pour les Victimes), qui a été désignée Centre d'Accueil des Familles (CAF), conformément à l'instruction interministérielle du 13 avril 2016, vers lequel les familles sont orientées pour obtenir des informations officielles, donner des éléments d'identification pour les personnes recherchées et obtenir les premiers renseignements quant aux possibilités de soutien psychologique, de procédure de prise en charge des frais d'obsèques, de rapatriement, d'indemnisation par le FGTL...

Peu sollicitées pendant 48 heures, les AAV ont reçu des demandes suite aux identifications et annonces de décès. Elles ont par la suite pu bénéficier d'un espace dédié identifié au sein du CAF, ce qui leur a permis d'être présentes pendant toute la période de crise et d'assurer des premiers entretiens et des orientations adaptées le cas échéant.

Afin d'anticiper et de préparer la phase post-crise de prise en charge des victimes de façon optimale, plusieurs rencontres ont été organisées en amont, auxquelles l'INAVEM ou l'AAV MONTJOYE ont participé systématiquement :

- le 25 juillet 2016 à Nice s'est réuni pour la première fois le Comité Départemental de Suivi des Victimes sous

l'égide de la Préfecture des Alpes Maritimes, en présence notamment de Juliette Méadel, du Département, de la Ville, des autorités judiciaires, et de l'ensemble des acteurs locaux. Une autre réunion s'en est suivie le 4 août.

- le 27 juillet à Paris, une réunion entre le FGTI et certains membres du Conseil d'administration (dont l'INAVEM fait partie) a eu lieu pour envisager les principes relatifs, en particulier, au périmètre d'indemnisation de cet événement.
- le 28 juillet à Paris, le CISV (Comité Interministériel de Suivi des Victimes) s'est réuni pour la première fois concernant spécifiquement l'attentat de Nice.

La phase d'urgence a pris fin le 28 juillet 2016, pour laisser place au stade du suivi à compter du 29 juillet sous l'égide du CISV (Comité Interministériel de Suivi des Victimes) et du Secrétariat d'État chargé de l'Aide aux Victimes, avec un rôle pivot dévolu à l'AAV MONTJOYE.

En effet, l'association MONTJOYE a été désignée point central de l'accueil des victimes sur le long terme et comme entité assurant le lien entre les différents partenaires.

L'association a ainsi ouvert un lieu dédié à l'accueil des victimes de l'attentat de Nice, l'Espace d'Information et d'Accompagnement, à partir du lundi 8 août 2016, en charge de, avec l'ensemble des acteurs de l'aide aux victimes du 14 juillet :

- répondre à l'ensemble des besoins des victimes,
- garantir la continuité de la prise en charge des victimes de manière unifiée et sans rupture,
- garantir une égalité de traitement,
- simplifier l'accès à l'information.

MONTJOYE a ainsi recruté une équipe pluridisciplinaire (juristes, psychologues, conseiller en économie sociale et familiale) aux fins d'assurer l'accueil, le soutien et l'accompagnement de toute personne exprimant un besoin en lien avec l'attentat.

Par ailleurs, la bascule vers le CISV lors de la mise en sommeil de la CIAV s'est faite le 1^{er} août 2016 : le numéro de téléphone de la CIAV a donc été automatiquement renvoyé vers la plate-forme téléphonique du o8Victimes, qui gère toujours, et sur le long terme les appels arrivant sur ce numéro.

BILAN GÉNÉRAL 2016 - ATTENTAT DE NICE

RÉPONSE TÉLÉPHONIQUE

Au 31 décembre 2016, le o8Victimes a reçu 632 appels en lien avec l'attentat de Nice, dont 502 depuis la « bascule » du 1^{er} août.

Sur les 632 appels, 457 (72,3 %) ont donné lieu à une mise en relation avec une association d'aide aux victimes, 330 appels émanant des victimes directes, 302 de tiers.

ACTION DE LA FÉDÉRATION

Eu égard au nombre important de victimes étrangères (plus de 30 nationalités recensées), l'INAVEM s'est d'emblée mis en relation avec Victim Support Europe pour organiser des relais de soutien des victimes une fois rentrées dans leur pays d'origine, et diffuser des informations en plusieurs langues sur les droits des victimes et les différents dispositifs et procédures mis en place.

De plus, 168 courriers de présentation du rôle des AAV ont été adressés par l'INAVEM aux victimes recensées sur la Liste Unique des Victimes (LUV), en français ou en anglais pour les victimes étrangères.

Enfin, dans le cadre de son rôle de soutien à l'égard de ses adhérents, l'INAVEM s'est rendu sur place à Nice à plusieurs reprises :

- pour assurer la formation des équipes sur l'outil statistique,
- pour organiser des échanges entre les équipes et la Référente Attentats à l'INAVEM sur toutes les problématiques de prises en charge auxquelles pouvaient se trouver confrontées les victimes (juridiques, sociales...),
- pour porter la parole du réseau d'aide aux victimes INAVEM aux côtés de Montjoye lors des différentes réunions du Comité Départemental de Suivi des Victimes qui se sont déroulées au cours de l'année 2016.

MOBILISATION DES AAV

Immédiatement, l'association d'aide aux victimes MONTJOYE a été requise par le parquet de Paris aux fins de porter aide et assistance aux victimes. Elle a également coordonné l'ensemble des interventions des associations de région PACA venues en renfort dans ce temps de crise qui a duré 3 semaines.

Fin 2016, **81 associations d'aide aux victimes du réseau INAVEM étaient mobilisées** pour la prise en charge de victimes de l'attentat de Nice dans la phase de suivi, soit par le o8Victimes, soit par l'INAVEM, soit suite à un contact spontané de la victime auprès de l'association. Celles-ci sont chargées de se mettre à disposition des victimes et de leurs proches afin de leur proposer une prise en charge et un accompagnement au long cours (psychologique, juridique, aide aux démarches). Les référents départementaux « victimes d'actes de terrorisme » au sein de ces structures ont été mis en alerte.

L'INAVEM et les AAV de son réseau répondent par ailleurs à toutes les sollicitations, qu'il s'agisse de victimes directes, de personnes impactées, de voisins, de collègues...

Au 31 décembre 2016, près de 2 200 personnes ont eu un contact avec une AAV (offre de service), et 1 900 ont bénéficié d'au moins un entretien.

5 577 entretiens ont été conduits par les AAV, répartis de la manière suivante :

- 1 853 entretiens psychologiques,
- 3 037 entretiens juridiques,
- 470 entretiens d'écoute,
- 198 entretiens à dominante sociale,
- 19 autres.

Un Hommage National a eu lieu à Nice le 16 octobre 2016 : dans cette perspective, afin de gérer les modalités logistiques et opérationnelles (invitations, déplacements des victimes et de leurs familles...), la CIAV Paris a été réactivée quelques jours auparavant pour l'organisation et la prise de contact avec les victimes et leurs familles. Une équipe s'est également rendue à Nice pour la préparation et la mise en place d'un dispositif d'accueil et d'accompagnement des victimes et familles (à l'aéroport, en gare, sur le lieu de l'hommage...).

Une équipe INAVEM a immédiatement réintégré la CIAV, mais au-delà, dès la veille de l'hommage une vingtaine de professionnels issus de la Fédération et des associations de la région (Nice, mais aussi Grasse, Aix-en-Provence et Marseille) se sont mobilisés en tant que CIAV pour accompagner les victimes, témoignant ainsi de la grande mobilisation et de la forte implication du réseau INAVEM.

Cet attentat a entraîné une mobilisation sans précédent pour l'AAV niçoise Montjoye, qui va perdurer sur le long terme. Pour la première fois, les dispositifs étatiques ont été activés à Paris et en Provence, et c'est également suite à cet attentat que se sont déployés, en matière de terrorisme, les systèmes incarnant la déclinaison locale de la politique publique d'aide aux victimes : les CLSV et les EIA, au sein desquels les AAV INAVEM seront appelés à jouer un rôle phare.

Sur initiative de la Cour d'appel d'Aix-en-Provence (Magistrat Délégué à la Politique Associative et à l'Accès au Droit), une réunion de travail a été organisée le 7 décembre, avec les AAV du ressort de la Cour d'appel. Le SADJAV était présent, et l'INAVEM y a aussi été convié.

L'objectif était de dresser un retour d'expérience des AAV s'agissant de leur intervention en situation de crise suite à l'attentat de Nice, mais aussi dans le suivi des victimes.

Il en est globalement ressorti une importante solidarité entre les AAV et l'investissement de chacune par la mise à disposition de leur personnel, l'échange régulier d'informations et l'organisation d'interventions coordonnées supplémentaires pour optimiser la prise en charge des victimes, en coordination et avec le soutien précieux des équipes CIAV très présentes.

> Poursuite de la prise en charge des victimes des attentats de Paris du 13 novembre 2015

En fin d'année 2015, 93 associations locales étaient mobilisées.

Fin 2016, ce sont **105 AAV dans 82 départements de France**, qui assurent cette aide et ce suivi.

La mobilisation des associations s'est en effet largement poursuivie tout au long de l'année, selon les modes opératoires classiques :

- d'une part via des saisines de l'INAVEM à destination des AAV : en effet à plusieurs reprises en 2016, la LUV (Liste Unique des Victimes) établie par le Parquet antiterroriste de Paris, a été actualisée. La Fédération est destinataire de cette liste via le SADJAV au ministère de la Justice, à charge pour elle ensuite, selon un critère de proximité, de mobiliser l'AAV localement compétente pour établir un contact avec la victime. Il est à noter également qu'au préalable, la Fédération envoie systématiquement un courrier à chaque nouvelle victime recensée sur cette liste, pour présenter le cadre d'intervention du réseau INAVEM, et introduire l'action de l'AAV locale, en précisant que le référent va contacter la victime très prochainement. **933 courriers ont ainsi été adressés par la Fédération en 2016.**
- d'autre part via les saisines émanant du o8Victimes : pour rappel, depuis le 8 décembre 2015, le o8Victimes a pris le relais de la CIAV après désactivation de cette dernière par le Premier ministre en fin de phase d'urgence. Au cours de l'année 2016, 382 appels de victimes des attentats du 13 novembre ont été traités au o8Victimes : soit de nouvelles victimes qui ne s'étaient pas manifestées dans un premier temps et ressentaient finalement le besoin de bénéficier d'un soutien (l'hypothèse s'est présentée à plusieurs reprises, en particulier à la suite de la survenance de nouveaux attentats, comme Bruxelles, Nice...), soit de victimes déjà en lien avec une association, qui se trouvent confrontées à une difficulté précise et sollicitent dans ce cadre une aide complémentaire : pour ces situations, le lien était systématiquement fait entre l'INAVEM et l'AAV locale concernée.
- mais également via des sollicitations des pouvoirs publics (SADJAV, Secrétariat d'État à l'Aide aux Victimes) : à de nombreuses reprises en 2016, il a été demandé au réseau d'aide aux victimes INAVEM de (re)-prendre attache avec des victimes ou familles de victimes qui s'étaient manifestées auprès d'un ministère pour signaler une problématique particulière dans leur prise en charge.

Par ailleurs, la Fédération est elle aussi intervenue dans cet accompagnement pluridisciplinaire, à plusieurs niveaux :

- Institutionnel : l'INAVEM représente le réseau d'aide aux victimes lors de chaque CISV. Les 6 qui se sont déroulés courant 2016 ont en majorité concerné les attentats de Paris : à cette occasion, un bilan était dressé par la Fédération s'agissant du suivi de l'ensemble des victimes (à Paris et en France), puis était également remonté les difficultés concrètes rencontrées (prise en charge des soins médicaux, accès à l'emploi...).
- Présence aux cérémonies commémoratives à Paris pour la première date anniversaire, lors de la réactivation de la CIAV, où une équipe INAVEM - Paris Aide aux Victimes a été déployée.

Cette action particulière du réseau INAVEM en matière de terrorisme témoigne incontestablement du fait qu'il est un acteur majeur du suivi pluridisciplinaire et individualisé des victimes des actes terroristes, ce qui sera d'ailleurs confirmé au cours de l'année 2016 par les textes organisant en particulier la déclinaison territoriale de la politique publique de l'aide aux victimes, lesquels attribueront aux AAV locales une place centrale s'agissant du soutien sur le long terme des victimes.

La prise en charge des victimes d'actes de terrorisme a également amené le réseau INAVEM à revoir ses modalités d'intervention à l'égard des victimes, en particulier via une pro activité répétée, bénéfique pour les victimes et sollicitée par les pouvoirs publics, consistant pour les AAV à reprendre contact, à échéance régulière, avec les victimes de leur ressort, pour faire un point global sur leur situation et les difficultés éventuelles auxquelles elles se trouveraient confrontées. Une « campagne de rappel » a donc été organisée dans toutes les AAV courant avril 2016.

DISPOSITIF D'ACCOMPAGNEMENT CONCERT EAGLES OF DEATH METAL À L'OLYMPIA

Le 16 février 2016, se produisait à l'Olympia pour la première fois depuis les attentats le groupe présent au Bataclan le soir du 13 novembre 2015.

À l'occasion d'une nouvelle tournée en Europe du groupe de musique, toutes les personnes victimes du Bataclan blessées, rescapées ainsi que les familles endeuillées, ont été invitées à ce nouveau concert à l'Olympia. En effet bon nombre d'entre elles appréhendaient ce moment, beaucoup se retrouvaient également pour la première fois depuis les attentats.

Informé de cet événement et prenant conscience que ce concert intervenait précocement pour les personnes victimes, l'INAVEM a proposé, en lien avec la CUMP 75, la mise en place d'un dispositif de soutien psychologique sur place, composé d'une équipe de psychiatres et de psychologues mais également d'accueillants.

Ce dispositif a été préparé, en amont, lors de réunions avec l'ensemble des intervenants mais également avec les organisateurs du concert.

L'objectif du dispositif mis en place était d'assurer un accueil contenant, rassurant mais également une écoute et un soutien aux personnes victimes présentes lors du concert. Ce dispositif venait en complément de celui prévu par les organisateurs à savoir, la présence sur place de médecins et de secouristes.

Après avoir assuré l'accueil des personnes victimes, une équipe mobile d'accueillants, de psychologues et psychiatres était présent à divers endroits de la salle de spectacle alors que d'autres se trouvaient au sein des 8 points d'écoute répartis dans les lieux permettant de recevoir, en entretien, les personnes qui le souhaitaient.

À la fin du concert, les équipes sont également restées présentes afin de veiller au départ de chacun dans de bonnes conditions.

La présence contenant et rassurante de ces intervenants a constitué une véritable plus-value pour les victimes.

L'INAVEM a également organisé et facilité la rencontre entre Juliette Méadel, toute nouvelle Secrétaire d'État à l'aide aux victimes avec des victimes, et représentants des associations de victimes des attentats.

FOCUS SUR LE PARTENARIAT ENTRE LA FONDATION DE FRANCE ET L'INAVEM

À la suite des attentats terroristes survenus à Paris et à Saint Denis en novembre 2015, la Fondation de France a lancé un appel à dons, relayé aux États-Unis, pour permettre aux personnes qui le souhaitent de manifester leur solidarité avec les victimes.

Un compte appelé « Ensemble contre le terrorisme » et une plateforme Internet de collecte de fonds www.giveforfrance.org ont été ouverts.

En janvier 2016, une convention est signée entre l'INAVEM et la Fondation de France. En effet, eu égard à son rayonnement national et à sa vaste implication dans la prise en charge des victimes d'actes de terrorisme, la Fondation de France a sollicité l'INAVEM pour repérer, avec l'aide de l'ensemble des associations du réseau et des associations de victimes, les personnes en situation de vulnérabilité particulière (psychologique, financière, sociale...) et pour lesquelles une demande de soutien financier pourrait être effectuée.

Suite à l'attentat de Nice en juillet 2016, la convention a été étendue en faveur des victimes de cet attentat, des dons ayant également été collectés par la Fondation de France.

La Fondation de France a ainsi reçu 2 210 000 € : 70 % sont destinés au soutien pour les victimes et 30 % pour la prévention de la radicalisation.

En 2016, plus de 3 500 personnes ont été soutenues financièrement par la Fondation de France.

Bilan 2016 concernant la convention signée entre l'INAVEM et la Fondation de France

Les dons alloués par la Fondation de France peuvent répondre à tous types de besoins jugés éligibles par l'INAVEM, besoins qui ne peuvent être couverts par le FGTI ou tout autre dispositif de droit commun.

En 2016, l'INAVEM a transmis 65 dossiers à la Fondation de France :

- 47 dossiers pour les attentats du 13 novembre 2015 (dont 34 ont été remontés par PAV et 13 par d'autres associations d'aide aux victimes du réseau INAVEM ou associations de victimes).
- 18 dossiers pour l'attentat de Nice (dont 5 ont été remontés par MONTJOYE (EIA) et 13 par d'autres associations d'aide aux victimes du réseau INAVEM ou associations de victimes).

Majoritairement, les besoins couverts par ces aides financières directes sont les suivants :

- soutien psychologique
- frais de santé
- dépenses quotidiennes (alimentaire, transport, loyer...) suite à des pertes de salaire.

Cette possibilité d'aide financière constitue une véritable plus-value pour les associations d'aide aux victimes qui ont pour certaines situations, cette réponse concrète à apporter aux victimes.

Les bénéficiaires perçoivent ces dons à la fois comme une aide matérielle concrète mais aussi comme une forme de reconnaissance.

2- L'action du réseau INAVEM à l'égard des victimes d'accidents collectifs

• À l'étranger

Suite à la catastrophe aérienne de la compagnie Egyptair survenue le 19 mai 2016, les 66 personnes à bord sont décédées, dont 15 Français.

Le Centre de crise et de soutien du MAEDI (ministère des Affaires Étrangères et du Développement International) a ouvert immédiatement une cellule de crise pour renseigner et accompagner les familles, et a demandé à l'INAVEM d'y mobiliser une personne le jour-même.

Parallèlement, un centre d'accueil des familles a été ouvert à l'hôtel Mercure de Roissy, où l'AAV du 93 s'est rendue immédiatement.

Très rapidement, le 21 mai 2016, une réunion d'information des familles a été organisée au Quai d'Orsay, en présence de Monsieur Ayrault et plusieurs autres membres du gouvernement. Sont intervenus notamment,

pour exposer l'état des informations à disposition des autorités, et les démarches en cours et à venir, le parquet de Paris, le BEA (Bureau d'Enquêtes et d'Analyses), l'IRCGN (Institut de Recherche Criminelle de la Gendarmerie Nationale), la compagnie Egyptair; les représentants de l'INAVEM et de la FENVAC ont également présenté leurs actions de soutien à l'égard des familles.

Par la suite, l'INAVEM a mobilisé au total 27 AAV, pour une prise de contact à l'égard de près de 70 proches. De plus, pour 18 victimes pour lesquelles seul un numéro de téléphone était transmis, c'est le 08Victimes qui les a contacté directement pour leur proposer une mise en relation avec leur AAV locale : au total 44 appels sont recensés au 08Victimes concernant cette catastrophe.

Le MAEDI a organisé une deuxième réunion d'information des familles le 8 juin 2016, à laquelle deux représentantes de l'INAVEM ont assisté. Elle a réuni environ 50 proches de victimes.

Suite à cette réunion, une Association des familles de victimes du crash Egyptair MS804 a été créée, rassemblant la quasi-totalité des familles françaises et égyptiennes vivant en France.

Durant toute l'année, l'INAVEM a transmis régulièrement aux AAV locales mobilisées les lettres d'informations aux familles rédigées par l'Ambassadeur en charge de leur suivi au sein du MAEDI, ainsi que les communications émises par la Commission d'enquête égyptienne. La Fédération a également rédigé quatre notes de liaison recensant les éléments actualisés nécessaires au suivi en proximité des familles. La dernière du mois de décembre a en particulier relayé une information cruciale pour les familles, à savoir la restitution possible des corps des victimes en France.

L'INAVEM a par ailleurs été mobilisé à deux autres reprises par le MAEDI s'agissant d'un accident survenu à l'étranger :

- suite à un **accident de train survenu au Cameroun (Eseka) le 21 octobre 2016**, au cours duquel 79 personnes sont décédées, dont un ressortissant français. L'AAV locale a immédiatement été sollicitée pour proposer aide et soutien à la famille, mais cette dernière n'a jamais donné suite. De plus, par la suite, deux autres victimes qui se trouvaient à bord du train lors de l'accident se sont manifestées spontanément auprès de leur AAV locale, pour bénéficier d'un soutien psychologique et d'une information sur leurs droits.
- suite à un **accident d'avion survenu à Malte le 24 octobre 2016**, au cours duquel cinq ressortissants français sont décédés. L'AAV locale de Metz a été mobilisée pour la prise en charge de la famille du pilote décédé, avec laquelle un suivi au long cours a été mis en place.

• En France

Les interventions du réseau INAVEM se sont aussi multipliées en 2016 s'agissant d'accidents collectifs survenus en France :

- Suite à un **incendie survenu au bar CUBA LIBRE à Rouen le 6 août**, 14 victimes sont décédées et 6 autres ont été blessées.

L'AAV locale, immédiatement mobilisée par le Secrétariat d'État à l'Aide aux Victimes et l'INAVEM, s'est rendue au Centre hospitalier afin de faire un point sur la situation.

La plateforme téléphonique du 08Victimes a dans un premier temps été sollicitée pour prendre attache avec les victimes et/ou leurs familles, leur présenter les rôles et missions des AAV, et le cadre de leur intervention, puis les mettre en lien direct avec la structure la plus proche de chez elles. 86 appels reçus ou passés au 08Victimes sont recensés s'agissant de cet accident.

Au total trois AAV locales ont été mobilisées : AVIPP Rouen dans une large majorité, AVIM Dieppe et SIAVIC Roubaix qui assure un suivi important d'une famille endeuillée.

Très rapidement et comme c'est le cas à la suite d'accidents impliquant un nombre important de victimes, un comité de suivi a été mis en place, sous l'égide du procureur de la République de Rouen. L'INAVEM est membre de cette instance et a participé à toutes ses réunions, aux côtés et en soutien de l'AAV locale.

Une première réunion préparatoire s'est tenue le 16 septembre 2016, avec notamment un représentant de la Préfecture, une représentante du Secrétariat d'État à l'Aide aux Victimes, deux membres de SADJAV (ministère de la Justice), la FENVAC, le barreau de Rouen, l'assureur AXA, une représentante de la Fédération

Française de l'Assurance, et l'AAV AVIPP 76 avec l'INAVEM. L'un des buts majeurs de cette entité est d'élaborer un accord-cadre relatif aux grands principes d'une indemnisation amiable des victimes, de façon déconnectée de la procédure pénale en parallèle enclenchée. Les discussions à ce sujet se sont poursuivies entre les professionnels lors d'une seconde réunion du comité de suivi en novembre 2016. L'accord sera signé en début d'année 2017.

Par ailleurs, un autre temps important parmi les actions du comité de suivi concerne l'organisation d'une réunion d'information des victimes: une telle rencontre a eu lieu le 27 septembre 2016, au TGI de Rouen, à l'initiative du Procureur de la République et en présence de l'ensemble des membres du comité de suivi.

Son objectif était de donner des éléments d'information aux victimes sur les dispositifs d'accompagnement mis en place à leur égard.

Une quarantaine de personnes, victimes et/ou familles de victimes, y ont assisté (chacune des 14 familles endeuillées était représentée); il y avait également plusieurs avocats de victimes. Cette réunion fut l'occasion pour l'INAVEM et l'AVIPP Rouen de rappeler le type d'aide et de soutien proposé au sein des AAV, en proximité et dans la durée.

L'AVIPP Rouen a mis en place un suivi sur le long terme avec les victimes et leurs familles, assurant non seulement des prises en charge individuelles et adaptées aux besoins de chacune, mais également des rencontres collectives entre elles avant chaque réunion du comité de suivi, permettant ensuite de faire remonter au sein de l'instance les difficultés soulevées par les victimes.

Enfin, le 16 décembre 2016, à l'occasion d'un déplacement à Rouen, Juliette Méadel, Secrétaire d'État en charge de l'Aide aux Victimes a tenu à rencontrer les victimes et leurs familles pour leur témoigner de l'entier soutien de l'État, leur rappeler les différentes aides dont elles peuvent disposer et répondre à leurs questions. Cette rencontre s'est déroulée en Préfecture, à laquelle une trentaine de victimes ont assisté. L'INAVEM et l'AVIPP étaient également présents; au préalable un point d'étape avait été fait entre Mme Méadel et les membres du comité de suivi sur l'état d'avancement des discussions s'agissant notamment de l'accord-cadre relatif à l'indemnisation des victimes.

- Par ailleurs, un **accident de TER transportant 209 passagers est survenu le 17 août 2016** entre Saint-Aunès et Lunel dans l'Hérault.

La grêle a provoqué la chute d'un arbre à l'arrivée du TER, le faisant stopper sur la voie.

Il y a eu un blessé grave, 7 blessés en urgence relative et quelques autres blessés plus légèrement.

L'AAV ADIAV 34 a été réquisitionnée dans l'immédiat par son Parquet et s'est rendue sur les lieux de l'accident. Suite à la réception de la liste et des coordonnées des passagers présents, le réseau d'aide aux victimes s'est mis à leur disposition: l'ADIAV 34 à l'égard des victimes de son département; pour toutes les autres, c'est le 08Victimes qui est intervenu en renfort pour contacter les victimes résidant en dehors de l'Hérault, soit 117 au total.

En plus de l'action de l'ADIAV, sept autres AAV locales ont alors été mobilisées pour la prise en charge de 8 victimes: il s'agissait de demandes de soutien psychologique majoritairement, avec parfois des questionnements sur les possibilités de remboursements de bagages abîmés.

- Un **carambolage s'est produit en Vendée à Sainte-Flaive-des-Loups le 20 décembre 2016**, au cours duquel 5 personnes sont décédées; de nombreuses victimes ont également été blessées.

Dès la survenance de cette catastrophe, l'AAV de Vendée, ADAVIP 85, elle-même mandatée par les procureurs de la République des Sables d'Olonne et de la Roche sur Yon, était présente pour apporter un premier soutien et a dans ce cadre rencontré un certain nombre de victimes.

Une première liste a été transmise par le SADJAV à l'INAVEM, avec les coordonnées de 19 victimes blessées, ainsi que des proches des 5 victimes décédées. L'INAVEM a ainsi adressé un courrier à ces victimes (22 courriers au total), avec présentation des missions du réseau et transmission des coordonnées de l'AAV localement compétente => onze AAV au total étaient susceptibles d'être contactées, selon le lieu de domiciliation des victimes (avec principalement tout de même l'ADAVIP 85).

La prise en charge des victimes et familles de victimes se mettra en place dès le début de l'année 2017.

- Enfin, à **plusieurs reprises en cours d'année, la Fédération a échangé de façon plus ponctuelle avec ses AAV sur des événements collectifs pour lesquels elles ont été réquisitionnées au local:**

- * l'AAV de Besançon suite à l'accident d'un bus scolaire survenu dans le Doubs le 10 février 2016 (2 victimes décédées, 7 blessées et d'autres impliqués);
- * le CIDF 17 suite à l'accident de bus scolaire en Charente-Maritime (Rochefort) le 11 février 2016 (6 victimes décédées, 2 blessées et d'autres impliqués);
- * l'AAV de l'Allier suite à une collision entre une fourgonnette et un camion le 25 mars 2016 (les 12 passagers de la fourgonnette sont décédés);
- * l'AAV de Dijon suite à une explosion volontaire dans un immeuble le 16 septembre 2016 (20 victimes blessées);
- * l'AAV d'Angers suite à l'effondrement d'un balcon le 15 octobre 2016 (4 victimes décédées et 14 victimes blessées);
- * l'AAV du Pas-de-Calais suite à un accident près d'Arras (Bavincourt) le 14 novembre 2016 (une victime décédée, 3 victimes blessées et plusieurs autres impliquées).

Dans chacune de ces situations, il s'agit avant tout pour l'INAVEM de s'assurer que son AAV localement compétente a été effectivement mobilisée et est en capacité de se mettre à disposition pour assurer la prise en charge des victimes et de leurs familles.

La Fédération peut bien entendu si nécessaire apporter son expertise à l'association sur des questions plus techniques (ex : sur les modalités d'indemnisation, l'identification de l'assureur concerné...).

C- Dossiers suivis sur le long terme

Conformément à son offre de service, qui perdure sur le long terme, le réseau INAVEM a poursuivi la prise en charge de victimes d'accidents collectifs survenus au cours d'années précédentes.

Les illustrations les plus probantes pour 2016 concernent les dossiers suivants :

- **L'accident ferroviaire de Brétigny-sur-Orge du 12 juillet 2013** : le comité de suivi mis en place depuis 2013 s'est réuni à trois reprises en 2016, et pour la dernière fois le 23 septembre, date à laquelle le mandat du coordonnateur Monsieur Cèbe a pris fin. C'est désormais le SADJAV au ministère de la Justice qui assurera le pilotage et l'animation de l'instance de coordination.

La Fédération a participé à toutes ces réunions destinées principalement à faire un point sur l'état d'avancement des procédures d'indemnisation et évoquer le cas échéant des difficultés rapportées par les victimes.

Par ailleurs, une réunion d'importance pour les parties civiles s'est tenue le 9 mai 2016, avec les juges d'instruction, au TGI de Paris : à cette occasion et en lien avec la Fédération, des juristes et psychologues des associations parisienne et essonnienne ont assuré une présence, avant, pendant et après le temps de réunion pour accueillir, prendre en charge les victimes qui en ressentaient le besoin.

Enfin, à l'occasion de la troisième « date anniversaire » de la catastrophe, des commémorations ont eu lieu le 12 juillet 2016, organisées par l'association de victimes « Entraide et Défense des Victimes de la Catastrophe de Brétigny » : l'une à Brétigny, à laquelle la Fédération a assisté, et l'autre à Limoges, en présence de l'AAV locale AVIMED.

Durant toute l'année 2016, dans le cadre du partenariat conclu entre SNCF et INAVEM, la gestion de l'accompagnement des victimes de Brétigny s'est concrétisée par la mise à disposition de la référente SNCF en charge du suivi des victimes au sein de la cellule d'assistance de Brétigny, qui a ainsi rejoint l'équipe de l'INAVEM pour un an. Ceci a permis davantage de réactivités encore et de traitement facilité des demandes en relation avec cette catastrophe.

- **L'accident entre un car et un camion à Puisseguin (33) le 23 octobre 2015** : pour rappel, après cet accident, dix AAV locales avaient été impliquées dans la prise en charge des proches et victimes de cet accident, avec une action très importante de l'AAV bordelaise VICT'AID 33.

Un comité de suivi a été mis en place fin 2015, où l'INAVEM est présent et/ou représenté à chaque réunion par l'AAV locale VICT'AID.

Ces instances se sont poursuivies à échéance très régulière tout au long de l'année 2016, co-animées par le coordonnateur national et le procureur de la République de Libourne.

Le 28 juin 2016, l'accord-cadre d'indemnisation des victimes a été signé à Puisseguin, en présence de Mme Méadel.

Ce protocole d'accord transactionnel présente une certaine « singularité » s'agissant de son contexte d'adoption, pour les raisons suivantes: l'association de victimes créée suite à l'accident et réunissant l'intégralité des familles de victimes et victimes, a immédiatement été intégrée aux travaux du comité de suivi; ce Collectif, lui-même conseillé et représenté par un pool d'avocats spécialisés en réparation du dommage corporel, a pu rencontrer et échanger en amont avec les assureurs impliqués, non pas sur le cadre général de l'indemnisation (sujet relevant des discussions du comité de suivi auquel tous participaient aussi), mais sur des points plus précis tels que les postes de préjudices qui seraient indemnisés et leurs montants.

Les propositions d'indemnisation formulées dans le cadre de cet accord-cadre ont été qualifiées de « modèles » ou encore d'« inédites »; des postes de préjudices ont en effet été reconnus et indemnisés pour la première fois dans un cadre amiable, et la question de l'indemnisation des préjudices des victimes a ainsi pu avancer très rapidement.

VICTAID assure un suivi effectif sur la durée avec les victimes: il y a en particulier eu beaucoup de contacts avec les familles après les comités de suivi du printemps 2016, car la procédure d'indemnisation transactionnelle était en cours.

Depuis que cet aspect a été traité, l'accompagnement est plus ponctuel, il reprend lorsque des éléments d'enquête sont portés à la connaissance des victimes et de leurs familles, mais aussi à l'approche de comités de suivis: en effet avant chacun d'eux, l'AAV fait un point avec les victimes sur leurs situations respectives et leurs éventuels besoins.

De plus, en général, chaque comité de suivi étant accompagné ensuite d'une réunion d'information auprès des familles de victimes sous l'égide du procureur de la République de Libourne pour faire un point sur la procédure, l'AAV y est présente, ce qui lui permet de pouvoir répondre aux questions des familles mais aussi de contacter ensuite les absents afin de leur faire un compte rendu.

- **L'accident ferroviaire d'Eckwersheim du 14 novembre 2015:** les questions de prise en charge, suivi et indemnisation des victimes et de leurs familles ont fait l'objet de plusieurs réunions courant 2016. S'agissant des perspectives d'indemnisation, une réunion a été organisée par le procureur de la République de Paris le 16 février 2016, à laquelle l'INAVEM et l'AAV strasbourgeoise SOS AIDE AUX HABITANTS ont participé.

À cette occasion a été présenté par SNCF un protocole d'indemnisation, signé également par l'INAVEM, relatif aux modalités d'indemnisation des victimes, l'organisation des expertises, et choix des experts, les différents frais pris en charge...

Tous ces points ont été portés à la connaissance des victimes et/ou de leurs familles, via un courrier que leur a adressé le procureur de la République de Paris.

Suite à cette présentation de ce protocole, le Parquet de Paris a décidé de ne pas mettre en place de comité de suivi (selon le mode « classique » retenu pour d'autres catastrophes collectives); en revanche, des réunions trimestrielles se tiennent, à l'invitation du parquet de Paris afin de veiller à la mise en application de ce protocole et à la garantie des droits des victimes. Trois rencontres de ce type ont ainsi eu lieu en mai, septembre et décembre 2016, réunions auxquelles l'INAVEM était présent, l'occasion à chaque fois de faire un point sur le suivi du processus d'indemnisation des victimes de l'accident d'Eckwersheim. Y participent également le SADJAV pour le ministère de la Justice, les sociétés concernées: SNCF, SYSTRA, ainsi que leurs assureurs, le coordonnateur de la cellule Eckwersheim à SNCF, la FENVAC.

Enfin, trois temps forts ont eu lieu pour les victimes, auxquels l'INAVEM et son réseau ont été associés:

- d'une part, une rencontre avec les victimes et familles de victimes a été organisée par SNCF le samedi 5 mars 2016 à Paris, afin d'évoquer les principaux points suivants: droits des victimes, dispositif d'indemnisation amiable proposé par SNCF, enquêtes en cours relatives aux circonstances de la catastrophe.

Pour le secteur associatif, l'INAVEM et la FENVAC sont intervenus, pour présenter leurs missions respectives; de plus, l'INAVEM, en lien avec les AAV locales de Strasbourg et Paris, a assuré la mise en place d'un dispositif de soutien psychologique pour les victimes.

Environ 90 personnes étaient présentes; des mises en relation de certaines victimes avec leurs AAV locales ont pu être effectuées à l'occasion d'échanges directs entre les représentants de l'aide aux victimes et les victimes. Par la suite, une famille a souhaité aussi venir à l'INAVEM pour visionner l'enregistrement de cette rencontre.

- d'autre part, le 3 juillet 2016 a eu lieu l'ouverture de la ligne LGV Alsace (sur laquelle avait eu lieu l'accident). Les victimes se sont vues offrir par SNCF (via le coordonnateur M. Laumin et son équipe) la possibilité de voyager dans le premier train Paris-Strasbourg ; un vaste dispositif de prise en charge a alors été organisé par SNCF ; de plus, deux représentantes de l'association strasbourgeoise SOS AIDE AUX HABITANTS étaient présentes en gare de Strasbourg, lors de l'arrivée du train.

- enfin, à l'occasion de la première date anniversaire de cette catastrophe, une commémoration a été organisée le 14 novembre 2016, à Strasbourg, à laquelle la Fédération a assisté.

Pour tous ces moments particulièrement éprouvants pour les victimes, il est à chaque fois demandé aux 25 AAV locales mobilisées de se remanifester auprès des victimes de leur ressort, afin de rappeler les possibilités de soutien de la part de l'AAV. La Fédération diffuse régulièrement, par le biais de notes de liaison, des informations nécessaires aux AAV pour la prise en charge des victimes.

De façon générale, il n'y a plus de « suivi intensif » mais plutôt des contacts épisodiques entre les AAV et les victimes. Dès le début, l'acceptation de l'aide proposée par les AAV n'a guère été acceptée (sans doute eu égard au dispositif important déployé par SNCF, avec assistantes sociales et cellule ad hoc).

L'AAV de Strasbourg SOS AIDE AUX HABITANTS, largement mobilisée sur ce dossier, est bien identifiée auprès des victimes et fait notamment un point préalable avec chacune d'elles avant les réunions trimestrielles de suivi organisées par le Parquet de Paris.

Ces trois catastrophes démontrent que les modalités de suivi envisagées par les pouvoirs publics - et auxquelles les AAV sont largement associées par leurs contacts de proximité et dans la durée avec les victimes - doivent nécessairement s'adapter à différents paramètres tenant à l'accident collectif (victimes, responsable en cause et son assureur...) pour ensuite mettre en place le dispositif de prise en charge des victimes le plus approprié.

Il est par ailleurs indispensable de mentionner deux autres situations s'inscrivant dans le suivi au long terme des victimes :

- L'action du réseau INAVEM dans l'affaire de l'**escroquerie collective VGE (Affaire des 5000 Véhicules Gravement Endommagés)** pour laquelle la Fédération avait été sollicitée dès septembre 2015 : un courrier de relance du ministère de l'Intérieur a été ré-adressé en avril 2016 aux détenteurs de VGE, mentionnant toujours les mêmes éléments, à savoir que leur véhicule était susceptible de ne pas être en état de circuler dans des conditions normales, les invitant à faire réaliser une expertise de contrôle en contactant la ConFédération française des experts en automobile (CFEA). Enfin les coordonnées du 08Victimes étaient rappelées, pour une information des propriétaires des véhicules sur leurs droits si l'expertise révélait que leur véhicule était impropre à la circulation.

157 appels ont ainsi été traités par la plateforme téléphonique d'aide aux victimes en 2016, donnant lieu la plupart du temps à une mise en relation avec l'AAV locale pour une information des victimes sur leurs droits et leurs possibilités d'action, souvent assez réduites en l'état, ce qui complexifie dans une large mesure ces prises en charge.

- **L'accident aérien Germanwings** : cette catastrophe avait eu lieu le 24 mars 2015 en France, entraînant le décès de victimes exclusivement de nationalité étrangère. Le 30 juin 2016, les juges d'instruction du pôle Accident collectif du TGI de Marseille ont organisé une réunion d'information des parties civiles à l'aéroport de Roissy : dans cette perspective, le SADJAV a mobilisé l'INAVEM pour la mise en place d'un dispositif d'accueil, lequel a été assuré par les AAV de Marseille et de Paris.

D- Les grands procès

En 2016, l'INAVEM n'a pas été sollicité en tant que tel dans le déploiement d'un dispositif d'accompagnement des victimes pour un procès de grande ampleur, en soutien d'une association locale.

En revanche, l'**action de la Fédération s'est davantage concentrée pour cette année sur la phase « post-procès »**, dans deux situations particulières :

- **Le procès en appel relatif aux prothèses de marque PIP** : le délibéré du jugement en appel a été rendu le 2 mai 2016 par la Cour d'appel d'Aix-en-Provence, auquel l'INAVEM a assisté, aux côtés des AAV locales qui avaient été mobilisées pendant toute la durée des audiences fin 2015.

Suite à cette décision, la Fédération a été amenée à renseigner régulièrement, s'agissant de la teneur de la décision judiciaire et/ou du montant des dommages et intérêts accordés :

* soit des parties civiles directement, qui ont contacté le 08Victimes dans ce cadre (20 appels recensés) : à chaque fois, une mise en lien direct de l'appelante avec son AAV locale a été privilégiée, afin de pouvoir lui fournir une explication pédagogique notamment quant aux modalités éventuelles futures de récupération des dommages et intérêts.

* soit des AAV, elles-mêmes sollicitées par des victimes dont elles assurent déjà le suivi.

Pour optimiser un maximum l'information des associations, la Fédération a mis à disposition de ses adhérents l'intégralité de l'arrêt d'appel, afin que chacune d'elles puisse chercher la partie du jugement concernant plus particulièrement une partie civile avec laquelle elle est en lien.

Par ailleurs, pour assurer un suivi de qualité, l'INAVEM a diffusé une note à son réseau, expliquant les principales dispositions du jugement rendu par la Cour d'appel d'Aix-en-Provence, les principes d'indemnisations appliqués par la Cour pour fixer les montants des dommages et intérêts, et enfin les suites procédurales.

S'agissant plus précisément des perspectives d'indemnisation des parties civiles, tous les prévenus n'ayant pas formé un pourvoi en cassation, la décision est donc devenue définitive pour certaines parties civiles, qui ont alors pu saisir le SARVI (Service d'Aide au Recouvrement pour les Victimes d'Infractions). Ce dernier a à cet égard organisé un dispositif facilitateur pour la constitution des dossiers des parties civiles concernées : formulaire de demande spécifique mis en ligne sur le site Internet du FGTI, avec une information générale s'agissant notamment de la date de saisine possible et des pièces à produire (absence de transmission des pièces pénales notamment).

Les AAV ont pu relayer cette information cruciale auprès des victimes qu'elles suivent sur le long terme et les aider à la constitution de leurs dossiers auprès du SARVI.

• **L'escroquerie collective dite « des matelas »**, pour laquelle le réseau avait largement été mobilisé pour l'aide et l'accompagnement des victimes depuis 2013. L'affaire a été jugée en première instance par le Tribunal correctionnel de Périgueux en mars 2016, et le délibéré a été rendu le 4 mai 2016.

Les AAV locales ont aidé les victimes à la préparation de cette audience, et les ont informées de son issue, à savoir un appel de la plupart des prévenus.

En conséquence, chaque AAV, avec l'aide des informations communiquées par l'INAVEM, a été invitée à se référer au jugement de première instance aux fins d'indiquer aux victimes en demande d'informations les dommages et intérêts que leur a alloués le tribunal, les prévenus concernés par leur indemnisation et enfin les dispositions sur lesquelles les mis en cause avaient éventuellement interjeté appel.

Pour tous ces procès d'ampleur collective, il est fondamental pour les AAV du réseau INAVEM de pouvoir expliquer aux victimes, de façon simple, adaptée et pédagogique, les rouages des différentes procédures, les possibilités d'indemnisation, et de maintenir un lien avec elles pour l'« après », c'est-à-dire être à leurs côtés pour les aider dans les démarches tendant à la récupération des dommages et intérêts alloués ; les AAV constituent en ce sens un relais précieux de proximité pour les victimes, dans la durée.

L'intervention du réseau d'aide aux victimes à l'égard des victimes d'événements collectifs est incontournable, l'année 2016 l'a démontré à de multiples reprises.

Progressivement, depuis maintenant plus de 30 ans, le réseau d'aide aux victimes a développé une expertise professionnelle unique en matière de soutien et d'aide aux victimes d'attentats et d'accidents collectifs.

Systématiquement désormais, le réseau est mobilisé par les pouvoirs publics, il est intégré aux dispositifs d'urgence et contribue largement au service public de l'aide aux victimes.

PRISE EN CHARGE DE PUBLICS VICTIMES SPÉCIFIQUES

Face à la répétition des actes de violence au sein de leurs établissements, à la spécificité de la prise en charge des victimes d'infractions pénales et dans le cadre de leur réflexion sur la sécurité, les entreprises publiques et privées sollicitent le savoir-faire et le professionnalisme de l'INAVEM, pour faire bénéficier leurs salariés, mais aussi parfois le public accueilli, victimes d'infractions pénales ou d'événements graves, des prestations de services offertes par les associations d'aide aux victimes.

Dans le cadre de l'animation des conventions nationales plusieurs rencontres ont pu avoir lieu avec les partenaires :

- Réunion avec le Ministère de l'agriculture de l'alimentation et de la forêt le 5 avril 2016.
- Intervention auprès du CHSCT de la société générale le 13 avril .
- Visite salle de crise de la SNCF le 25/04/16
- Intervention À Carrefour le 24 mai 2016
- Intervention à la SNCF sur le dispositif Urgence accidents le 14 octobre 2016

Par ailleurs des entreprises continuent à solliciter la fédération pour d'éventuelles mises en place de convention, comme cette année avec la société Arrow ECS (société spécialisée dans le secteur d'activité du commerce de gros (commerce interentreprises) d'ordinateurs, d'équipements informatiques périphériques et de logiciels.

A- Salariés et agents victimes

Les chiffres globaux à retenir en 2016

- 167 demandes émanant des partenaires
- 158 saisines vers les AAV
- 124 AAV ayant effectué au moins une intervention
- 428 interventions, tous types confondus
- 253 personnes prises en charge

1- Convention BEST WESTERN

Le 1^{er} juin 2013, une convention de prestation d'assistance « aide aux victimes » a été conclue entre le groupe Best Western et l'INAVEM, qui organise la prise en charge globale des salariés et clients du groupe, victimes d'infractions pénales survenues au sein des établissements hôteliers, notamment par la mise en place d'un soutien psychologique.

Suite à un événement justifiant la saisine de l'INAVEM, Best Western communique les coordonnées des victimes. À bref délai, la Fédération mobilise les associations d'aide aux victimes géographiquement compétentes qui prennent contact avec les victimes, afin de leur proposer un accompagnement et une aide, notamment sur le plan psychologique.

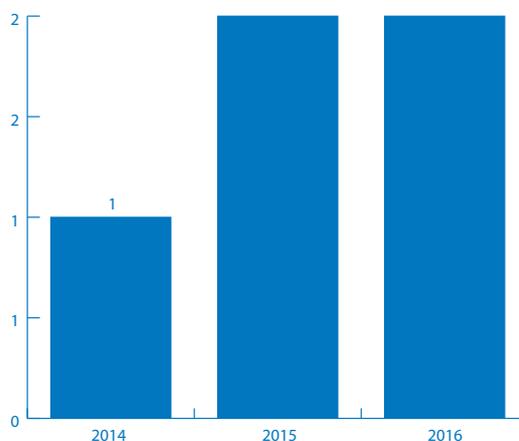
En 2016, l'INAVEM a reçu 1 saisine individuelle dans le cadre de ce partenariat ainsi qu'une saisine « réactivée ». La première concerne une cliente de l'hôtel. La cliente victime a été harcelée par une personne qui a frappé à la porte de sa chambre.

Une association d'aide aux victimes locale a été mobilisée. L'association s'est mise à disposition de la cliente victime le jour même de la réception de la saisine de l'INAVEM.

Par ailleurs, une saisine de 2015 a été « réactivée ». En effet, une salariée du siège de Best Western qui avait été prise en charge par l'INAVEM suite à l'attentat de Paris du 13 novembre 2015, a souhaité bénéficier d'un nouveau soutien psychologique, l'attentat de Nice du 14 juillet 2016 ayant ravivé des choses.

La chargée aide psychologique de l'INAVEM a mené un entretien psychologique téléphonique auprès d'elle, puis l'association d'aide aux victimes, qui avait auparavant été mobilisée, a été à nouveau sollicitée. La salariée a bénéficié d'un suivi psychologique au sein de l'association.

Évolution des saisines Best Western de 2014 à 2016



2- Convention Groupe Carrefour

- **Le 17 décembre 2013**, Carrefour et INAVEM ont signé une nouvelle convention de prestation d'assistance « aide aux victimes » qui permet de mettre en œuvre les actions suivantes :
 - La **prise en charge globale** des salariés Carrefour, **victimes d'infractions pénales, survenues dans le cadre de l'exercice de leur activité professionnelle, notamment la mise en place d'un soutien psychologique.**
 - La prise en compte, suite au **diagnostic effectué par les professionnels du réseau INAVEM, de tout événement dans le cadre professionnel ayant une répercussion collective, en raison de la gravité de la situation ou de l'infraction et/ou de la médiatisation qui en est faite.**

Dès réception de la demande de la Direction Sécurité France de Carrefour, le Service Animation Réseau de l'INAVEM, sur **demande expresse de Carrefour**, contacte le Directeur du magasin avant de saisir l'association géographiquement compétente, afin de procéder à un **renfort opérationnel et à un accompagnement personnalisé tout au long de la saisine** (évaluation de la situation et des besoins ; aide et accompagnement du Directeur à la gestion de l'événement ; point d'étape).

Le Service Animation Réseau mobilise ensuite l'association d'aide aux victimes territorialement la plus proche du lieu de survenance des faits, qui, à brefs délais, prend contact avec les salariés victimes et évalue leurs besoins en vue de mettre en place un dispositif approprié.

Le 24 mai 2016 l'INAVEM est intervenu auprès de Carrefour.

En 2016, l'INAVEM a reçu 32 demandes (14 individuelles et 18 collectives) : 18 provenant des magasins Carrefour, 13 des magasins Carrefour Market et 1 d'autres enseignes (Dia).

44 % des faits pour lesquels la Fédération a été saisie, toutes enseignes confondues, correspondent à **des vols** (ou tentatives) **aggravés**.

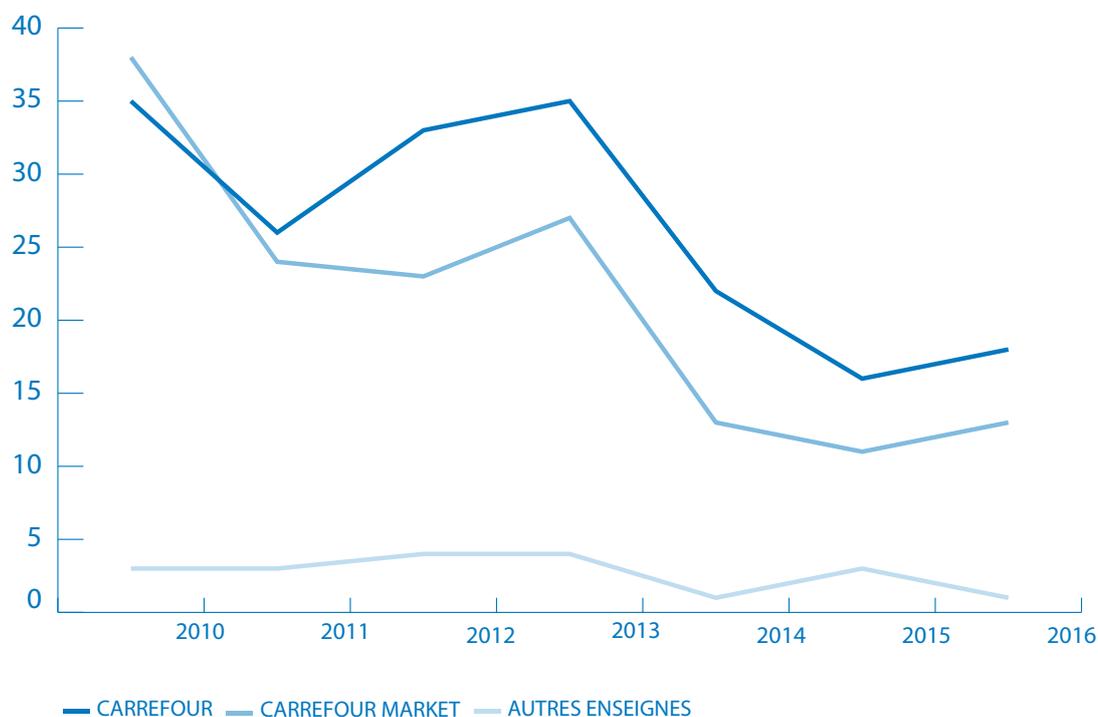
82 salariés ont été pris en charge et ont bénéficié de **199 interventions effectuées par les associations d'aide aux victimes**.

59 entretiens téléphoniques au total ont été effectués par le Service Animation Réseau dans le cadre **du renfort opérationnel et de l'accompagnement des Directeurs de magasins**.

En 2016, suite à deux saisines relatives à des suicides sur le lieu de travail, le Directeur Sécurité France de Carrefour a souhaité modifier la Convention. Des échanges ont ainsi eu lieu afin de voir dans quelle mesure, sur des situations extrêmes, l'INAVEM pouvait envoyer sur site, un membre de son réseau afin d'accompagner sur le terrain, le responsable du site concerné par l'élément déclencheur, dans les 24 heures. Carrefour souhaitait la présence sur site d'une personne qui soit en mesure de répondre en direct aux questions des équipes, renseigner correctement les collaborateurs, et permettre ainsi au directeur de se concentrer sur sa gestion de crise avec la famille, les médias ou les représentants syndicaux.

Constatant que l'expertise du réseau pouvait être bénéfique à notre partenaire, et que ces situations resteraient à la marge, le conseil d'administration a validé cette demande en septembre et une nouvelle convention a pu être signée.

Ce tableau présente l'évolution du nombre de saisines par enseigne entre 2010 et 2016



• Carrefour Proximité

Depuis le 16 février 2015, l'INAVEM se charge de l'accompagnement global des salariés de Carrefour Proximité ou de ses franchisés ayant subi un choc psychologique durant leur travail.

Sur saisine de Carrefour Proximité, la prise en charge des victimes s'effectue en 3 temps :

- > Une prise de contact avec chaque victime est effectuée dans les 24 heures suivant la saisine, permettant un échange avec un professionnel de l'aide aux victimes et un diagnostic de ses besoins.
- > Un rappel est systématiquement proposé puis effectué dans un délai fixé avec la victime afin d'assurer un suivi de chacune d'elle. Entre-temps, chaque victime a la possibilité de contacter la plate-forme téléphonique d'aide aux victimes autant de fois qu'elle le souhaite suivant ses besoins.
- > Selon le souhait de la victime, un rendez-vous en face-à-face est organisé avec l'association INAVEM proche de son domicile afin d'assurer une prise en charge dans la durée et en proximité.

En 2016, l'INAVEM a été saisi à 22 reprises pour prendre en charge 38 victimes.

Il s'agit principalement de victimes de braquages à main armée.

Vols aggravés	19	86 %
Dont		
Vols à main armée	12	63 %
Vols avec violences volontaires	1	5 %
Vols à main armée et violences volontaires	6	32 %
Violences volontaires	2	9 %
Autres (incendie)	1	5 %

L'accompagnement des victimes :

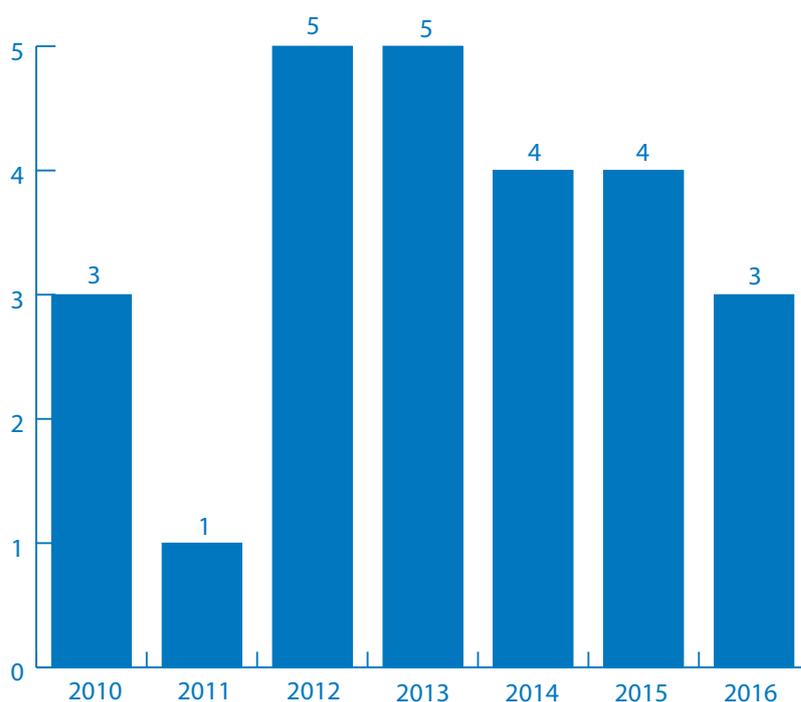
- **28,5 % des victimes** ont souhaité dès le premier appel un rendez-vous en face-à-face au sein d'une association d'aide aux victimes pour un suivi en proximité.
- **8,5 % des victimes** ont bénéficié de 2 entretiens téléphoniques et à l'issue, ont été suivies au sein d'une association d'aide aux victimes.
- **28,5 % des victimes** ont bénéficié de plusieurs entretiens par téléphone et ont estimé cela suffisant sans souhaiter une prise en charge au sein d'une association d'aide aux victimes.
- **31,5 % des victimes** ont bénéficié d'un premier entretien et ont refusé un deuxième rendez-vous. Le service a été mis à leur disposition en cas de besoin.
- **3 % des victimes** ont bénéficié d'une prise en charge directe par l'association d'aide aux victimes lors d'un procès de Cour d'Assises.

3- Convention CRÉDIT COOPÉRATIF

Le 15 décembre 2004, une Convention a été signée entre le Groupe Crédit coopératif et l'INAVEM, avec pour objet, **l'assistance auprès des salariés victimes de violences physiques ou morales, survenues dans le cadre de leurs fonctions.**

En 2016, l'INAVEM a reçu **3 demandes** (3 saisines collectives).

Évolution des saisines de 2010 à 2016 :



66,7 % des faits pour lesquels l'INAVEM a été saisi sont des **injures et menaces.**

3 associations locales ont été mobilisées et ont proposé une prise en charge aux salariés victimes.

11 interventions ont été menées auprès de **6 victimes.**

> **33,3 % des faits pour lesquels l'INAVEM a été saisi font suite à l'attentat de Nice du 14 juillet 2016.**

Les salariés de l'agence de Nice ont été impactés par les événements du 14 juillet.

Après concertation entre l'INAVEM et l'association, la plateforme téléphonique contacte la Directrice de l'agence afin de lui rappeler le dispositif d'aide aux victimes. Le numéro de la plateforme est donné aux collaborateurs ainsi que les coordonnées de l'association. La directrice de l'agence a informé ses collaborateurs du dispositif d'aide aux victimes. L'association mobilisée a fait preuve d'une forte réactivité et a monté un dispositif approprié afin de soutenir l'équipe concernée.

4- Convention ministère de l'Agriculture, de l'Agroalimentaire et de la Forêt

Le **27 janvier 2012**, le ministère de l'Agriculture et l'INAVEM ont formalisé une nouvelle convention dont l'objet est la mise en œuvre de **prestations d'accueil, d'écoute, de soutien psychologique, et d'information sur les droits et l'accompagnement social auprès de la communauté de travail du ministère y compris éducative, victime d'une agression d'une incivilité, ou d'un événement traumatisant** dans l'exercice de ses fonctions.

Sont également intégrés à la convention une définition du stress et du traumatisme, ainsi qu'un tableau synthétique des événements auxquels les agents du ministère sont susceptibles d'être victimes ou témoins et les actions possibles envisagées.

Ce tableau permet ainsi de rendre compte de la **diversité** de la prise en charge proposée: **des dispositifs classiques** comme l'intervention d'un psychologue clinicien d'une association d'aide aux victimes locale ou la mise à disposition de la plate-forme téléphonique du 08Victimes, mais aussi plus **novateur**, comme la **guidance auprès des hiérarchiques**.

La demande de guidance est de plus en plus importante notamment dans les cas où la convention ne prévoit pas la mobilisation d'une association locale (suicide et décès hors lieu de travail par exemple). Néanmoins, les directeurs sont le plus souvent démunis quant aux réponses et au positionnement à adopter dans de telles circonstances. Le psychologue peut alors être à même d'apporter son expertise technique pour l'aider à faire face à la situation: comment et à quel moment annoncer la mort, quelles informations apporter et à qui, quelles questions posées aux salariés impliqués... et orienter éventuellement les directeurs auprès de professionnels qui pourraient intervenir sur les lieux (CUMP locale notamment).

En 2016, l'INAVEM a reçu 25 demandes (12 pour un groupe de victimes et 13 individuelles).

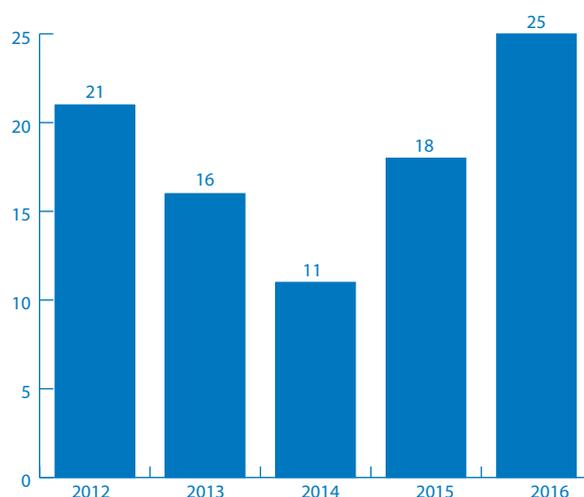
37 % des faits pour lesquels l'INAVEM a été saisi correspondent à des événements qui ne sont pas des infractions pénales (suicide: décès « naturel », accident mortel etc.)

Les situations de décès ont donné lieu à **10 saisines**.

20 saisines ont donné lieu à la mobilisation des associations **qui ont toutes proposé une prise en charge**. 15 d'entre elles sont intervenues, ont pris en charge 34 victimes et/ou personnes concernées et mené au moins 44 interventions. **4 saisines** ont donné lieu à l'intervention du Service Animation Réseau de l'INAVEM qui a effectué **5 guidances téléphoniques**. **1 saisine** a donné lieu à l'intervention de la PFTAV gérée par l'INAVEM qui a effectué deux appels, sans retour.

Le 5 avril 2016 une réunion entre le ministère de l'agriculture, de l'agroalimentaire et de la forêt et l'INAVEM a eu lieu.

Évolution des saisines de 2012 à 2016



5- Convention SNCF - Agents

Selon les termes de la Convention, signée le 15 mai 2007, entre l'INAVEM et la SNCF, l'INAVEM peut être saisi pour tout agent, impliqué ou victime directe d'un événement individuel à caractère traumatique dans le cadre de l'exercice de son activité professionnelle. Un avenant, signé le 28 janvier 2013 précise que cet événement peut être subi ou révélé dans le cadre de l'exercice des fonctions. Il prévoit également la prise en compte, selon le diagnostic effectué par les professionnels du réseau INAVEM, de tout événement dans le cadre professionnel, ayant une répercussion collective, en raison de la gravité de la situation ou de l'infraction et/ou de la médiatisation qui en est faite.

L'INAVEM a été convié au siège social de la SNCF. Les membres de l'équipe INAVEM ont visité la salle de crise SNCF le 25 avril 2016. En outre, le 14 octobre 2016 l'INAVEM est intervenu auprès de la SNCF sur le dispositif **Urgence Accidents** dans le cadre de la prise en charge des victimes.

En 2016, l'INAVEM a reçu **35 saisines individuelles** concernant cette convention. Par ailleurs, on relève **28 appels d'agents SNCF** sur la PFTAV de l'INAVEM.

64,1 % des faits pour lesquels l'INAVEM a été saisi constituent des atteintes aux personnes

33,3 % des faits pour lesquels l'INAVEM a été saisi correspondent à **d'« autres situations »**

Une proposition de prise en charge a été faite à l'ensemble des victimes, par 27 associations mobilisées, à très bref délai, par l'INAVEM. Pour 17 d'entre elles, la proposition a été acceptée.

25 agents ont bénéficié de **38 entretiens individuels psychologiques**.

À RETENIR POUR 2016

88,9 % des interventions portent sur le soutien psychologique.

Forte réactivité de l'INAVEM = dans 97 % des cas, les associations sont mobilisées le jour de la réception de la saisine par le Pôle de Soutien Psychologique.

25 agents ont bénéficié de 38 entretiens individuels psychologiques.

6- Convention Société Générale

Le partenariat entre la Société Générale et l'INAVEM a été formalisé par la signature d'une convention le **1^{er} janvier 2010**, visant à compléter les dispositifs d'accompagnements social et médical mis en place par la Société Générale.

Elle a pour objet la mise en place d'un **soutien psychologique des salariés victimes dans le cadre de leur fonction, de vols à main armée et d'agressions commerciales** (agressions verbales, physiques et comportementales, constitutives d'une infraction pénale, telles que définies par un accord Société Générale de 2008).

Le 13 avril 2016 l'INAVEM est intervenu au Comité d'Hygiène et de Sécurité de la société générale.

En 2016, l'INAVEM a reçu 56 demandes (15 pour un groupe de victimes et 41 individuelles) émanant des Responsables des Ressources Humaines et Logistiques de la Société Générale.

98 % des saisines correspondent aux deux événements cités dans l'objet de la convention, à savoir les vols à main armée et les agressions commerciales.

Les 56 saisines ont donné lieu à une intervention effective.

Au total, en 2016 :

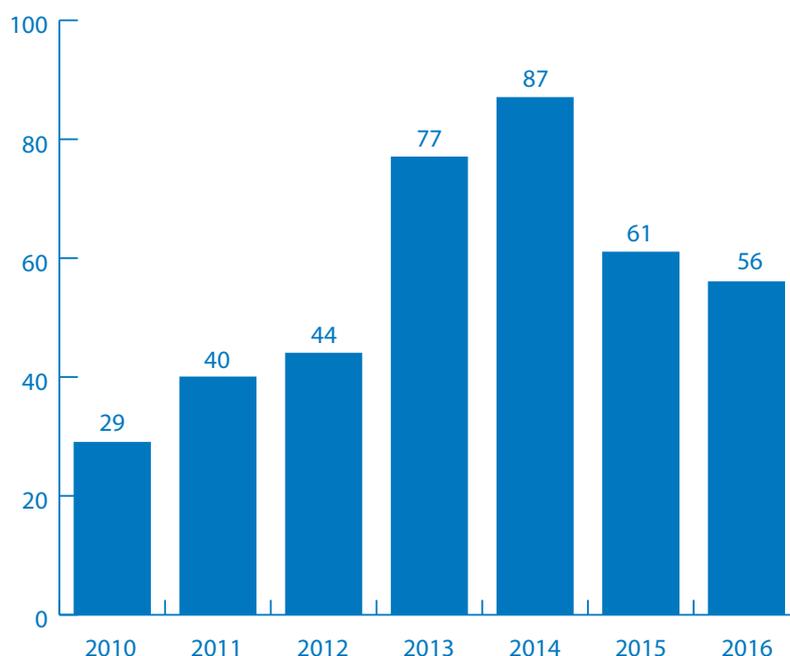
> **98 salariés** ont été victimes directement des faits concernés

> **199 salariés** étaient présents, impliqués ou recensés par le RRHL

> **66 salariés ont été pris en charge** par le réseau INAVEM

Comme chaque année, l'INAVEM est intervenu le 13 avril 2016, à la Commission Hygiène et Sécurité de la Société Générale pour présenter le bilan de la convention.

Évolution des saisines 2010-2016



Focus sur la prise en charge exceptionnelle des salariés de la SG suite à l'attentat de Nice du 14 juillet 2016

La Fédération INAVEM et deux associations d'aide aux victimes, se sont fortement mobilisés pour proposer un soutien et un accompagnement dans la durée aux salariés de la Société Générale victimes ou non de l'attentat de Nice.

L'INAVEM a reçu **10 demandes** de prise en charge provenant des RRHL pour des collaborateurs de Nice ou des environs qui :

- Se trouvaient sur la promenade des Anglais lors de l'attentat, le plus souvent avec des membres de leurs familles et/ou des amis (7) ;
- Ne se trouvaient pas sur la promenade des Anglais lors de l'attentat (3).

Compte tenu de la forte mobilisation de l'INAVEM et de l'association de Nice notamment, dans les jours qui ont suivi la survenance de l'attentat, l'INAVEM a fait preuve d'adaptation pour répondre favorablement à ces 10 demandes :

- AU TOTAL : 8 collaborateurs ont donc été pris en charge dans le cadre de 20 entretiens individuels (8 entretiens physiques et 12 entretiens téléphoniques) de nature psychologique et/ou juridique.

7- Convention Norauto

Le **5 mars 2014**, une convention de prestation d'aide aux victimes a été conclue entre l'INAVEM et Norauto. Cette convention a pour objet **d'assurer la prise en charge globale** (une information sur les droits, un soutien psychologique adapté, un accompagnement dans les démarches et une orientation si nécessaire) **des salariés, personnels sous-traitants et clients de Norauto, victimes d'infractions pénales survenues au sein des établissements Norauto.**

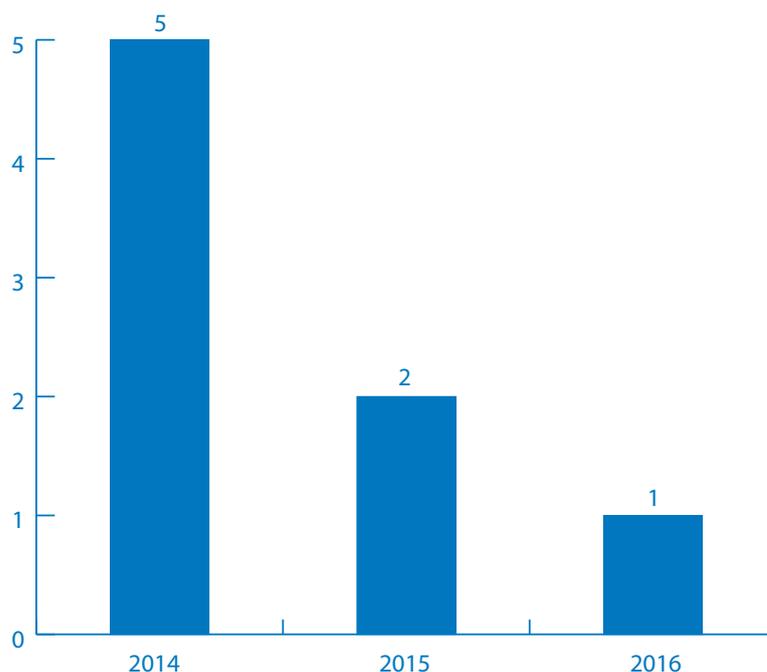
Suite à un événement justifiant la saisine de l'INAVEM, les **Directions Régionales** de Norauto communiquent au Service Animation Réseau les **coordonnées des victimes et du responsable du site concerné.**

Le Service Animation Réseau mobilise ensuite **l'association géographiquement compétente qui contacte à brefs délais les victimes, évalue leurs besoins et met en place une intervention adaptée.**

En 2016, l'INAVEM a reçu **1 demande** (1 saisine collective). La demande concerne la découverte d'un corps par la directrice d'un centre et a donné lieu à :

- **2 entretiens téléphoniques** entre le référent convention et le directeur du secteur,
- **4 entretiens téléphoniques** entre la psychologue de l'INAVEM, la directrice et les deux collaborateurs de Norauto. Les objectifs de ces entretiens sont la mise à disposition, l'écoute et l'évaluation des besoins.

Évolution des saisines depuis 2014



8- Groupement les Mousquetaires

Depuis le 16 avril 2015, l'INAVEM se charge de la prise en charge globale des salariés, adhérents du réseau et clients des enseignes du Groupement des Mousquetaires, victimes d'infractions pénales survenues au sein des établissements du groupe.

Sur saisine du Groupement des Mousquetaires, la prise en charge des victimes s'effectue par le biais de deux dispositifs selon le choix du Groupement :

- La mise à disposition de la PFTAV, 7j/7, de 9 h à 21 h, par la diffusion du numéro,
- La transmission des coordonnées des victimes pour une démarche pro-active de l'association d'aide aux victimes localement compétente.

Les Mousquetaires regroupent 6 enseignes : Intermarché, Netto, Bricomarché, Brico cash, Roady et Poivre Rouge.

Durant l'année 2016, l'INAVEM a été saisi à 5 reprises pour prendre en charge 11 victimes :

- 1 mise à disposition du numéro de la PFTAV, par voie d'affichage,
- 2 transmissions de coordonnées des victimes pour une démarche pro-active et mises à disposition du numéro par voie d'affichage,
- 1 transmission de coordonnées d'une victime pour une démarche pro-active sans mise à disposition par voie d'affichage,
- 1 prise en charge directe par une association d'aide aux victimes.

La totalité des situations concernent des cas de vols aggravés, à main armée, dont certains accompagnés de violences volontaires.

Vols aggravés	5	100 %
Dont		
Vols à main armée	3	60 %
Vols à main armée et avec violences volontaires	2	20 %

B- Les victimes à l'étranger

Le partenariat entre le MAEDI (ministère des Affaires Étrangères et du Développement International) et l'INAVEM est formalisé, depuis 2003, par la signature d'une convention, dont l'objet est la mise en œuvre de **prestations d'accueil, d'écoute, de soutien psychologique, d'information sur les droits et d'accompagnement social en faveur des ressortissants français victimes d'infractions à l'étranger**, qu'il s'agisse de violences individuelles, d'atteintes contre les biens et/ou les personnes, d'accidents, d'attentats ou de catastrophes collectives.

En 2016, le MAEDI a saisi l'INAVEM pour 53 dossiers, ce qui traduit **une augmentation de 82,7 %** par rapport à 2015 (saisine pour 29 dossiers).

Ces 53 saisines se répartissent de la manière suivante :

- > **39 dossiers concernent des situations « individuelles »** de ressortissants français décédés à l'étranger, ou blessés physiquement ou psychologiquement.
- > **14 dossiers concernent des situations « collectives »** (avec pluralité de victimes décédées et/ou blessées) :
 - 7 dossiers de prise en charge, pour un même événement, de familles de victimes décédées et/ou de ressortissants français présents sur les lieux, blessés.
 - 7 dossiers pour des événements collectifs : 4 attentats (Ouagadougou, Grand Bassam, Gao et Istanbul), 2 catastrophes aériennes (Egyptair et Malte) et un accident ferroviaire (Cameroun).

Les proches de 89 victimes décédées, de 2 victimes disparues et les 30 victimes blessées (physiquement et/ou psychologiquement) ont ainsi pu bénéficier d'un accompagnement de proximité et dans la durée, **59 AAV locales** précisément ayant été mobilisées sur ces 53 situations.

Cette identification du réseau INAVEM comme un interlocuteur de proximité et dans la durée pour les victimes est un facteur essentiel dans ces situations d'infractions commises à l'étranger : en effet, le droit à l'information des victimes se trouve particulièrement mis en difficulté (éloignement géographique, barrières linguistiques, méconnaissance des systèmes étrangers, longévité des délais de réponse...), et il est important qu'elles sachent à quel professionnel se référer et s'adresser.

L'INAVEM travaille dans cette perspective en lien étroit avec le Centre de crise et de soutien du MAEDI, et le partenariat entre ces deux entités se renforce d'année en année, comme l'a témoigné l'année 2016 : à titre d'illustration, si une cellule de crise est activée au MAEDI (CIAV ou autre, à la suite d'un événement collectif), l'INAVEM peut être mobilisé très rapidement pour l'intégrer. De plus, l'INAVEM est également de plus en plus fréquemment sollicité par le MAEDI pour une présence à l'aéroport lors du rapatriement des victimes blessées ou de corps de victimes décédées.

Cette démarche est importante car elle amorce une meilleure identification du réseau INAVEM en vue de l'accompagnement local au long terme par l'association.

C - Victimes en milieu scolaire

Les victimes en milieu scolaire sont prises en charge dans le cadre de deux partenariats, le premier conclu avec le ministère de l'Agriculture, de l'Agroalimentaire et de la Forêt et le second avec le ministère de l'Éducation nationale.

1- Le partenariat qui lie l'INAVEM et le ministère de l'Agriculture, de l'Agroalimentaire et de la Forêt présenté précédemment peut aussi concerner **des élèves scolarisés dans des établissements agricoles, voire encore le personnel de ces établissements.**

En effet, depuis plusieurs années, l'INAVEM est régulièrement saisi suite à des événements concernant des établissements d'enseignement agricole (accidents de la circulation ayant entraîné le décès d'un ou plusieurs élèves, suicide d'un enseignant, violences volontaires etc...).

En 2016, **24% des saisines** concernent des établissements des enseignements technique et supérieur.

10 % des saisines ayant entraîné des décès, concernent des **enseignements/formateurs d'établissements agricoles.**

20 % des saisines ayant entraîné des décès concernent des **élèves/apprentis des établissements agricoles.**

Les associations du réseau INAVEM, qui interviennent pour ces situations, font preuve de réactivité et disponibilité et déploient des moyens humains et matériels importants: déplacements sur site, interventions auprès de classes entières d'élèves et devant les personnels des établissements, mobilisation de plusieurs professionnels...

2- Convention avec le ministère de l'Éducation nationale

Depuis 1999, l'INAVEM et le ministère de l'Éducation nationale ont signé une convention dont l'objet est la prise en charge des victimes au sein de la communauté scolaire en partenariat avec les instances et ressources éducatives. L'aide aux victimes permet également de prendre en compte tout événement dans le cadre scolaire ayant une répercussion collective, en raison de la gravité de la situation ou de l'infraction et de la médiatisation qui en est faite. Cette convention présente la particularité d'une saisine directe de l'association par un membre de la communauté éducative ou autre, et plus rarement par l'INAVEM.

Les associations d'aide aux victimes sont saisies :

- Pour des infractions ou événements graves concernant un ou plusieurs membres de la communauté éducative dès lors que l'événement a une répercussion traumatique collective.
- Pour des infractions concernant un membre de la communauté scolaire ne donnant pas lieu à une intervention en milieu scolaire mais nécessitant une prise en charge individuelle.

Le projet entre les deux organismes amorcé courant 2016 devra être finalisé. L'INAVEM et le ministère ont d'ores et déjà élaboré une convention locale type annexée à la convention cadre qui devrait être signée. **Cependant, il apparaît nécessaire, au regard des difficultés rencontrées au niveau local, que l'INAVEM convienne, avec le Ministère, des moyens pour sensibiliser les inspections d'académie sur l'utilité de la convention afin de permettre un partenariat au niveau local et légitimer l'action des associations.**

La mise en place des CLSV (Comité locaux de suivi des victimes) en application du décret du 3 août 2016 concernant les victimes de terrorisme doit permettre de mieux coordonner les actions associations-ministère de l'éducation nationale et mieux identifier les besoins des victimes. L'objectif est **l'activation des liens locaux au travers des CLSV. Ainsi de nombreux rectorats intègrent les CLSV** à l'occasion de leur installation. L'implication du ministère au sein de ces dispositifs locaux doit permettre une meilleure coordination entre les associations d'aide aux victimes et le représentant du rectorat, afin de pouvoir échanger sur certaines situations mais aussi mieux repérer les besoins et la réactivation des suivis de certains mineurs ou de leurs parents touchés par les attentats.

Interventions en 2016 du o8Victimes

- 125 appels reçus
- 44 % des appels proviennent des parents d'élèves, pour leurs enfants victimes
- Sur les 55 appels émis directement par la victime, 42 % proviennent des élèves victimes, 29 % proviennent des enseignements victimes, 11 % proviennent de parents victimes
- 104 orientations vers des associations d'aide aux victimes et 32 orientations vers des structures extérieures

Interventions en 2016 des associations d'aide aux victimes

- Le réseau INAVEM a reçu 90 saisines
- Au total, 93 personnes sont directement concernées par les faits ayant donné lieu à saisine
- Dans 94 % des cas, les personnes concernées par les saisines sont des élèves
- 92 % des faits recensés constituent des atteintes aux personnes et plus précisément 61 % d'entre eux constituent des atteintes volontaires à l'intégrité de la personne
- La part des faits de harcèlement est de 11 %
77,8 % des saisines concernent des élèves auteurs

D- Les usagers de la SNCF

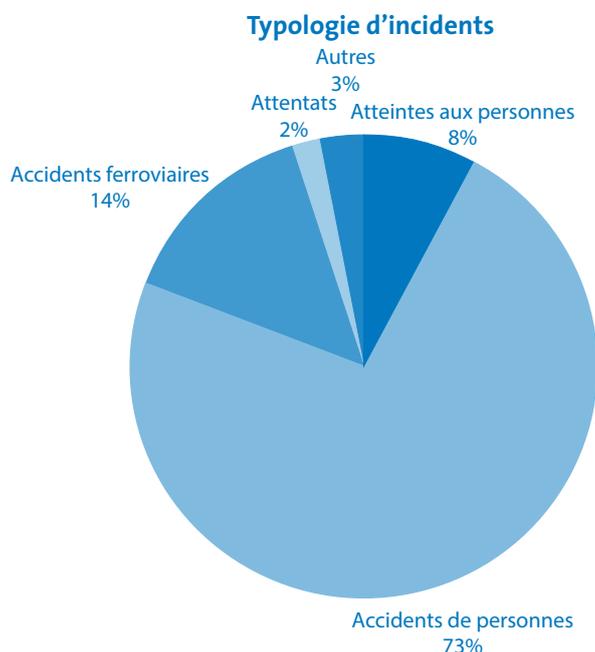
La SNCF a lancé un appel d'offres en novembre 2016 pour le partenariat relatif aux usagers. Entreprise publique soucieuse de s'impliquer dans une démarche globale de satisfaction du client et dans une meilleure appréhension des problématiques et victimisations existantes, SNCF rejoint ici les valeurs humanistes de notre réseau associatif.

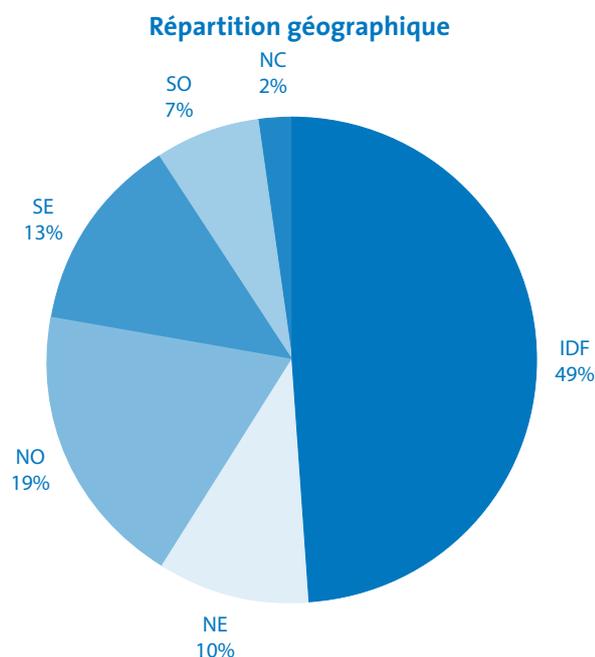
D'une part, SNCF présente une démarche empathique et altruiste puisqu'elle propose un dispositif envers ses clients, mais aussi les personnes présentes et les impliqués. D'autre part à travers de tels dispositifs, SNCF s'implique dans la reconnaissance, le soutien et la réparation des victimes.

Depuis 2013, l'INAVEM est partenaire de la SNCF pour prendre en charge les usagers victimes (les clients SNCF, les personnes présentes en gare ou qui y sont de passage, les personnes qui travaillent en gare, les témoins et les proches et familles de victimes).

Ce partenariat se décline en 4 volets :

- La prise en charge du client ou assimilé par la PFTAV de l'INAVEM puis, si nécessaire, par l'association d'aide aux victimes.
- Le suivi individuel du client ou assimilé par le psychologue de l'association d'aide aux victimes.
- La mobilisation de la plate-forme nationale d'écoute renforcée en cas d'événements collectifs.
- Le renfort opérationnel des équipes SNCF en cas d'accidents graves ou d'attentats.





31 % des appelants sont les victimes directes, les proches représentent 22 % des appels.

Les personnes témoins d'un suicide concernent 47 % des appels.

70 % des appels donnent lieu à une mise en relation avec une association d'aide aux victimes.

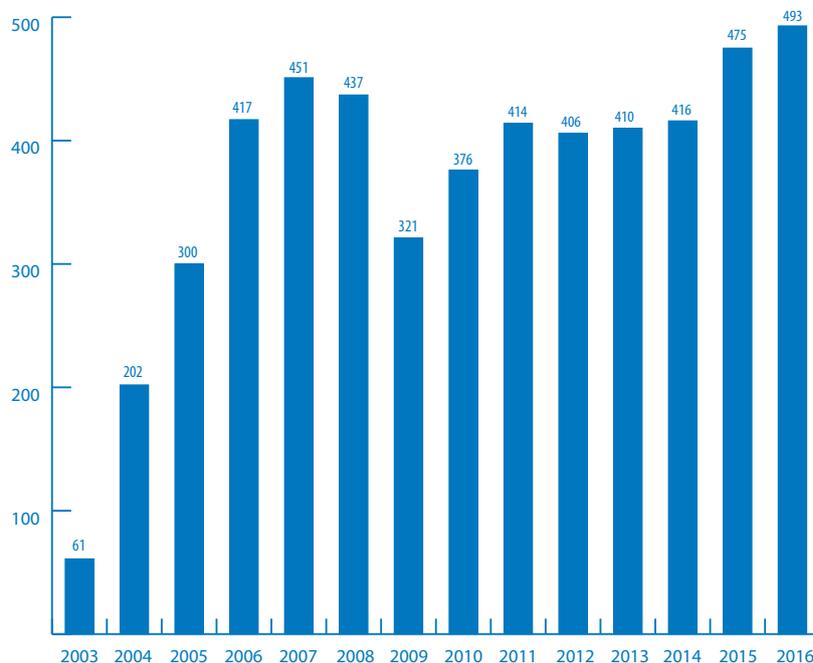
La SNCF, immédiatement après un accident collectif, met en place une cellule d'assistance aux victimes. Le contrat 2016-2017 conclut avec la SNCF, notamment sur l'aide aux usagers victimes, prévoit que l'INAVEM prenne le relais de cette cellule. C'est la raison pour laquelle la responsable opérationnelle de la cellule, Isabelle Aumont, a été mise à disposition de l'INAVEM pendant près d'un an, pour les accidents de Brétigny et de Denguin. Sa présence a favorisé l'articulation entre les victimes, et les services d'aide aux victimes du Réseau, ainsi que les services de la SNCF qui pouvaient être concernés.

E- Sociétaires MAIF

La prestation offerte aux victimes sociétaires de la MAIF se décline en deux niveaux. Un premier niveau sur la PFTAV (jusqu'à trois entretiens avec le même écoutant), puis le cas échéant au second niveau, un ou plusieurs entretiens en face-à-face avec un psychologue au sein d'une association d'aide aux victimes, ou dans le lieu le plus accessible pour la victime.

En 2016, on relève 493 nouveaux dossiers pour 397 sinistres et un nombre total de 607 appels.

Il y a 10 ans, en 2005, au début du partenariat, il y avait eu 300 dossiers créés pour une moyenne de 25 dossiers ouverts par mois.



Après une année 2015 qui a vu un net recul des sinistres accidents de la circulation et agressions par personnes, 2016 marque une évolution notable concernant le nombre de sociétaires pris en charge suite à une agression (23 % en 2012/ 29 % en 2016). En 2015, la catégorie d'accidents « autres » non répertoriée dans les autres catégories a fait un bond très important. Cela semble être lié notamment à la prise en charge des victimes des attentats.

Typologies de sinistres	2015	2015
Accidents de la circulation	51,20 %	54,80 %
Agressions par personnes	22,10 %	29 %
Accidents Autres	10,30 %	4,25 %
Accidents domestiques	5,30 %	4,30 %
Catastrophes naturelles	4,20 %	2,25 %
TRANSFERTS GESTIONNAIRES (Cumuls des appels sur MAIF Transfert et demandes de rappels)	31,35 %	39,35 %

AUTRES FORMES DE PRISE EN CHARGE DES VICTIMES

A- Les modalités de justice restaurative

1- Les rencontres détenus-victimes

2016 a été l'année de la 3^e session de Rencontres Détenus-Victimes (RD-V) à la Maison Centrale de Poissy. Après les expérimentations en 2010 et 2014, une 3^e série de 5 rencontres hebdomadaires, et une de bilan, a eu lieu avec les mêmes partenaires : l'administration pénitentiaire, avec la collaboration du SPIP (service pénitentiaire d'insertion et de probation des Yvelines, et plus précisément les conseillers d'insertion et de probation de la MC de Poissy), la direction de l'établissement très impliquée avec notamment l'affectation d'un surveillant pénitentiaire à ces rencontres. L'ensemble des personnels a eu une part très active tant dans la présélection des détenus que dans l'accueil extrêmement qualitatif de tous les participants, victimes, accompagnateurs, membres de la communauté et animateurs.

Les services d'aide aux victimes, le service régional de justice restaurative d'Ile-de-France ont permis d'informer des victimes dans l'objectif de participer à ces rencontres. La préparation en tant que telle des futurs participants a été confiée à deux co-animateurs, dont une, Nadège Bezar, juriste de profession dans une association d'aide aux victimes, avait déjà animé la session de 2014.

Ces 3^e RD-V ont subi quelques aléas en termes de disponibilité des participants, ce qui a induit notamment que ces rencontres qui auraient dû avoir lieu en 2015, ne se sont déroulées qu'en fin d'année 2016. Comme tout dispositif travaillant avec et sur de l'humain, la Fédération Inavem et ses partenaires ont dû faire des choix, s'adapter aux événements, et chacun a réagi avec prudence, professionnalisme et pondération, garantissant le maximum de sécurité pour tous.

Nos partenaires de toujours, Robert Cario, président de l'Institut Français pour la Justice Restaurative, et le SRJR Pyrénées, mais aussi, à distance, Catherine Rossi, professeure de criminologie à l'École de travail social au sein de l'université Laval de Québec _et par ailleurs, partenaire de notre projet de coopération franco-québécoise sur la justice restaurative (cf. supra : dynamique internationale)_ , ont été des soutiens précieux pour trouver des solutions et accompagner les décisions prises au cours de cette dernière série de rencontres.

2- Formations

Les formations sur la justice restaurative se sont largement développées en 2016, pour le réseau comme pour les autres partenaires Justice. L'INAVEM a démultiplié les sessions de formation sur cette thématique, suite à la concrétisation d'un partenariat avec l'Institut Français pour la Justice Restaurative et l'École Nationale d'Administration Pénitentiaire qui propose un parcours de formation à destination des animateurs en justice restaurative.

Les formations en justice restaurative

Pour comprendre les grands principes de la justice restaurative et ses enjeux, l'INAVEM propose une journée intitulée « **Introduction aux grands principes de la justice restaurative et aux rencontres restauratives** ».

Par la suite, un module intitulé « **Mise en place de projets de rencontres restauratives** » permet de travailler à la mise en œuvre d'un projet.

Il s'agit également, pour les animateurs potentiels de suivre le module permettant une formation à l'animation des mesures de justice restaurative à l'ENAP pour obtenir un certificat d'animateur délivré par l'ENAP.

Pour les **membres de la communauté**, acteurs incontournables à la réalisation des rencontres détenus ou condamnés – victimes, une formation est spécialement conçue pour ce public, qui n'anime pas, mais est présent tout au long des rencontres.

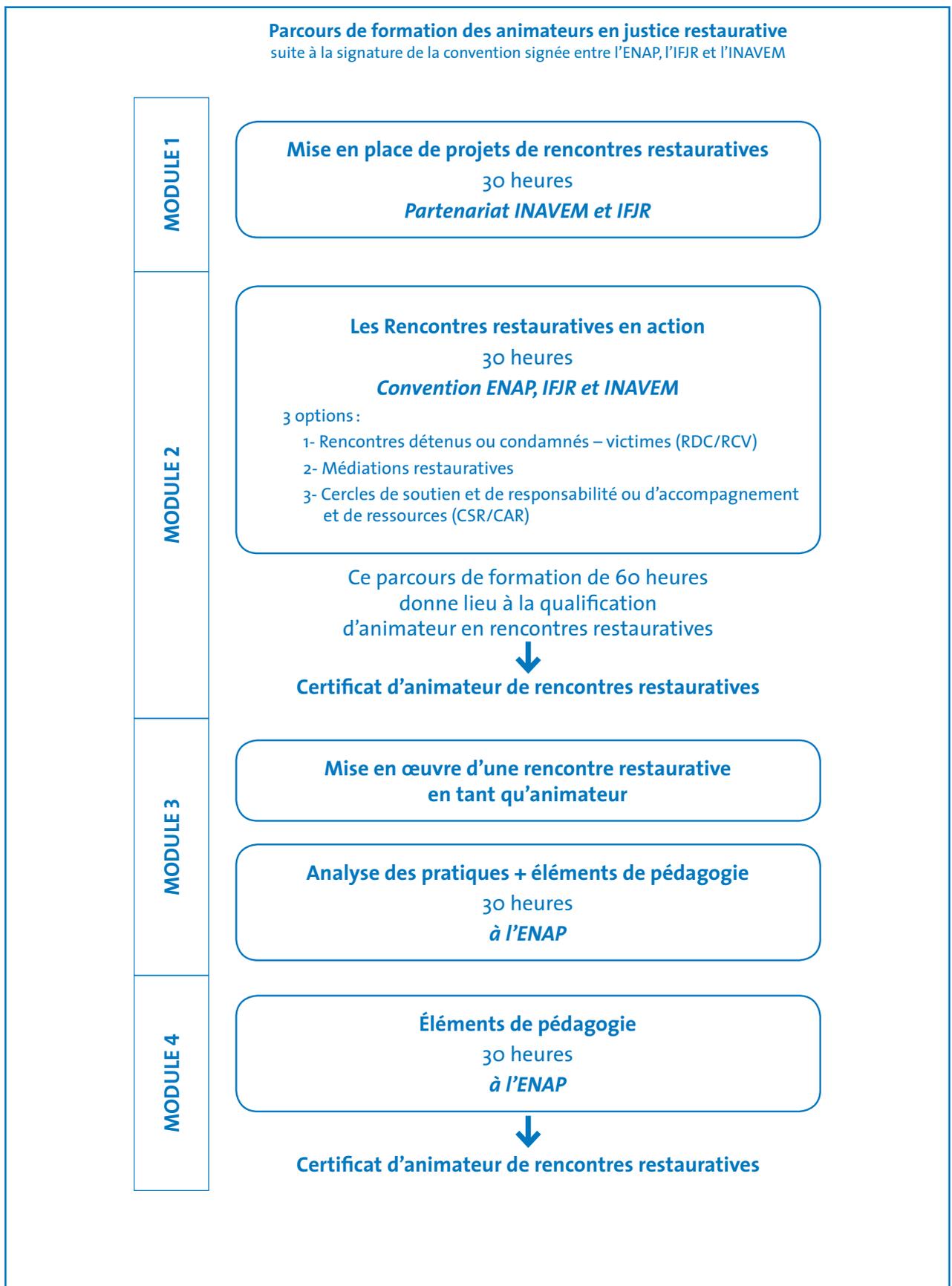
Une centaine d'intervenants du réseau Inavem se sont engagés dans un parcours de formation. 10 ont suivi le module 2 sur l'animation des rencontres détenus ou condamnés-victimes à l'ENAP. Près d'une soixantaine de personnes est formée en tant que membres de la communauté.

Liste des formations en justice restaurative en 2016 :

- 1 session « **Introduction aux grands principes de la justice restaurative et aux rencontres restauratives** » à Paris.
- 10 sessions « **Mise en place de projets de rencontres restauratives** » (Paris, Lyon, Nîmes, Nevers, Versailles, Toulouse, Tarbes, Angoulême, Mayotte et Nouvelle-Calédonie).
- 6 sessions pour « Devenir membre de la communauté » (Paris (2x), Carcassonne, Corse, La Réunion, Nouvelle-Calédonie).

En Nouvelle Calédonie, en plus de la formation des animateurs, un programme complet de formation a été mis en place ainsi qu'une formation sur le dispositif Cercles de soutien et de responsabilité et cercles d'accompagnement et de ressources (CSR-CAR), en présence des bénévoles qui y interviennent. De la même manière, les animateurs ont bénéficié d'une formation au module 2.

Par ailleurs, à Guéret, suite à une formation en 2015, une supervision du comité de pilotage a été mise en place. Cette supervision a eu lieu en février durant 12 heures.



3- Support pédagogique et d'information

Grâce au soutien d'une fondation, l'INAVEM, en lien avec l'IFJR avait produit des petits films de témoignages, de plusieurs formats, a posteriori des rencontres de 2014. Ces films continuent de servir à mieux faire comprendre la justice restaurative et à donner envie aux personnes d'y prendre part grâce aux deux formats existants sur notre chaîne YouTube (bande-annonce et 6 min.), et avec le film long (26 min.) qui sert de support de sensibilisation ou de formation.

Il est important de noter qu'en 2016, le pas du documentaire in situ a été franchi ! Depuis près de trois ans, les partenaires des RD-V de Poissy avaient accepté qu'une caméra soit le témoin historique de cette nouvelle forme de justice, complémentaire à la justice pénale. De nombreux professionnels avaient été auditionnés, et c'est une réalisatrice, anthropologue de formation, Johanna Bedeau, qui avait été choisie. Elle avait déjà eu la confiance de l'administration pénitentiaire, avec un documentaire intitulé « Vieillir à l'ombre », et de l'autre côté, elle avait déjà eu plusieurs occasions de travailler sur les victimes et notamment les femmes victimes de violences conjugales pour le secrétariat d'État aux droits des femmes.

La session de 2014 était beaucoup trop tôt pour que la réalisatrice puisse intégrer l'équipe. C'est ainsi que ces rencontres 2016 ont fait l'objet d'un film qui devrait sortir fin 2017, grâce au soutien de Ysé Productions et d'autres partenaires. Toutes les précautions possibles ont été prises tant avant, que pendant et après les rencontres pour que tous les participants puissent s'exprimer, à chaque rencontre et même après la fin du tournage sur l'impact de la caméra et les éventuelles difficultés qu'ils auraient pu rencontrer.

Il en résulte un film, qui n'est ni pédagogique, ni institutionnel, mais un film d'auteur, qui montre un chemin, une reconstruction et des rencontres entre des hommes et des femmes que tout opposait.

B- Les mandats

1- Médiation pénale et autres formes de médiation

Au début des années 80, certaines associations d'aide aux victimes ont expérimenté les premières médiations pénales en signant une convention avec le procureur de la République. L'INAVEM, dès sa création en 1986, a donc témoigné de son intérêt pour la médiation en incluant la lettre M dans sa dénomination.

La médiation prolonge naturellement l'activité d'aide aux victimes d'infractions et constitue une action complémentaire car elle permet à la fois la réparation des préjudices de la victime, la responsabilisation et la réinsertion de l'auteur de l'acte, ou en contribuant à la reconstitution du lien social.

65 % des associations INAVEM exercent la médiation pénale et agissent sur délégation des magistrats du parquet dans le cadre d'un protocole ou d'une convention.

Environ 325 médiateurs (59 % de bénévoles et 41 % de salariés) sont recensés dans le réseau INAVEM et le terme de médiateur est important.

60 % des médiateurs salariés sont des juristes. Ils ne sont pas des délégués du Procureur de la République et conservent une totale indépendance.

L'INAVEM conçoit la médiation pénale bien au-delà d'une mesure alternative aux poursuites.

En effet, dès 1993, l'INAVEM a défini la médiation dans l'article 3 de sa charte des services d'aide aux victimes et de médiation « comme la recherche, par l'intervention d'un tiers neutre, d'une solution librement négociée entre les parties à un conflit né d'une infraction ».

Elle a décliné les principes attachés au processus de médiation, tels que le respect des droits, la confidentialité, l'adhésion volontaire des parties, la neutralité du médiateur.

La mission de médiation est largement professionnalisée ; depuis 1993 l'INAVEM forme les médiateurs de son réseau dans le cadre de 3 sessions. La première formation de base à destination des médiateurs nouvellement recrutés vise à appréhender le cadre légal et associatif d'intervention et à savoir mener une médiation pénale. La deuxième s'adresse aux médiateurs déjà formés qui souhaitent se spécialiser dans les différends familiaux. La troisième, dite de perfectionnement, s'adresse aux médiateurs expérimentés désireux de perfectionner leurs pratiques professionnelles de médiation.

En 2005, l'INAVEM élabore un code de déontologie de la médiation pénale et un guide des bonnes pratiques.

En 2010 l'INAVEM a rédigé un guide Médiation pénale familiale qui reprend ces deux documents, y intègre des réflexions sur la médiation pénale familiale et propose une méthodologie commune d'intervention avec des illustrations.

Depuis quelques années, l'INAVEM a le souhait de réinvestir le champ de la médiation qui lui est si chère et de se rapprocher des autres réseaux Médiation.

Le 12 mars 2016, le Conseil d'administration de l'INAVEM a validé la proposition de refonte du Groupe Ressource Médiation Pénale. Un nouveau groupe de travail a donc été mis en place et s'intitule désormais « Justice Restaurative et Médiations ». Les objectifs de ce nouveau groupe sont multiples :

- L'élaboration d'une enquête réseau sur la justice restaurative et les médiations,
- La promotion et le développement de la justice restaurative.

La mission de ce nouveau groupe sera également de développer le partenariat avec l'Association Nationale des Médiateurs.

Enfin le 8 avril 2016 lors de l'**assemblée générale l'Association Nationale des Médiateurs**, la présidente de l'INAVEM a évoqué l'importance d'avoir des médiateurs formés et a également abordé la justice restaurative.

2- L'Administration ad hoc

En l'absence de définition légale, « l'administrateur ad hoc peut être qualifié de personne physique ou morale qui se substitue aux représentants légaux, désignée par décision judiciaire prise sur le plan civil ou pénal pour exercer les droits au nom et place du mineur le temps de la procédure. Il est le représentant provisoire du mineur » (guide méthodologique du ministère de la Justice, Représentation judiciaire et accompagnement des enfants victimes d'infractions sexuelles, février 2003).

Un groupe ressource administrateur ad hoc existe depuis 1996 au sein de l'INAVEM. Il constitue un groupe d'appui et de soutien pour les administrateurs ad hoc du réseau et organise les journées de regroupement.

Depuis plusieurs années, le Service Animation Réseau de l'INAVEM est interrogé sur des problématiques diverses par des administrateurs ad hoc du réseau.

Voici quelques thèmes qui sont régulièrement abordés par les administrateurs ad hoc :

- Placement et gestion des fonds du mineur ;
- Délai de facturation d'un dossier AAH ;
- Procédure de renouvellement d'agrément ;
- Missions au civil ;
- Missions au pénal ;
- Responsabilité de l'AAH ;
- Les mémoires de frais de justice ;
- L'acquiescement du droit de plaidoirie dû aux avocats ;
- L'accompagnement d'un mineur étranger isolé.

L'ordonnance du 15 octobre 2015 crée un nouveau fondement de désignation d'un AAH à l'article 383 du Code civil en cas de désaccord entre les intérêts des administrateurs légaux et ceux du mineur.

En outre, la suppression du contrôle systématique du juge permet de recentrer celui-ci sur les situations à risques. Les listes des actes soumis à autorisation sont conservées avec ajout d'une opération scientifique.

Enfin la loi du 14 mars 2016 relative à la protection de l'enfance étend le recours à l'administrateur ad hoc dans les procédures d'assistance éducative à l'article 388-2 du Code civil.

RAYONNEMENT NATIONAL

A- Événements et influences

En 2016, deux types d'événements très différents dans leur nature, un interne et l'autre externe, ont ancré l'influence de la Fédération Inavem.

À l'interne, 2016 a été marquée par l'année des 30 Ans de l'Inavem avec une série d'événements organisée par la Fédération tout au long de l'année.

À l'externe, c'est bien la création d'un secrétariat d'État à l'aide aux victimes auprès du Premier Ministre, avec la nomination, le 11 février 2016, de Juliette Méadel au poste de Secrétaire d'État à l'Aide aux Victimes.

1- Les 30 ANS de l'INAVEM

À l'occasion des 30 ans de l'INAVEM, l'ambition était de créer une fois par mois un événement anniversaire, au national comme en région. La particulière actualité dramatique de la fin d'année 2015 et de l'année 2016 a quelque peu modifié le programme initial pour mieux prendre en charge les personnes victimes.

- Malgré tout, **une soirée thématique s'est déroulée le 20 janvier** dans les locaux mêmes de l'INAVEM, sur **Professionnels aidants et victimes : entre distance et humanité**. Deux excellentes professionnelles du Réseau ont fait l'honneur de leur présence à la cinquantaine de personnes venue les écouter : Edith Monsaingeon, directrice de l'Association d'Aide aux Victimes de Marseille, et Cécile Thiéblemont, psychologue clinicienne à l'Association d'Aide aux Victimes de Nanterre, service d'aide aux victimes en urgence.

- **22 février : Journée européenne des Victimes – Espace Reuilly Paris 12**
Colloque sur la prise en charge des victimes d'actes de terrorisme.

À l'occasion du 22 février, journée européenne des victimes, l'INAVEM a préparé un colloque sur la prise en charge des victimes de terrorisme, qui a été ouvert par Michèle de Kerckhove, présidente de l'INAVEM, en présence de 300 personnes. Juliette Méadel la nouvelle secrétaire d'État en charge de l'aide aux victimes, auprès du Premier Ministre, y a fait son premier discours officiel.

Le compte rendu sous forme vidéo est disponible sur le site Internet de la Fédération.

En clôture de ce colloque, le partenariat entre l'INAVEM et Stacey King (The Voice) qui soutient l'INAVEM, a été entériné en la présence de Stacey King, qui a présenté la pochette de son album dédié aux victimes du terrorisme et de la présidente Michèle de Kerckhove.

- **19 mars : Trilogie de la Détention - Collège des Bernardins**

Il y a deux ans, l'INAVEM avait été approché par le compositeur Thierry Machuel et Anne Barseghian, la librettiste pour aider à la rédaction du livret de la 3^e et dernière partie d'un Opéra choral du compositeur Thierry Machuel. Après *Les Parloirs*, consacré à la parole de détenus, *Les Lessiveuses* sur les mères de détenus, Thierry Machuel a souhaité avec *Les Victimes* traiter l'envers du crime, et donner la parole à toutes les victimes, victimes des génocides, comme victimes de la violence du quotidien. Grâce au concours de l'INAVEM, les deux auteurs ont pu s'imprégner du récit de quelques victimes qui nous ont fait confiance, de leur silence et de leur souffle au travers d'entretiens téléphoniques. La première mondiale de la Trilogie et notamment de cette ultime partie, *Les Victimes*, a eu lieu dans le très beau hall du Collège des Bernardins à Paris.

- En septembre 2016, l'INAVEM a offert à ses partenaires et adhérents, **une représentation théâtrale intitulée Quelque chose de Capucine Maillard, avec la Compagnie Aziadé**. Cette pièce écrite à partir de témoignages de victimes d'inceste est une ode à l'acceptation de l'autre dans ses différences, à l'acceptation de soi malgré la honte et la colère, à la volonté d'aller de l'avant, « un petit pas après un petit pas ». Un débat animé par la journaliste Marie Boéton du quotidien La Croix a suivi le spectacle avec Catherine Boisseau, psychologue clinicienne et directrice de l'association d'aide aux victimes de Limoges, ainsi que Jean-Michel Coq, psychologue spécialiste des maux de l'enfance.

Colloque Anniversaire 30 ANS de l'INAVEM à la Mairie de Paris

Point d'Orgue de cette année anniversaire, le Colloque des 30 Ans de l'INAVEM s'est déroulé le 8 juin à l'Hôtel de Ville de Paris sur des thématiques d'actualité et éternelles : Numérique, Business et Médias : aide ou instrumentalisation des victimes ?

Pendant toute la journée, grâce au soutien de la Mairie de Paris, notamment Colombe Brossel, et à l'exceptionnel professionnalisme et à l'humanité de Claude Sérillon, qui a accompagné gracieusement le service communication pendant plusieurs semaines, les interventions magistrales et les tables rondes se sont succédées. Jean-Jacques Urvoas, le garde des Sceaux comme à son habitude était présent et a salué le travail immense que l'INAVEM et son Réseau accomplissent chaque jour pour toutes les victimes. Juliette Méadel, Secrétaire d'Etat à l'aide aux victimes a clôturé une journée extrêmement riche en émotions et en partage, dans la magnifique Salle des Fêtes de l'Hôtel de Ville. Nicole Guedj est venue également apporter son témoignage du travail effectué avec l'INAVEM, la création de la numérotation 08VICTIMES en 2005, le Plan Alerte Enlèvement, toujours actif...

Des petits films avec les paroles d'anciens gardes des Sceaux ont ponctué les interventions, Élisabeth Guigou, Dominique Perben, Christiane Taubira, mais aussi des partenaires représentant des entreprises privées (Crédit Coopératif) et des ministères (Agriculture) ont parlé des liens et du travail de la Fédération.

Sur place, plusieurs animations étaient également offertes :

- L'œuvre d'une classe de lycée de Strasbourg sur la liberté d'expression, composée d'une fresque de 6 mètres de long et d'une vidéo sur le poème de Paul Éluard, Liberté.
- Les expositions de tableaux, poèmes, sculptures de personnes victimes souhaitant témoigner.
- L'exposition du maillot du Paris Saint-Germain signé par l'équipe et offert à l'INAVEM pour saluer l'intervention auprès des victimes du terrorisme.
- Rétrospective en 15 panneaux de 35 ans d'aide aux victimes et de 30 ans d'INAVEM, ainsi que la création d'un montage photographique composé des photos de toutes les équipes (ou presque !) des associations membres de l'INAVEM.
- Les Prix de l'INAVEM ont été remis aux lauréats par Christiane Taubira (cf. infra 1re partie), et en fin d'après-midi, Stacey King (The Voice), a offert un mini concert d'une vingtaine de minutes, issu de son nouvel album qui rend hommage au patrimoine musical français. Stacey King a dédié son single « Ave Maria » aux victimes des attentats de Paris, et soutient l'INAVEM pour l'aide et l'accompagnement réalisé au bénéfice des victimes.

Pour saluer 20 ans de travail et d'engagement auprès des victimes, que ce soit au niveau local à Strasbourg ou au niveau national, au sein de la Fédération, Sabrina Bellucci, directrice générale de l'INAVEM s'est vue remettre les insignes de l'Ordre National du Mérite par Juliette Méadel, secrétaire d'État auprès du Premier ministre en charge de l'Aide aux Victimes, entourée par ses collègues, sa famille et ses amis.

2- Création d'un secrétariat d'État à l'aide aux victimes auprès du Premier Ministre

Juliette Méadel, Secrétaire d'État à l'Aide aux Victimes, est une femme politique engagée qui a pris à bras-le-corps cette problématique des victimes de terrorisme, d'événements collectifs, mettant un peu de côté dans un premier temps légitimement au regard des événements dramatiques que la France a vécus, les autres victimes d'infraction, qui étaient incluses dans ses attributions.

Pour la première fois en France une structure **politique** dédiée à l'aide aux victimes voit le jour, à vocation interministérielle qui plus est - ce que l'INAVEM appelait de ses vœux depuis de nombreuses années. Cette nouveauté constitue une marque forte de l'intérêt que suscite l'Aide aux Victimes au plus haut sommet de l'État et le nécessaire traitement pluridisciplinaire qu'appelle l'aide aux victimes.

Le décret du 3 mars 2016 fixe comme attribution majeure à ce Secrétariat d'État la coordination de l'action gouvernementale dans le domaine de l'aide aux victimes, en particulier s'agissant des dispositifs de crise, mais aussi de suivi et d'accompagnement mis en place pour les victimes et leurs proches. Sont concernées en premier lieu les victimes d'actes de terrorisme, d'accidents collectifs, de sinistres sanitaires, toutefois le spectre d'intervention de ce Secrétariat d'État est plus large, visant le soutien aux victimes d'infractions pénales en général.

Cette nouvelle entité dans le paysage français de l'aide aux victimes va avoir une influence considérable sur la politique publique de l'aide aux victimes, et, partant, sur l'action de l'INAVEM et de son réseau. Réciproquement, la Fédération, cheville ouvrière sur l'ensemble du territoire de la prise en charge des victimes, a gagné en influence notamment au local, et en leadership, du fait de son opérationnalité totale, de la solidarité de tous, sur l'accompagnement des victimes de terrorisme en particulier.

- **Construction d'une nouvelle politique publique de l'aide aux victimes de terrorisme**

- Une **nouvelle instruction interministérielle** relative à la prise en charge des victimes d'actes de terrorisme est parue le **13 avril 2016**, en remplacement de celle adoptée le 12 novembre 2015, tirant enseignements des précédentes expériences et en particulier des attentats de Paris du 13 novembre 2015. On retrouve toujours les deux grandes phases dans le soutien aux victimes : la crise et la post-crise. Ce nouveau texte tient compte en particulier de la nomination de la Secrétaire d'État chargée de l'aide aux victimes, précisant que cette dernière dispose de la CIAV et coordonne son action, et qu'elle assurera par ailleurs la présidence du Comité Interministériel de Suivi des victimes (CISV) dans la deuxième phase de prise en charge des victimes.

S'agissant des acteurs de l'aide aux victimes, pour l'essentiel, cette nouvelle instruction :

- **DANS L'URGENCE : conforte la place de l'INAVEM dans les dispositifs de crise, avec en particulier sa pleine intégration à la CIAV (Cellule Interministérielle d'Aide aux Victimes) à Paris.**

L'accent est également mis sur la coordination locale au plus près des besoins des victimes, concrétisée par un lieu « physique » d'accueil des familles de victimes, qui devra être ouvert à l'initiative des Préfets, en parallèle de la CIAV : le CAF (Centre d'Accueil des Familles), au sein duquel les AAV seront présentes.

Des articulations sont par ailleurs envisagées entre Paris et la province, selon le lieu de commission des attentats, avec la possibilité d'envoi immédiat d'équipes projetées de la CIAV sur les lieux de l'attentat, en soutien du Préfet pour l'organisation d'un dispositif local de soutien aux victimes.

- **DANS LA DURÉE : est consacré le rôle majeur du réseau d'aide aux victimes pour le suivi des victimes**, avec d'une part la reprise du numéro d'appel de la CIAV par le 08Victimes, et d'autre part l'organisation le cas échéant, sous pilotage du CISV, d'un Espace d'Information et d'Accompagnement des victimes, animé par l'AAV localement compétente.

En pratique, l'espace Morland après les attentats de Paris de 2015 animé par l'AAV Paris Aide aux Victimes en constitue le premier exemple.

- La seconde étape de cette construction d'une politique publique de prise en charge des victimes d'actes de terrorisme se traduit via un **décret du 3 août 2016** qui institue dans chaque département deux nouveaux outils déclinant en proximité la politique publique de prise en charge des victimes d'actes de terrorisme : le comité local de suivi des victimes d'actes de terrorisme (CLSV), et un espace d'information et d'accompagnement (EIA) des victimes.

Ce texte clarifie la place des AAV INAVEM en cas d'actes de terrorisme, et consacre aussi leur rôle, en les intégrant pleinement dans ces dispositifs et en leur confiant une fonction centrale dans la gestion de l'EIA.

Présidé par le Préfet, le CLSV assure le suivi de la prise en charge des victimes résidant dans le département, en structurant le réseau des acteurs compétents pour la mise en œuvre des droits accordés aux victimes et la prise en compte de leur situation, facilitant ainsi la résolution de difficultés individuelles. Les AAV INAVEM sont membres des CLSV.

Une circulaire du SEAV du 17 octobre 2016 vient mettre en application ces nouvelles dispositions, initiant un travail préparatoire à l'ouverture de tous ces CLSV (chacun d'eux devant se réunir au minimum une fois par an). Dans cette perspective, le SEAV a demandé à l'INAVEM, en lien avec le SADJAV, de dresser une cartographie globale des victimes des attentats, survenus en 2015 et 2016 (soit en France, soit à l'étranger et impliquant des victimes françaises).

Cette cartographie « générale » a été constituée sur la base de 3 911 victimes (directes – inscrites sur la Liste Unique des Victimes - et proches de victimes), réparties de la façon suivante :

- 2 042 victimes des attentats de Paris du 13/11/2015 (80 départements concernés - 101 associations saisies),
- 1 367 victimes de l'attentat de Nice du 14/07/2016 (65 départements concernés - 80 associations saisies),
- 502 victimes d'autres attentats (58 départements concernés - 67 associations saisies).

Cette cartographie a été adressée aux préfetures par l'intermédiaire du SEAV ; en parallèle, l'INAVEM a écrit à chaque Préfet afin de faciliter les contacts des AAV pour leur intégration aux CLSV, en joignant également la liste des référents actes de terrorisme INAVEM constituée en partenariat avec le SADJAV.

Dès la fin de l'année 2015, le déploiement des CLSV a commencé dans certains départements, et la Fédération a assisté à la mise en place de certains d'eux aux côtés de ses adhérents : à Lyon le 16 novembre, à Nevers le 25 novembre, à Paris et Rouen le 16 décembre. Ce mouvement perdurera largement en 2016.

• Impulsions du SEAV

À la suite particulièrement des attentats de Paris du 13 novembre 2015, un certain nombre d'initiatives ont été mises en place pour améliorer le suivi et la prise en charge des victimes d'actes de terrorisme : deux instances ont pris une place importante dans la politique publique de l'aide aux victimes durant l'année 2016, sous l'égide de Mme Juliette MÉADEL, qui les réunissait régulièrement et auxquelles l'INAVEM est membre de plein droit et associé :

- **CISV (Comité Interministériel de Suivi des Victimes)** : telles que le prévoient les instructions interministérielles du 12 novembre 2015 puis du 13 avril 2016, ce CISV pilote l'organisation et le fonctionnement du dispositif d'accompagnement, dans la durée, des victimes d'actes de terrorisme. Six réunions ont eu lieu courant 2016, dont cinq sous la présidence de Madame Méadel.

La Fédération INAVEM a été présente à chacune d'elles et a, à chaque fois, fait un point général sur le suivi des victimes des actes de terrorisme de Paris, puis de Nice assuré par les AAV INAVEM, et également fait remonter les difficultés concrètes se posant sur le terrain pour l'accompagnement des victimes.

- **Tables rondes « Construisons ensemble »** : ces rencontres réunissent les associations d'aide aux victimes et de victimes. Trois de ce type ont été organisées par Juliette Méadel en 2016, dans le but d'associer les associations à la construction de la nouvelle politique publique d'aide aux victimes : plateforme Internet GUIDE (Guichet Unique d'Information et de Déclaration pour les Victimes), créée par le SEAV en juillet 2016, commémorations, relations avec les médias, formations aux gestes qui sauvent... constituent quelques illustrations de thématiques étudiées au cours de ces réunions.

3- Les autres événements

• Comme chaque année, **le 19 septembre**, à l'invitation des associations de victimes, l'INAVEM s'est rendu à **l'hommage national aux victimes du terrorisme aux Invalides** : cette année, suite aux nombreux attentats qui ont marqué la France, sur son territoire comme à l'étranger, le Président de la République française a rendu hommage à toutes les victimes du terrorisme, ce qui représente une symbolique forte pour les victimes et les associations.

• Depuis sa création en 2006, **l'INAVEM est partenaire du dispositif Alerte Enlèvement**. Ce dispositif permet d'alerter l'ensemble de la population de l'enlèvement criminel d'un mineur afin de recueillir les témoignages nécessaires à sa recherche.

Les partenaires de l'Alerte Enlèvement ont pour mission de diffuser le message d'alerte émis par le procureur de la République lors de l'enlèvement criminel d'un mineur. Pour le déclenchement, un certain nombre d'éléments doivent être réunis, et notamment des indications sur la personne et les modalités de l'enlèvement. L'INAVEM doit relayer ce message aux associations d'aides aux victimes ainsi qu'à l'ensemble de ses partenaires, qui peuvent à leur tour diffuser l'alerte auprès de leur propre réseau.

L'alerte enlèvement a été déclenchée 4 fois en 2016 :

Le 29 mai pour un enlèvement dans le Rhône,

Le 6 juillet pour un enlèvement en Isère,

Le 19 août pour un enlèvement en Saône et Loire,

Le 18 octobre pour un enlèvement en Isère.

B- Relations publiques et presse

1- Vers une nouvelle stratégie de communication : la Visibilité grâce au soutien d'une agence conseils

Fin décembre 2015, la décision a été prise de s'attacher les services d'une petite agence de conseils en communication, l'agence Conseil pour augmenter la visibilité de l'INAVEM et de son réseau, en développant une stratégie de communication globale. L'année 2016 a donc été consacrée à travailler la communication, et notamment les relations presse très en amont, c'est-à-dire en commençant à trouver des outils sur lesquels s'appuyer.

Par ailleurs, le second semestre a vu se mettre en place un groupe de travail sur la communication avec des consultants extérieurs bénévoles : Jean-François Trestard, expert en relations publiques à la SNCF et Marine Soroko, experte en stratégie de communication digitale, Directrice associée chez ADIMEO. Afin d'avoir toujours un retour des préoccupations terrain, trois administrateurs ont rejoint le groupe : Maryse Le Men Régnier, administratrice aux grands événements, Jérôme Moreau, président de l'ANDAVI-Nièvre, et François-Robert Solmon, administrateur AV60, trésorier adjoint INAVEM.

- **Création d'un outil évolutif qui permette de visualiser le poids de l'INAVEM et l'action du Réseau : la datavisualisation ou infographie appliquée aux données** a été finalisée en mai 2016, et a servi aux journalistes pendant le colloque des 30 Ans, et aux institutionnels, notamment avec l'onglet sur les victimes du 13 novembre prises en charge par le Réseau INAVEM. Cette datavisualisation est alimentée par le logiciel de données conçues par l'INAVEM pour son Réseau : INAVEM Pro-Gest. Cette datavisualisation est mise en avant sur la 1^{re} page du site Internet : www.france-victimes.fr. L'ambition serait de pouvoir la faire évoluer pour être au cœur de l'actualité chaude ou enrichie au fur et à mesure des besoins (cartographie des victimes des attentats ; cartographie des victimes d'atteintes aux biens/aux pers... ; cartographie des victimes d'infractions sexuelles etc.), ce qui nécessite d'y consacrer un budget régulier.
 - **Création d'un outil digital, moderne, sous la forme d'une application mobile.** Elle permettra à toutes les personnes qui téléchargeront l'application d'avoir accès sur leur téléphone aux services des associations INAVEM, via géolocalisation (Téléphone et mail), et également en cas d'urgence vitale, aux services de police, gendarmerie et hôpitaux. 2017 sera consacrée à un travail de lancement de l'application, de diffusion large, tant par les associations adhérentes, que l'ensemble des partenaires, et également convaincre des personnes qui ont de l'influence sur le Net (médiats, bloggeurs, tweeters célèbres victimes, asso de victimes, artistes, personnels politiques...) de télécharger l'appli et de la faire télécharger.
 - **Accompagnement 30 Ans : Dossier de presse et relations presse 30 Ans**
 - **Un Dossier de Presse interactif** (avec des liens hypertextes pour aller consulter des articles, des vidéos, des publications) : 1) les chiffres des victimes en France (4,5 millions de victimes depuis la création) = Datavisualisation ; 2) Depuis 30 Ans, tous les jours aux côtés des victimes. (les valeurs, les chiffres des victimes du 13 novembre, 5 témoignages Paroles de victimes qui acceptent de parler à la presse) ; INAVEM, 3) La Référence en France, ce qu'est l'INAVEM ; 4) 08VICTIMES, la porte d'entrée téléphonique unique et nationale ; 5) INAVEM et son Réseau et les grandes affaires, catastrophes et attentats (16 événements collectifs relatés) ; 6) 130 structures 800 lieux d'accueil (9 témoignages d'associations du Réseau) ; 7) Les Partenaires de l'INAVEM (5 ex de partenariats) ; 8) Les dates clés du droit des victimes et les personnalités politiques qui ont marqué l'aide aux victimes (avec des entretiens vidéos) ; 9) Les dates-clés de l'histoire de l'INAVEM ; 10) Tout le programme pour l'année des 30 ans de l'INAVEM.
 - **Un accompagnement presse pour le colloque des 30 Ans** : les fichiers presse existants ont été enrichis ; 4 communiqués de presse ont été rédigés et envoyé par e-mailing ; 2 invitations presse adressées, 1 petit-déjeuner presse réalisé à l'INAVEM avec la directrice de cabinet du SEAV, la Présidente et une association locale sur les événements collectifs.
- Le jour du colloque, l'agence a géré les contacts presse, les contacts avec le conseiller communication du SEAV et attaché de presse de la ville de Paris.
- En termes de présence des journalistes : Agence France Presse et AEF, agence spécialisée sécurité, journal spécial sociétés, presse généraliste féminine. L'absence d'abonnement à une société spécialisée pour réaliser une revue de presse n'a pas permis d'avoir les retombées presse exhaustives. Malgré tout, on a comptabilisé une quinzaine d'occurrences tant en presse nationale que spécialisée et locale, notamment à partir d'une dépêche AFP conséquente : dossier dans le Journal spécial des sociétés, ASH, Santé Magazine, L'Ardennais, le Centre de presse Aveyron, le Courrier Picard, l'Union, le Progrès.
- **Avec 8 communiqués de presse en tout sur l'année**, la Fédération a essentiellement communiqué sur les événements qu'elle a organisé à l'occasion de ses 30 Ans, et plus spécifiquement en juin 2016 sur des thématiques particulières telles que les violences faites aux femmes et l'accompagnement des victimes d'événements collectifs. Le nombre d'ouverture de mails enregistré a été assez important, dans un contexte où l'agence Conseil a fait bénéficier la Fédération de mailings journalistes, ciblés, mais néanmoins beaucoup plus nombreux que le fichier presse habituel.
- Il faut aussi rappeler que les attentats, Nice et les autres, ont remis un focus sur l'intégration de l'INAVEM dans les dispositifs de prise en considération des victimes.

2- Vers une nouvelle identité de l'INAVEM : France Victimes

L'Agence Conseil a proposé également de travailler sur un nouveau nom qui puisse être la bannière sous laquelle se range et se reconnaît l'ensemble du Réseau, et qui facilite la reconnaissance de l'aide aux victimes professionnelle en France : **France Victimes**.

- Le nom **France Victimes** a été entériné par le **Conseil d'administration de mai**. Il a vocation, dans un premier temps à être le « nom Grand Public » de l'INAVEM, et qui se déclinera sous la forme d'un logotype, de supports de communication papier (tracts, dépliants pour tout le Réseau...). Le nom de domaine pour Internet France-Victimes a été acheté sous toutes les extensions (.fr, .org, .eu, .com etc.) et la marque validée par l'INPI.

Cette nouvelle identité a été présentée à la Conférence des Présidents et intégrée en tant que bannière des services d'aide aux victimes des associations adhérentes et des activités de la Fédération lors de l'Assemblée générale extraordinaire de décembre 2016.

C- Auditions/Expertises groupes de travail

1- Fonds de Garantie

- L'INAVEM est membre du Conseil d'administration du FGTI et a siégé à l'intégralité des réunions de cette instance au cours de l'année 2016, où les travaux et réflexions ont été particulièrement denses et importants, notamment s'agissant de l'indemnisation des victimes de terrorisme.
- Une mission conjointe sur le fonctionnement et la situation financière du FGTI a été confiée à l'Inspection générale des finances et l'Inspection générale des services judiciaires, lesquelles ont auditionné l'INAVEM sur ces sujets, en tant qu'administrateur du FGTI, le 9 mars 2016.
- De plus, parallèlement aux initiatives du gouvernement, le Fonds de Garantie a approfondi sa réflexion sur l'amélioration de la qualité du service rendu aux victimes, dans le cadre de son projet d'entreprise en cours d'élaboration. Ce dernier, élaboré de façon participative, en interne, se base toutefois sur un « diagnostic » externe préalable.

Le FGTI a ainsi missionné un cabinet pour l'aider sur ce point, qui a auditionné l'INAVEM le 25 novembre 2016 : les discussions ont porté sur la perception par la Fédération des relations du FGTI avec les victimes, et sur ses attentes en termes de qualité de service de la part du Fonds de Garantie ; l'INAVEM a enfin donné son point de vue sur les pistes d'amélioration à envisager et les bonnes pratiques à adopter par le FGTI.

2- Commission d'enquête pour lutter contre le terrorisme (Assemblée nationale)

- En janvier 2016, l'Assemblée nationale a créé une commission d'enquête sur les moyens mis en œuvre par l'État pour lutter contre le terrorisme depuis le 7 janvier 2015. Elle est présidée par M. Georges Fenech et son rapporteur est M. Sébastien Pietrasanta.
- En première étape, la commission d'enquête a tout d'abord organisé une table ronde avec les associations de victimes et d'aide aux victimes le 17 février 2016, à laquelle l'INAVEM a participé, pour donner son point de vue sur ce thème d'actualité.
- À l'issue d'un travail et d'auditions sur plusieurs mois, Messieurs Fenech et Pietrasanta ont présenté à l'ensemble des associations, dont l'INAVEM, les conclusions de leur rapport le 7 juillet 2016.
- Enfin, dans le cadre d'une mission de suivi sur la mise en œuvre des propositions de la commission d'enquête relative aux moyens mis en œuvre par l'État pour lutter contre le terrorisme depuis le 7 janvier 2015, l'INAVEM a été à nouveau auditionné à l'Assemblée nationale le 13 décembre 2016, en présence des mêmes participants que lors de l'audition de février.

3- Auditions au Parlement

La Fédération a été auditionnée par la commission des lois de l'Assemblée Nationale sur les **crédits du programme 101 « accès au droit et à la justice »** (4 octobre).

Michèle de Kerckhove et Jérôme Bertin ont pu saluer les efforts de la Justice en matière de crédits tout en souhaitant le maintien voire le renfort des crédits afin notamment de soutenir la performance du Réseau et permettre un traitement équitable de toutes les victimes.

La Commission des lois du Sénat a aussi auditionné l'INAVEM sur « **le redressement de la Justice** » (novembre 2016). Plusieurs sujets ont pu être abordés en appui des axes de travail de la directive européenne du 25 octobre 2012, notamment en matière d'une meilleure prise en considération de la singularité des victimes et des simplifications de certaines procédures.

4- Expertises

- **Le CSA (Conseil Supérieur de l'Audiovisuel)** a entendu Olivia MONS et Jérôme BERTIN au sujet de la couverture médiatique des attentats (12 octobre). S'appuyant sur la narration des difficultés vécues par les victimes qui subissent, le plus souvent, un traitement médiatique qui va à l'encontre de ce qu'elles souhaitent, la Fédération a pu préconiser l'instauration d'un code de bonnes pratiques, la création d'un organe de recours autre que celui du juge, en la personne d'un médiateur davantage identifié. De plus, il semble également très important que les journalistes soient formés et sensibilisés, dès l'école, au traumatisme psychologique. À la suite de cette audition, le CSA a adopté un texte intitulé « Précautions relatives à la couverture audiovisuelle d'actes terroristes ».
- Pascale Boistard, ministre déléguée aux personnes âgées, a missionné Alain Koskas, gérontologue, sur la **question de la maltraitance financière des personnes âgées**. L'INAVEM a été auditionné le 14 décembre 2016 au ministère de la Santé pour apporter son expertise sur ce « Fléau silencieux » comme sera dénommé le rapport.

5- Groupe de travail « Accidents collectifs »

La Secrétaire d'État chargée de l'Aide aux Victimes a installé le 3 novembre 2016 un **groupe de travail dédié aux accidents collectifs chargé de rénover le guide méthodologique de 2014 et de formuler des propositions d'évolution des dispositifs de prise en charge des victimes**. Piloté par le Secrétariat d'État à l'Aide aux Victimes et le ministère de la Justice, l'INAVEM a été pleinement associé aux travaux de ce groupe, répartis en 5 séances de travail. La deuxième réunion consacrée aux dispositifs de prise en charge en urgence des victimes d'accidents collectifs a eu lieu le 5 décembre 2016, à laquelle l'INAVEM a participé avec un représentant de l'AVAD de Marseille, qui a pu faire partager l'expérience de l'AAV dans ce domaine, notamment eu égard à son Service d'Aide aux Victimes en Urgence.

D- Rencontres et partenariats

1- Rencontres avec les associations de victimes

Le 17 février 2016, l'INAVEM et Paris Aide aux Victimes ont rencontré l'association AfVT (Association française des Victimes du Terrorisme), pour échanger sur leurs actions respectives et en particulier celles concernant l'accompagnement des victimes des attentats de Paris du 13 novembre.

Il y a par ailleurs eu de nombreux contacts et échanges avec la Fédération et les associations de victimes, en particulier Life for Paris, qui se sont créées suite aux attentats du 13 Novembre et qui sont très actives dans le soutien apporté aux victimes.

2- Différents chantiers et réflexions ont été engagés avec l'expertise de l'INAVEM, pour améliorer la prise en compte des victimes d'actes de terrorisme :

- Sur le plan des droits des victimes :
 - le 17 mai 2016, le Ministre des Finances et des Comptes publics, le secrétaire d'État auprès du Ministre des Finances et des Comptes publics, chargé du Budget, et la secrétaire d'État, auprès du Premier ministre, chargée de l'Aide aux victimes, ont convié les associations d'aide aux victimes et les associations de victimes à une rencontre, au cours de laquelle ont été présentées les nouvelles mesures fiscales en faveur des victimes et des ayant droits des victimes d'actes de terrorisme.
 - le Barreau de Paris a organisé le 15 avril 2016 une formation intitulée : « La Liste Unique des Victimes : quels instruments pour quels enjeux ? », au cours de laquelle la Directrice de l'INAVEM a été amenée à exprimer le point de vue de la Fédération sur cette épineuse question et les « dérives » ayant surgi suite aux attentats de Paris en matière de droits reconnus aux victimes, en fonction de leur inscription sur cette fameuse LUV.
 - le 7 novembre 2016, l'INAVEM a assisté à la présentation par le Barreau de Paris du Livre blanc sur les préjudices subis lors des attentats, en particulier le préjudice spécifique d'angoisse des victimes directes, et le préjudice spécifique d'attente et d'inquiétude des proches des victimes.
 - Le 8 décembre 2016, une réunion a été organisée à l'INAVEM avec le FGTI : l'objectif était de faire visiter les services de la Fédération au nouveau Directeur Général du FGTI, mais aussi d'échanger sur des sujets de travail communs aux deux structures.

- Sur le plan du soutien psychologique :

- Le ministère de la Santé a organisé le 11 janvier 2016 un retour d'expérience de l'intervention des cellules d'urgence médico-psychologique suite aux attentats de novembre.

Dans ce cadre l'INAVEM a été sollicité pour participer à une table ronde et y évoquer la prise en charge globale des victimes, les actions des AAV en matière de terrorisme et leur impérieuse nécessité de travailler le passage de relais avec les CUMP.

- À la suite des attentats du 13 novembre 2015, Santé Publique France a lancé en juillet 2016 une enquête épidémiologique « ESPA 13 novembre », auprès des personnes impliquées dans les attentats du 13 novembre 2015. Cette étude épidémiologique visait à estimer l'impact somatique et psycho-traumatique de ces événements sur les personnes directement impliquées, ainsi que l'utilisation du dispositif de soins et de prise en charge. Par ailleurs, elle permettait d'apporter une information sur les prises en charge possibles aux personnes directement impliquées, notamment pour celles qui, en répondant au questionnaire prendraient conscience d'un besoin éventuel. L'INAVEM, en tant qu'acteur de terrain a été associé au groupe de travail mis en place par Santé Publique France et a participé à ces travaux dans le cadre de plusieurs réunions en avril 2016 pour construire le questionnaire destiné à recueillir les témoignages des impliqués mais également pour construire le site Web qui accueille cette enquête. Les résultats préliminaires devraient être connus au cours du premier semestre 2017.

- Enfin, un programme de recherche « 13-Novembre » a été lancé courant 2016, davantage axé sur la mémoire, pour analyser les conséquences sur le plan individuel et collectif des attentats parisiens de novembre 2015. Il est fondé sur le recueil et l'analyse de témoignages de 1 000 personnes volontaires interrogées sur dix ans ; quatre campagnes d'entretiens filmés seront organisées en 2016, 2018, 2021 et 2026. Pour la phase de lancement, l'INAVEM a accueilli les professionnels de ce programme dans ses locaux.

3- Partenariat avec la LICRA

La Ligue Internationale contre le Racisme et l'Antisémitisme (LICRA) est une association fondée en 1927, se plaçant en dehors de tout parti politique et de toute organisation philosophique et confessionnelle, qui a pour objet de combattre le racisme, l'antisémitisme et la xénophobie. Eu égard au rayonnement national de ces deux structures, l'INAVEM et la Licra se sont rapprochés en signant une convention fin décembre 2015 pour accroître la visibilité d'une action commune.

Durant l'année 2016, l'INAVEM a reçu 10 saisines. La Licra oriente les victimes qui se trouvent en état de détresse psychologique vers les associations appartenant à l'INAVEM.

Dans le cadre de ce partenariat, un premier comité de pilotage s'est réuni le 28 octobre 2016 en présence du délégué interministériel à la lutte contre le racisme et l'antisémitisme, du SADJAV, de l'INAVEM et des sites pilotes (associations locales membres de l'INAVEM et les sections locales de la LICRA, notamment à Nantes, Strasbourg, Lyon, Roanne, Périgueux).

En effet, sur proposition du ministère de la Justice, six sites pilotes ont été désignés aux fins d'expérimenter les objectifs fixés par la convention (à savoir notamment la mise en place de formations spécifiques à destination des professionnels, ainsi qu'une prise en charge psychologique des victimes d'actes racistes et antisémites).

Ce comité de pilotage a permis d'initier des projets, de mutualiser et d'échanger, mais surtout de permettre de recenser les pratiques innovantes afin d'envisager une généralisation de cette convention à l'ensemble des régions dans lesquelles la Licra est présente.



4- Collectif TeSS

24 acteurs de la téléphonie sociale et en santé, dont l'INAVEM, se sont regroupés au sein du Collectif de la Téléphonie Sociale et en Santé (Collectif TeSS) depuis mars 2012 pour promouvoir les métiers et compétences liés à la téléphonie sociale et à l'aide à distance, améliorer la qualité du service rendu et être force de proposition auprès des pouvoirs publics.

Le Collectif TeSS a mis en place une formation spécifique au métier d'écouter qui accueille plusieurs sessions

chaque année. Il organise également chaque année la Journée des écoutants et de la téléphonie sociale et en santé. En 2016, cette journée a eu lieu le 4 février et a réuni une centaine d'écouterants autour d'une plénière portant sur l'observation sociale et 3 ateliers.

5- Les rencontres et échanges avec les partenaires ont été multiples et riches en 2016.

Pour ne citer qu'eux : Participation au colloque de l'INHSEJ sur la radicalisation en janvier, Vœux de la **SNCF** le 18 janvier, Assemblée générale de **Life For Paris** le 14 mai, celle de l'**ANISCG** le 20 mai, intervention à l'**ENSP** en avril, congrès des Maires en juin.

De nouveaux contacts et projets ont également été envisagés avec le **CNAPS** (Conseil national des agences de sécurité), mais aussi l'Association **Protection civile** reçue en fin d'année afin d'évoquer les suites à donner aux échanges qui ont été initiés lors de la mise en place des dispositifs d'urgence suite à l'attentat de Nice.

De même, en 2016 les échanges et travaux engagés avec l'**Association des paralysés de France (APF)** vont permettre la mise en place d'un partenariat (effectif en 2017) et le rapprochement des deux réseaux en direction des personnes souffrant d'un handicap et de maltraitance, dans le droit fil des travaux qui se sont poursuivis en 2016 avec le réseau 3977 contre le maltraitance et le réseau FIAPA (fédération des associations de personnes âgées).

E- Formation des partenaires extérieurs

En 2016, l'INAVEM a accueilli 162 stagiaires non adhérents à son réseau au sein des 41 formations programmées pour le réseau INAVEM.

Concernant les formations pour des structures extérieures au réseau, 15 sessions de formations ont eu lieu regroupant 224 stagiaires.

- 1- Parmi ces formations, il est important de souligner la **réalisation de formations avec les structures ayant une convention les liant à l'INAVEM.**

Formations en lien avec les conventions

Carrefour qui a signé une convention avec l'INAVEM et son réseau a demandé une formation sur ce qu'il convient de faire **en cas d'événement grave**. Il s'agit de comprendre ce qu'est une victime pour avoir les bonnes pratiques dans l'immédiat et connaître les dispositifs à mettre en place par la suite pour les salariés et les clients victimes.

La **MAIF** a également souhaité former ses salariés afin de perfectionner l'accueil des victimes.

- 2- D'autres formations sont également demandées par des **structures qui n'ont pas signé de conventions** avec l'INAVEM. Dans ce cadre, l'INAVEM a organisé :

Pour l'administration pénitentiaire, une formation sur les « **Techniques de débriefing** » à destination des psychologues du centre pénitentiaire de Saran et pour celle de Paris, une formation sur « **Le droit des victimes et l'enquête victime** ».

Le CCAS de Niort a également voulu former son personnel des services sociaux aux « **Techniques d'écoute et d'entretien** ».

La **Croix-Rouge** a également fait appel à l'INAVEM pour animer une formation à destination de bénévoles sur le « **Psycho Traumatisme et le defusing** ». Cette formation a également été proposée au personnel de la **médecine du travail de Fécamp**.

À **Saint-Paul** sur l'île de la Réunion, en partenariat avec l'**Unité de Psycho trauma des secteurs Nord, Ouest, Est et Centre de Ressources** nous avons recommencé une série de modules de formation sur « **Victimes et Psycho Traumatisme** ». Deux modules en 2016 ont achevé un programme de formation débuté en 2015.

En 2015, quatre modules avaient déjà eu lieu (Clinique générale, Soins immédiats et post-immédiats, Mineur victimes et Violences sexuelles) regroupant 77 stagiaires pour 147 heures de formation. Les deux derniers modules sur les violences dans le couple et le droit des victimes ont réuni une trentaine de personnes. Cette formation modulable s'adresse au personnel hospitalier, libéral et associatif de la Réunion et a beaucoup de succès. Depuis 2011, à 3 reprises, un programme de ce type a été organisé. Ce programme modulable a permis une formation dans la durée de très nombreux professionnels en lien avec l'aide aux victimes et la prise en charge psychologique et juridique des traumatismes et des personnes particulièrement vulnérables.

Le **Conseil départemental du Morbihan** nous a contacté pour former à nouveau une douzaine de personnes sur la mission d'« **Administrateur ad hoc** » pour mineurs victimes.

Nous avons également animé une formation sur le « **Droit des victimes** » en complément d'une formation sur l'« **Accueil téléphonique des victimes** » réalisée en 2015 pour une association prenant en charge des femmes handicapées victimes (**Femmes pour le dire, Femmes pour agir** – FDFA).

Le 29 juin 2016, l'INAVEM est intervenu pour le **Service administratif régional de la Cour d'appel de Paris** lors d'une formation sur la réforme pénale du 15 août 2014, pour une présentation plus précise des nouveaux dispositifs introduits par cette loi en matière de prise en charge des victimes, avec un focus sur la Justice restaurative.

L'INAVEM a formé, fin avril 2016, des agents de l'Ambassade des États-Unis sur le réseau associatif d'aide aux victimes, et sur les droits des victimes, dont peuvent bénéficier également les ressortissants américains victimes en France.

RAYONNEMENT INTERNATIONAL

A- L'INAVEM au sein de Victim Support Europe (VSE)

Depuis la création de VSE en 1990 notamment par l'INAVEM, la Fédération française a toujours participé aux travaux de VSE, en étant Vice-Président de l'organisation européenne, et en participant de manière étroite aux différents événements organisés comme la Conférence annuelle de VSE avec l'un de ses membres et l'Assemblée Générale à suivre. En 2016, tous les adhérents de VSE se sont retrouvés au Pays Bas, à Utrecht entre le 24 et le 27 mai.

Il s'agissait de réfléchir à la manière dont la population et les organisations membres de VSE doivent se connecter afin que les ressources et des informations d'aide et de justice pour les victimes soient le plus accessibles possibles. Les équipes, salariées comme bénévoles, doivent être constamment en contact avec les victimes ou les personnes concernées par le biais d'un réseau dans lequel l'expertise, les pratiques et les ressources aussi bien professionnelles que victimes peuvent être partagées.

Par ailleurs, une nouvelle forme de collaboration entre VSE et INAVEM, qui avait été inaugurée après les attentats de Paris en novembre 2015, s'est poursuivie après l'attentat de Nice dans lequel de très nombreuses nationalités étaient représentées parmi les victimes. En effet, pour bien prendre en charge les victimes européennes, l'INAVEM s'est tourné vers VSE pour avoir des informations plus détaillées sur les ressources d'aide aux victimes existantes dans les pays concernés, et également sur des questions de législations comparées.

B- L'INAVEM et les projets européens

À la demande du **Conseil de l'Europe**, (direction générale droits de l'homme et État de droit ; Service de la Lutte contre la criminalité-Division du Droit Pénal, unité de coopération dans le Domaine Pénal), l'INAVEM a formé un groupe de policiers spécialisés dans la prise en compte des violences domestiques.

La 1^{re} session a eu lieu les 28 et 29 juin 2016 à Tirana (Albanie) et la seconde, les 18 et 19 octobre 2016 à Chisinau (Moldavie).

Cette présentation traitait à la suite : thèmes suivants : lieux d'accueil des victimes de violences domestiques ; description de l'écoute et de la prise en charge globale et pluridisciplinaire des victimes de violences domestiques ; présentation du travail en réseau, et la médiatisation des dispositifs d'aide.

Les 3 experts ont initié une séance de cas pratiques, pendant laquelle, les participants se sont retrouvés en 4 groupes de 8 ou 9 personnes pour réfléchir ensemble à une situation très pratique, avec quelques questions pour les guider en diaporama. La restitution de chaque cas a permis à tous de s'exprimer les cas également des autres groupes.

La participation aux échanges sur les deux journées ont permis d'apporter des réponses aux questions spécifiques des policiers et autres stagiaires présents.

C- L'INAVEM au service des pays étrangers

1- Commission permanente de coopération franco-québécoise 2015-2016

L'année 2016 a été l'année de clôture du projet entre l'INAVEM et l'Université Laval du Québec programme de criminologie, École de Service Social, financé par la Commission Permanente de Coopération Franco-Québécoise, via le Consulat général de France à Québec, et le ministère québécois des relations internationales. Le projet intitulé Regards croisés sur les approches et l'opérationnalité de dialogues entre auteurs et victimes est partagé pour les français avec l'IFJR, institut français de justice restaurative et pour les québécois avec le ROJAO, regroupement des organismes de justice alternative au Québec, et le CSJR (Centre de services de justice réparatrice).

En 2016, l'échange des groupes projet a pu avoir lieu tant en France qu'au Québec. Les actions menées au Québec du 24 novembre au 1^{er} décembre 2016 sont les suivantes :

Une rencontre a eu lieu avec Jenny Charest, directrice générale du CAVAC de Montréal et son équipe pour montrer l'implication en France du mouvement d'aide aux victimes dans la promotion de la Justice restaurative. Les raisons pour lesquelles l'aide aux victimes participe de la Justice restaurative. Visionnage du film de 26 minutes sur les Rencontres détenus victimes.

Ainsi qu'une rencontre avec Serge Charbonneau, directeur du Regroupement des Organismes de Justice Alternative du Québec (ROJAO).

Ils ont accueilli lors du déjeuner des membres du centre de services de justice réparatrice de Montréal sur la thématique du nouveau financement pour développer la JR sur les autres régions du Québec.

Le 26 novembre interview à l'Outarde libérée sur le média digital sur l'actualité pour les Français du Québec.

Les participants étaient : L'Organisme de justice alternative. avec Évelyne Leblanc Harmonie sociale recherchée dans des quartiers difficiles – travail sur des relations parents-enfants ; L'Autre Avenue Organisme de justice alternative qui travaille sur de la médiation scolaire avec Julie Dumont, directrice.

Le CALACS de la Capitale Nationale – Viol secours : découverte du travail d'une association dédiée à la protection et à l'aide des femmes victimes de violences sexuelles.

Le BAVAC Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels. Ministère de la Justice pour rendre compte de l'apport que le Québec et le BAVAC avaient pu avoir ces dernières années, tant sur l'aide aux victimes avec le vote de la contribution Victimes (suramende compensatoire) que sur la justice restaurative.

L'Université Laval, programme de criminologie – C'est-à-dire les cours donnés aux étudiants en victimologie par Michèle de Kerckhove et Olivia Mons

Le Ministère des Relations internationales du Québec et Consulat général de France pour exposer notre fin de projet

Ainsi que le comité des directeurs du Regroupement des Organismes de Justice Alternative du Québec.

Enfin, un double entretien Catherine Rossi et Olivia Mons à Radio Ville Marie sur les avancées en justice restaurative en France et au Québec. Entrevue diffusée le 12 janvier dans le cadre de l'émission « Faire Justice autrement »

En ce qui concerne les actions qui se sont déroulées en France :

En novembre, nous avons rencontré Catherine Rossi aux Assises de l'aide aux victimes en Polynésie Française pour parler des approches opérationnelles en justice restaurative.

En décembre, Estelle Drouvin, coordonnatrice du Centre de services de justice réparatrice de Montréal avec INAVEM et le premier service régional de justice restaurative en France, qui met en œuvre des rencontres entre des personnes condamnées et des personnes victimes, étant présente en milieu ouvert et au sein de l'INAVEM, avec le service de formation. Ce dernier, qui dans le cadre de la 1^{re} conférence internationale sur l'aide aux victimes organisée par la secrétaire d'État à l'aide aux victimes en France, une rencontre a été organisée à l'INAVEM notamment avec Sue O'Sullivan, ombudsman fédérale des victimes d'actes criminels du Canada. Un échange sur la coopération franco-québécoise en justice restaurative a été réalisé avec elle.

En janvier, il y a eu la venue des deux partenaires du projet Catherine Rossi et Serge Charbonneau pour la Conférence internationale sur la Justice restaurative à l'Unesco Paris organisée par l'IFJR (partenaire de notre projet) en partenariat notamment avec INAVEM. Ainsi que les 3 jours de formation sur des échanges de pratiques en justice restaurative IFJR avec Serge Charbonneau et Marie-Eve Lamoureux, médiatrice dans un OJA.

Malgré deux années difficiles en termes de disponibilité du fait des attentats vécus en France, plusieurs résultats ont été obtenus. Pour la France dans un premier temps, depuis la publication de la loi qui intègre le principe de la JR dans le code de procédures pénale, le soutien à ce projet nous a permis de beaucoup mieux échanger sur nos expériences respectives. Nous avons abouti de manière empirique au fait que malgré une procédure pénale très différente entre la France et le Québec la mise en œuvre des rencontres détenus-victimes (RDV) par exemple ne différait que très peu entre nos deux pays. Nous avons eu l'occasion en 2016 de réaliser une nouvelle session de RDV à la Maison Centrale de Poissy avec l'appui via skype de Catherine Rossi de manière régulière tant pour l'INAVEM en tant que co-organisateur, que pour les deux animateurs. Cet apport a été incontestablement un atout extrêmement précieux qui a concouru à la réalisation de cette session dans les meilleures conditions possibles pour l'ensemble des participants.

Grâce à ce programme également, nous avons pu, INAVEM et IFJR, améliorer les formations délivrées en France sur la Justice restaurative, en lien également avec l'ENAP (école nationale d'administration pénitentiaire) pour les personnels de surveillance, les Conseillers d'insertion et de probation, et pour les directeurs d'établissement.

La présence des partenaires québécois en France a permis aux partenaires de ce projet (IFJR et INAVEM) d'être de plus en plus performants dans les formations et conférences de sensibilisation sur l'ensemble du territoire. Leur présence en France régulière, dans toutes les composantes des partenaires au projet (Université Laval – ROJAJ – CSJR), a permis aux Français au travers de mieux s'approprier les notions de justice restaurative, de

« communauté » mais également de réfléchir à des mesures qui pourraient être mises en œuvre notamment en médiation directe crime grave comme cela est mené par Serge Charbonneau, pour le Service Correctionnel Canada, ou encore en pré sentenciel, pendant la phase d’instruction.

2- Délégations étrangères en visite

- Le 29 février 2016 une délégation hongroise composée de membres de l’administration centrale du ministère de la Justice hongrois et de représentants de la police hongroise a été reçue par le ministère de la justice français et l’INAVEM pour évoquer l’aide aux victimes en France et notamment le cadre d’intervention des associations dans le dispositif EVVI, d’évaluation des besoins spécifiques de protection des victimes pour réduire les risques de victimisation secondaire (= par les institutions).
- Le 15 novembre 2016, l’INAVEM a accueilli une délégation de trois représentants du ministère de la Justice turc pour leur présenter les missions des associations d’aide aux victimes et de la Fédération, et développer son action plus particulière dans la prise en charge des victimes de terrorisme.

INAVEM - 2016 -BILAN

(Validation CAC)

ACTIF	2016			2015
	BRUT	AMORTISS.	NET	NET
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES				
Logiciels	125 932	125 932		14 649
IMMOBILISATIONS CORPORELLES				
Terrains	500 000	0	500 000	500 000
Constructions	950 000	76 652	873 348	908 015
Agencement installation	39 717	39 717	0	659
Huisseries	100 000	27 639	72 361	84 861
Aménagement intérieur	50 000	22 111	27 889	37 889
Matériel de bureau & informatique	76 330	70 641	5 689	10 329
Mobilier de bureau	36 943	36 943	0	-
IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES				
Parts sociales Crédit Mutuel	8		8	8
Prêt	533	-	533	533
Autres immobilisations financières	4 000	-	4 000	4 000
ACTIF IMMOBILISÉ	1 883 463	3 99 635	1 483 828	1 560 943
ACTIF CIRCULANT				
Créances	-	-	-	-
Créances redevables & comptes rattachés	101 924	-	101 924	177 205
Autres créances	14 693		14 693	14 035
Organismes sociaux pros. À recevoir	-	-	-	-
Subventions à recevoir	-	-	-	-
Valeurs mobilières de placement	3 000	-	3 000	37 059
Produits à recevoir divers	-	-	-	-
Disponibilités	969 472	-	969 472	1 044 935
Charges constatées d'avance	11 501	-	11 501	14 685
ACTIF CIRCULANT	1 100 590	-	1 100 590	1 287 918
TOTAL ACTIF			2 580 418	2 848 861
PASSIF		2 016		2 015
FONDS PROPRES				
Fonds de réserve			167 165	167 165
Fonds d'avance de trésorerie AAV			100 000	100 000
Report à nouveau			317 487	298 655
RÉSULTAT DE L'EXERCICE			6 086	18 832
FONDS PROPRES			590 739	584 652
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES				
Provisions pour risques et charges			220 379	220 388
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES			220 379	220 388
FONDS DÉDIÉS				
Fonds dédiés sur subventions			190 039	306 572
FONDS DÉDIÉS			190 039	306 572
Emprunts et dettes auprès établissement crédit			1 336 187	1 420 881
Emprunts et dettes financières diverses			2 615	2 781
Redevables créditeurs			900	5 378
Dettes fournisseurs et comptes rattachés			58 876	76 873
Dettes fiscales et sociales			115 200	123 411
Autres dettes			69 483	104 924
Produits constatés d'avance			-	3 000
TOTAL DETTES			1 583 262	1 737 248
TOTAL PASSIF			2 584 418	2 848 861

INAVEM - 2016 - RÉSULTAT (Validation CAC)

	2016	2015	Variation (Mts)
PRODUITS DES ACTIVITÉS			
Services	235 555	290 308	-54 754
Divers	187	426	-239
Subvention de fonctionnement :	1 286 980	1 557 764	-270 784
Transfert de charges	20 932	30 922	-9 990
Cotisations	31 850	31 200	650
Autres produits gestion courante	951	109	842
Total des produits de fonctionnement	1 576 454	1 910 729	-334 275
CHARGES DE FONCTIONNEMENT			
Charges des activités	52 176	74 630	-22 454
Achats	14 578	9 601	4 978
Services extérieurs	58 482	53 420	5 063
Autres services extérieurs	340 969	249 415	91 554
Impôts et taxes	56 611	55 284	1 327
Salaires et traitements	660 070	623 059	37 011
Charges sociales	339 010	328 463	10 547
Autres charges de gestion	52 417	51 975	442
Dotations aux amortissements	77 425	92 935	-15 511
Dotations aux provisions	10 964	16 201	-5 237
TOTAL DES CHARGES DE FONCTIONNEMENT	1 662 703	1 554 982	107 720
1. Résultat de fonctionnement	-86 249	355 747	-441 996
Produits financiers	3 356	3 840	-484
Charges financières	38 538	40 911	-2 374
2. Résultat financier	-35 182	-37 071	1 889
RÉSULTAT COURANT FONCTIONNEMENT	-121 430	318 676	-440 106
PRODUITS EXCEPTIONNELS			
Produits sur exercice antérieur	176		176
Autres produits exceptionnels de gestion	229	9 658	-9 429
Reprises sur provisions	10 973	-	10 973
TOTAL PRODUITS EXCEPTIONNELS	11 378	9 658	1 720
CHARGES EXCEPTIONNELLES			
Charges sur exercice antérieur	-	1 307	-1 307
Valeurs Comptes d'Actif Cédés	-	1 128	-1 128
TOTAL CHARGES EXCEPTIONNELLES	-	2 435	-2 435
Résultat exceptionnel	11 378	7 223	4 155
Impôts (OSBL)	395	495	-100
Report ressources non utilisées	116 533	-	116 533
Engagement à réaliser	-	306 572	-306 572
TOTAL DES PRODUITS	1 707 721	1 924 227	-216 506
TOTAL DES CHARGES	1 701 635	1 905 395	-203 760
RÉSULTAT DE L'EXERCICE	6 086	18 832	-12 746

INA VEM

30 ANS D'AIDE AUX VICTIMES

INA VEM
30
ANS



NUMÉRIQUE, BUSINESS ET MÉDIAS :
AIDE OU INSTRUMENTALISATION
DES VICTIMES ?

Mercredi 8 juin 2016

Hôtel de ville de Paris

MAIRIE DE PARIS

Victim Support Europe

Collectif TeSS
Éducation sociale de la parole

SNCF

08
VICTIMES
être écouté
être aidé
numéro 7
01 42 82 82 37

FFF

MAIF

Québec

Assemblée nationale

INA VEM

Fédération Nationale d'Aide aux Victimes et de Médiation

27, avenue Parmentier – 75011 PARIS

Tél. 01 41 83 42 00 - Fax 01 41 83 42 24

E-mail : contact@inavem.org - Site Internet : www.france-victimes.fr

Rejoignez-nous encore plus nombreux sur Facebook et Twitter

 [facebook.com/FranceVictimes](https://www.facebook.com/FranceVictimes)

 twitter.com/FranceVictimes