

LES DROITS DES VICTIMES À DES SERVICES DE QUALITÉ

Forum Européen des services d'aide aux victimes



Le Forum Européen des services d'aide aux victimes

Le Forum Européen a été créé pour :

- ◆ promouvoir le développement des services d'aide aux victimes en Europe
- ◆ favoriser l'indemnisation juste et équitable, sans condition de nationalité, des victimes d'infractions en Europe
- ◆ améliorer les droits des victimes en Europe dans le cours du procès pénal et auprès des autres institutions

Copyright © 1999 European Forum for Victim Services

Cranmer House, 39 Brixton Road, London SW9 6DZ (UK)
Tél. 0171 582 9166 Fax 0171 582 5712

Traduction Inavem 2000
(Avec le soutien de Annie Mazzocco Lo Verso)

Les publications du Forum Européen

Ce document est le troisième d'une série de publications du Forum Européen relatives aux droits des victimes.

En 1996, le Forum Européen publiait ses *Recommandations sur les droits des victimes dans le cours du procès pénal*, relatives aux principes directeurs et aux droits fondamentaux dont les victimes doivent bénéficier dans le cours du procès pénal.

En 1998, le Forum Européen publiait ses *Recommandations sociales en faveur des victimes d'infractions pénales*, relatives aux effets de la victimation sur l'existence des victimes et aux droits qui doivent être reconnus aux victimes en termes de soins, de revenus, de vie privée, d'indemnisation et de services, et dans le cadre de la sécurité de leur domicile, de leur travail ou de leur scolarité.

Cette dernière *Recommandations sur les droits des victimes à des services de qualité* détermine les critères de qualité dont le Forum Européen considère qu'ils doivent être adoptés par toute organisation qui propose des services d'aide aux victimes. Les organisations membres du Forum Européen se sont engagées à suivre ces directives dans leurs actions mises en œuvre en faveur des victimes d'infractions.

RECOMMANDATIONS

Principes généraux

- ◆ L'accès des victimes à des services d'aide aux victimes gratuits, pourvus de personnels professionnels et bénévoles qualifiés, doit être reconnu comme un droit fondamental.
- ◆ Le Forum Européen des services d'aide aux victimes s'engage dans la mise en œuvre de services d'aide aux victimes qui :
 - ✓ reconnaissent les difficultés des victimes
 - ✓ informent les victimes de leurs droits
 - ✓ proposent une aide psychologique, un soutien moral et une aide pratique dans le cadre des enquêtes et des procédures
 - ✓ orientent si nécessaire les victimes vers des services spécialisés.

Le Forum Européen considère que les gouvernements des pays européens doivent soutenir la mise en œuvre de ces services

Droits des victimes

Les victimes d'infractions ont droit à :

- ◆ un égal accès aux services d'aide aux victimes
- ◆ l'aide de personnels compétents et formés
- ◆ l'assistance de services gratuits
- ◆ la confidentialité des services rendus
- ◆ leur autonomie personnelle dans les prises de décisions
- ◆ l'indépendance des services.

Déclaration des principes

- a) En Europe, des associations viennent en aide aux victimes d'infractions depuis plus de 20 ans. De nombreuses organisations membres du Forum Européen comptent au moins dix ans d'expérience dans leur action d'aide aux victimes et certaines même plus de quinze années d'expérience. Le nombre des victimes qui entrent en contact chaque année avec les services d'aide aux victimes en Europe est estimé au minimum à 1.200.000. L'un des premiers objectifs du Forum Européen est de "*promouvoir le développement des services d'aide aux victimes en Europe*".

Le nombre de victimes aidées est certes une donnée essentielle pour apprécier le rôle des services d'aide aux victimes. Le Forum Européen ne souhaite pas s'arrêter cependant à des considérations quantitatives. La qualité des services prodigués aux victimes est depuis longtemps reconnue comme également essentielle.

- b) Les infractions sont identifiées normalement suivant la description des faits qui apparaît dans les rapports de police. Les conséquences les plus évidentes d'infractions sont les dommages et les préjudices qui sont causés aux biens des victimes et les blessures physiques qui résultent de violences. Les préjudices consécutifs aux lenteurs relatives aux procédures d'indemnisation ainsi qu'au remplacement des biens endommagés sont moins souvent reconnus.

RECOMMANDATIONS

- c) Pour la majorité des victimes toutefois, ces difficultés administratives sont beaucoup moins importantes que les conséquences psychologiques inattendues d'une infraction. Il est admis généralement que les infractions causent plus de détresse que des accidents avec des dommages ou des blessures similaires. Les blessures physiques causées intentionnellement sont surmontées plus difficilement que les blessures accidentelles, de même que la disparition de biens consécutive de vols est supportée moins aisément que si ces biens avaient été simplement égarés. Le facteur commun à toutes les infractions réside dans le fait que l'acte est perpétré sciemment par un autre être humain, qu'elles qu'en soient les motivations -la jalousie, la pauvreté, la colère, la haine, la drogue ou l'alcool-, les victimes et leurs familles les perçoivent comme des actions personnelles précisément dirigées contre elles.
- d) Les nombreux préjudices qui s'ajoutent aux conséquences immédiates d'une infraction doivent être pris en compte : une perte d'estime pour le genre humain, une perte d'assurance dans sa capacité à se protéger soi-même et ses biens, et une perte de confiance sur l'idée d'un monde ordonné.
- e) Les services d'aide aux victimes ont pour objectif d'aider les victimes à retrouver leur équilibre sur un plan affectif, psychologique, social et pratique, en se proposant d'identifier leurs difficultés et de les soutenir dans leurs démarches.
- f) Les atteintes aux personnes et les atteintes aux biens sont une épreuve et une détresse pour les victimes. Elles peuvent s'aggraver ou bien être prolongées lorsque les victimes sont abandonnées à elles-mêmes. L'aliénation et la peur qui résultent d'une infraction sont naturelles, mais elles peuvent être prévenues. L'expérience a montré que les victimes surmontent mieux leurs difficultés psychologiques consécutives aux infractions, elles retrouvent également plus facilement leur équilibre, lorsque la possibilité leur a été offerte de s'exprimer rapidement, ouvertement et en toute confiance de leurs difficultés, face à des personnes formées pour leur apporter une aide appropriée. Les victimes sont soutenues également au travers d'une information sur leurs droits, leurs devoirs et les services auxquels elles peuvent avoir accès. De nombreux pays ont reconnu que des personnels formés pouvaient jouer un rôle essentiel dans la mise en œuvre d'un soutien individuel aux victimes d'infractions.
- Les organisations membres du Forum Européen considèrent que les pays européens devraient tous mettre en œuvre des services adaptés aux besoins des victimes, et devraient s'assurer en outre que toute victime d'une infraction est effectivement informée de leur existence ainsi que des modalités de prise de contact avec ces services.
- g) Les organisations membres du Forum Européen se donnent l'objectif de mettre en œuvre des services d'un niveau de qualité élevé, fondés sur la reconnaissance et la compréhension, ainsi que sur une approche sensible de l'expérience et des besoins des victimes d'infractions.

LES DROITS DES VICTIMES À DES SERVICES DE QUALITE

1 Égalité de l'accès

Les membres du Forum s'engagent à :

- ◆ mettre en œuvre des actions en faveur des victimes d'infractions
- ◆ communiquer au grand public et aux victimes en particulier, toute information relative aux actions d'aide aux victimes
- ◆ garantir que nulle victime ne souffrira de discrimination, directement ou indirectement, dans le cadre du service aux victimes eu égard à son âge, son sexe, sa sexualité, son handicap, sa race, sa culture, sa religion, son métier ou ses opinions politiques.

2 Recrutement et formation

Les membres du Forum s'engagent à :

- ◆ mettre en œuvre des procédures transparentes pour la sélection et le recrutement de leur personnel salarié et bénévole
- ◆ former et encadrer leurs personnels intervenant directement auprès des victimes d'infractions

3 Gratuité des services

Les membres du Forum s'engagent à :

- ◆ garantir la gratuité de l'accès des victimes aux services d'aide aux victimes.

4 Confidentialité

Les membres du Forum s'engagent à :

- ◆ garantir la confidentialité des informations communiquées par les victimes ou à propos de victimes – aucun

membre ne sera autorisé de ce fait à révéler à un tiers une information confiée par une victime ou à propos d'une victime, à l'exception des cas suivants :

- (a) la victime a donné son accord, ou
- (b) une obligation légale s'impose, ou
- (c) une considération morale s'impose

- ◆ disposer de procédures établies pour gérer ces situations d'exception
- ◆ ouvrir une procédure de réclamation pour traiter des atteintes au principe de confidentialité dont pourraient alléguer les victimes.

5 Autonomie

Les membres du Forum s'engagent à :

- ◆ respecter le droit des victimes à exercer leur libre choix et à participer activement à leur réparation
- ◆ respecter le droit des victimes de garder toute information qu'elles ne souhaitent pas communiquer
- ◆ proposer aux victimes l'ensemble des solutions envisageables, en toute honnêteté et avec la compréhension requise
- ◆ encourager les victimes à retrouver leur autonomie et leur indépendance.

6 Indépendance

Les membres du Forum s'engagent à :

- ◆ proposer des services indépendants en étroite collaboration avec les institutions et les autres organismes compétents
- ◆ communiquer à l'attention du grand public, et des victimes en particulier, la nature indépendante de leurs services.