

**L'aide aux victimes : 20 ans après**  
Autour de l'œuvre de Micheline Baril

Pau, 12 avril 2002

***L'actualité du réseau français d'aide aux victimes***

Jean-Luc Domenech, Directeur de l'Inavem

Que sont devenues les associations d'aide aux victimes : 20 ans après ? L'Avipp, "Association d'Aide aux Victimes et d'Information sur les Problèmes Pénaux", fêtera ses 20 ans le 13 juin prochain à Rouen, à l'occasion des assises nationales des associations d'aide aux victimes, dont la conférence annuelle sera consacrée au thème des accidents collectifs. Cette association a été l'une des premières à avoir été créée en France, s'inspirant du rapport d'études et de propositions sur l'aide aux victimes du Professeur Paul Milliez d'une part, et des nouvelles orientations de politique criminelle relatives à la protection des victimes du ministre de la Justice, Robert Badinter d'autre part. D'autres associations ou services se sont ensuite installés à Besançon, Colmar, Epinay-sur-Seine, Grenoble, Lyon, Marseille, Montpellier, Paris, Perpignan, Saint-Étienne et Strasbourg. Environ 60 associations étaient réunies en colloque national à Marseille au mois de juin 1986, lorsqu'elles décidèrent de la création d'une association nationale, l'Institut national d'aide aux victimes et de médiation, dont la vocation serait d'assurer l'animation et la coordination du réseau national des associations d'aide aux victimes.

En 2002, 150 associations couvrent l'ensemble du territoire national. Environ 650 bureaux d'accueil sont ouverts aux victimes, installés dans des locaux neutres ou au sein d'institutions ou services ciblés : les tribunaux de grande instance, les maisons de justice et du droit, les commissariats de police et les services d'urgences médicales. Les associations d'aide aux victimes reçoivent 175 000 demandes d'intervention tous les ans. 60 % de ses demandes concernent des affaires pénales, notamment des violences physiques (56,20 %), des atteintes aux biens (26,70 %) et des accidents de la circulation (13,70 %). Françoise Lemelle qui, avec sa collègue Anne-Marie Lerebours, fut recrutée à

Rouen en 1982, fera valoir son droit à retraite à l'issue des Assises Nationales 2002. La page se tournera ainsi progressivement des précurseurs de l'aide aux victimes dans les associations. Trois évolutions en tendance du réseau national des associations d'aide aux victimes doivent être observées sur 20 ans. Elles concernent d'une part le contenu des missions d'aide aux victimes des associations, leur projet de service et leurs méthodes d'intervention d'autre part et enfin, le profil des intervenants et la structure des associations.

**Les missions d'aide aux victimes des associations**

Les activités des associations se sont essentiellement orientées dans un premier temps vers l'information des victimes sur leurs droits, leur accès à la justice et à l'indemnisation. Elles ont néanmoins eu très tôt conscience des difficultés psychologiques des victimes, qu'elles résultent immédiatement du traumatisme des violences subies ou des aléas de leur reconnaissance. 10 années auront été néanmoins nécessaires avant que les associations ne précisent leurs critères d'intervention de manière collective et formelle. Elles se sont d'abord engagées sur une charte des services (1993) et ensuite sur un code de déontologie (1996). Les associations écoutent les victimes et évaluent leurs difficultés. Elles proposent dans le cadre d'entretiens, une aide psychologique et une information sur leurs droits aux victimes d'infractions. Celles-ci peuvent aussi solliciter un soutien dans leurs démarches administratives et sociales. Les associations d'aide aux victimes recherchent la restauration de la dignité et de l'autonomie de la victime. Elle doit être soutenue comme acteur du processus de réparation des préjudices subis. Les mesures répressives qui s'appliquent aux délinquants ou aux criminels ne sont pas

considérées comme nécessairement favorables aux victimes. Ce cadre général est devenu aujourd'hui, le socle d'intervention des associations d'aide aux victimes, sur lequel se développent et s'évaluent leurs activités. Les associations ont déterminé dans une première phase les principes généraux de leur intervention en faveur des victimes. Elles pouvaient dès lors les décliner, concernant les besoins spécifiques de certaines victimes, ou les circonstances particulières de survenance d'infractions.

Les parents d'enfants victimes ont attiré les premiers l'attention des associations sur leur situation de victimes indirectes. Les associations d'aide aux victimes se sont en outre mobilisées sur les missions d'administration ad hoc destinées à la représentation des mineurs victimes en justice. Les assises nationales 2001, organisées à l'initiative de l'association Apavim, ont sensibilisé le réseau national d'aide aux victimes aux difficultés particulières des personnes âgées victimes. Des initiatives concernent l'accueil des victimes étrangères d'une part, touristes victimes ou résidents permanents, et la création de services adaptés à leurs difficultés particulières d'autre part. Dès 1992, l'accident aérien du Mont Sainte Odile et la catastrophe de stade de Furiani, les associations d'aide aux victimes se sont mobilisées auprès des victimes et familles de victimes d'accidents collectifs. Les attentats survenus à Paris en 1995 et 1996 les ont entraînés à s'organiser pour faire face aux situations de victimisation de masse. Elles s'inscrivent désormais dans tous les dispositifs de gestion des crises, consécutifs d'accidents de transports, aérien, ferroviaire ou automobile, de catastrophes industrielles ou d'actes de terrorisme. De nombreux accords nationaux ou régionaux ont en outre été signés avec le secteur bancaire, des organisations commerciales ou des entreprises de transports. Ils concernent des victimes en situation professionnelle ou sur leur lieu de travail. Ces accords s'adressent souvent aussi aux clients ou usagers des entreprises exposées, par exemple avec la société nationale des chemins de fer (Sncf) ou la régie autonome des transports parisiens (Ratp). Le ministère des Affaires Étrangères communique systématiquement à l'Inavem, les coordonnées des Français victimes de violences graves lors de séjour à l'étranger ou

de leurs familles. Une convention a été signée en 1998 avec le ministère de l'Éducation Nationale, elle favorise la rencontre des associations et des personnels, élèves ou parents d'élèves, victimes de violences en milieu scolaire.

### **Le projet de service et les méthodes d'intervention**

En 20 ans, les méthodes d'intervention des associations d'aide aux victimes ont évolué d'une gestion de la demande vers une offre de service aux victimes. Au début des années 80, les victimes devaient être soit très bien informées, soit relativement chanceuses pour entrer en relation avec une association. La tendance était en outre de considérer que dans son propre intérêt, la victime devait demander une aide, voire la réitérer, plusieurs fois en direction d'un même service ou autant de fois qu'elle devrait avoir recours à un service différent. Les choses se passaient comme si la victime avait été considérée comme un être rationnel, dénué d'affects, gestionnaire de ses difficultés. De nombreuses études relatives au sentiment d'isolement des victimes et l'expérience pratique des orientations de victimes entre services ont montré qu'il était nécessaire d'aller au-devant d'elles d'une part, pour leur proposer une aide et une assistance, et d'assurer d'autre part une liaison et relais entre services accueillants les victimes. Le fonds du problème restait cependant que sans connaître l'existence d'une association ou d'un service d'aide aux victimes, la victime ou ses proches auraient été bien en mal de deviner leurs coordonnées, leurs actions et le bénéfice qu'elles pourraient en retirer.

Le renforcement de l'accès des victimes aux services des associations est devenu un véritable leitmotiv. Les associations ont inscrit dans leur déontologie qu'elles accueillent toute personne victime d'une infraction. Ce principe demeure encore très souvent virtuel si la victime ignore l'existence de l'association. Les associations d'aide aux victimes ne sont d'ailleurs pas les seules concernées à travers la question de l'information des victimes. Comment peut-on admettre aujourd'hui que de nombreuses victimes ne bénéficient d'aucun soutien psychologique, que seulement 20 à 30 % des victimes éligibles du fait de violences graves saisissent

effectivement les commissions ad hoc de leurs demandes d'indemnisation ? Les victimes ont certes le droit à l'oubli diront certains, elles ont certes la liberté de décider ou non de faire valoir leurs droits, mais encore doivent-elles être dûment informées de leurs droits, pour ensuite se prononcer en connaissance de cause.

Deux nouvelles dispositions du code de procédure pénale, issues de la loi du 15 juin 2000 sur la présomption d'innocence et les droits des victimes, prévoient que les services enquêteurs sont tenus d'informer les victimes de l'existence d'une association d'aide aux victimes d'une part, et que le procureur de la République peut recourir aux services d'une association pour assister une victime d'infraction d'autre part. Le législateur reconnaissant l'existence du service des associations, celui-ci ne peut plus être considéré comme facultatif, mais devient nécessaire à l'administration de la justice en faveur des victimes. D'autres initiatives, telle la création du numéro national d'aide aux victimes, accessible du lundi au samedi de 10h00 à 22h00 au tarif d'une communication locale, le développement de permanences spécialisées des associations et la signature de conventions ou de protocoles, aussi bien avec des administrations qu'avec des entreprises, concourent également à améliorer la connaissance des victimes concernant l'existence des associations comme des autres acteurs de l'aide aux victimes.

### **Le profil des intervenants et la structure des associations**

Les intervenants bénévoles, majoritaires dans les années 80 au sein des associations, ont été progressivement dépassés en nombre par l'embauche de salariés permanents. Notamment, l'exigence d'une large amplitude d'ouverture des services des associations a rendu nécessaire le recrutement de coordonnateurs, en même temps que la spécialisation des interventions nécessitait elle-même l'intervention de juristes et de psychologues professionnels. 600 salariés permanents (400 ETP), juristes, psychologues et travailleurs sociaux intervenaient en 2000 au sein du réseau national des associations d'aide aux victimes. Les bénévoles s'inscrivant dans l'accueil des victimes étaient

au nombre de 400 (60 ETP). Les salariés assuraient ainsi 87 % des activités d'accueil des victimes contre 13 % s'agissant des bénévoles. L'Inavem et les associations d'aide aux victimes ont déterminé un cadre minimum commun d'intervention de nature à garantir leurs services aux victimes sur l'ensemble du territoire. L'objectif sera à terme de pouvoir assurer, sur l'ensemble des 100 départements français et des ressorts des tribunaux de grande instance, la permanence d'associations s'appuyant sur une équipe professionnelle, composée au minimum d'un coordonnateur de service, de deux spécialistes : juriste et psychologue, ainsi que d'accueillants, généralistes de l'aide aux victimes, spécialement formés à l'évaluation et au suivi des difficultés des victimes.

Parallèlement, les associations devront sans aucun doute s'interroger sur la meilleure manière d'intégrer les bénévoles à leur action d'aide aux victimes. Peut-être s'agira-t-il d'envisager de nouvelles formes d'intervention favorisant le recours aux bénévoles. Nous pourrions concevoir par exemple que des bénévoles puissent se rendre auprès des victimes, à leur domicile ou à l'hôpital, pour une première prise de contact, un soutien moral et des conseils pratiques. Les bénévoles pourraient être sollicités aussi pour accompagner les victimes dans leurs démarches sociales ou administratives. Le bénévolat dans les associations d'aide aux victimes ne se conjugue pas cependant toujours avec une activité en relation directe avec les victimes. Les fonctions d'administration des associations sont également le fait de bénévoles. Les 500 bénévoles, membre des bureaux des associations, sont en général très actifs, dans leurs fonctions de président, secrétaire ou trésorier notamment, ou bien en qualité de personnes ressources, même si très souvent, les activités courantes de l'association sont assurées dans le cadre d'une délégation confiée aux salariés permanents. C'est toute une économie des relations entre bénévoles et salariés qui doit être mise en oeuvre. L'Inavem soutiendra l'intervention des bénévoles au sein des associations d'aide aux victimes, aussi bien au niveau des instances dirigeantes que quotidiennement dans l'accueil des victimes. À quel statut se rattacherait des associations sans bénévoles, dont les salariés seraient devenus

de fait les seuls dirigeants. Jacques Faget, sociologue du droit à Bordeaux et auteur du Rhizome Pénal, ouvrage qui analyse les contributions externes à l'institution pénale, celles des personnes physiques ou des associations personnes morales, nous dirait qu'elles deviennent des entreprises du secteur social, dont l'objet devient moins le contenu d'un service que son développement économique ou sa rentabilité immédiate.

Quel est l'avenir des associations d'aide aux victimes : 20 ans après ? Ces associations ont été longtemps, avec le ministère de la Justice et les associations de victimes, seules aux côtés des victimes. Les vocations se multiplient aujourd'hui, cellules d'urgence médico-psychologiques, néo-victimologues issus des diplômes universitaires, sociétés anonymes de services aux victimes, financées par les entreprises ou les assurances. Les associations, pionnières de l'aide aux victimes, se sentent parfois dépossédées d'un savoir-faire, d'une expérience, d'une antériorité. Pourtant, ces nouveaux engagements dans l'aide aux victimes, résultent aussi du travail militant des associations depuis le début des années 80, pour que l'ensemble du corps social reconnaisse les victimes, leurs besoins et leurs attentes. Les associations doivent donc trouver à se repositionner au sein d'un espace qu'elles n'occupent plus seules, en institutionnalisant notamment leur intégration aux dispositifs publics de prise en charge des victimes, par la réaffirmation d'une compétence globale en relation avec les difficultés des victimes, par la signature ensuite de protocoles d'intervention avec les cellules d'urgence médico-psychologiques, avec les préfetures dans le cadre des plans d'urgence...

Les associations doivent en outre poursuivre leur double démarche de spécialisation et de professionnalisation. C'est seulement à travers cette démarche qu'elles obtiendront une reconnaissance, parce que leurs interventions pourront être perçues comme distinctes de celles des autres acteurs engagés dans le champ de l'aide aux victimes, et intégrées comme élément incontournable dans la mise en œuvre d'actions concertées en faveur des victimes. L'avenir dira ce qu'il adviendra de l'aide aux victimes dans les associations. Une chose est néanmoins certaine, aider les victimes c'est avant toute chose leur reconnaître une autonomie et les moyens d'en user. De quelle autonomie disposeraient cependant les victimes sans droit à l'information ? La formule consacrée suivant laquelle les victimes doivent être actrices de leur cursus de réparation serait pure incantation si l'information leur était retenue. Ce droit à l'information leur étant acquis, l'autonomie des victimes et la reconnaissance effective de leur rôle d'acteur passera également par leur appréciation personnelle des services proposés, au-delà de la parole des représentants officiels des associations de victimes certes légitimes, mais dont le discours s'institutionnalise toujours à terme, lorsqu'il n'est pas tout simplement instrumentalisé suivant le rôle que leur imposent les pouvoirs publics. Autrement dit, les services publics et le secteur associatif, voire le secteur marchand concerné, énoncent en commun leur engagement solidaire en faveur des victimes. Quels moyens sommes-nous néanmoins disposés à accorder aux victimes pour qu'elles puissent participer directement de l'évaluation des services qui leur sont destinés.