



– DOSSIER DE PRESSE –

22^{ème} journée européenne des victimes

Mercredi 22 février 2012



CONTACTS PRESSE :

CABINET DU GARDE DES SCAUX : FREDERIQUE MEYER, CONSEILLERE PRESSE ET COMMUNICATION
01 44 77 22 02 / FREDERIQUE.MEYER@JUSTICE.GOUV.FR

PORTE-PAROLAT, MINISTERE DE LA JUSTICE ET DES LIBERTES : BRUNO BADRE, PORTE-PAROLE,
OLIVIER PEDRO-JOSE, PORTE-PAROLE ADJOINT
01 44 77 75 56 / BRUNO.BADRE@JUSTICE.GOUV.FR / OLIVIER.PEDRO-JOSE@JUSTICE.GOUV.FR

SOMMAIRE

COMMUNIQUE DE PRESSE : 22EME JOURNEE EUROPEENNE D'AIDE AUX VICTIMES	p. 3
L'AIDE AUX VICTIMES : UNE PRIORITE AU CŒUR DES MISSIONS DU MINISTERE DE LA JUSTICE ET DES LIBERTES	p. 4
UN ENGAGEMENT FINANCIER SOUTENU DES STRUCTURES DEDIEES POUR UNE ASSISTANCE DE PROXIMITE	
PROGRAMME DE LA TABLE-RONDE DU 22 FEVRIER : « L'AIDE AUX VICTIMES : DES PROFESSIONNELS AU SERVICE DE TOUTES LES VICTIMES »	p. 5
LES PROFESSIONNELS AU SERVICE DE TOUTES LES VICTIMES : ENTRETIENS AVEC LES INTERVENANTS DE LA TABLE-RONDE	p. 6
TEMOIGNAGE D'UNE FAMILLE DE VICTIMES DE L'ATTENTAT DE MARRAKECH	
LA PRISE EN CHARGE TELEPHONIQUE DES VICTIMES	
LA CELLULE D'URGENCE MEDICO-PSYCHOLOGIQUE (CUMP)	
LA PRISE EN CHARGE DES VICTIMES D'ACCIDENTS COLLECTIFS > l'intervention du ministère de la Justice et des Libertés > le rôle de la Fédération nationale d'aide aux victimes et de médiation (INAVEM) > le rôle de la Fédération nationale des victimes d'attentats et d'accidents collectifs (FENVAC)	
LES BUREAUX D'AIDE AUX VICTIMES	
LE DISPOSITIF « FEMMES EN TRES GRAND DANGER »	
LES DISPOSITIFS D'AIDE AUX ARBITRES VICTIMES	
CAMPAGNE DE SENSIBILISATION : « <u>VOS PROCHES VOUS AIMENT, LE 08 VICTIMES VOUS AIDE</u> »	p. 18
ELEMENTS DE CONTEXTE	
CHOIX DES SCENARII	
DISPOSITIF MEDIA ET FINANCEMENT	
ANNEXES	p. 22



Paris, le 22 février 2012

COMMUNIQUE DE PRESSE

22^{ème} journée européenne des victimes

Le mercredi 22 février 2012, à l'occasion de la 22^{ème} journée européenne des victimes, Michel Mercier, garde des Sceaux, ministre de la Justice et des Libertés, réunit l'ensemble des acteurs de l'aide aux victimes. Une table-ronde « *L'aide aux victimes : des professionnels au service de toutes les victimes* » se tiendra à cette occasion. Trois clips vidéo 08VICTIMES sont également présentés.

L'AIDE AUX VICTIMES : DES PROFESSIONNELS AU SERVICE DE TOUTES LES VICTIMES

Représentants du ministère de la Justice et des Libertés, membres d'association d'aide aux victimes, acteurs du monde médical et judiciaire, représentants de la société civile et proches de victimes apporteront leur témoignage et partageront leur expérience. Cette rencontre sera l'occasion d'évoquer la diversité et la proximité qui doivent présider à la prise en charge des victimes d'infraction.

Depuis de nombreuses années, le ministère de la Justice et des Libertés s'est engagé dans une politique active d'aide aux victimes. Menée en étroite collaboration avec tous les acteurs du terrain, cette action permet d'apporter aux victimes ainsi qu'à leurs proches une écoute et un soutien efficaces et personnalisés, au plus près de leurs attentes et de leurs besoins.

50 BUREAUX D'AIDE AUX VICTIMES (BAV) REPARTIS SUR L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE

Soucieux de la protection due aux victimes, le gouvernement a entendu mobiliser des moyens accrus, financiers, techniques et humains à leur service. Mi-mars 2012, 50 bureaux d'aide aux victimes (BAV) seront en fonctionnement sur l'ensemble du territoire national, leur généralisation à tous les tribunaux de grande instance (TGI) ayant été inscrite dans le projet de loi de programmation relatif à l'exécution des peines.

LE 08VICTIMES, UN NUMERO NATIONAL A L'ECOUTE DE TOUTES LES VICTIMES

En s'adressant au 08VICTIMES, plateforme téléphonique financée par la Chancellerie et gérée par la Fédération Nationale d'Aide aux Victimes et de Médiation (INAVEM) depuis 2005, les victimes sont orientées et aidées par des professionnels expérimentés. Des dispositifs dédiés ont également été mis en place afin d'apporter une assistance adaptée à certaines victimes particulièrement fragilisées (violences conjugales, victimes de terrorisme, d'accidents collectifs, etc.).

- Voir les trois nouvelles vidéos sur le 08VICTIMES : [cliquez ici](#)
- Consulter le guide pratique « Droits des victimes » : [cliquez ici](#)



La journée européenne des victimes, initiée en Suède en 1989, a été célébrée pour la première fois en France le 22 février 1990 grâce à la mobilisation des associations nationales d'aide aux victimes. Elle permet de sensibiliser et d'informer le grand public sur les actions de soutien menées quotidiennement par la justice, les associations et tous les acteurs du terrain, auprès des victimes et de leurs proches.

L'AIDE AUX VICTIMES :

UNE PRIORITE AU CŒUR DES MISSIONS DU MINISTERE DE LA JUSTICE ET DES LIBERTES

Les victimes, fragilisées par des situations douloureuses, ont besoin d'un accompagnement personnalisé. Depuis de nombreuses années, le ministère de la Justice et des Libertés s'est mobilisé à leurs côtés, en soutenant le réseau d'associations d'aide aux victimes et en apportant tous les moyens nécessaires au développement de structures adaptées.

UN ENGAGEMENT FINANCIER SOUTENU

Entre 2002 et 2010, le budget alloué par le ministère de la Justice et des Libertés à l'aide aux victimes a **augmenté de plus de 82 %**.

En 2011, **près de 10.3 millions d'euros ont été affectés à l'aide aux victimes** dont :

- 8,6 millions de subventions aux associations locales,
- 1,7 millions pour les fédérations et associations nationales.

Au **1^{er} janvier 2012**, on compte **173 associations conventionnées qui travaillent en partenariat avec les Cours d'appel**. Leur implication aux côtés des acteurs de la chaîne pénale est la garantie d'une prise en charge pluridisciplinaire, gratuite et confidentielle.

DES STRUCTURES DEDIEES POUR UNE ASSISTANCE DE PROXIMITE

Entre 2009 et 2012, 50 bureaux d'aides aux victimes ont été créés dans les juridictions pour qu'au sein des tribunaux de grande instance (TGI), les victimes puissent être accueillies par une ou plusieurs associations d'aide aux victimes, chargée(s) de les informer sur leurs droits, de les accompagner et de les orienter vers les services compétents. La généralisation des bureaux d'aide aux victimes (BAV) a été inscrite dans le projet de loi de programmation relatif à l'exécution des peines, en cours d'adoption au Parlement.

Aujourd'hui, plus de **23 000 permanences mensuelles sont assurées dans 1 450 lieux** répartis en tout point du territoire : tribunaux, maisons de justice et du droit, points d'accès au droit, mairies, hôpitaux, mais aussi commissariats et gendarmeries.

Des aides d'urgence sont aussi déployées pour répondre rapidement aux familles. En avril 2011, le ministère de la Justice et des Libertés s'est ainsi mobilisé auprès des victimes de l'attentat de Marrakech en mettant à la disposition des familles un guichet unique de service public, leur permettant de rencontrer en un même lieu tous les acteurs utiles à leur prise en charge.

Le ministère de la Justice et des Libertés favorise également l'innovation et les solutions imaginées par les acteurs du terrain. Des dispositifs sont ainsi actuellement expérimentés dans des juridictions pilotes pour mieux protéger les victimes de violences, tels que :

- **les téléphones équipés d'un bouton d'appel d'urgence** permettant aux femmes victimes de violences conjugales de lancer une alerte, en vue de l'intervention de la police ou de la gendarmerie (cf. l'interview de Patrick Poirret, procureur de la République près le TGI de Strasbourg, p. 15, sur l'expérimentation du dispositif « Femme en très grand danger ») ;
- **le dispositif électronique de protection anti-rapprochement (DEPAR)** signalant que l'auteur des violences, placé sous surveillance électronique mobile, se trouve à proximité de la victime et permettant à cette dernière d'alerter les autorités publiques.

Un accompagnement est aussi délivré, 7j/7 de 9h à 21h00, par les écoutants de la plate-forme **08VICTIMES (08 842 846 37)**. Ce dispositif téléphonique national de prise en charge des victimes **d'infractions pénales** est géré par l'**INAVEM**¹. Des professionnels écoutent, répondent, renseignent et orientent les victimes dans leurs démarches, vers des structures locales proches de chez elles.

¹ L'INAVEM est une fédération nationale de 142 associations généralistes et professionnelles de l'aide aux victimes et de la médiation en France.

PROGRAMME DE LA TABLE-RONDE

« L'AIDE AUX VICTIMES : DES PROFESSIONNELS AU SERVICE DE TOUTES LES VICTIMES »



22 février 2012
Lancement de 3 clips vidéo

Journée européenne des victimes

L'aide aux victimes : des professionnels au service de toutes les victimes

14h15: Accueil

14h30: **Ouverture** par **André GARIAZZO**,
secrétaire général du ministère de la Justice et des Libertés

14h40: **Table ronde : Les professionnels au service des victimes**
Animée par **Elisabeth MOIRON-BRAUD**, chef du bureau de l'aide aux victimes et de la politique associative, Service de l'Accès au Droit et à la Justice et de l'Aide aux Victimes, ministère de la Justice et des Libertés

Témoignage d'une famille de victime de l'attentat de Marrakech (vidéo)

- **La prise en charge téléphonique des victimes**: **Géraldine BOUHEDJA**, coordinatrice de la plateforme téléphonique « 08 Victimes », Fédération Nationale d'Aide aux Victimes et de Médiation (INAVEM)
- **La cellule d'urgence médico-psychologique**: **Dr Didier CREMNITER**, psychiatre, coordinateur de la cellule d'urgence médico-psychologique de Paris
- **La prise en charge des victimes d'accidents collectifs**:
Arafat BEN BOUBAKER, chargé de mission au bureau de l'aide aux victimes et de la politique associative, ministère de la Justice et des Libertés
Isabelle SADOWSKI, référente juridique, chargée des dossiers accidents collectifs, INAVEM
Stéphane GICQUEL, secrétaire général de la Fédération Nationale des Victimes d'Attentats et d'Accidents Collectifs (FENVAC)
- **Les bureaux d'aide aux victimes**: **Jean Pascal THOMASSET**, directeur de l'Association d'Aide aux Victimes et Médiation dans l'Ain (AVEMA) – bureau d'aide aux victimes (BAV) de Bourg-en-Bresse
- **Les femmes en très grand danger**: **Patrick POIRRET**, procureur de la République près le tribunal de grande instance de Strasbourg
- **Le dispositif d'aide aux arbitres victimes**: **Patrick WINCKE**, Conseiller Technique National à la Fédération Française de Football en charge des actions citoyennes et sociales

Echanges avec la salle

16h30: **Clôture** par **Michel MERCIER**,
Garde des Sceaux, ministre de la Justice et des Libertés

Projection des trois clips vidéo et diffusion du nouveau guide « Droits des victimes »



**DES PROFESSIONNELS AU SERVICE DE TOUTES LES VICTIMES :
ENTRETIENS AVEC LES INTERVENANTS DE LA TABLE-RONDE DU 22 FEVRIER 2012**

Au cours de cette table-ronde, des professionnels de l'aide aux victimes partageront leur expertise et témoigneront du soutien qu'ils apportent quotidiennement aux personnes victimes d'infraction et à leurs proches. Une proche de victimes de l'attentat de Marrakech et un personnel feront part de leur expérience personnelle.

TEMOIGNAGES D'ANNIE BAZACCO, MERE DE DEUX PERSONNES DECEDEES DANS L'ATTENTAT DE MARRAKECH, LE 28 AVRIL 2011, ET DE LAURENCE BRUN, ASSISTANTE SOCIALE A L'ASSOCIATION PYRENEENNE D'AIDE AUX VICTIMES (APAVIM)

Annie BAZACCO

Je suis Madame Annie Bazzaco. Je suis la maman de Jean Aubert et de Catherine Lombard qui sont décédés dans l'attentat de Marrakech, le 28 avril 2011. Après l'attentat, nous avons été reçus par la cellule de crise qui nous a indiqué à peu près tout ce que nous aurions à faire comme démarches, comme formalités et quels organismes nous pourrions appeler au cas où nous aurions besoin de parler, de nous exprimer sur cet attentat.



Laurence BRUN

Lorsqu'un accident collectif survient à l'étranger, le ministère des affaires étrangères et européennes et le ministère de la Justice et des Libertés saisissent l'INAVEM, l'Institut national d'aide aux victimes et de médiation. Cet institut qui fédère les associations d'aide aux victimes relaye l'information aux différentes associations locales qui sont concernées pour accompagner les personnes touchées lors de cet accident collectif.

Annie BAZACCO

Nous avons été très très bien accueillis, là aussi nous avons rencontré une psychologue qui était vraiment à l'écoute, pleine d'empathie, on s'est trouvé en confiance.

Laurence BRUN

Lors de l'attentat de Marrakech, nous avons été saisis par l'INAVEM pour accompagner une famille qui a été touchée lors de cet événement.

Annie BAZACCO

Madame Brun est venue chez moi. Qu'elle se déplace chez moi, c'est ce qui a fait que j'ai trouvé ça vraiment formidable, que je ne sois pas obligée, moi, de venir dans un Palais de Justice pour parler de cette chose-là qui est quand même un drame très intime et qu'on vous en parle chez vous dans votre milieu c'est plus sécurisant. Pour moi, c'est quelque chose pour laquelle je les remercie énormément.

Laurence BRUN

Pour la famille de Pau, nous avons donc été informés par l'INAVEM avec les coordonnées de cette personne, nous l'avons contactée le plus rapidement possible et en tant qu'assistante sociale, je me suis déplacée à son domicile pour commencer à envisager avec elle un petit peu toutes les démarches qu'il y avait à faire.

Annie BAZACCO

Les entretiens ont duré une heure, une heure et quart, elle était entièrement à ma disposition. Ça aurait peut-être pu durer trois heures, je pense qu'elle serait restée trois heures.

Laurence BRUN

Pour chaque personne, l'accompagnement est différent et s'adapte en fait à la manière dont elle va cheminer. Il n'y a pas de règle, il n'y a pas de protocole établi. C'est proposer un soutien et c'est aussi repérer, à certains moments, les besoins de la personne, lui proposer un soutien psychologique, lui proposer de l'accompagner à un rendez-vous important avec un avocat. Ça peut être toutes ces choses-là et en fait on s'adapte pour la soutenir le mieux possible tout au long de cette épreuve qu'elle traverse.

Annie BAZACCO

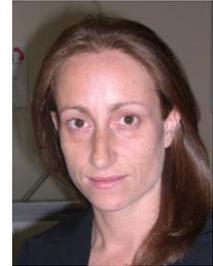
Aujourd'hui, si j'ai besoin de quelque chose, je sais que je peux les contacter et qu'ils se feront toujours un plaisir de me recevoir, c'est ce qui m'a toujours été dit et je le confirme à nouveau.

LA PRISE EN CHARGE TELEPHONIQUE DES VICTIMES



Fédération généraliste d'aide aux victimes, l'INAVEM regroupe 142 associations généralistes et professionnelles.

Créée en 1986, elle a pour mission d'animer, de coordonner et de promouvoir le réseau d'aide aux victimes, ainsi que d'engager des partenariats, des conventions pour faciliter l'accès des personnes victimes vers les associations locales.



Géraldine Bouheja

Coordnatrice plateforme téléphonique 08 Victimes, Fédération Nationale d'Aide aux Victimes et de Médiation (INAVEM) –depuis 2006

Etudes de psychologie à l'Université Paris V.

Expérience en téléphonie sociale au 119 (enfance en danger) puis au 114 (discrimination)

2002-2006 : Ecoutante puis écoutante référente à l'INAVEM

Quelles sont les compétences d'un écoutant professionnel ?

GB : L'écouter doit laisser l'appelant s'exprimer sans apporter une réponse immédiate, afin de clarifier la demande, et de distinguer l'implicite de l'explicite. Il doit pouvoir analyser une situation sans disposer d'éléments visuels, et mettre en place, en quelques minutes, une relation de confiance. Il doit adapter son discours à l'interlocuteur et être réactif pour répondre successivement à des appels de natures souvent très différentes. Il doit pouvoir faire face aux flots d'émotions et, pour cela, disposer d'une bonne connaissance et une maîtrise de soi. Enfin, capable d'analyser ses pratiques et de se remettre en question, l'écouter doit faire preuve d'ouverture d'esprit, d'empathie et de bienveillance, sans juger et dans le respect de l'autre.

Quelle est la particularité de la relation d'aide par téléphone ?

GB : Le téléphone permet de débiter une démarche, de faire un premier pas. Il offre un espace de parole privilégié, où rien ne vient troubler la parole. Tout -ou presque- peut se raconter au téléphone. L'écouter écoute, incite à la parole, évalue : il est là sans être physiquement présent. L'appelant expose son histoire, sans regard, à distance mais à l'oreille de celui qui l'écoute. Cette distance protège et permet une intimité spécifique à ce type d'échanges qui affirme cette forme de relation d'aide comme complémentaire des interventions traditionnelles. Ce type d'échange crée une bulle de communication favorable à l'appelant : il peut appeler quand il veut, raccrocher quand il le décide.

L'entretien téléphonique doit, dans un second temps, aider l'appelant à sortir de cet anonymat protecteur pour reprendre le cours de sa vie, retrouver son autonomie en l'aidant à mobiliser ses propres ressources, et à accepter de se rapprocher de son réseau social de proximité.

LA CELLULE D'URGENCE MEDICO-PSYCHOLOGIQUE (CUMP)

En quoi consiste l'aide de la Cellule d'Urgence Médico-Psychologique (CUMP) apportée aux victimes ?

DC : La CUMP assure les soins médico-psychologiques nécessaires aux victimes de catastrophes, accidents collectifs, attentats, prises d'otages ou événements à fort retentissement psychologique. Cette offre thérapeutique est initiée dès les premières heures : les CUMP sont en lien permanent avec la régulation médicale du SAMU ; le médecin régulateur du SAMU met en alerte le référent de la CUMP dès la survenue d'un événement critique. Véhiculés par le service mobile d'urgence et de réanimation (SMUR) sur les lieux de l'accident, les intervenants de la CUMP peuvent entrer en contact avec les personnes qui ont directement été impliquées dans l'événement. Cette phase initiale permet d'assurer les premiers soins nécessaires pour atténuer et traiter les manifestations aiguës de stress.

Vient ensuite une deuxième phase qui débute le lendemain et qui peut s'étaler sur plusieurs jours, voire sur une à trois semaines, durant laquelle les intervenants -psychiatres, psychologues et infirmiers- peuvent procéder à la mise en place d'une action thérapeutique plus spécifique sur le traumatisme psychique. Les victimes bénéficient grandement des entretiens, séances de groupe de débriefings associés le cas échéant à une thérapie médicamenteuse, à des mesures d'ordre sociothérapeutique.

Au-delà de cette période précoce, la consultation de psychotraumatisme mise en place par la CUMP permettra de suivre les victimes qui, malgré les soins thérapeutiques précoces qui ont été prodigués, éprouvent une persistance des signes cliniques de psychotrauma. Cette prise en charge thérapeutique qui concerne généralement une faible proportion des impliqués, est prodiguée au long cours.

Outre les mesures thérapeutiques prises durant ce processus, l'articulation de l'action thérapeutique des CUMP avec les partenaires amenés à intervenir est absolument essentielle : selon la nature, selon les réponses qui vont être mises en place, les victimes disposeront d'une prise en charge complète.

Quels sont les différents partenaires ?

DC : Il existe plusieurs partenaires avec lesquels la CUMP doit trouver une articulation et ce, à chacune des étapes de la prise en charge. Cette articulation nécessite une adaptation constante car, parmi ces partenaires des CUMP, certains sont institutionnels et permanents tandis que d'autres sont temporaires ou occasionnels, nécessaires dans le contexte au cours duquel la crise est apparue.

Au cours de la phase initiale, le partenaire le plus proche est le SAMU qui assure premiers soins physiques et actes de sauvetage d'urgence dans le cadre du poste médical avancé (PMA).

En réalité, le référent de la CUMP, installé à proximité dans le poste d'urgence médico-psychologique (PUMP), travaille à la demande et sous la responsabilité du directeur des soins médicaux qui dirige le PMA. Cette proximité entre PMA et PUMP restaure une organisation fonctionnelle et un cadre dans ce contexte particulier où tous les repères habituels et nécessaires à la mise en place de soins sont temporairement brisés par la survenue de l'événement critique. Dès cette phase initiale, la place des secouristes est essentielle car ce sont eux qui participent aux opérations de triage, de transport très spécialisé des victimes vers ces premiers lieux de soins et, une fois l'orientation thérapeutique décidée avec l'aide de la régulation médicale, de l'accompagnement en véhicules spéciaux depuis le PMA ou le PUMP vers le lieu de soin le plus approprié compte tenu de leur état clinique. Ces différents partenaires sont tout d'abord les **pompiers** qui, en premier lieu assurent l'encadrement général nécessaire à la mise en place de ces soins en permettant notamment d'offrir une sécurisation de l'espace des secours. Les **secouristes**, généralement présents dès cette phase initiale, appartiennent aux corps de la **Croix rouge**, de la **Protection civile**.

Indépendamment de ces partenaires institutionnels, il arrive que des **partenaires occasionnels** soient d'emblée investis dans les actions thérapeutiques nécessaires. La nature du lieu de survenue de l'événement définit la spécificité de ces collaborateurs du moment. Si l'événement survient dans un



Didier Crenniter

Psychiatre des hôpitaux de Paris, coordinateur de la cellule d'urgence médico-psychologique (CUMP) de Paris
Coordinateur ces CUMP de la Région Paris - Ile de France.

Docteur en médecine, ancien interne des Hôpitaux de Paris, ancien Chef de Clinique des Hôpitaux

Diplômé d'une thèse de doctorat en Sciences de la Vie et de l'Habilitation à diriger des recherches (HDR) à l'Université Paris VI,

établissement scolaire, dans une entreprise, dans une administration, les responsables de ce lieu participent de fait à la mise en place de ce cadre.

Durant la phase qui va suivre ces premiers soins, les mêmes partenaires qui étaient présents d'emblée vont continuer à assurer le cadre nécessaire, avec néanmoins un allègement du dispositif initial. Pourtant, aussi bien lors de catastrophes de grande ampleur où le dispositif initial va se poursuivre plusieurs jours, que lors d'événements de dimension beaucoup plus réduite tel un accident dans une entreprise ou un suicide d'un jeune dans les lieux de l'établissement scolaire, le maintien des actions thérapeutiques de la CUMP suppose la présence de partenaires, par exemple de secouristes.

Durant cette même phase post immédiate, d'autres partenaires institutionnels peuvent être amenés à intervenir : le ministère de la Justice et des Libertés et l'**INAVEM** ont en effet un rôle essentiel d'information, de soutien et d'accompagnement auprès des victimes, s'agissant d'un processus long qui s'engage et qui va se prolonger, par exemple jusqu'à la tenue d'un procès.

Quoiqu'il en soit, les victimes seront inévitablement engagées dans un processus spécifique où la part du juridique - qui va devenir une pièce maîtresse, sera liée avec les soins. C'est la raison pour laquelle les liens entre ces deux instances, le juridique et le médical, en l'occurrence le médico-psychologique, vont devoir trouver la meilleure harmonisation possible dans l'intérêt supérieur des victimes. Tel a été le cas après l'attentat qui survenu au Caire en février 2009 et l'attentat survenu à Marrakech, en avril 2011, avec la tenue d'un **guichet unique**.

Outre la CUMP, l'**INAVEM** et le ministère de la Justice et des Libertés ont permis que les familles et victimes puissent avoir accès le même jour et en un même lieu aux services de l'Etat les plus spécifiques de l'aide qu'il faut apporter à ces personnes.

Les séances alors mises en place regroupent non seulement la CUMP et l'**INAVEM** mais aussi la Caisse nationale de l'Assurance maladie (CNAM), la Caisse d'allocations familiales (CAF), l'Office national des anciens combattants, le Fond de garantie, le ministère des affaires étrangères et européennes et, parfois, également des associations de victimes.

LA PRISE EN CHARGE DES VICTIMES D'ACCIDENTS COLLECTIFS : > L'INTERVENTION DU MINISTÈRE DE LA JUSTICE ET DES LIBERTÉS



Comment s'organise le dispositif de prise en charge des victimes d'accidents collectifs ?

ABB : La prise en charge des victimes d'accidents collectifs a fait l'objet d'un guide (<http://www.justice.gouv.fr/telechargement/pec20090603.pdf>), élaboré en 2004 dans le cadre du Conseil national de l'aide aux victimes. Outre de nombreuses fiches pratiques, ce guide décrit les schémas chronologiques d'intervention des acteurs qui interviennent dans la prise en charge des victimes d'accidents collectifs, parmi lesquels la cellule de coordination du dispositif de prise en charge des victimes d'accidents collectifs, placée auprès du service de l'accès au droit et à la justice et de l'aide aux victimes du ministère de la Justice et des Libertés.

Cette cellule veille à une prise en charge spécifique des victimes et coordonne l'action des nombreux acteurs concernés : le parquet, la préfecture, le centre de crise du ministère des affaires étrangères et européennes (si l'accident survient à l'étranger), l'Institut national d'aide aux victimes et de médiation (à la fois en qualité de fédération des associations d'aide aux victimes et de gestionnaire de la plateforme téléphonique du 08VICTIMES), la fédération nationale des victimes d'attentats et d'accidents collectifs, les associations de victimes souvent créées à la suite d'un accident collectif, les organismes professionnels d'assurance (la fédération française des sociétés d'assurances et le groupement des entreprises mutuelles d'assurance), la caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés et les régimes spécifiques, le comité national de l'urgence médico-psychologique, le conseil national des barreaux...

Quels sont les objectifs poursuivis par le ministère de la Justice et des Libertés ?

ABB : Nous poursuivons trois objectifs. Tout d'abord, **nous veillons à ce que les victimes bénéficient d'une prise en charge pluridisciplinaire** : accueil et écoute privilégiés, aide psychologique, accompagnement dans les démarches administratives. Ensuite, **nous apportons une attention particulière à ce que les victimes bénéficient d'une information sur leurs droits et sur les dispositifs spécifiques mis en place en leur faveur**. Enfin, le ministère de la Justice et des Libertés **favorise la conclusion de convention d'indemnisation amiable**, permettant une réparation juste et rapide des préjudices subis par les victimes. Pour répondre à ces objectifs, le ministère de la Justice et des Libertés met en place des comités de suivi et organise des réunions d'information des victimes.

Un dispositif spécifique est-il mis en place au profit des victimes d'actes de terrorisme ?

ABB : Conformément à une instruction interministérielle de 2008, le ministère de la Justice et des Libertés est chargé de mettre en place un guichet unique de service public qui permet aux victimes et à leurs ayants droit de bénéficier, en un seul lieu, de toutes les compétences requises pour leur prise en charge globale. Le fonds de garantie des victimes des actes de terrorismes et d'autres infractions (volet indemnitaire) et l'office national des anciens combattants et victimes de guerre (les victimes d'actes de terrorisme bénéficiant du statut de victimes civiles de guerre) figurent au nombre des organismes impliqués dans ce dispositif. Ce guichet unique de service public a été mis en place pour les victimes des actes de terrorisme survenus au Caire, le 22 février 2009, et à Marrakech, le 28 avril 2011.

Arafat Ben Boubaker
Attaché principal d'administration.

Chargé de mission au bureau de l'aide aux victimes et de la politique associative, au sein du service de l'accès au droit et à la justice et de l'aide aux victimes, (SADJAV) du ministère de la Justice et des Libertés

LA PRISE EN CHARGE DES VICTIMES D'ACCIDENTS COLLECTIFS : > LE ROLE DE LA FEDERATION NATIONALE D'AIDE AUX VICTIMES ET DE MEDIATION (INAVEM)



Comment s'organise la mobilisation du réseau INAVEM en cas d'accident collectif ?

IS : La Fédération INAVEM est saisie à la suite de tout accident collectif par le ministère de la Justice et des Libertés (SADJAV), également par le ministère des Affaires Étrangères et Européennes lorsque l'accident a eu lieu à l'étranger. L'INAVEM, regroupant 140 associations d'aide aux victimes (AAV) en France métropolitaine et d'Outre-Mer, mobilise le réseau d'aide aux victimes pour intervenir auprès des victimes de l'accident collectif qui ont un lien avec la France : victimes de nationalité française, victimes de nationalité étrangère résidant en France, victimes de nationalité étrangère résidant à l'étranger mais ayant des proches en France.

Concrètement, la saisine de l'INAVEM se matérialise par la transmission d'une liste officielle des victimes (et/ou de leurs familles), avec leurs coordonnées. En fonction de leur lieu de vie, l'INAVEM mobilise alors les associations les plus proches, pour une offre de prise en charge de proximité (soutien psychologique, information juridique, accompagnement social, aide dans les démarches). Pour les victimes, c'est alors la plate-forme téléphonique du 08VICTIMES qui les contacte, pour leur apporter une première écoute, relever leurs demandes, leurs besoins et difficultés, et assurer leur mise en relation avec l'association INAVEM la plus proche.

Ces **démarches pro-actives**, consistant à *aller vers* les victimes, permettent qu'aucune d'elle ne soit oubliée et puisse se voir proposer aide et soutien par l'association de proximité.

Sur quelle durée s'étend la prise en charge des victimes d'accidents collectifs par les Associations d'Aide aux Victimes (AAV) regroupées au sein de l'INAVEM ?

IS : Comme pour toute victime d'infraction, il y a une présence sur le **long terme** du 08VICTIMES et du réseau INAVEM. Le 08VICTIMES permet d'assurer un lien rapide avec les victimes et/ou leurs familles, pour leur communiquer des informations officielles (ex : organisation d'un déplacement sur le lieu de l'accident, de réunions exceptionnelles par les autorités ...). Les AAV locales sont pour leur part un contact privilégié de proximité avec les victimes : outre le suivi global qu'elles effectuent, elles facilitent la résolution des difficultés auxquelles elles peuvent se trouver confrontées, en les faisant remonter au niveau national, et constituent un **fil conducteur**, et en facilitant les contacts avec les nombreux acteurs que les victimes seront amenées à rencontrer.

Comment s'organise la coordination des AAV INAVEM pour la prise en charge des victimes d'accidents collectifs ?

IS : L'INAVEM coordonne les actions des AAV mobilisées : la Fédération leur diffuse ainsi régulièrement des notes de liaison sur les informations importantes à relayer aux victimes.

Ce rôle de coordination des AAV est essentiel pour assurer une **prise en charge des victimes harmonisée**, quel que soit le lieu de résidence de la victime, une **égalité de traitement en termes d'accès à l'information**, et de leur permettre une **mise en œuvre effective de leurs droits**.

L'INAVEM va également assurer le lien avec les partenaires institutionnels : ministères, assureurs, associations de victimes, et être le porte-parole des AAV de terrain quant aux problématiques rencontrées pour la prise en charge des victimes.

Lorsqu'un comité de suivi est installé - instance destinée à coordonner l'action de l'ensemble des interlocuteurs concernés par un accident collectif, en vue d'assurer l'information, le soutien juridique et psychologique, ainsi que l'indemnisation des victimes -, l'INAVEM en est membre de droit et représente le réseau d'aide aux victimes.



Isabelle Sadowski

Référente juridique,
chargée des dossiers
accidents collectifs
INAVEM

Titulaire d'un DEA de
Sciences criminelles
(Nancy)

LA PRISE EN CHARGE DES VICTIMES D'ACCIDENTS COLLECTIFS : > LE RÔLE DE LA FÉDÉRATION NATIONALE DES VICTIMES D'ATTENTATS ET D'ACCIDENTS COLLECTIFS (FENVAC)



Depuis 1994, la Fédération nationale des victimes d'attentats et d'accidents collectifs (FENVAC) a accueilli et accompagné les victimes de plus de 70 accidents collectifs (crashs aériens, explosions, catastrophes naturelles, naufrages...). Créée et animée par des victimes, la FENVAC accompagne les victimes et leurs proches dans leurs démarches.



Stéphane Gicquel

est secrétaire général de la FENVAC depuis fin 2007, après en avoir été administrateur pendant 3 années en qualité de président de l'association des victimes françaises du tsunami de 2004.

Membre du Conseil national de l'aide aux victimes (CNAV), du Conseil supérieur de la prévention des risques technologiques (CSPRT), administrateur du Fonds de garantie des victimes du terrorisme et autres infractions (FGTI) et administrateur de l'association Paris aide aux victimes (PAV).

Il est également auditeur de la 23^{ème} session nationale de l'Institut national des hautes études de sécurité et de justice (INHESJ)

Comment est née l'idée d'une fédération des victimes d'accidents collectifs ?

SG : Comme beaucoup d'associations de victimes, la FENVAC doit être originellement analysée comme une démarche constructive faisant suite à des expériences négatives. Elle naît en 1994, de la rencontre d'associations de victimes d'accidents collectifs survenus dans la décennie précédente (collision d'autocars à Beaune, collision ferroviaire de la gare de Lyon, incendie des thermes de Barbotan, effondrement de la tribune de Furiani, crash de Cap Skirring ...).

Ensemble, ces familles de victimes constatent l'absence de toute prise en charge spécifique, à quelque niveau que ce soit, et font le constat partagé des multiples difficultés de tout ordre rencontrées suite à une catastrophe. Naturellement, elles se réunissent autour d'objectifs communs d'entraide, de solidarité, de vérité, de justice et de prévention. Il s'agit tout à la fois de faire entendre la voix des victimes et de faire en sorte qu'au fil des années les victimes de nouveaux accidents bénéficient d'une meilleure prise en charge.

En près de 20 années d'existence, toujours animée exclusivement par des victimes et leurs proches, la FENVAC a accueilli les victimes de près de 80 accidents, et elle a obtenu des avancées significatives pour les droits des victimes (droit pour les associations de se constituer partie civile en 1995, Guide méthodologique des accidents collectifs en 2004...).

Au regard de la proximité entre les conséquences d'un accident et d'un attentat et compte-tenu de la nécessité de mutualiser ses moyens d'action, la FENVAC a élargi son objet social en septembre 2011 aux victimes du terrorisme.

Quel rôle joue la FENVAC en cas d'accident collectif ou d'attentat ?

SG : En cas d'accident collectif ou d'attentat, la première de nos préoccupations est de rompre l'isolement dans lequel la catastrophe place les victimes, et de les aider à s'organiser, notamment via la création d'une association. Aujourd'hui, notamment dans le cadre d'une convention passée avec le ministère de la Justice et des Libertés, la FENVAC est véritablement intégrée dans la gestion des suites de tels drames collectifs. La FENVAC s'inscrit dans une démarche partenariale avec les différents intervenants, en complémentarité, avec le souci commun d'une vraie efficacité dans la recherche de solutions. Si le rôle de la FENVAC est résolument de défendre les intérêts des victimes auprès de l'ensemble de ces intervenants, son identité spécifique lui permet aussi de jouer un rôle tout particulier de médiateur entre autorités et victimes.

Dans une relation de très grande proximité, l'action de la Fédération se conçoit sur le long terme et l'accompagnement des victimes se prolonge en moyenne 8 à 10 années minimum.

Quelles sont les priorités d'action de la FENVAC pour ces prochaines années ?

SG : La FENVAC s'inscrit bien évidemment dans une démarche qualitative afin d'apporter un soutien toujours plus efficace aux associations de victimes et aux victimes, notamment en terme d'information et de réflexion partagée sur les possibles stratégies collectives à mettre en place.

Depuis 2005, la FENVAC dispose de la capacité de se constituer partie civile. Elle affirme progressivement, année après année, un rôle moteur dans les procédures pénales, forte de son expérience et consciente surtout de la nécessité pour les parties civiles de structurer davantage leur défense afin de pouvoir exercer pleinement leurs droits procéduraux.

Mais plus fondamentalement, la Fédération ambitionne de travailler davantage encore sur la complexité de la réponse sociale à la catastrophe, seule à même de favoriser une pleine restauration de la victime. Premièrement, il s'agit **veiller à la constante amélioration des procédures de gestion de crise et de prise en charge**, notamment avec la multiplication de partenariats avec des entreprises exposées au risque (EDF, GDF, TOTAL, Air France, RATP...). Deuxièmement, dans une approche originale, il faut **renforcer les échanges avec les entreprises et les administrations impliquées autour de la problématique de la prévention des risques** afin que les victimes soient pleinement convaincues que tous les enseignements ont été tirés des drames vécus. C'est là une condition forte de la réparation.

LES BUREAUX D'AIDE AUX VICTIMES (BAV)

Quelle est la genèse du bureau d'aide aux victimes ?

JPT : Le bureau d'aide aux victimes du Tribunal de Grande Instance de Bourg-en-Bresse a été créé en 2009, à l'initiative des chefs de juridiction, du juge délégué aux victimes (JUDEV) et de l'association d'Aide aux victimes et médiation pénale (AVEMA), association INAVEM de l'Ain. Le bureau dont les permanences sont assurées par un intervenant de l'association d'aide aux victimes est ouvert tous les jours de la semaine sauf le samedi et le dimanche. Ce dispositif a tout de suite été opérationnel et a pu permettre une présence immédiate de juristes de l'AVEMA spécialisés dans l'aide aux victimes, à toutes les audiences correctionnelles, et notamment aux comparutions immédiates. Ce bureau, c'est aussi l'orientation vers les services de l'indemnisation (CIVI) ou Service d'Aide au Recouvrement des Victimes (SARVI) pour obtenir la réparation financière à laquelle les victimes peuvent prétendre. C'est une information régulière sur l'état d'avancement de la procédure, le déroulement de la peine et sur le fonctionnement judiciaire en général. Pour le travail en partenariat, diverses réunions ont eu lieu avec le barreau local pour organiser des permanences d'avocat accessibles immédiatement, et une orientation également vers les services classiques de l'association d'aide aux victimes. Plus de 900 victimes sont orientées chaque année auprès du BAV du département de l'Ain.



Jean-Pascal Thomasset

directeur
de l'association d'Aide aux
victimes et médiation pénale
(AVEMA) –
Réseau INAVEM –
Bureau d'aide aux
victimes (BAV)
de Bourg-en-Bresse (01)

Quelle est la plus-value du bureau d'aide aux victimes ?

JPT : Le bureau d'aide aux victimes a une vraie plus-value, surtout pour les victimes les plus défavorisées ou les plus en difficultés qui se présentent en audience au tribunal, sans avocat, sans s'être même au préalable constituée partie civile. Elles peuvent avoir besoin rapidement d'une explication sur la procédure, d'une orientation vers le bureau des avocats, d'un soutien moral pour aborder l'audience pénale. Cette plus-value se manifeste essentiellement dans les audiences à juge unique sur les litiges de droit commun qui font le quotidien du tribunal correctionnel. Sur les dossiers les plus importants, dans le cadre d'audiences collégiales ou de cour d'assises, le bureau d'aide aux victimes joue un rôle primordial dans l'accompagnement et le soutien avant et après l'audience, mais également pendant l'audience, aux côtés des autres professionnels de l'institution judiciaire que sont les avocats, l'huissier audience, les équipes de sécurité ou les différents services de l'exécution des peines, du bureau d'ordre ou de l'audiencement...

Comment le bureau d'aide aux victimes trouve sa place face aux procédures que sont l'ordonnance pénale ou la Comparution sur reconnaissance préalable de culpabilité (CRPC) (procédure de « plaider-coupable ») ?

JPT : Ces mesures rentrent dans une politique pénale qui ne place pas forcément la victime au premier rang. Le bureau d'aide aux victimes a alors toute sa place pour accueillir certains plaignants désorientés face à ces procédures, voire les aider immédiatement pour se constituer partie civile (lorsque celle-ci est possible), ou les orienter à exercer, avec des professionnels du droit, toutes voies de recours sur un plan civil. Le temps d'expression de la victime n'est pas une priorité dans ces procédures et il importe que le bureau d'aide aux victimes prenne toute sa place dans l'accueil, l'écoute et l'explication des procédures en cours. Ce travail s'intègre dans une politique générale beaucoup plus étendue de l'aide aux victimes, qui comprend l'accueil au plus près de l'infraction, notamment dans les permanences en commissariat, en gendarmerie, à l'hôpital ou dans tous lieux permettant une prise en charge globale et immédiate de toutes victimes d'infractions pénales.

Les bureaux d'aide aux victimes (dont le 50^{ème} ouvrira en mars 2012) permettent aux associations d'aide aux victimes d'accueillir au sein des TGI les victimes et de leur apporter des informations sur le fonctionnement judiciaire, sur l'état d'avancement de leur dossier, la date d'audience, les modalités pratiques de recouvrement des dommages et intérêts à la suite des jugements rendus.

Les victimes sont aussi orientées, si nécessaire, vers d'autres structures :

- les partenaires de l'institution judiciaire tels que les avocats, les huissiers ;
- les associations spécialisées ou les instances sociales ;
- des organismes compétents tels que le SARVI ;
- la commission d'indemnisation des victimes d'infractions (CIVI).

Les BAV soutiennent les victimes dans les démarches nécessaires à la constitution de leurs dossiers pour saisir le SARVI et la CIVI.

Le projet de loi de programmation relatif à l'exécution des peines, en cours d'adoption par le Parlement, prévoit la généralisation des BAV dans tous les TGI. Un financement spécifique de 2,8 millions d'euros est prévu.

LE DISPOSITIF « FEMMES EN TRES GRAND DANGER »²

Qu'est-ce que le dispositif « femmes en très grand danger » ?

Le dispositif 'femmes en très grand danger' est à la fois un **dispositif de téléprotection** et un **dispositif d'accompagnement de femme victime de violences**.

Il s'agit d'un téléphone portable avec une touche de télé assistance -fourni par Orange, qui permet à la bénéficiaire d'être en relation avec les opérateurs de Mondial-Assistance en cas de danger et ce, 24h/24.

Après confirmation par la bénéficiaire, Mondial Assistance, grâce à une ligne dédiée, alerte le centre de commandement de la direction départementale de la sécurité publique (DDSP) ou du Groupement de Gendarmerie du Bas-Rhin qui dépêche immédiatement un équipage auprès de la bénéficiaire en danger.

Comment fonctionne ce dispositif ?

Le signalement d'une femme susceptible d'être en grand danger est émis par l'ensemble des partenaires (magistrats du siège et du parquet, services de police et de gendarmerie, point d'accueil victimes, bureau d'aide aux victimes, avocats et associations spécialisés...)

Le Bureau d'Aide aux Victimes du TGI de Strasbourg, au sein duquel interviennent les deux associations SOS Aide aux Habitants et Viaduc 67, réalise, après entretien avec la victime, une évaluation de la situation de danger qui est transmise au procureur. Dans le même temps, le parquet rassemble les éléments judiciaires (casier judiciaire, antécédents, expertises...) sur l'homme violent.

La décision d'attribution est prise par un comité de pilotage qui se réunit tous les mois ou par le procureur de la République, en cas d'urgence. Le téléphone portable dispose de 2 touches préprogrammées permettant à la bénéficiaire d'être en rapport avec les deux directrices des associations d'aide aux victimes qui la suivent pendant la période de remise du dispositif d'une durée de 6 mois.

Ces deux associations font l'évaluation de la situation avant l'expiration du délai de 6 mois, en vue d'un éventuel renouvellement de l'attribution.

Le financement du dispositif, qui s'élève à 18 000 euros, est assuré, à parité, par la Mairie de Strasbourg, la Communauté Urbaine de Strasbourg, la Préfecture du Bas-Rhin et le Conseil Général du Bas-Rhin

Comment s'est décidée la mise en place de ce dispositif sur le ressort du TGI de Strasbourg ?

J'ai réalisé, en mars 2009, pour l'Observatoire des violences envers les femmes (créé à l'initiative du Conseil général de Seine-Saint-Denis), une étude sur les 24 meurtres de femmes commis dans ce département entre 2005 et 2008. On constatait qu'une partie de ces victimes aurait pu être protégées si elles avaient bénéficié du dispositif.

En novembre 2009, nous avons signé la première convention d'expérimentation de téléprotection avec des opérateurs privés, les collectivités territoriales et l'Etat.

En décembre 2009, avant d'être nommé procureur de la République à Strasbourg, je remettais le premier téléphone portable avec télé assistance.

A mon arrivée, fort des travaux déjà réalisés en Seine-Saint-Denis, j'ai proposé aux collectivités territoriales - qui l'ont accepté immédiatement - le lancement de l'expérimentation dans le Bas-Rhin.

Cette nouvelle expérimentation couvrait l'ensemble du département avec trois parquets et intégrait la police et la gendarmerie nationale.

La mobilisation des services publics bas-rhinois, des associations d'aide aux victimes et des associations de protection des femmes a été un facteur majeur de réussite.

Ces deux expérimentations ont été prises en compte par les parlementaires dans le cadre des travaux législatifs qui conduiront à l'adoption de la loi du 9 juillet 2010.

Quels sont les premiers résultats de cette expérimentation ?

Au 31 décembre 2011, 12 téléphones portables ont été remis à des femmes en danger demeurant dans le Bas-Rhin. Quatre ont été retirés en cours d'année soit à la suite de l'incarcération de l'homme violent, soit à la demande de la bénéficiaire après cessation de la situation de danger. A la même date, 8 alertes ont été déclenchées avec intervention des services de police ou de gendarmerie par le canal de Mondial



Patrick Poirret
Procureur de la
République du tribunal
de grande instance
(TGI) de Strasbourg
(67)

² L'expérimentation de la téléprotection pour femmes en très grand danger a reçu le 6 juillet 2011 à l'Assemblée nationale la victoire de la Modernisation dans la catégorie « Service » de la Fonction Publique d'Etat, décernée par le magazine « Acteurs publics ».

Assistance :

- 4 interventions n'ont pas permis de retrouver le mis en cause qui avait pris la fuite **avant** l'arrivée des forces de l'ordre, sans violences nouvelles imposées à la bénéficiaire.
- 4 interventions ont permis l'interpellation de l'homme violent avant le passage à l'acte violent et une arrestation différée a été réalisée.
- Les mis en cause ont été incarcérés à l'issue de la garde à vue ou de la rétention après jugement en comparution immédiate, ouverture d'information ou incarcération provisoire par un juge de l'application des peines.

En 2012 le tribunal de Strasbourg sera le seul tribunal à expérimenter 3 dispositifs différents de protection :

- 15 téléphones portables avec télé assistance
- 5 géolocaliseurs avec phonie
- 5 dispositifs électroniques anti-rapprochement (DEPAR)

LE DISPOSITIF D'AIDE AUX ARBITRES VICTIMES



Fondée en 1919, sous forme d'association (reconnue d'utilité publique en 1922), la Fédération française de football a notamment pour objet d'établir les règles techniques, de définir et de mettre en œuvre un projet global de formation, de défendre les intérêts moraux et matériels du football français.



Patrick Wincke

Délégué Général adjoint de la Fondation du Football.

Conseiller technique national à la Fédération Française de Football (FFF), en charge de la coordination des actions liées à la lutte contre les incivilités, la violence, le racisme dans le football et responsable de l'observatoire de la violence.

Pourquoi avez-vous conclu ce partenariat pour aider les arbitres victimes d'agressions ?

Après la loi du 23 octobre 2006 qui reconnaît aux arbitres une mission de service public, les atteintes dont ils sont victimes lors de l'exercice de leur fonction relèvent du code pénal. Leurs agresseurs s'exposent à de lourdes peines, pouvant aller jusqu'à de la prison ferme. Au cours de la saison 2006/2007, la Fédération Française de Football a mis en place un outil unique dans le domaine du sport, permettant le recensement des actes de violences dans le football amateur. Grâce à ces données objectives, l'Observatoire des comportements permet de justifier la mise en place d'actions de réparation ou de prévention sur l'ensemble du territoire. C'est dans ce cadre qu'en 2008, la Fédération Française de Football a mené une campagne intitulée « *La frappe, c'est dans le ballon* », pour informer, prévenir, sur les risques encourus par les auteurs d'agression envers les arbitres. Les actes de violences sont sévèrement réprimandés que ce soit en application des règlements sportifs ou de la loi républicaine, mais trop souvent les victimes sont oubliées. La proposition d'un accompagnement psychologique, pour les arbitres qui le souhaitent, nous est alors apparue comme indispensable dans notre lutte contre la violence dans le football.

Un de nos districts ayant expérimenté cet accompagnement avec une association de l'INAVEM lors d'un événement dramatique, nous avons rencontré les responsables nationaux et conclu ce partenariat.

Pourquoi l'INAVEM ?

Le choix de l'INAVEM nous a paru légitime au regard de leur expérience et de leur notoriété renforcé par le conventionnement qui les lie au ministère de la Justice et des Libertés. De plus, nos organisations territoriales sont identiques avec un échelon national et des relais départementaux. Que ce soient les services de l'INAVEM ou le 08VICTIMES, l'intervention est rapide et peut se faire dans la durée avec une garantie d'égalité de traitement par des professionnels de qualité.

Comment fonctionne votre partenariat ?

Que ce soit avant, pendant ou après un match ou un entraînement, l'arbitre est bien souvent malmené jusqu'à parfois subir de réelles infractions telles que des agressions, des menaces ou des insultes. Les arbitres ont deux possibilités pour saisir l'INAVEM. Soit directement en composant son numéro national (08VICTIMES), 7j/7, soit en passant par un référent désigné par sa ligue ou son district qui demandera une prise en charge. Dans ce cas, les écoutants-experts de l'INAVEM rappellent alors l'arbitre, pour une écoute empathique et une identification de ses besoins. Ils peuvent ensuite lui donner les coordonnées de l'association d'aide aux victimes la plus proche de chez lui, pour un accompagnement moral, psychologique ou juridique, et même demander directement à l'association de prendre attache avec l'arbitre pour un entretien en face à face.

Quelles sont les perspectives ?

Après deux ans de partenariat, nous réfléchissons à ouvrir cette possibilité de soutien et de prise en charge globale avec l'INAVEM et son réseau à tous les acteurs du monde du football qui peuvent subir des agressions.

CAMPAGNE DE SENSIBILISATION :
« VOS PROCHES VOUS AIMENT, LE 08 VICTIMES VOUS AIDE »



ELEMENTS DE CONTEXTE

08 VICTIMES est une plateforme téléphonique d'aide aux victimes, gérée par l'INAVEM, ouverte 7jours/7, de 9h00 à 21h00. Des écoutants professionnels répondent aux demandes de renseignements et orientent les victimes dans leurs démarches, vers des structures locales proches de leur domicile.

En 2010, le ministère de la Justice et des Libertés a décidé de se remobiliser autour du **08 VICTIMES, dont le numéro était tombé en désuétude (16.000 appels réceptionnés en 2009 contre 36.000 en 2005)**. La première étape a été l'organisation de la journée des victimes en février 2010 à la cour d'appel de Paris, en présence du garde des Sceaux et de plusieurs personnalités. Cet événement, suivi d'une campagne de communication, -essentiellement sur supports papier, a contribué à relancer le nombre d'appels vers la plateforme d'écoute, donnant des résultats encourageants (**+ de 29% d'appelants en 1 an, le nombre d'appels traités passant de 18.717 sollicitations en 2010 à 24.226 sollicitations en 2011**).

En 2011, afin de maintenir cet effort, le ministère de la Justice et des Libertés a travaillé à :

- la conception de **3 spots destinés au web**. Ces spots mettent en situation des victimes et rappellent à cette occasion le numéro d'appel.
- la rédaction de **deux guides** : un guide méthodologique en ligne destiné aux professionnels et un guide papier plus court, destiné aux victimes.

Au total :

2010 18 717 sollicitations
2011 24 226 sollicitations

Type d'infractions :

	2010	2011
Atteintes aux personnes	66,9 %	72,3 %
Atteintes aux biens	24,2 %	21,7 %
Accidents de la circulation	6,1 %	4,5 %
Autres infractions	0,7 %	0,5 %
Non déclaré	2,1 %	1 %

AXE DE REFLEXION ET PARTI PRIS

Avec l'affect qui nous lie, la confiance qu'on leur porte, l'empathie qu'ils nous offrent, rien de plus naturel que de se tourner vers ceux qui nous aiment lorsqu'on vient d'être victime d'un vol, d'une agression, d'un cambriolage, d'une fraude.

Néanmoins, les proches des victimes n'ont pas toujours connaissance des outils techniques pour venir en aide efficacement. Certes ils les aiment, ils leur apportent parfois un réconfort indispensable mais leurs interventions suite à une infraction peuvent être insuffisantes, voire contre productives.

Le **08VICTIMES, plateforme d'écouter professionnels**, est là pour aider et orienter les victimes et leurs proches.

Situations abordées :

Les 3 situations faisant l'objet des spots portent sur :

- des **violences en milieu scolaire** appréhendées du point de vue d'un ado avec ses parents,
- l'**agression physique** d'un quadragénaire narrée à des amis/collègues,
- le **cambriolage** d'une personne âgée relativisée auprès de ses enfants.

Une double identification :

Ces situations permettent d'**illustrer les limites de l'échange avec un proche** suite à une infraction. Il s'agit d'évoquer **des situations où les proches ont une empathie évidente pour la victime, mais où leur intervention n'est pas toujours appropriée**. Il en résulte une double identification : « *Certes, je pourrais être cette victime, mais je pourrais aussi être ce proche qui, sans le vouloir, a une attitude peut-être pas tout à fait optimale...* ».

CHOIX DES SCENARI

Les *scenarii* mettent en scène des victimes qui, dans des situations de la vie courante, se trouvent démunis face à leur situation.

	<p>Vidéo 1 – Harcèlement à l'école</p> <p>Un étudiant victime de violences en milieu scolaire se confie à ses parents, qui ne trouvent pas les mots justes pour le réconforter et lui apporter l'aide nécessaire (<i>script annexe n°1</i>).</p>
	<p>Vidéo 2 – Vol de portable avec agression</p> <p>Un quadragénaire raconte son agression physique à ses amis pour un vol de portable dans la rue (<i>script annexe n°2</i>)</p>
	<p>Vidéo 3 – Cambriolage d'un particulier</p> <p>Une sexagénaire s'est faite cambriolée à son domicile, par des personnes se présentant comme des agents EDF. Ses enfants ne savent pas quelles démarches entreprendre pour lui permettre d'être dédommagée (<i>script annexe n°3</i>).</p>

Une campagne de sensibilisation sur le web

- le lancement de 3 clips vidéo sur internet :

L'objectif de chaque clip consiste à montrer que chacun peut être victime, et que, la réaction d'un proche ne suffit pas (elle peut même, sans le savoir, être contre-productive). **Chaque clip incite toute victime à se tourner vers des professionnels.**

Les clips vidéo seront diffusés sur le **site de la justice, de l'Inavem, et sur Dailymotion et sur plusieurs sites publics. Tout sera fait pour faciliter leur reprise par les internautes** sur les blogs et sur d'autres sites afin d'élargir au maximum l'audience.

Des relances seront opérées à différents moments de l'année :

- ⇒ en mai, pour le clip sur le vol de portables
- ⇒ en juin, avant les vacances, pour le clip sur les cambriolages à domiciles
- ⇒ en septembre, après la rentrée scolaire, pour le clip sur le harcèlement à l'école

Le 08VICTIMES sera également diffusé sur **Facebook**.

- la diffusion d'outils pratiques pour accompagner les clips :

- ⇒ **d'un guide pratique pour les victimes**, qui sera imprimé à **100.000 exemplaires** et distribué par le réseau des maisons de justice et du droit ainsi que les associations.
- ⇒ **d'un guide méthodologique pour les professionnels de l'aide aux victimes**, en e-publication, qui sera disponible sur internet début mars.
- ⇒ **une nouvelle affiche**, qui sera diffusée dans tous les lieux de justice, des mairies, des universités....

Financement

Le budget global consacré intégralement par le ministère de la Justice et des Libertés s'élève à **56.000€**, répartis comme suit :

- 3 clips vidéo (conception et réalisation) : 29.000 €
- 2 guides (réalisation, impression, diffusion) : 8.000 €
- Achat de mots clés (Google) : 16.000 €
- Affiches (conception et impression) : 2.000 €
- Réalisation de l'événement du mercredi 22 février : 1.000 €

– Annexes –

Vidéo numéro 1 : Harcèlement à l'école

SCRIPT

Benjamin (14 ans) est assis sur son lit, tête basse. Sa mère est assise à côté de lui, l'air grave. Le père, debout devant eux, contient sa colère. Il laisse sa femme réagir.

LA MERE

Mais qu'est-ce qu'ils te font exactement ? Ça veut dire quoi qu'ils te « pourrissent la vie » ? »

BENJAMIN

Je sais pas... Ils se foutent de moi... Ils me lâchent pas...

LA MERE

Mais ils ne te font rien de grave ? Si ils font des choses graves, il faut que tu nous le dises, Benji.

Benjamin ne répond pas.

LA MERE

Ils ne t'ont pas touché ? Ils ne t'ont pas frappé quand même ?

Benjamin reste silencieux.

LA MERE

Ils t'ont déjà frappé, Benjamin ?

BENJAMIN

Non.

LE PERE

Ils sont combien à t'emmerder ? C'est pas toute la classe quand même. Y a bien un leader.

Benjamin ne répond pas.

LE PERE

Comment il s'appelle ?... (*insistant*) Comment il s'appelle ?!

La mère fait signe au père de ne pas le brusquer.

LA MERE

Et tes copains, qu'est-ce qu'ils disent ? Ils les laissent faire ?

BENJAMIN

Ça les fait marrer...

La mère soupire lourdement.

LA MERE

Qu'est-ce que tu veux qu'on fasse ? Tu veux qu'on prenne rendez-vous avec le proviseur pour lui en parler ?

LE PERE

Tu veux que j'aille les voir moi pour leur expliquer ? Tu veux que j'appelle leurs parents ?

Benjamin regarde ses deux parents, paniqué. Il est visiblement effrayé par ces perspectives.

LE PERE, *perd patience*

Si tu ne dis rien, on ne peut pas t'aider.

BENJAMIN, *gagné par l'émotion*

Je veux plus y aller. Je veux changer de lycée.

LA MERE, *se rapproche de lui, de plus en plus affligée*

Ecoute, il ne faut pas que ça te mette dans cet état. On ne peut pas changer de lycée comme ça, parce que des amis se moquent de toi. Il faut que tu les évites ceux qui t'embêtent. Ils vont se lasser et passer à quelqu'un d'autre...

LE PERE

Il faut que tu changes d'attitude. Il faut que tu t'affirmes. Si tu les laisses faire, c'est normal qu'ils continuent. Si tu fais ta victime, c'est normal qu'ils s'acharnent sur toi. Regarde-moi. Regarde-moi, Benjamin.

Benjamin lève les yeux vers son père. Ils sont pleins de larmes.

LE PERE

Tu n'es plus un petit garçon quand même. Dis-moi que tu vas arrêter de te laisser faire. Dis-moi que je peux compter sur toi.

Après un temps, Benjamin acquiesce silencieusement. Les larmes coulent sur ses joues.

Vidéo numéro 2 : Vol de portable avec agression

SCRIPT

Olivier - la quarantaine branchée et dynamique, sûr de lui et baraqué - est à la terrasse d'un café. Il prend un verre avec trois collègues (deux hommes, une femme). Il a un plâtre sur le nez.

La scène démarre dans un éclat de rire.

OLIVIER, *porte la main à son plâtre*
Me faites pas rire...

COLLEGUE 1
C'est hallucinant, cette histoire !

COLLEGUE 2
C'était qui ce type ? Il était comment ?

OLIVIER
Il était normal. C'était un jeune... normal...

COLLEGUE 2
Il avait quel âge ?

OLIVIER
Je sais pas. Dix huit ans, à peine...

COLLEGUE 1
Il était baraqué ?

Olivier fait non de la tête.

COLLEGUE 3
Mais pourquoi il t'a choisi, toi ?

OLIVIER, *amusé*
J'en sais rien. Il s'est assis à ma table, là, juste à côté. J'étais au téléphone avec Jacques. Moi j'hallucine un peu. Je lui fais signe que je suis au téléphone. Il est resté tranquille, l'air de rien. Il a attendu que je raccroche et là il m'a demandé mon portable.

COLLEGUE 2
Et tu lui as filé ?!

OLIVIER, *joue nerveusement avec son portable*
Mais je voulais pas lui filer. Il m'a embrouillé pendant cinq minutes. Il répétait : « vas-y file-moi ton portable ».

COLLEGUE 3
Et alors ?

OLIVIER

Il a pris mon portable. Et puis il m'a dit qu'il allait se lever et partir avec.

COLLEGUE 1

Et qu'est-ce que t'as dit ?

OLIVIER

J'ai dit non, que c'était pas possible. *(un temps)* Alors il m'a demandé si je voulais me battre.

COLLEGUE 1

Tu déconnes ?

COLLEGUE 2

Et qu'est-ce que t'as répondu ?

OLIVIER, *confus*

Je sais pas... J'ai dit que j'avais pas envie de me battre... Que c'était mon portable... Je lui ai demandé de me le rendre...

COLLEGUE 2

Mais pourquoi tu lui as pas repris tout simplement ? Pourquoi tu lui as pas mis une claque ? C'était un gamin.

Olivier marque un temps. Il lève les yeux vers son collègue et soutient son regard.

OLIVIER

J'ai flippé, mec. Qu'est-ce que tu veux que je te dise ? J'ai flippé.

Les collègues cessent de se marrer. Ils échangent un regard gêné. Olivier est gagné par l'émotion. Il revit la scène.

OLIVIER

Il s'est levé. Je me suis levé. Tout le monde nous regardait en terrasse. Je lui ai répété de me rendre mon portable. Il m'a insulté et puis il s'est barré. Je l'ai suivi, j'ai posé ma main sur son épaule. Il s'est retourné et il m'a enchaîné deux droites direct dans le nez... Je suis tombé par terre et j'ai chialé.

Olivier a les larmes aux yeux. Malaise autour de la table. Plus personne ne rigole. Un collègue essaye un geste de réconfort maladroit.

COLLEGUE

T'en fais pas, mec... C'est juste un portable...

Olivier se reprend. Il se force à sourire.

OLIVIER

C'est clair... C'est juste un portable...

Vidéo numéro 3 : Cambriolage d'un particulier

SCRIPT

Une femme de 70 ans se tient debout dans l'entrée de son appartement. Elle est fébrile mais s'efforce de prendre sur elle. Son fils est à ses côtés, embarrassé.

LE FILS

Ils étaient comment ces types ?

LA MERE

Comme des agents EDF.

LE FILS

Qu'est-ce qu'ils t'ont dit exactement ?

LA MERE

Ils voulaient relever le compteur.

LE FILS

Ils avaient une carte ? Tu leur as demandé leur carte ?

La mère fait non de la tête.

La fille les rejoint du fond de l'appartement.

LA FILLE, *catastrophée, au frère*

Ils ont pris tous ses bijoux.

LA MERE

C'est ce que je vous ai dit.

Un temps. Les trois restent figés dans l'entrée. Stupéfaits.

LE FILS

Tu les as pas vus aller dans ta chambre ?

LA MERE

Non. J'étais dans la cuisine avec le grand qui m'a demandé un verre d'eau. L'autre devait relever le compteur...

LA FILLE, *s'emporte*

Mais pourquoi tu les as laissés entrer ? On laisse pas des inconnus entrer chez soi comme ça !

LA MERE, *se défend*

C'était des agents EDF. Comment j'aurais pu savoir ?

LA FILLE

C'était des faux agents EDF, maman ! Tu comprends ça ?! Tu regardes pas la télé ? Tu regardes pas le journal ? Ça arrive tous les jours des histoires comme ça ! Des vieux qui se font abuser.

LE FILS, *plus doux*
Il faut se méfier, maman.

LA MERE
Si il faut se méfier de tout le monde alors...

LA FILLE
Maman, tu te rends compte ? Tu te rends compte de ce qui aurait pu t'arriver ?... On ne sait pas de quoi ils sont capables ces types... Tu imagines ce qu'ils auraient pu te faire si tu avais résisté ? Toute seule au beau milieu de l'après-midi...

La mère se trouble. Elle est gagnée par la peur.

LA MERE
Pourquoi tu dis ça ?

LA FILLE
Qu'est-ce que tu veux que je te dise ? Tout va bien ? C'est pas grave ? Tu ouvres la porte à n'importe qui et on attend de voir ce qui se passe ?

LE FILS
C'est normal qu'on s'inquiète, maman.

LA MERE
Mais ils n'étaient pas méchants. Ils ne m'ont rien fait.

LA FILLE, *se tourne vers son frère*
Moi, ça me rend folle d'imaginer ça. On peut pas la laisser comme ça. C'est pas possible. Il faut trouver une solution.

LE FILS
Qu'est-ce que tu veux qu'on fasse ?

LA MERE, *s'emporte, au bord des larmes*
Ça suffit maintenant. Laissez-moi tranquille. Il ne s'est rien passé de toute façon. Il ne s'est rien passé.

Elle leur tourne le dos, pénètre dans le salon et va s'asseoir sur le canapé. Elle reste immobile, pétrifiée.
Les enfants la regardent. Ils prennent conscience de l'état de choc dans lequel est leur mère.
Après un temps, ils se dirigent vers elle. Ils l'encadrent. La fille s'assied à côté d'elle. Elle pose sa main sur son épaule.

LA FILLE
Maman... Ça va ?...