

Présidence de Hubert BONIN

26<sup>th</sup> Assises nationales à Agen  
« L'enfant : enjeu, otage du conflit familial »

- La Plate-Forme Téléphonique de l'INAVEM a 10 ans
- Financement de l'aide aux victimes associatives par la responsabilisation des auteurs « Contre l'abus de victime » reprise par 4 propositions de lois
- Partenariat INAVEM/ANISCG (Intervenants sociaux en commissariat et gendarmerie)
- Partenariat INAVEM/FBIVAC (Fédération des associations de victimes d'accidents collectifs et attentats)
- 1<sup>re</sup> semaine conjointe de l'INAVEM et son réseau par le ministère de la santé et de la justice pour l'affaire du Benfluorex (Mediator)
- Création de cette exposition sur 30 ans d'aide aux victimes pour la Journée européenne du 22 Février
- 1<sup>er</sup> module de formation pour animer des Rencontres Détenus-Victimes dans le cadre de la Justice restaurative



- Généralisation des bureaux d'aide aux victimes (BAV) dans les 160 tribunaux de grande instance
- Membre fondateur du TeSS (Téléphonie Sociale et en Santé) nouvellement créé
- Enquête nationale sur la situation financière des associations d'aide aux victimes
- Mobilisation de l'INAVEM et de son réseau pour l'avenir de l'aide aux victimes 1<sup>er</sup> pétition et plaidoyer pour les Victimes
- Finalisation du nouvel outil de suivi et de gestion des activités des AAV INAVEM Pro-Gest progiciel à interface Internet en ligne pour le 1<sup>er</sup> janvier 2013
- Nouvelle campagne de communication du 08VICTIMES

25 d'engagement et d'actions au service des victimes



25 Ans

d'engagement et d'actions au service des victimes



FÉDÉRATION NATIONALE D'AIDE AUX VICTIMES ET DE MÉDIATION

1981 - 1985 : Naissance du mouvement d'aide aux victimes en France

Mise en place d'une Commission d'études par Robert Badinter, présidée par Paul Miliez



1981

Rapport Miliez proposant la création d'un réseau d'aide aux victimes

2 juin 1982, communication de Robert Badinter lors du Conseil des ministres

Mise en place au ministère de la Justice d'un bureau de la protection des victimes et de la prévention rattaché à la Direction des Affaires Criminelles et des Grâce (DACG)

1982

Création des 3 premières associations d'aide aux victimes à Rouen, Colmar et Lyon



C. Ad. photo C. Gagné - INAVEM



1983

Ligne budgétaire au ministère de la Justice visant à favoriser la création d'associations d'aide aux victimes

1<sup>re</sup> journée d'étude sur l'aide aux victimes à l'École Nationale de Magistrature



1984

Résolution 40/34 ONU du 29/11/1985 - Déclaration des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité et aux victimes d'abus de pouvoir > « On entend par victimes des personnes qui individuellement ou collectivement ont subi un préjudice, notamment une atteinte à leur intégrité physique ou mentale, une souffrance morale, une perte matérielle ou une atteinte grave à leurs droits fondamentaux, en raison d'actes ou d'omissions qui entraînent les lois pénales en vigueur dans un Etat Membre, y compris celles qui proscrirent les abus criminels de pouvoir. »

1985



1<sup>re</sup> Assises nationales à Paris Journées des services d'aide aux victimes

2<sup>th</sup> rencontres nationales de l'aide aux victimes et de la médiation à Strasbourg

Rapport 2011

## SOMMAIRE

<b>Rapport moral</b>	<b>3</b>
Hubert Bonin, Président	
<b>Rapport général</b>	<b>7</b>
Sabrina Bellucci, Directrice	
<b>Les services de l'INA VEM</b>	<b>8</b>
<b>Instances élues et permanents</b>	<b>9</b>
<b>Actions vers le réseau</b>	<b>10</b>
<b>MISSION D'INFORMATION, D'ACCOMPAGNEMENT ET DE CONSEIL</b>	<b>10</b>
Au quotidien	10
Par la formation	14
Par Projets et actions	15
Focus « Nouveaux conventionnements »	20
<b>OUTILS</b>	<b>21</b>
Enquêtes réseau	21
Délocalisation des formations	23
Supports de communication et événements	24
Focus « Outils innovants »	24
<b>Prise en charge des victimes</b>	<b>27</b>
<b>PRISE EN CHARGE INDIVIDUELLE</b>	<b>27</b>
Focus « 10 ans de téléphonie sociale »	31
<b>PRISE EN CHARGE COLLECTIVE DES VICTIMES</b>	<b>32</b>
Événements collectifs	32
Grands procès	41

---

<b>PRISE EN CHARGE DE PUBLICS SPÉCIFIQUES</b>	<b>42</b>
Salariés et agents victimes	42
Français victimes à l'étranger	46
Familles d'enfants disparus	47
Victimes dans le milieu sportif	49
Sociétaires de la MAIF	49
Victimes en milieu scolaire	50
<b>Mandats Judiciaires</b>	<b>53</b>
<b>MÉDIATION PÉNALE</b>	<b>53</b>
Focus Bilan enquête médiation	53
<b>ADMINISTRATEUR AD HOC</b>	<b>56</b>
<b>Rayonnement National et International</b>	<b>57</b>
<b>AU NIVEAU NATIONAL</b>	<b>57</b>
Formation des partenaires	57
Information et promotion de la fédération	59
Nouveaux partenariats et rencontres institutionnelles	61
Expertise	63
<b>À L'INTERNATIONAL</b>	<b>65</b>
Collaboration européenne	65
Expertise au service des pays étrangers	66
Coopération Franco-Québécoise	68
<b>Rapport financier</b>	<b>69</b>
Bilan	69
Résultats	70
Résultats analytiques	71
Prévisionnel 2012	72
Annexe comptable	73
<b>Annexes</b>	<b>77</b>
Tableau des événements collectifs	77
Tableau « conventions nationales »	77
o8VICTIMES : une utilité sociale au service des victimes	79
<b>Notes</b>	<b>80</b>

---

## HUBERT BONIN, Président de l'INAVEM

L'INAVEM et son réseau associatif sont porteurs, à titre principal, de la politique publique d'aide aux victimes dans notre pays.

Depuis trente ans Robert Badinter a fait le choix du recours à la structure associative pour mettre en œuvre des actions en faveur des victimes. C'est un choix politique fondateur, jamais remis en cause à ce jour. L'aide aux victimes associative a fait la démonstration de sa pertinence par sa souplesse, sa créativité, sa capacité d'adaptation.

Elle est, en outre, d'un coût bien moins élevé que celui d'une structure de type administratif. Elle permet ainsi d'allier la compétence technique au supplément d'âme que nécessite la prise en charge de la victime.

À l'occasion du 25<sup>ème</sup> anniversaire de l'INAVEM, il apparaît tout à fait essentiel de rappeler les éléments de force qui font la spécificité de notre dispositif associatif et les valeurs fondamentales auxquelles s'adosse notre conception de l'aide aux victimes.

L'aide à la victime c'est d'abord l'écoute personnalisée, l'information sur les droits, celle sur la réparation matérielle et indemnitaire et l'orientation procédurale.

L'aide à la victime c'est aussi le soutien personnel, psychologique et social dans l'urgence et l'immédiateté comme dans la durée.

L'aide à la victime c'est enfin **une prise en charge globale de caractère généraliste et pluridisciplinaire.**

Si la générosité et l'empathie demeurent, le bénévolat des débuts a cédé le pas dans les actions de terrain à une nécessaire et indispensable professionnalisation. Les accueillants sont ainsi devenus des techniciens juristes, psychologues, travailleurs sociaux.

L'aide aux victimes associative est également encadrée dès l'origine par des règles éthiques fortes qui ont été fixées par notre code de déontologie et la charte des services : les principes essentiels sont **la gratuité, la confidentialité, la neutralité et l'impartialité outre le respect de l'autonomie de la victime.**

Nous revendiquons notre indépendance vis à vis de nos mandants laquelle s'illustre dans **le principe essentiel de l'autonomie associative.** Nous sommes très attachés à ce modèle que nous continuons à défendre et qui correspond à nos valeurs fondamentales et éthiques.

L'INAVEM et son réseau national continuent de bénéficier **d'une réelle reconnaissance institutionnelle** au plan national et local et nous sommes l'interlocuteur privilégié du ministère de la Justice mais aussi des parlementaires comme des élus locaux ou des représentants institutionnels.

Au cours de l'année 2011 cette large reconnaissance s'est illustrée de façon marquante à travers plusieurs événements.

**Le premier d'entre eux, le rapport de la Cour des Comptes**, toujours très attendu et faisant autorité, a procédé à une évaluation de la politique d'aide aux victimes. Il reconnaît à l'INAVEM la pleine capacité à être l'opérateur principal, « **le premier partenaire du ministère de la Justice** qui apporte, au demeurant, sa contribution à l'animation et à la définition de la politique d'aide aux victimes ». Il constate que la baisse annoncée des subventions du ministère de la Justice de l'ordre de 10 % a pour effet « de fragiliser les associations » et « de renforcer les incertitudes malgré les objectifs ambitieux du ministère pour consolider le maillage territorial et permettre la mise en place des bureaux d'aide aux victimes ».

Le rapport constate au plan financier « le retrait partiel sinon total des collectivités territoriales et le manque de coordination et de complémentarité des autres financements eux aussi mal assurés ».

La Cour des Comptes déplore enfin le déficit d'évaluation et de coordination au plan local notamment par les magistrats délégués à la politique associative.

L'INAVEM avait d'ailleurs eu l'occasion d'aborder tous les points susmentionnés lors de son audition circonstanciée par la Cour des Comptes.

**Le second événement à relever est le rapport parlementaire établi par la députée Marie-Louise Fort**, lequel souligne également la place prépondérante de l'INAVEM dans le paysage de l'aide aux victimes. Parmi ses vingt propositions de réformes ce rapport reprend nombre de nos suggestions faites à

Mme Fort, parmi lesquelles il convient de citer « la sanctuarisation du budget des associations », « l'instauration de la contribution victimes », la mise en œuvre de la directive européenne et le développement d'une action interministérielle pour l'aide aux victimes.

**Le troisième événement** notable tient à la mise en place des **cinquante bureaux d'aide aux victimes** tels qu'ils avaient été annoncés à titre expérimental en 2009.

Il convient de souligner que tous ces bureaux sans exception ont été confiés à nos associations. C'est le fruit du partenariat pérenne, fructueux et confiant entretenu depuis longtemps entre les associations du réseau et les juridictions. Cependant **la dotation standard de 20 000 € par bureau** ne permettra pas la tenue de celui-ci en équivalent temps plein. Nous demeurons favorables à ce dispositif qui permet de regrouper en un même lieu, proche des victimes, toutes nos interventions auprès des juridictions.

Cependant, nous souhaitons obtenir **une clarification de la politique d'aide aux victimes du ministère de la Justice qui ne saurait se limiter au seul lieu Justice**. Or la généralisation des bureaux d'aide aux victimes instaurée par le décret du 7 mai 2012 nécessitera que soit dégagé le financement spécifique correspondant. En effet, nous souhaitons impérativement préserver nos champs d'action antérieurs tels que notre présence dans les commissariats de police et gendarmerie, dans les hôpitaux et les quartiers etc., là où se rencontrent les victimes et ce au plus près de l'événement traumatique.

**Le quatrième événement marquant**, gage de notre forte reconnaissance tient au **mandat conjoint donné par les ministères de la Santé et de la Justice** à notre réseau pour assister les victimes dans ce qu'il est convenu d'appeler « **le scandale sanitaire du Mediator** ».

Ce mandat est très large parce qu'il comporte « l'accompagnement humain des victimes et de leurs proches » et « l'information des victimes pour l'accès à leurs droits ».

Cette mission nous a donné l'occasion de mobiliser en même temps la plateforme téléphonique o8VICTIMES et le réseau territorial car nombre de victimes ont d'abord sollicité la plateforme pour être ensuite renvoyées au plan local.

Comme méthodologie d'action, nous avons mis à profit et adapté l'expérience acquise en matière d'accident collectif notamment en diffusant au réseau associatif les quatre notes de liaison très documentées permettant de répondre à la diversité des situations et des questions posées par les personnes victimes de la prise de ce médicament.

Cet **événement sériel nouveau dans le domaine sanitaire** va nous amener, en relation avec notre **Conseil Scientifique**, à modéliser une méthodologie d'action plus adaptée à ce type d'événement impliquant un très grand nombre de victimes et de nombreuses réponses possibles à tous points de vue.

Enfin, la proposition de **Directive Européenne** sur l'aide aux victimes faite par Mme V. Reding au printemps 2011 constitue bien le cinquième événement marquant.

Il nous paraît important de mentionner que Mme Reding s'est beaucoup inspiré du modèle français dont nous lui avons largement fait part lors de nos rencontres préalables. Il est tout à fait essentiel que **le ministère de la Justice et le Gouvernement apportent activement leur soutien à cette proposition de Directive**.

**Le fonds d'avance de trésorerie** voté à l'assemblée générale de l'INAVEM de Grenoble est devenu opérationnel en 2011 avec une ligne d'avance disponible de 80 000 €. Il a été mis en œuvre utilement en 2011 au bénéfice de l'ADAVIP de Perpignan.

Le présent rapport d'activité, d'une grande richesse, rend bien compte de la diversité et de la multiplicité des actions engagées au bénéfice des victimes.

Elles le sont depuis 2005 dans cette démarche volontariste d'animation et de proximité de la fédération INAVEM pour être au plus près de l'ensemble des acteurs de notre réseau associatif.

La règle d'or demeure pour tous les services de la fédération d'être avant tout au service des associations pour mieux servir les victimes. Ainsi en est-il tout particulièrement du service animation réseau dont les prestations nombreuses sont les plus directement perceptibles par les associations qu'il s'agisse de la veille juridique, du soutien à la gestion administrative et financière, du conseil à la résolution des situations de crise ou de toutes les problématiques afférentes aux accidents collectifs.

Le service animation réseau est aussi fortement engagé en soutien **au groupe cartographie** et participe activement aux actions et réflexions menées sur l'avenir et la structuration du réseau associatif et du schéma d'intervention.

Le service formation quant à lui fait un effort tout particulier dans la mise à disposition du réseau de formations renouvelées, transversales et mieux adaptées aux besoins et aux attentes. Ainsi la nouvelle formation proposée aux dirigeants associatifs, présidents et directeurs, est tout à fait pertinente et appréciée. Elle constitue un réel progrès en permettant la reconnaissance et la valorisation des élus lesquels constituent le noyau dur mais essentiel de nos bénévoles. Cette prestation de qualité leur permet d'exercer pleinement les responsabilités lourdes et de plus en plus techniques qu'ils doivent assumer.

Dans le même ordre d'idée, la **plateforme téléphonique o8 Victimes** fait partie intégrante de l'identité et de l'image de la fédération et du réseau associatif.

Par une première écoute de qualité pour toutes les victimes, puis en assurant le lien avec les associations par le renvoi ou la saisine directe, elle illustre là encore la proximité avec le réseau et la vitalité de tout notre dispositif au plan fédéral et local.

Cela ne doit cependant pas dissimuler **notre inquiétude à la perspective de l'ouverture à la concurrence de l'attribution du o8VICTIMES à compter de 2013** par la soumission aux règles des marchés publics. Si cela est inéluctable en raison des normes européennes, gageons que la spécificité qualitative des prestations que nous assurons aux victimes, sur le mandat de plusieurs ministères et en lien avec le réseau associatif, nous permettra de conserver ce service qui fait pleinement partie de notre identité et de notre mission d'intérêt général.

Pour l'avenir de la politique publique d'aide aux victimes, pour l'INAVEM et son réseau, pour sa structuration et surtout son financement, bien des questions essentielles sont posées à travers ce rapport moral.

La plus imminente, la plus inquiétante est la question du financement qui doit être clairement évoquée.

Nous connaissons une crise sans précédent plaçant plus de la moitié de nos associations en déficit voire en situation précaire.

Nombre d'entre elles ont déjà concrétisé des licenciements de personnel et des réductions d'actions ou envisagent d'y procéder.

Toutes les associations ont aujourd'hui épuisé leurs réserves de trésorerie ou provisions et sont mêmes confrontées à des échéances difficiles pour assurer le versement des salaires ou des charges.

Comment dans ces conditions envisager de poursuivre des actions et interventions de qualité au bénéfice de toutes les victimes, durement traumatisées et nécessitant la prise en charge et l'accompagnement de qualité dans l'urgence comme dans la durée

Jusqu'en 2010 le financement global de l'aide aux victimes avait été en légère hausse voire à la stabilité pour les dernières années.

À partir de 2011 les deux enquêtes nationales sur les financements menées par l'INAVEM montrent un net infléchissement à la baisse.

Ce qui est plus inquiétant c'est que toutes les sources de financement sont concernées.

Pour la première fois en 2011 et 2012 la logique de la RGPP affecte le programme 101 du ministre de la Justice **d'une baisse moyenne des subventions justice de 10 %** quant ce n'est parfois nettement plus en raison de variations locales inexplicables.

Ajouter à cela que malgré le soutien souvent très actif des collectivités territoriales à travers la politique de la ville leur contribution est souvent en diminution comme le sont les ressources contractualisées et tout particulièrement de la part Etat ainsi que celle du FIPD.

Il est paradoxal de constater que « le plan pluriannuel de prévention de la délinquance et de l'aide aux victimes » ne tient pas du tout ses promesses puisque, en cours d'année et revenant sur des engagements antérieurs perpétrés, le FIPD refuse de maintenir le financement d'actions pourtant ciblées comme prioritaires au plan précité.

**Il nous faut absolument obtenir une sanctuarisation de tous les financements** au niveau atteint en 2010 et tout particulièrement de celui du ministère de la Justice qui demeure encore notre ministère de référence lequel n'assure, au demeurant, que 30% du financement global du réseau associatif INAVEM.

Pour remédier à cette précarité financière s'agissant d'une véritable mission d'intérêt général, pour mettre fin à « cette quête permanente aux subventions », l'INAVEM réitère sa proposition tendant à la mise en place d'un financement complémentaire sous la forme « **d'une contribution victimes** ». Celle-ci consisterait en une contribution modérée assise sur les condamnations pénales et qui serait affectée au financement de l'action

d'aide aux victimes d'infractions pénales. A l'instar de ce système qui fonctionne très bien au Québec cela correspondrait aussi à un objectif de justice restaurative en faisant participer le condamné à la réparation personnelle et psychologique de la victime.

Notre « contribution victimes » a reçu l'aval de nombreux parlementaires pour avoir donné lieu récemment à quatre propositions de loi dont une émanant du groupe socialiste et divers gauche et signée notamment par Monsieur le Premier Ministre, Jean-Marc Ayrault. Nous formons le vœu pressant qu'elle donne lieu rapidement à un projet de loi du gouvernement.

Le présent rapport moral illustre bien les éléments de force de notre dispositif comme sa vitalité et les valeurs fondamentales de solidarité et générosité auxquelles s'adosse l'action d'aide aux victimes.

Nous ne renoncerons pas à cette plus-value associative, à cette part d'humanité et à ce supplément d'âme dans la reconnaissance et la prise en charge des victimes. Néanmoins des évolutions nécessaires et vitales sont à envisager.

Il faut être conscient que nous sommes confrontés à des enjeux complexes dès lors que l'aide aux victimes devient un véritable marché du droit et suscite une réelle concurrence tant de certains de nos partenaires que de nouveaux intervenants.

Pour être plus efficace sur le terrain comme dans la mise en œuvre de toutes les missions d'aide aux victimes, il nous faut demeurer créatifs et innovants afin de réfléchir aux évolutions possibles pour repenser, ensemble, l'aide aux victimes de demain.

Parce que nous sommes convaincus qu'il ne faut pas opposer victimes et auteurs, pas plus qu'il n'est nécessaire d'aggraver le sort de l'auteur pour mieux assurer la réparation globale de la victime, nos Assises annuelles consacrées au thème « Victime-Auteur, la possible rencontre » devraient nous apporter des réponses ou des pistes de réflexions nouvelles dans le champ de la justice restaurative.

## SABRINA BELLUCCI, Directrice de l'INAVEM

Le rapport d'activité 2011 fait à nouveau preuve de la richesse constante mais aussi renouvelée du travail des services de la fédération. Il illustre aussi, de façon toute particulière cette année, l'élargissement de notre champ d'intervention, la solidarité active envers le réseau et l'accroissement de notre rayonnement collectif et institutionnel.

Il est ainsi devenu plus que jamais évident que la fédération INAVEM et son réseau au travers de leur expertise, leurs outils et démarches prospectives sont des acteurs majeurs et reconnus de la prise en charge des victimes sur le terrain national, européen et international.

En 2011, comme opérateur efficace de la prise en charge des victimes, nous pouvons constater une sollicitation importante de la fédération INAVEM et de son réseau pour prendre en charge de nouvelles victimisations, pour émettre des avis sur des questions d'importance en matière de droits ou de dispositifs d'aide aux victimes.

### Quelques idées forces à retenir :

**Notre expertise** se révèle plus que jamais nécessaire aux acteurs institutionnels ou politiques pour évaluer les dispositifs d'aide aux victimes (contributions, auditions Parlement, Commission Européenne, CNAV, Assureurs ... )

**Notre expérience** est utilisée pour ériger des bonnes pratiques dans les divers champs de l'aide aux victimes

**Notre compétence** est mobilisée pour prendre en charge des victimisations d'un genre nouveau et d'ampleur massive : affaires sanitaires, attentats à l'étranger..

En somme, si notre structuration actuelle demeure fragile du fait d'un manque certain de moyens mais aussi de l'incertitude des politiques futures dans la prise en compte ou non des victimes, il semble que l'accomplissement avec éthique et professionnalisme de nos missions d'accompagnement en direction des victimes assoient le caractère essentiel et indispensable de notre action associative.

Beaucoup de chantiers restent à finaliser, beaucoup d'hypothèses doivent être explorées, beaucoup de réticences doivent être combattues, mais la certitude d'aujourd'hui bien que l'usure et la lassitude nous aient tous envahies, c'est qu'il nous faut travailler à la consécration et à la pérennisation du modèle français d'aide aux victimes.

En 2009, le rapport général se terminait par un questionnement « *Pourrons-nous encore réfléchir comme nos pairs fondateurs à notre engagement collectif pour les victimes, à ce qui fait sens dans la mise en œuvre de dispositifs en leur faveur ?* »

En 2012, ce rapport général s'adresse à l'ensemble de mes collègues de terrain qui ont le souci quotidien de faire perdurer notre action associative en direction des victimes, pris entre des équipes mobilisées mais fragilisées et des élus investis mais dont les arguments politiques ne réussissent plus à convaincre les décideurs de notre nécessité pour l'équilibre social.

À eux, je rappelle que ce rapport d'activité est l'illustration d'une force collective sous-estimée, d'un modèle opérationnel exceptionnel dans la prise en charge des victimes et d'une expertise très recherchée.

Ensemble, nous devons continuer à porter nos valeurs et notre engagement associatif sans concession.

Toutefois, ne faisons pas preuve d'arrogance ou de résistance stérile au changement, nous sommes un réseau vivant donc en capacité d'évolution et nous l'avons parfaitement démontré en nous adaptant à de nouvelles victimisations, aux restrictions budgétaires ou en développant de nouvelles modalités d'interventions auprès des victimes. L'évolution est nécessaire, nous devons y réfléchir ensemble, l'aide aux victimes de 2012 ressemble toujours à celle de 1983 dans sa part d'humanité mais elle s'est transformée de façon extraordinaire dans sa part de compétence. Il nous appartient collectivement de continuer à la faire évoluer pour trouver le modèle le plus efficace et pérenne d'intervention pour les victimes d'infractions pénales.

Pour ne pas tarir la source qui nous nourrit depuis 25 ans à savoir celle de notre engagement envers les victimes, nous nous devons de nous recentrer sur lui pour que demain notre action bienveillante et compétente trouve sa consécration dans la société française.

En cela, je tiens à remercier les services techniques de l'INAVEM dans toutes leurs diversités et richesses, les salariés dans toutes leurs compétences et idées dont le travail au quotidien consistent à soutenir, valoriser voire améliorer la prise en compte des victimes.

Je vous invite à lire plus que jamais ce rapport 2011 pour ressentir et appréhender ce qui fait l'identité du Réseau Inavem aujourd'hui.

## Animation Réseau

Créé en 1999, le service est aujourd'hui composé de trois chargés de mission et d'un coordonnateur. Si tous les services de l'INAVEM participent à l'animation du Réseau, c'est ce service qui en est le référent privilégié. Interlocuteur quotidien des associations du réseau : il assure dans ce cadre une mission de soutien et d'aide aux associations dans leurs développements de projets et de partenariats, et les accompagne vers la résolution de leurs difficultés. Il répond également sur des thématiques spécifiques : le droit des victimes, les accidents collectifs, la médiation pénale, les conventions nationales, l'aide psychologique. Enfin, il favorise la professionnalisation des services offerts aux victimes, une intervention immédiate dans une relation de proximité avec les victimes et permet une mutualisation des expériences des associations adhérentes à l'INAVEM.

## Plate-forme Téléphonique d'Aide aux victimes

Créée en 2001, la plate-forme téléphonique d'Aide aux victimes doit permettre à toute personne qui s'estime victime d'avoir, par une porte d'entrée unique et nationale, un accès efficace aux associations conventionnées d'aide aux victimes et, le cas échéant à d'autres organismes compétents. Elle permet aussi à tout professionnel d'avoir une information ciblée et efficace. Le service héberge trois dispositifs d'aide aux victimes : le numéro national 08VICTIMES, 116 000 Enfants Disparus et le partenariat INAVEM-MAIF.

L'équipe est composée d'écouter-experts qui assurent un rôle d'écoute, d'évaluation, d'information et d'orientation. Parmi les écouter, un référent par dispositif est l'interlocuteur privilégié pour toute demande d'information.

## Formation

Le service propose ses activités de formation en direction des associations d'aide aux victimes du réseau, mais également vers des partenaires extérieurs. L'offre de formation s'articule autour de 6 axes de formation (accueil, écoute et accompagnement des victimes/ information des victimes sur leurs droits/ missions ciblées d'aide aux victimes/ pratiques de la médiation pénale/ gestion associative/ actions de sensibilisation et d'initiation). L'INAVEM organise également des formations « à la demande » à l'attention des structures publiques ou privées qui interviennent dans l'accueil des victimes ou sont intéressées par le soutien aux victimes. L'INAVEM participe à des journées pour sensibiliser à l'aide aux victimes dans les universités et dans différentes écoles de formation.

## Centre de ressources documentaires

Depuis 1997, l'INAVEM s'est attaché à développer un fonds documentaire spécialisé. En 2002, le service s'est professionnalisé et a reçu pour missions principales la promotion et le développement des activités d'aide aux victimes, à travers les recherches et échanges avec ses différents interlocuteurs (collaborateurs internes et associations d'aide aux victimes, toute structure ou personne extérieure intéressée par les problématiques traitées). Le fonds documentaire, spécialisé en victimologie, comporte actuellement plus de 3 300 références de toutes natures (publications diverses, textes normatifs, articles, travaux universitaires...). Il a pour ambition de contribuer à la compréhension des différentes dimensions de l'aide aux victimes d'infractions pénales et de la médiation pénale : juridique, judiciaire, psychologique, sociale, associative.

## Communication

Le service communication recouvre la communication dite « interne » relative au réseau des associations d'aide aux victimes : qualité de l'information diffusée, conseil sur des actions de communication locales... et la communication externe vis-à-vis de différents publics à informer : professionnels ayant un intérêt pour les victimes, partenaires associatifs, prescripteurs, financeurs, grand public et public bénéficiaire des services des associations adhérentes et de la fédération, tant des victimes individuelles, que des associations de victimes ou encore des organismes publics et privés pour leurs salariés et usagers. Pour ce faire, l'INAVEM dispose d'outils de présentation et d'information qui trouvent dans le site Internet [www.inavem.org](http://www.inavem.org), un vecteur de communication prépondérant. La fédération cultive des relations presse limitées mais qualitatives. Depuis quelques années, l'INAVEM a également investi les réseaux sociaux.

# instances élues et permanents

Bureau Inavem (2011-2012)			
<b>Président</b> <b>Hubert Bonin</b> Magistrat et Président d'Association (Besançon - 25)	<b>Secrétaire Général</b> <b>Jean-Pascal Thomasset</b> Directeur d'Association (Bourg B. - 01)	<b>Vice-Présidentes</b> <b>Michèle de Kerckhove</b> Avocate et Présidente d'Association (Versailles - 78) <b>Maryse Le Men Régnier</b> Magistrat membre d'Association (Agen - 47)	<b>Trésorier</b> <b>Romain Bonnot</b> Directeur d'Association (Montbéliard - 25) <b>Trésorier adjoint</b> <b>Laurent Cabanes</b> Directeur d'Association (St-Etienne - 42)

**Conseil Scientifique**  
**Anne d'Hauteville**  
Professeur de Droit  
(Montpellier - 34)

Conseil d'administration INAVEM					
<b>01</b> Bourg-en-Bresse	<b>Jean-Pascal Thomasset</b>	AVEMA	<b>51</b> Reims	<b>Joël Tintilier</b>	LE MARS
<b>21</b> Dijon	<b>Maurice Cottet</b>	ADAVIP 21	<b>59</b> Roubaix	<b>Richard Olszewski</b>	SIATIC
<b>25</b> Besançon	<b>Hubert Bonin</b>	AAVI	<b>60</b> Creil	<b>Nazha Chtany</b>	ADAVIJ
<b>25</b> Montbéliard	<b>Romain Bonnot</b>	AIAVI	<b>64</b> Pau	<b>Nicole Tercq</b>	APAVIM
<b>26</b> Valence	<b>Evelyne Maitre</b>	REMAID	<b>67</b> Strasbourg	<b>Marie-France Steinlé-Feuerbach</b>	ACCORD67
<b>31</b> Toulouse	<b>Françoise Passuello</b>	SAVIM	<b>68</b> Mulhouse	<b>Jacques Walker</b>	ACCORD 68
<b>33</b> Talence	<b>Armelle Denis-Roudeau</b>	LE PRADO 33	<b>69</b> Saint Fons	<b>Agnès Blond</b>	AAV
<b>34</b> Montpellier	<b>Bruno Bertrand</b>	ADIAV	<b>78</b> Versailles	<b>Michèle de Kerckhove</b>	SOS VICTIMES 78
<b>38</b> Grenoble	<b>Grégory Boissieux</b>	AIV	<b>83</b> Toulon	<b>Dominique Martin</b>	AAVIV
<b>41</b> Blois	<b>Maryline Vivet</b>	AVEC	<b>85</b> La Roche s/ Yon	<b>Roselyne Prioux</b>	ARDAVI
<b>42</b> Saint-Etienne	<b>Laurent Cabanes</b>	ASAS	<b>987</b> Papeete	<b>Sébastien Brach</b>	APAJ Terama Ora
<b>44</b> Nantes	<b>Camille Dormegnies</b>	ADAVI44			
<b>47</b> Agen	<b>Maryse Le Men Régnier</b>	CJM 47-AVIC 47			

**Président-Fondateur**  
**Claude Lienhard**

**Conseil scientifique**  
L. Daligand, A. d'Hauteville, P. Colin.

## LES PERMANENTS (30/06/2012)

<b>Direction</b> Sabrina Bellucci	<b>Formation</b> Anne Houchois	<b>Communication</b> Olivia Mons
<b>Administration</b> Dominique Llosa	<b>Documentation</b>	
<b>Administration et Finances</b> Elisabeth Geffrelot	Malek Djoudi Oufella Assistant	
<b>Animation réseau</b> Jérôme Bertin	Carole Damiani Aide Psychologique	
<b>Coordination</b> Candice Le Guilloux	Isabelle Sadowski Chargée de dossiers	
<b>Assistante</b>	Référente juridique	
	<b>Plate-forme Téléphonique d'aide aux victimes</b> Géraldine Bouhedja Coordinatrice et l'équipe des 10 écoutants dont trois écoutants référents (08VICTIMES/116000 enfants disparus/MAIF)	

## MISSION D'INFORMATION, D'ACCOMPAGNEMENT ET DE CONSEIL

### 1- L'accompagnement des associations au quotidien

#### • Réponses aux sollicitations du terrain

Mettre toutes ses compétences au service des associations adhérentes, telle est l'une des missions de la fédération INAVEM.

Ainsi, au quotidien les intervenants ou dirigeants d'associations interpellent la fédération pour des questions techniques, déontologiques, juridiques, psychologiques, pratiques, sur tous les domaines de leur mission d'aide aux victimes ou des mandats judiciaires, et également sur des questions de communication institutionnelle et événementielle.

En 2011, les difficultés associatives ont amené les adhérents à se tourner vers la fédération notamment en cas d'alerte (voir infra), pour connaître les orientations budgétaires ou faire part de questionnements sur les conventions d'objectifs mises en place.

#### Plus de 17 sollicitations au quotidien

En complément de cette aide à distance, la fédération essaie d'être présente le plus souvent possible sur le terrain.

En fonction des calendriers, des demandes et de l'animation locale existante, l'INAVEM a :

- participé à 3 assemblées générales (Niort, Vichy et Montluçon).
- organisé et animé 7 réunions régionales (Midi-Pyrénées, Auvergne, Limousin, Poitou-Charentes)
- rencontré, sur sites ou au siège social, et en dehors des situations d'alerte, les équipes dirigeantes de 6 associations (Auxerre, Meaux, Montereau-Fault-Yonne, Papeete, Tours, Troyes, Vichy )
- animé 1 réunion régionale des psychologues à Saint-Etienne.

Dans le domaine plus spécifique de l'aide psychologique, il faut noter que le réseau qui compte 180 psychologues pour 112 associations, a sollicité l'INAVEM essentiellement pour des questions concernant les missions des psychologues, et notamment le secret professionnel, les stages et l'ouverture vers d'autres champs d'intervention.

En plus des réponses personnalisées, d'autres sont prévues pour mieux répondre aux questionnements des professionnels du réseau :

Un groupe de travail sur le "secret professionnel", composé de professionnels du réseau représentant chaque « profil » d'intervenants, rédige un texte sur le secret professionnel qui sera validé puis diffusé en 2012.

Un regroupement des psychologues, qui est réuni régulièrement à Paris, et dont la prochaine rencontre devrait être organisée au second semestre 2012.

#### • Veille juridique

La mission d'information des victimes sur leurs droits nécessite une connaissance actualisée par les juristes des AAV des réformes pouvant impacter plus ou moins le droit des victimes.

Dans le cadre de sa mission de veille juridique, l'INAVEM réalise des fiches techniques à destination des AAV du réseau pour les renseigner sur ces réformes. En 2011, ces fiches techniques ont concerné quatre lois :

Date	Loi de finance pour 2011 (29/12/2010)	Loi du 14 avril 2011	Loi du 29 juillet 2011	Loi du 10 août 2011
Thème	Droit de plaidoirie	Garde-à-vue	Droit de timbre	Jurés populaires

De plus, en février 2011, l'INAVEM a adressé à son réseau un questionnaire relatif aux difficultés pratiques dans le cadre de la gestion des dossiers déposés au SARVI : dans le prolongement de ce questionnaire et suite à une rencontre avec des représentants du Fonds de Garantie, l'INAVEM a adressé aux AAV une fiche actualisée reprenant les principales règles de fonctionnement du SARVI et répondant aux difficultés récurrentes auxquelles elles se trouvent confrontées, avec un classement par thèmes.

Ces différents points sont repris de manière plus approfondie au cours des sessions de formations INAVEM sur l'actualité du Droit des victimes ; elles sont par ailleurs à disposition des AAV par téléchargement sur le site Internet de l'INAVEM (espace adhérents / sources d'information)

## • Adhésions : entrées / sorties

Par décision du Conseil d'Administration de la fédération du 10 mars 2011, une nouvelle mission a été confiée au groupe « cartographie et schémas d'intervention ». Il s'agit de traiter, préalablement à leur présentation au Conseil d'Administration, les demandes de radiations et d'adhésions.

Il s'agit là d'une innovation importante, mue par une recherche de cohérence et de meilleure appréhension des demandes par les administrateurs avant un vote final sur une demande d'adhésion.

### La procédure est ainsi la suivante :

Traitement préalable par le service animation réseau  
Échanges de pièces, discussions sur la structuration de l'association,  
sur ses missions, suivi de l'association autant que nécessaire)



Examen de la demande par le groupe cartographie et échanges avec l'association  
(rencontres physiques ou réunions téléphoniques)



Présentation de la demande au Conseil d'Administration et vote  
(Adhésion, refus ou mise en attente)



Annonce de la décision à l'association et accompagnement du nouvel adhérent

Ainsi, à l'appui de la fiche technique élaborée par le service animation réseau, et des documents adressés par l'association postulante, les échanges et précisions ainsi reçus par le groupe permettent aux administrateurs de faire un choix éclairé.

La première demande qui a été traitée suivant cette procédure est celle de l'APCARS, association qui a fait l'objet d'un suivi tout particulier en 2010.

Ainsi, si l'association postulante a pu rencontrer les administrateurs du groupe cartographie, ces derniers se sont attachés à rencontrer également les actuels adhérents concernés par cette demande d'adhésion, à savoir : le CIDFF 94 déjà présent sur le département, mais aussi PAV 75 amené à assurer conjointement avec l'APCARS le Bureau d'Aide aux Victime (BAV) du Palais de Justice de Paris.

Par la suite, deux autres associations ont vu leur demande traitée selon cette procédure. Les échanges avec les administrateurs ont eu lieu par le biais de réunions téléphoniques avec les associations INITIATIVE ECO (là aussi l'avis de l'adhérent GUADAV a été pris en considération) et ASSISTANCE VICTIMES.

## Bienvenue à l'APCARS – SAJIR du Val de Marne

Suivie et accompagnée par la fédération depuis la reprise des activités du SAJIR sur le 94, la demande d'adhésion de l'APCARS a pu être présentée au Conseil d'Administration en mai 2011.

L'APCARS, présente sur la juridiction parisienne pour ses activités pré et post-sentencielles, a été également sollicitée en fin d'année 2010 pour assurer la gestion du bureau d'aide aux victimes de Paris, conjointement avec Paris Aide aux Victimes.

L'équipe ayant été renforcée, des formations ayant été assurées, les avis des autres associations adhérentes ayant été recueillis, c'est tout naturellement que le conseil a validé, pour une période probatoire d'un an, la demande d'adhésion de cette association.

## Bienvenue à INITIATIVE ECO de Guadeloupe (Basse-Terre)

INITIATIVE ECO est une association qui existe depuis 1997 sur le ressort de Basse-Terre et qui depuis 2008 assure la mission d'aide aux victimes, grâce à une équipe pluri disciplinaire, en plus de ses activités d'insertion, d'aide aux femmes victimes et d'hébergement d'urgence.

Si la demande d'adhésion a été reportée à septembre 2011, pour laisser le soin au groupe « cartographie » d'entendre les dirigeants de cette association, les administrateurs ont également tenu compte pour accepter cette adhésion :

- de la sollicitation d'INITIATIVE ECO par les autorités judiciaires, pour mettre en place le bureau d'aide aux victimes sur le TGI de Basse-Terre,
- de la formation reçue par les intervenants en février 2011 à Pointe-A-Pitre, pour acceptée l'adhésion de cette association
- de l'engagement des deux associations Guadeloupéennes de coordonner leurs actions.

## Bienvenue à ASSISTANCE VICTIMES de Guyane

Depuis la disparition du SAVIP en Guyane, le réseau INAVEM ne couvrait plus ce grand territoire.

C'est pourquoi la fédération a été particulièrement attentive et soutenante envers l'association ASSISTANCE VICTIMES lorsqu'elle s'est ajoutée une mission d'aide aux victimes en 2010, sur le ressort de Saint-Laurent-du-Maroni, à l'initiative de l'ex directrice du SAVIP.

Les échanges entre l'association et les administrateurs de la fédération ont permis de rassurer l'INAVEM sur le sérieux, l'engagement, l'implantation et la reconnaissance d'ASSISTANCE VICTIMES dans sa mission.

Si cette association ne peut couvrir l'ensemble du département Guyanais à ce jour, c'est avec un grand plaisir que le Conseil d'Administration a accueilli favorablement en septembre 2011 sa demande d'adhésion.

Dans le courant de l'année 2011, 3 autres associations, susceptibles de demander leur adhésion, ont fait l'objet d'un suivi et d'un accompagnement : IRIS EPE qui développe ses activités à Saint-Pierre et Miquelon, l'AMAV qui vient de se créer à Saint-Martin et l'ADAVEM 80 qui poursuit ses activités sur la Somme et s'est restructurée en 2011 en se rapprochant de l'association Yves Lefebvre. 3 refus ont été opposés à des postulants, s'agissant d'une professionnelle spécialisée en ergothérapie, ou de deux associations œuvrant sur des territoires déjà couverts par le réseau INAVEM.

Enfin, 4 sorties sont à enregistrer en 2011, suscitées par la situation de crise du réseau : le SMAV de Cannes (06), déconventionné en fin d'année 2010 et qui a cessé ses activités en 2011, l'ADAJ du Nord (59), qui a été liquidée en février 2011, l'association BBAV de Boulogne-Billancourt (92) qui a été dissoute en août 2011, et l'association AMAV de Manosque (04) qui a été poussée à s'auto-dissoudre en fin d'année.

**Ainsi, au 31 décembre 2011, le réseau INAVEM comptait 140 adhérents.**

## • L'accompagnement des associations en difficultés

Jamais le nombre d'associations en alerte sur une année n'aura été aussi important qu'en 2011 : **43 associations** ont été ainsi enregistrées en difficulté par les services de la fédération. Toutes ces alertes ont été ouvertes pour des problématiques financières.

La situation globale est tellement difficile, que pour la 1ère fois, à Mulhouse, une association du réseau s'est mise en grève pendant une courte période pour manifester contre cette situation de crise et d'ainsi témoigner de sa crainte quant à son devenir.

Le nombre d'associations en difficulté ne fait que croître chaque année.

**En 4 ans ce nombre a quasiment triplé, passant de 16 en 2008 à 43 en 2011.**

	Associations en alerte	Associations pas en alerte
2008	16	129
2009	15	128
2010	19	121
2011	43	99

Pour certaines associations, ces alertes, et la mobilisation de chacun, n'ont pas permis à l'association de poursuivre ses activités et l'association a quitté le réseau, par liquidation, dissolution ou cessation d'activité (cf. supra).

Pour toutes ces situations, la fédération mobilise ses ressources et compétences pour rechercher une solution adaptée, pour accompagner au mieux l'association en crise : échanges, exploration des budgets, recherche de pistes de solutions, déplacements sur site, participation à des réunions avec les autorités ou financeurs, relais auprès du Ministère de la Justice et des Libertés, etc.

Cette année, à plusieurs reprises, ce sont les autorités judiciaires elles-mêmes qui nous ont alertés sur une difficulté associative et nous ont sollicités pour accompagner l'association.

Ainsi, les échanges avec les Cours d'Appel (notamment les MDPAAD) de Paris, Nîmes et Aix-en-Provence furent très réguliers en 2011.

Quelques chiffres qui illustrent la mobilisation des services de la fédération :



Il convient chaque année de faire un rappel sur l'existence de cette procédure d'alerte au sein de la fédération. Si les services de la fédération tentent de faire preuve de réactivité et de proactivité dans ces situations, il est important que les associations fassent remonter au plus tôt leurs difficultés pour une interaction encore plus efficace.

Enfin, lorsque l'activité d'aide aux victimes en vient à disparaître sur un territoire, il est nécessaire que la fédération se préoccupe de sa reprise, voire d'un repreneur.

Il faut souligner la reprise de cette activité par une association du réseau INAVEM qui a étendu son champ d'action : HARJES pour le 06, AJAR et AAVM pour le 59, et AMAV pour le 04.

Dans ces cas la fédération INAVEM a accompagné au mieux l'association qui s'est vue confier cette nouvelle mission et a ainsi élargi largement ses territoires et interventions.

## 2- L'accompagnement du réseau par la formation

### • L'activité

Le service formation de l'INAVEM a, pour objectif principal, la professionnalisation des intervenants du réseau. En 2011, **33 sessions de formation** ont été mises en place pour les adhérents de l'INAVEM.

Les formations se répartissent autour des thèmes suivants :

- Les formations de base sur l'accueil et l'accompagnement global et pluridisciplinaire des victimes,
- Les compétences métiers (perfectionnement juridique, travail des psychologues, mandats judiciaires),
- Le perfectionnement des pratiques.

À ces thèmes se sont ajoutés deux axes nouveaux de formation avec d'une part, la mise en place d'une série de formations au management associatif à destination des directeurs, responsables de services et élus des bureaux et, d'autre part, la réalisation d'une session de formation sur la justice restaurative et la préparation à l'animation de rencontres détenus-victimes (RDV).

Ces formations ont réuni **302 stagiaires**, salariés et bénévoles d'une association d'aide aux victimes.

### Management associatif

Le service formation a travaillé à la mise en place d'un programme de formation au management associatif à destination des dirigeants associatifs dans leur ensemble c'est-à-dire les directeurs et responsables de associations d'aide aux victimes, mais également ouvert aux administrateurs élus (président, secrétaire, vice-présidents et trésorier).

La formation porte sur le management stratégique et opérationnel.

Pour animer ces formations, le choix s'est porté vers une structure extérieure experte en matière de management associatif. Il s'agit de l'ADEMA (Association pour le Développement du Management Associatif).

Chaque module est réalisé sur une journée sauf ceux sur les partenariats et les ressources humaines, qui se déroulent sur 2 jours :

- **Concevoir, formaliser et mettre en œuvre le projet associatif**
- **Concevoir et mettre en œuvre un politique de communication**
- **Développer les partenariats avec les entreprises et les partenariats spécifiques d'aide aux victimes**
- **Identifier, négocier et justifier des financements publics**
- **Évaluer une association : transparence et efficacité**
- **De la comptabilité à l'information financière**
- **Gérer les RH en association, recruter, motiver et coordonner l'activité d'une équipe pluridisciplinaire**

Sur certains modules, les compétences internes à l'INAVEM ont également été sollicitées.

4 modules ont été réalisés cette première année et ont réuni 30 personnes. C'est peu face à l'investissement financier engagé. Heureusement, les stagiaires ont été satisfaits des journées proposées et y ont trouvé des pistes de travail et de réflexion.

### Principes d'intervention

Plus que jamais, les principes de la **gratuité des formations de base** et celui de la **délocalisation** de l'offre de formation ont donné entière satisfaction au réseau.

Pour ce qui est de la gratuité, ce principe s'applique à deux formations : « Travailler au sein d'une association d'aide aux victimes » et « Médiation pénale : principes et déroulement ».

La gratuité permet de faciliter la formation des nouveaux intervenants des associations d'aide aux victimes.

Concernant la formation de base à l'accueil des victimes, nous sommes toujours satisfaits de voir en formation un nombre important de nouveaux intervenants et de constater que l'inscription est devenue un réflexe pour les responsables associatifs. Il s'agit désormais de former réellement les nouveaux intervenants qui ont moins de 6 mois d'activité au sein d'une association d'aide aux victimes. En 2011, ce sont 30 nouveaux intervenants qui ont suivi l'une des 3 sessions proposées.

Concernant la formation de base à la médiation pénale, l'effet de la gratuité est moins marquant et l'INAVEM

n'organise qu'une session de formation par an. En 2011, elle n'a accueilli que 7 stagiaires. Il s'agit d'intervenants différents de ceux de l'aide aux victimes car souvent, ils sont bénévoles et donc plus difficilement mobilisables pour suivre une formation complète durant 5 jours. Malgré cela, les intervenants formés le sont également au début de leur mission et parfois même avant d'avoir débuté réellement la mission de médiateur.

Concernant la **délocalisation de l'offre de formation**, l'INAVEM a poursuivi, en 2011, la réalisation de 10 sessions de formations délocalisées

### **La formation des salariés de l'INAVEM**

La formation des salariés de l'INAVEM a tout d'abord pour objectif de préparer tout nouveau salarié au poste qu'il occupe. La formation de base « Travailler au sein d'une association d'aide aux victimes » est suivie par tous. Dans un même ordre d'idée, au service animation réseau, Candice Le Guilloux qui travaille sur les mandats judiciaires et les conventions nationales, a suivi la formation à la médiation pénale, celle sur la mission d'administrateur ad hoc et celle sur la sensibilisation à la prise en charge des victimes dans l'immédiat et le post-immédiat.

Dans un second temps, les salariés suivent des formations de perfectionnement. Les écoutants de la plateforme téléphonique en 2011 ont suivi des formations comme sur la procédure pénale, la prise en charge des enfants victimes et témoins de violences conjugales, les agressions sexuelles et les violences conjugales. Enfin, plusieurs cadres se sont inscrits aux formations sur le management associatif.

## **3- Accompagnement par projets et par actions**

### **• Les services d'aide aux victimes d'urgence (SAVU) :**

Depuis plusieurs années, les 8 associations du réseau sont porteuses de dispositifs dédiés à la prise en charge des victimes en urgence connaissent des difficultés budgétaires importantes. Les baisses drastiques de leurs subventions ont entraîné de nombreux licenciements en leur sein. Pour la 1ère fois également une association porteuse d'un SAVU a organisé une manifestation et s'est mise en grève au mois de mai.

L'audit effectué par trois inspections ministérielles (Affaires sociales, Finances et Justice) en septembre 2011 a permis de poser clairement la question de l'avenir de ces services.

Ainsi, le 16 septembre 2011 les inspecteurs ont souhaité aborder avec la fédération, l'historique, le contexte, les modalités de financement, les éléments quantitatifs et qualitatifs d'évaluation et l'avenir de ces services. La fédération a ainsi pu mettre en avant la mobilité, réactivité, disponibilité, la pro activité, la prise en charge de publics précarisés et l'ancrage territorial et partenarial fort de ces services mais aussi le fait que le bassin de victimisation, le taux de criminalité et la nécessaire mobilisation de moyens humains et matériels conséquents notamment dans l'approche particulière de l'urgence devaient être regardés de près. A l'issue de cette rencontre, la fédération a pu faire un retour très précis aux associations concernées, leur permettant ainsi d'anticiper les inspections à venir. Cette mission d'inspection s'est achevée en novembre 2011 après les rencontres avec tous les SAVU.

En revanche, malgré les demandes exprimées à plusieurs reprises par la fédération, les résultats de cet audit n'ont pas été adressés ni à l'INAVEM ni aux associations concernées.

Ce n'est qu'à travers une dépêche du SADJAV, en date du 28 mars 2012, que les conclusions de ce rapport ont été publiquement citées comme préconisant dans ses conclusions que « l'intervention en urgence soit intégrée dans la politique de droit commun de l'aide aux victimes ». Le ministère de la Justice souhaiterait donc faire de la prise en charge des victimes « en urgence » un des axes fort de sa politique d'aide aux victimes pour 2013. Gageons à cette occasion que l'avenir des SAVU d'ores et déjà existants est assuré.

### **• Les bureaux d'aide aux victimes (BAV)**

Dans la continuité de la mise en œuvre du Plan National de Prévention de la Délinquance et de l'Aide aux Victimes (PNPDV) 2010-2012, un bureau d'aide aux victimes a été installé en 2011 dans 11 juridictions : il s'agit des **TGI de Bordeaux, Strasbourg, Dijon, Rennes, Versailles, Pointe-à-Pitre, Perpignan, Metz, Boulogne-sur-Mer, Amiens et Grenoble.**

Pour rappel, 13 BAV avaient été mis en place à titre expérimental en 2009, concernant les TGI de Pau, Bonneville, Lyon, Lille, Mulhouse, Quimper, Châteauroux, Nîmes, Cambrai, Senlis, Les Sables d'Olonne, Marseille et Bourg-en-Bresse.

En 2010, ce sont 13 nouveaux BAV qui ont été ouverts dans les TGI de Bayonne, Orléans, Evry, Nanterre, Paris, Bobigny, Pontoise, Créteil, Saint-Denis de La Réunion, Fort-De-France, Toulouse, Nantes et Nice.

Cela porte ainsi à 37 le nombre de TGI dans lesquels un bureau d'aide aux victimes sera installé, l'objectif étant 50 BAV en 2012.

Comme pour les BAV précédents, l'INAVEM a apporté une aide d'ordre technique à ces nouveaux BAV s'agissant des modalités de fonctionnement, en s'inspirant des expériences des anciens BAV.

En début d'année 2011, l'INAVEM a alerté le SADJAV sur certaines problématiques récurrentes rencontrées par les BAV.

Le SADJAV a diffusé en cours d'année un nouveau questionnaire d'évaluation des BAV auprès des AAV en charge de leur fonctionnement, et a associé l'INAVEM à ces réflexions en vue d'adapter au mieux ce questionnaire en concertation avec le réseau d'aide aux victimes. L'INAVEM a en parallèle rédigé une notice explicative, afin de guider les AAV au mieux dans le remplissage de ce questionnaire.

En décembre 2011, ont été avisés les 13 TGI dans lesquels serait installé un BAV en 2012, à savoir **Agen, Angers, Basse-Terre, Besançon, Béthune, Caen, Evreux, Grasse, Montluçon, Montpellier, Nancy, Reims et Sarreguemines.**

C'est au réseau INAVEM qu'a été confié par le ministère de la Justice et des Libertés le portage des 50 BAV dans les tribunaux, gage d'une incontestable reconnaissance institutionnelle.

Demeure toutefois **une importante fragilité financière de tels dispositifs** : en effet, des charges (directes et indirectes) liées à cette activité du BAV sont encore supportées par les AAV, auxquelles s'ajoute très souvent une baisse de la subvention globale de l'aide aux victimes. Ce constat émane d'une enquête menée par la Fédération en mars 2012 auprès des 50 BAV.

L'INAVEM a alerté les pouvoirs publics à plusieurs reprises sur la mise à mal de la pérennité de cette activité, pourtant essentielle à une prise en charge de proximité et de qualité des victimes d'infractions dans le processus judiciaire.

## • Cartographie associative : CMI / Evaluations

Depuis 3 ans, la fédération a initié une réflexion globale sur la cartographie associative et les schémas d'intervention des associations adhérentes et mis en place un plan d'action.

Pour rappel, l'objectif de cette planification est de réfléchir à la mise en place d'une structuration plus large que celle actuelle, et notamment à un maillage plus grand que le niveau du ressort du Tribunal de Grande Instance.

C'est le groupe « **cartographie et schémas d'intervention** » (composé des administrateurs suivants : Maryse Le Men Régnier, Laurent Cabannes, Nicole Tercq, Françoise Passuello, Armelle Denis Roudeau et du coordonnateur Jérôme Bertin) qui est en charge du suivi de ces travaux.

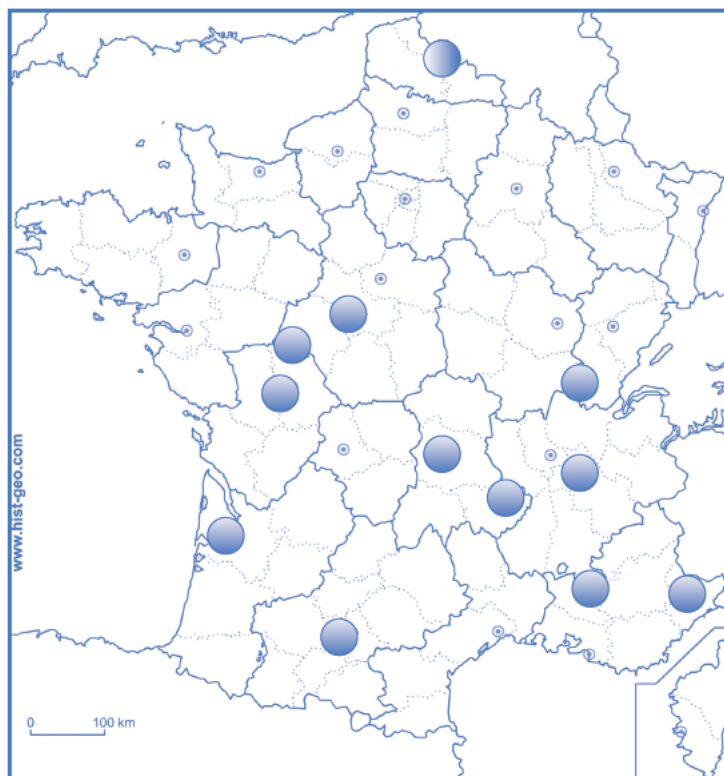
Se préoccuper de la cartographie et du schéma de l'intervention associative auprès des victimes, c'est se soucier des lieux d'interventions des associations, c'est porter un regard sur la structuration de son réseau, c'est permettre à la fédération de fixer ses orientations sur le long terme, et c'est se soucier de manière raisonnée et cohérente du ressort des interventions associatives auprès des victimes.

Ce sont les raisons pour lesquelles le 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,
- mettre en place l'évaluation du CMI (cadre minimum de l'intervention associative),
- mais aussi regarder et intervenir sur les situations qui mettent en péril l'aide aux victimes (alertes, liquidations, reprises d'activité, etc).

Ainsi en 2011, le groupe s'est **réuni à 6 reprises** pour le suivi de l'ensemble de ces travaux. Exceptionnellement une réunion s'est tenue sur Toulouse en juillet 2011, afin notamment d'en réduire les couts d'organisation.

Le groupe a donc été amené à étudier plusieurs situations et à porter son regard sur les régions suivantes :



Si les demandes d'adhésions sont aujourd'hui étudiées par le groupe « cartographie » (cf supra), le regard apporté par ce groupe, en termes de cohérence des schémas d'intervention, permet aujourd'hui une étude plus fine des demandes d'adhésion en amont par le service animation réseau. Ainsi ce service a été amené notamment en 2011 à refuser deux adhésions sur le Loir-et-Cher et la Gironde dès leur réception.

### Les regroupements et schémas d'intervention

Les réunions organisées en 2010 ont permis à certaines associations de poursuivre leurs réflexions quant à d'éventuels regroupements.

S'agissant de l'application de la phase 3 du plan d'actions voté par l'INAVEM, le groupe s'est attaché à accompagner ces projets et à suivre ces réflexions déclinées localement.

Ainsi, les travaux en cours sur la Loire (42), l'Isère (38) - où un comité de pilotage incluant les deux associations du Nord Isère et la fédération s'est réuni à quatre reprises - ou l'Indre-et-Loire (37) ont été suivis de près.

De même les difficultés associatives et pertes d'adhérents ont amené le groupe à suivre les situations sur le Nord (59), le Jura (39), les Alpes-Maritimes (06) ou les Alpes-de-Haute-Provence (04).

Enfin, le Conseil d'Administration de la fédération a souhaité aller plus loin et expérimenter un regroupement au niveau Cour d'appel.

Ainsi sur la Cour d'appel de Toulouse, les associations d'aide aux victimes se sont vues proposer l'idée de travailler sur une étude de faisabilité ou simulation de regroupement à ce niveau, afin de pouvoir relever les points d'achoppement, les questionnements et développer une méthodologie ainsi adaptée à nos spécificités.

Sur la région Auvergne (Cour d'appel de Riom), la réflexion sur une structuration régionale semblait également intéresser les adhérents pour différentes raisons (poids et visibilité plus importants, recherche de nouveaux interlocuteurs ou financeurs, réflexion commune sur l'intervention associative, ou autres).

Cependant, comme l'an dernier un seul regroupement effectif a eu lieu sur le terrain, par la fusion entre les associations AMAVIE FORREZ et ASAS sur la Loire (42).

Cette fusion fut le résultat d'un travail de longue haleine, sur lequel les présidents des deux structures, Marie-Thérèse REYNAUD et Camille BEAL, ont accepté de revenir dans le témoignage ci-dessous.

## Témoignage de Marie-Thérèse REYNAUD et Camille BEAL – ASAS-AMAVIE

*Avant la fusion d'AMAVIE-FOREZ et d'ASAS, trois associations existaient sur la Loire (42), chacune rattachée à un TGI. Elles sont regroupées depuis longtemps au sein de l'UDAAVEM (Union départementale des associations d'aide aux victimes et de médiation)*

*Plusieurs facteurs nous ont amené à réfléchir à un regroupement plus effectif de nos 3 structures : la réforme de la carte judiciaire, la fermeture annoncée du TGI de Montbrison en 2009 ; la réflexion de regroupement impulsée par l'INAVEM, le Conseil Général qui nous a questionné sur le rôle et la plus-value de l'UDAAVEM ; enfin en 2011, la pression de la Cour d'appel pour un regroupement de nos associations.*

*Nos trois associations ont fait les constats : de difficultés à progresser seules ; d'une effectivité de fermeture du TGI de Montbrison au 31/12/2010 ; et d'une volonté de s'organiser au mieux pour offrir un service de qualité en prenant en compte ces évolutions.*

*Ainsi, nos 3 associations ont envisagé un accompagnement extérieur pour étudier le sens, l'intérêt et la faisabilité d'un rapprochement. C'est l'URIOPSS Rhône-Alpes, qui a une expérience effective en la matière, qui a été choisie pour cette démarche. Un comité de pilotage a rapidement été mis en place.*

*Dans un 1er temps a eu lieu la phase d'auto-diagnostic avec tous les acteurs des associations, sur 4 volets (projet, place de l'association dans le paysage associatif, notoriété et capacité d'influence, gouvernance et fonctionnement associatif).*

*Une présentation croisée des auto-diagnostic a eu lieu fin avril 2011, et a abouti à reconsidérer ce travail à 3, ASAS et AMAVIE voulant s'engager rapidement dans un rapprochement concret.*

*Dans un second temps, nous avons continué à travailler à deux associations avec l'URIOPSS, ce qui nous a permis de bénéficier de sa méthodologie.*

*Après une première déclaration d'intention commune que nous avons adressée aux partenaires institutionnels et associatifs, dès le 29 juin 2011, 4 groupes de travail ont fonctionné (association et gouvernance (révision des statuts), organisation cible, ressources humaines, et budget). Ces travaux ont permis de faire avancer notre projet avec cohérence.*

*Dès cette période, les deux associations ont décidé d'une entrée unique pour les victimes sur le nouveau ressort du TGI de Saint-Etienne.*

*C'est la modalité de **fusion-absorption** qui a été choisie parce qu'elle nous est apparue plus facile dans sa mise en œuvre, moins onéreuse et qu'elle permettait une rétroaction au plan comptable au 1er janvier 2011.*

*La signature **d'un traité de fusion** entre ASAS et AMAVIE a eu lieu le 30/12/2011.*

*Aujourd'hui, ASAS-AMAVIE est une association, avec un Conseil d'Administration et un bureau. Le Président d'AMAVIE est devenu Vice-président de la nouvelle association.*

*Si le siège est à Saint-Étienne, l'antenne de Saint-Just-Saint-Rambert, dans les anciens locaux d'AMAVIE-FOREZ, a permis de conserver un ancrage fort sur l'ancien ressort du TGI de Montbrison.*

*L'ancien directeur d'ASAS est devenu le directeur de la nouvelle association et l'ancienne responsable d'AMAVIE-FOREZ est devenue coordinatrice de l'antenne de St-Just-St-Rambert.*

*La fusion a permis de renforcer l'équipe aide aux victimes et l'équipe de médiation pénale.*

*Nous estimons que cette fusion est positive pour nos partenaires qui la considèrent comme une plus-value : c'est le cas du Parquet qui l'a clairement exprimé (car cela permet de développer la pro-activité), du Conseil Général (qui l'avait souhaitée), mais aussi de la police et de la gendarmerie, de la CAF ou du FIPD (qui a complété sa subvention en 2011, et l'a même augmenté en 2012).*

*Aujourd'hui, nous poursuivons nos échanges avec l'ARRAVEM à Roanne, les deux associations se rencontrent sur des projets communs.*

***Le bilan que nous pouvons dresser de cette fusion est que la nouvelle association a un rayonnement plus important ; c'est une source de progression incontestable en termes d'offre de services à l'égard des victimes.***

***Cette fusion a pu se faire dans un contexte constructif, malgré les histoires différentes de chaque association et grâce au soutien et au rôle modérateur de l'URIOPSS Rhône-Alpes.***

## Évaluation du CMI – Cadre Minimum d'Intervention

Si le CMI a été voté par l'Assemblée Générale comme étant le cadre à atteindre à travers des mutualisations, des regroupements ou réflexions communes, la fédération a estimé cette année qu'il s'agissait aussi d'en évaluer l'application.

En effet, ce cadre étant un gage de savoir faire pour le réseau INAVEM, il convenait d'engager une vraie « démarche qualité » en direction des associations adhérentes.

Comme annoncé dans notre dernier rapport d'activité, le groupe cartographie a ainsi travaillé et proposé une méthodologie d'action qui a été annoncée par le Président dès le début de l'année et présentée à l'Assemblée Générale de juin 2011.

Ce socle commun doit être mis en œuvre par l'ensemble du réseau. Il s'agit là d'une recherche de cohérence et de valorisation d'un savoir faire, mais aussi du meilleur service à rendre aux victimes.

Cette démarche est importante et à mettre en perspective avec le cadre plus global de la mise en place des nouveaux conventionnements, des nouveaux schémas d'intervention associative et de l'application d'un contrôle externe effectué par les financeurs et prescripteurs. L'évaluation de l'application de ce cadre minimum doit pouvoir se faire **en 3 étapes**.

### ÉTAPE 1 :

Un questionnaire précis reprenant et détaillant les 18 points relevés dans le CMI, réparti en 4 thématiques (**gouvernance associative, équipe, territoires et actions**), sera adressé aux associations. Ce questionnaire sera complété d'une demande de documents très précis permettant d'affiner l'évaluation et que la fédération n'a pas forcément en sa possession.

Les associations auront la charge de répondre à ce questionnaire en toute sincérité et de le retourner accompagné desdits documents.

### ÉTAPE 2 :

Les questionnaires et documents recueillis par la fédération seront synthétisés et analysés par le groupe de travail « cartographie et schémas d'intervention ». Des demandes de précisions auprès des associations sont à prévoir durant cette période.

### ÉTAPE 3 :

Enfin, des déplacements sur site seront ensuite organisés auprès des adhérents qui en feront la demande et souhaiteront être accompagnés, ou auprès des territoires ciblés par le groupe.

L'évaluation de ce CMI illustre la volonté pour la fédération de faire valoir ce savoir faire.

Mais cette démarche constructive doit aussi permettre aux AAV de se poser la question de l'application de ce cadre au travers des mutualisations, des partenariats.

Cependant, la situation actuelle des associations et le manque de moyens quant à la mise en œuvre de cette évaluation sur 2011, ont amené le Conseil d'Administration à reporter cette démarche sur 2012.

## Le conventionnement des associations

Sur le plan national, le comité de pilotage qui avait été mis en place par le Ministère de la Justice et des Libertés dès 2008 ne s'est pas réuni en 2011.

Cependant, des échanges constants ont été poursuivis avec nos interlocuteurs au SADJAV (Service de l'Accès au Droit, à la Justice et à l'Aide aux Victimes), notamment sur les conventionnements des associations d'aide aux victimes ; ce service a lui-même pu s'appuyer sur plusieurs audits, rapports et réunions pour tenter de clarifier les liens juridiques entre l'Etat et le secteur associatif.

Il semblait important de pouvoir donner des directives nationales sur les nouveaux conventionnements, notamment au regard de la circulaire Fillon du 18 janvier 2010 dont nous avons fait état l'an dernier.

À ce titre, le SADJAV a diffusé deux documents techniques sur les « nouveaux conventionnements », que la fédération a mis à disposition et décliné auprès des adhérents dès le mois de juin 2011.



## FOCUS SUR LES DOCUMENTS « NOUVEAUX CONVENTIONNEMENTS »

Les grandes lignes de ces textes sont les suivantes :

- Les associations d'AV sont chargées d'une mission d'intérêt général, donc obligation de conventionnement
- Règle de minima
  - Convention si les aides d'Etat sont > 200 000 euros sur 3 ans.
  - Convention obligatoire si > 23 000 euros et total des financements perçus < 200 000 euros.
  - Simple arrêté attributif dans les cas contraires
- Les associations ne devront plus être financées à 100 % par des fonds publics, afin d'éviter à l'État de bénéficier d'une contre partie directe.
- Les AAV devront présenter un budget par action : pour permettre une juste compensation (règles de la concurrence) et éviter une surcompensation.

Guides méthodologiques / points / exigences

Au niveau de l'aide aux victimes, le SADIJAV décline la méthodologie du conventionnement dans ses deux documents.

**Les critères et éléments à retenir :**

- l'initiative appartient à l'association. Ici le SADIJAV pose un critère d'exigence de projet associatif. L'AAV devra décrire notamment son territoire d'intervention (permanences, ressort TGI), son public bénéficiaire et ses modes opérationnels
- la personne publique ne reçoit pas de contrepartie directe
- le projet doit permettre les missions d'une AAV : accueil, écoute, prise en charge pluridisciplinaire...
- les AAV sont conventionnées au niveau des cours d'appel pour une durée annuelle

Le SADIJAV souligne la vigilance à avoir sur la rationalisation des moyens et la répartition cohérente des AAV sur le territoire et invite à la mutualisation et au conventionnement avec les Associations spécialisées.

Rappels des 7 critères nationaux du conventionnement pour l'AV :

Attester d'une capacité d'implantation sur tout le territoire (fonction du diagnostic territorial établi par la CA)

- Présenter des qualités de service rendu (gratuité, égalité d'accès, confidentialité)
- Présenter des principes déontologiques et les respecter
- Garantir la compétence et le professionnalisme des intervenants
- Disposer d'un poste d'encadrement clairement identifié
- Permettre l'évaluation des prestations réalisées (critères d'évaluations, rapports...)
- Faire apparaître un cofinancement avec un seuil de financement public maxi de 60 à 80 %

Les annexes techniques présentées reprennent des éléments du guide mais en y apportant des points de précisions et de vigilance intéressants (fruits du travail d'un cabinet d'audit).

Le cabinet a ainsi identifié des risques particuliers pour les AAV subventionnées Justice, repris dans les modèles de conventionnement annexés.

**Sur l'action à l'initiative de l'AAV :**

- Risque sur le critère de transparence selon la gouvernance associative (voix délibératives), et la prépondérance du financement public.
- Risque d'une emprise publique sur le projet

**Sur l'objet du conventionnement :**

- Il faut une reconnaissance explicite du SEIG, Service Economique d'Intérêt Général (d'où un renvoi au programme 101)
- Il convient d'avoir des obligations de Services Publics : accessibilité, continuité du service, évaluation des résultats)

**Sur les conditions de détermination du coût de l'action (évaluation de la compensation)**

- Il faut des paramètres objectifs et homogènes de calcul (les AAV pourraient y réfléchir sur un même territoire)
- Attribution de subventions publiques aux seuls SEIG
- Il faut permettre un contrôle

## OUTILS

### 1- Enquêtes réseau

Qu'elle soit considérée comme un outil de valorisation de l'action des associations d'aide aux victimes, un outil de contrôle de l'adéquation des politiques publiques avec la réalité du terrain, un outil d'étude ou un outil de recensement en temps réel, « l'enquête réseau » est l'un des outils les plus utilisés par la fédération INAVEM et dont les thématiques sont adaptées chaque année aux situations et à l'actualité.

Il nous faut relever que le taux de réponse aux enquêtes a été particulièrement performant cette année.

En moyenne **96,25% des associations ont répondu** aux sollicitations des services de la fédération.

Si ce taux n'a pu être atteint qu'après des relances générales ou individuelles, les résultats de ces enquêtes reflètent donc la réalité avec une quasi exhaustivité.

Les enquêtes réalisées en 2011 ont porté sur plusieurs sujets.

#### Enquête sur les comparutions immédiates

Fruit d'un travail de collaboration entre la plate-forme téléphonique et l'animation réseau, l'enquête adressée au réseau en début d'année sur la gestion des comparutions immédiates par les AAV a été fort utile et révélatrice.

**Utile** pour le 08VICTIMES qui a pu enrichir sa base de données et mieux appréhender les dispositifs en place auprès de chaque tribunal, afin de pouvoir répondre efficacement aux appelants en cas d'urgence ou de relais impossible vers une association.

**Révélatrice**, car les résultats de l'enquête ont permis d'avoir une lisibilité de la gestion des comparutions immédiates sur 89 % des tribunaux français et de pouvoir constater le fait que seules 37 % des associations étaient mobilisées pour prendre en charge les victimes dont l'affaire passait en comparution immédiate.

#### Quelques chiffres sur les comparutions immédiates (CI) :

Les AAV du réseau interviennent sur 142 TGI

64,1 % des TGI audient les CI lors des audiences correctionnelles classiques

65,7 % des AAV ne sont pas saisies ou concernées par les CI

Mais 68,7 % des 37 % AAV saisies, accompagnent physiquement les victimes aux audiences de CI

55,4 % des AAV peuvent être amenées à recevoir les constitutions de partie civile

#### Enquête sur le financement Justice

À l'occasion de la tenue de l'Assemblée Générale de la fédération et durant la période des notifications des subventions par les Cours d'Appel, une grande enquête sur le financement des associations par le ministère de la Justice a été effectuée au printemps 2011.

L'objectif de ce recensement était de connaître avec précision la situation de chaque association et l'évolution de ces attributions par les cours d'appel.

Cette enquête a permis de faire un point global avec les adhérents lors de l'Assemblée Générale, mais aussi de servir de base de discussions avec le ministère.

#### Quelques résultats clés sur les financements justice :

Entre 2005 et 2010 la subvention justice a augmenté de + 23,47 %

Elle a en revanche baissé globalement de - 5,15 % entre 2010 et 2011.

66 % des associations ayant eu leur notification font état d'une baisse de subvention

77 % d'entre elles ont eu une baisse supérieure à - 5% par rapport à 2010

Les associations font état de notifications trop tardives, de baisses non conformes aux annonces et d'une absence de lisibilité sur les critères d'attribution.

## **Enquête sur le financement des BAV (bureaux d'aide aux victimes) ouverts en 2009**

Les 13 BAV ouverts en 2009 à titre expérimental et animés par les AAV INAVEM sont financés par le FIPD, mais cela, pour la dernière année en 2011.

Or certains d'entre eux ont constaté avant l'été 2011 un retard dans la notification de leur subvention, pourtant déléguée et réservée.

C'est pourquoi, en accord avec le SADJAV et l'ACSE, et en un temps très court, l'ensemble de ces bureaux a été interrogé quant à leur situation, leur délégation de crédits ou non et les difficultés rencontrées.

Les résultats de cette enquête ont permis d'en faire remonter les informations aux organismes concernés, mais aussi de permettre un partage à l'ensemble des 13 bureaux concernés afin de pouvoir prendre appui sur ces résultats.

## **Enquête sur le financement Justice**

À l'occasion de la tenue de l'Assemblée Générale de la fédération et durant la période des notifications des subventions par les Cours d'Appel, une grande enquête sur le financement des associations par le ministère de la Justice a été effectuée au printemps 2011.

L'objectif de ce recensement était de connaître avec précision la situation de chaque association et l'évolution de ces attributions par les cours d'appel.

Cette enquête a permis de faire un point global avec les adhérents lors de l'Assemblée Générale, mais aussi de servir de base de discussions avec le ministère.

### **Quelques résultats clés sur les financements :**

Entre 2005 et 2010 la subvention justice a augmenté de + 23,47 %

Elle a en revanche baissé globalement de - 5,15 % entre 2010 et 2011.

66 % des associations ayant eu leur notification font état d'une baisse de subvention

77 % d'entre elles ont eu une baisse supérieure à - 5% par rapport à 2010

Les associations font état de notifications trop tardives, de baisses non conformes aux annonces et d'une absence de lisibilité sur les critères d'attribution.

## **Enquête sur le financement des BAV (bureaux d'aide aux victimes) ouverts en 2009**

Les 13 BAV ouverts en 2009 à titre expérimental et animés par les AAV Inavem sont financés par le FIPD, mais pour la dernière année en 2011.

Or certains d'entre eux ont constaté avant l'été 2011 un retard dans la notification de leur subvention, pourtant déléguée et réservée.

C'est pourquoi, en accord avec le SADJAV et l'ACSE, et en un temps très court, l'ensemble de ces bureaux a été interrogé quant à leur situation, leur délégation de crédits ou non et les difficultés rencontrées.

Les résultats de cette enquête ont permis d'en faire remonter les informations aux organismes concernés, mais aussi de permettre un partage à l'ensemble des 13 bureaux concernés afin de pouvoir prendre appui sur ces résultats.

## **Enquête sur le financement FIPD (Fonds Interministériel de Prévention de la Délinquance)**

La Fédération INAVEM a été interpellée à plusieurs reprises dans le courant du dernier semestre 2011, sur la baisse du financement de l'aide aux victimes par le FIPD.

La Fédération a donc été amenée à interroger le CIPD, et à faire remonter ces difficultés au ministère de la Justice. Ce dernier a confirmé avoir eu les mêmes échos lors des dialogues de gestion avec les chefs de juridictions.

Aussi, pour pouvoir bénéficier d'un état des lieux précis et actualisé et poursuivre des actions auprès de ces deux instances, la Fédération a décidé de procéder à une enquête réseau sur cette source de financement.

## Quelques éléments de réponse sur le financement des BAV :

19 associations sur 141 ne sont pas financées par le FIPD

En 2010, le volume du financement des AAV du réseau s'élevait à 3 637 433 euros.

En 2011, ce financement est en baisse et s'élève à 3 407 292 euros.

Le financement moyen accordé aux AAV au titre du FIPD est de 29 628 euros.

- 45 AAV, soit 39 % des AAV, font état d'une hausse de ce financement.
- 58 AAV, soit 51 % des AAV, font état d'une baisse de leur financement FIPD.
- 11 AAV, soit 10 % des AAV, font état d'une hauteur de financement égale à 2010.

Grâce à cette enquête, il est possible de constater que le financement FIPD permet de financer non seulement des actions qui correspondent aux orientations du CIPD (55 réponses en ce sens), des activités générales des AAV (73 réponses) ou spécifiques en direction des victimes (36 actions de ce type), mais également des actions en direction des auteurs d'infractions (19) ou d'autres activités (8).

## 2- Délocalisation des formations

Des programmes de formation peuvent être mis en place à la demande des associations au niveau local.

Cette année, 10 sessions délocalisées ont été réalisées :

- « Aide aux victimes » à Carcassonne et Pointe-à-Pitre,
- « Actualités du droit des victimes » à Toulon, Marseille et Toulouse,
- « Sensibilisation aux interventions immédiates et post-immédiates » à Aix-en-Provence,
- « Échanges sur les pratiques de médiation pénale » au Puy-en-Velay, à Meaux et à Fort-de-France,

À Nancy, il y a eu une journée d' « Échanges sur les pratiques d'indemnisation des victimes d'infractions » en partenariat avec le Fonds de garantie.

Ces sessions de formation sont réalisées à la demande d'une ou plusieurs associations ou à l'initiative de l'INAVEM. Fortement appréciées, ces « délocalisations » permettent aux associations d'envoyer en formation des salariés et des bénévoles en diminuant le coût notamment au niveau des transports et de l'hébergement et ceci est d'autant plus prégnant pour les formations Outre-Mer.

La proximité permet également aux intervenants de s'absenter moins longtemps de l'association en réduisant les temps de transport.

Le fait également que l'INAVEM fasse l'effort de se déplacer est fortement apprécié par les associations éloignées de Paris ou qui souhaitent une plus grande implication de l'INAVEM dans leur action au quotidien et dans leur problématique propre. A Carcassonne, par exemple, la formation était nécessaire suite à la réorganisation des missions des bénévoles.

Par ailleurs, la délocalisation permet soit des échanges entre associations lorsque la session concerne plusieurs associations (c'est le cas des formations sur l'actualité du droit des victimes notamment), soit une harmonisation de pratiques et une formation sur mesure lorsqu'une seule association est concernée (comme pour les formations sur les échanges sur les pratiques de médiation pénale).

### Présence de l'INAVEM dans les départements d'Outre-Mer

En 2011, plusieurs interventions et formations se sont déroulées à l'attention du réseau ou d'autres partenaires dans les départements d'Outre-Mer.

Une intervention a eu lieu à Fort-de-France (Martinique) par Michèle de Kerckhove, vice-présidente de l'INAVEM, auprès du Barreau dans le cadre du partenariat avec l'association d'aide aux victimes.

Une formation de perfectionnement sur la mise en œuvre d'une médiation pénale s'y est aussi déroulée pour les médiateurs de l'ADAVIM (Martinique) avec dans le programme un focus particulier sur les rapports de fin de médiation (compte rendu, carence) tant sur la forme que le fond.

L'INAVEM a également organisé, à Pointe-à-Pitre (Guadeloupe), une formation sur « L'aide et l'accompagnement des victimes » réunissant du personnel de l'ADAVIM, GUADAV, Initiative Eco, La maison du droit et du citoyen et le CIDFF.

## 3- Les supports de communication et événements

### Conférence des présidents

La 3<sup>e</sup> édition de cette rencontre entre les représentants élus des associations membres de la fédération a recueilli de nouveau les suffrages des 80 personnes présentes ce samedi 10 décembre 2011 dans les locaux prêtés par la MACIF. Cela a été l'occasion de signer la convention entre l'INAVEM et la FENVAC, et de parler avec beaucoup de transparence des difficultés financières des associations du réseau en interrogeant notamment Didier Leschi, chef du SADJAV sur les subventions Justice, la généralisation des BAV les liens entre les autorités judiciaires et les AAV. Il a été également question du financement par le FIPD (fonds interministériel de prévention de la délinquance) et du fonds d'avance de trésorerie.

Enfin Brigitte Trochet, Présidente de l'association de Saône et Loire, a présenté son initiative locale de rassemblement des parlementaires pour expliquer le projet de l'INAVEM de contribution Victimes, et les propositions de loi déjà déposées sur les bureaux des assemblées.

### Site Internet [www.inavem.org](http://www.inavem.org) / Espace Adhérent

Le site Internet de l'INAVEM est avant tout un outil de communication avec le réseau des AAV : il propose dans un espace spécifique, avec identifiant et mot de passe, des informations dédiées au réseau, tant communicationnelles que techniques, qui sont adressées pour la plupart par mail et sont stockées également sur l'espace adhérent.

Les actualités, les formations, les dernières mises à jour et l'agenda sont compilées et envoyées par mail sous la forme d'une lettre d'information pour les adhérents bimensuelle.

Pour le réseau et pour les partenaires, le site Internet fait **une grande place à la formation** : les 3 prochaines formations apparaissent dès la page d'accueil du site et les 6 prochaines formations sur la lettre aux adhérents. Un onglet formation présente les formations, colloques et diplômes. L'offre de formation se présente par thème et par date et est actualisée régulièrement. Il est possible de compléter la fiche d'inscription à partir du site Internet. Les éléments concernant le titre, la session et le prix s'intègrent automatiquement et la fiche d'inscription peut être archivée par l'émetteur. Les demandes de catalogue sont également faites par le site Internet. Pour 2011, 1 000 catalogues ont été envoyés aux associations et à de nombreux partenaires publics et privés.

### Réseaux sociaux

La création d'un profil « Facebook » pour l'aide aux victimes <http://www.facebook.com/o8VICTIMES.INAVEM> a permis de créer une dynamique et un sentiment d'appartenance, notamment au sein des équipes de salariés et de bénévoles des associations du réseau. Il offre la possibilité d'apporter des informations sur les associations au local, sur les événements organisés, avec des invitations ciblées et envoyées aux « amis » de l'INAVEM, sur une zone géographique et en fonction d'intérêts manifestés.

Par ailleurs, des associations de la fédération commencent à créer des profils, des pages sur Facebook, en utilisant même la publicité existante sur ce réseau social pour se faire connaître.

Si c'est un outil interne de communication, avec ses 2 880 amis, le réseau Facebook de l'INAVEM va bien au-delà de ses seuls membres et, de nombreux professionnels sont abonnés à nos informations.

De la même manière, le compte Twitter de l'INAVEM <http://twitter.com/o8VICTIMES> offre un très bon outil de communication pour les professionnels, journalistes et autres personnes intéressées par l'aide aux victimes.

## Focus outils innovants

### Le fonds d'avance de trésorerie

La fédération INAVEM, faisant le constat régulier de difficultés de trésorerie passagères, liées à un décalage important entre les entrées et les sorties de fonds pour un bon nombre d'Associations d'aide aux victimes (AAV), a souhaité mettre en place un outil innovant en 2011: le fonds d'avance de trésorerie.

Ce nouvel outil est l'illustration d'une politique d'aide, de soutien et de solidarité de la fédération INAVEM envers le réseau des associations. Il a été créé pour répondre à ces besoins réguliers d'aide financière des adhérents.

S'il a été décidé par l'AG de juin 2010 à Grenoble, c'est en 2011 que la fédération a pu :

- Identifier une réserve mise à disposition par la fédération, dont le principe et le montant (80 000 euros) ont été validés par l'AG de juin 2011 à Agen
- Valider les modalités techniques et pratiques de demande et d'attribution de ce fonds.

Il est à noter que cette aide financière ne peut être que provisoire, qu'elle est gratuite et qu'elle doit découler d'un besoin urgent de trésorerie exprimé par l'association quant à ses activités d'aide aux victimes seulement. Elle pourra aussi être un levier pour solliciter d'autres partenaires financiers et d'autres soutiens. Cette avance est donc complémentaire d'une autre.

L'octroi de cette avance par la fédération peut aussi permettre de rassurer les co-financeurs, en affichant une mutualisation et un partage des risques pour le partenaire.

Toutes les explications nécessaires sont contenues dans le cahier technique adressé aux associations en fin d'année 2011.

## LE FONDS D'AVANCE DE TRÉSORERIE EN RÉSUMÉ

Une aide financière solidaire de la fédération.

### Conditions à remplir :

- être membre du réseau
- existence d'un manque de trésorerie actuel et identifiable
- signature d'une convention
- absence de cumul d'avances
- aide complémentaire
- l'AAV fait preuve de transparence
  - lié à l'aide aux victimes

Pas de limitation de montant ou de durée

Un traitement efficient de la demande selon une procédure précise

Un montant évalué par la fédération selon des critères objectifs.

Un engagement moral et réciproque.

À l'appui de sa réflexion, dès l'été 2011, la fédération INAVEM a pu expérimenter l'octroi d'une aide financière en direction de l'ADAVIP 66 de Perpignan.

Ainsi, le processus de traitement et le modèle de convention ont notamment pu être travaillés avant d'être validés par le Conseil d'Administration de septembre 2011.

À l'appui de sa réflexion, dès l'été 2011, la fédération INAVEM a pu expérimenter l'octroi d'une aide financière en direction de l'ADAVIP 66 de Perpignan.

Ainsi, le processus de traitement et le modèle de convention ont notamment pu être travaillés avant d'être validés par le Conseil d'Administration de septembre 2011.

## Témoignage de l'ADAVIP 66

L'ADAVIP66 est une association créée en 1982.

Après des années que l'on dira « prospères » ou l'association arrive à équilibrer son budget, celle-ci rencontre en 2011 d'importantes difficultés financières, le versement des subventions se faisant de plus en plus tard, le montant revu à la baisse.

En juillet, l'association fait part à l'INAVEM de ses difficultés.

Après divers échanges et après étude du dossier, la Fédération très attentive aux besoins de l'ADAVIP, propose le versement d'une avance de trésorerie.

Rapidement, en moins d'un mois, une convention de soutien est signée entre les deux parties.

Fin juillet, une avance de 5 000 € est faite à l'association, montant qui lui permet d'attendre le versement des subventions et lui évite des frais bancaires.

L'ADAVIP remboursera cette avance en septembre comme convenu dans la convention.

Le désengagement de l'État et des collectivités territoriales, fait que l'association se retrouve en décembre de la même année, sans aucune trésorerie, et avec un déficit de 31 000 €. C'est encore la Fédération qui va venir en aide à l'ADAVIP et qui va lui permettre de survivre et de continuer ses actions avec un versement de 6 000 €.

L'ADAVIP66 remercie chaleureusement l'INAVEM et ses représentants pour le soutien tant moral que logistique qu'elle a pu apporter.

À ce jour, l'association très fragilisée reste malgré tout en activité grâce à l'aide de la Fédération.

## **INAVEM Pro-Gest : un nouvel outil pour le suivi et la gestion des activités des AAV**

La fédération INAVEM, faisant le constat régulier de difficultés de trésorerie passagères, liées à un décalage l'année 2011 a été l'occasion de choisir un prestataire pour le nouveau logiciel souhaité par le Conseil d'administration de l'INAVEM. Du fait de demandes de plus en plus poussées de la part de la Chancellerie comme des financeurs locaux, la technologie du produit initial nécessitait une importante réévaluation. Un cahier des charges réalisé en 2010 a été proposé à plusieurs entreprises, et le groupe de travail interne (Jean-François Masselis et Baya Boussad de l'AAV Roubaix, Fatna Hamlili de celle d'Evry, Camille Dormegnies de celle de Nantes et pour l'INAVEM : Sabrina Bellucci / Jérôme Bertin / Anne Houchois et Olivia Mons) en a proposé deux au conseil d'administration en mars 2011, qui a choisi le prestataire final.

INAVEM Pro-Gest, c'est le nom qui a été donné à ce nouveau produit, sera accessible sur l'Internet sécurisé pour gérer toutes les activités au quotidien des associations adhérentes à l'INAVEM.

INAVEM, car il était important que le nom de la fédération y soit et que le logiciel offre une appartenance aux utilisateurs du réseau ;

**Pro**, pour professionnel et pro-actif, ce logiciel va au devant de nos attentes et va permettre de mieux suivre voire d'anticiper les besoins des personnes aidées ;

**Gest**, pour Gestion, car ce logiciel est d'abord un produit de gestion et de suivi d'activités des associations au quotidien avant d'être un outil statistique.

Les cinq missions retenues sont : l'aide aux victimes, la médiation pénale, l'administration ad hoc, l'enquête de personnalité victime et enfin l'aide ponctuelle et l'orientation pour des personnes non victimes d'infractions (accès au droit).

Ce logiciel permettra de suivre au quotidien chacune des personnes aidées par l'association, de gérer les activités de la structure et de rendre des évaluations statistiques locales et nationales. Il sera toujours possible pour les associations qui souhaitent développer une activité spécifique de solliciter le prestataire choisi pour faire deviser son besoin. L'administrateur principal du logiciel au sein de l'association (direction/présidence) pourra donner des droits d'accès différenciés à chacun des utilisateurs, depuis le simple droit de consultation au droit de suppression de fiches ou de création de paramètres, lieux d'accueil de l'association... Le dossier CNIL a été envoyé en juillet 2011, puis un complément en octobre. La CNIL a pris du retard dans l'instruction des dossiers et le passage dans les commissions d'autorisation, c'est ce qui a perturbé notamment le lancement du produit au 1<sup>er</sup> janvier 2012.

## PRISE EN CHARGE INDIVIDUELLE

Le **o8VICTIMES** est le dispositif téléphonique national de prise en charge des victimes d'infractions pénales. Issu d'une volonté interministérielle, il est géré par l'INAVEM depuis sa création, il y a 10 ans.

Le **o8VICTIMES** s'adresse à **toutes les victimes** quels que soit l'infraction, la personne et le lieu où elles se trouvent. Il est ouvert 7 jours / 7 de 9h à 21h. Une messagerie interactive est mise à disposition des appelants en dehors des horaires d'ouverture ou dès que toutes les lignes sont occupées, offrant ainsi la possibilité de laisser leurs coordonnées téléphoniques pour être rappelées dans les meilleurs délais. Cette large accessibilité permet de rompre l'isolement des victimes et diminuer le sentiment d'insécurité.

Les missions du **o8VICTIMES** sont :

- **Une écoute anonyme et confidentielle par un professionnel formé** pour libérer la parole, aider à verbaliser les difficultés, recueillir les informations nécessaires à la compréhension de la situation, faire émerger les besoins.
- **Un soutien et des informations pour aider l'appelant** à envisager des solutions, proposer des pistes, faire part des possibilités d'aide au sein des associations.
- **Une mise en relation avec le/les services susceptibles de répondre aux besoins**, notamment les associations d'aide aux victimes.

Les 3 procédures de **relais** possibles vers les associations de proximité ont pour objectif de faciliter la prise de contact tout en respectant l'autonomie de chacun :

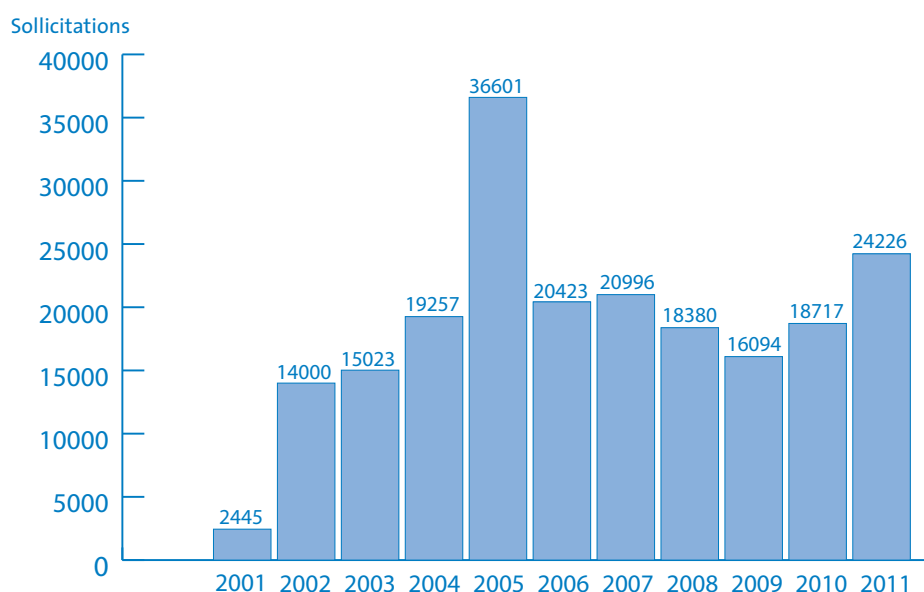
- **La saisine de l'association** : l'appelant accepte de lever son anonymat, ses coordonnées et sa demande sont alors transmises à l'association, charge à l'association locale de prendre contact avec la victime afin de lui proposer ses services ; la prise en charge est immédiate, dès le premier appel.
- **Le transfert d'appel** : sans rupture de l'entretien et sans avoir à expliquer une nouvelle fois sa situation, l'appelant est mis en relation par un transfert direct de l'appel vers le service approprié ; une continuité de service et une réponse rapide sont garanties.
- **L'orientation simple** : l'écouter transmet les coordonnées de la structure concernée à l'appelant qui la contactera lui-même, tout en explicitant l'orientation proposée susceptible de répondre aux attentes ou besoins identifiés ; la victime est alors dans une démarche active face à sa situation.

Au-delà de son rôle de passerelle vers les associations, le **o8VICTIMES** offre aux victimes un service complémentaire de ceux proposés dans les associations :

- Il permet **un relais possible lorsque les associations sont fermées** grâce à ses horaires d'ouverture plus larges,
- Il offre un accès facile à un service, le téléphone faisant partie de la vie courante, service que l'on peut solliciter de n'importe où et qui permet d'obtenir une réponse immédiate sans avoir à se déplacer.
- L'écoute peut être anonyme, permettant ainsi aux victimes de verbaliser leurs problématiques sans affronter le regard. **Cet anonymat, induit de fait par le téléphone, peut permettre de libérer la parole plus facilement** afin d'aborder un sujet difficile, dont la victime n'a pas osé parler en entretien de face à face. Ce sujet pourra être repris ultérieurement au sein de l'association d'aide aux victimes.
- Le **o8VICTIMES** est un acteur à part entière du réseau INAVEM avec lequel des relations de confiance sont nouées. Avec l'accord de la victime, l'écouter peut prendre attache avec l'association chargée du suivi de la victime pour transmettre une information ou des difficultés particulières communiquées durant l'entretien téléphonique.

**253 193 appels en 10 ans**

**24 226 appels en 2011** dont 2 977 sur la messagerie interactive  
**+ 29,4 % d'augmentation** cette année



Depuis l'ouverture du service en octobre 2001, le nombre d'appels n'a cessé d'augmenter pour atteindre un pic en 2005 lié à une importante campagne de communication auprès du grand public. L'impact de cette campagne est immédiatement visible avec une augmentation de 90 % des appels par rapport à l'année précédente.

Les années suivantes, et ce jusqu'en 2010, le 08VICTIMES n'a bénéficié d'aucune campagne de communication, ce qui a entraîné une baisse régulière des appels. En novembre 2010, le ministère de la Justice et des Libertés a édité de nouveaux supports et en a assuré la diffusion auprès de partenaires institutionnels, publics, et de lieux de Justice. L'INAVEM a diffusé les supports auprès de l'ensemble des associations d'aide aux victimes et des partenaires du 08VICTIMES. L'impact de cette campagne a été immédiat, puisque le nombre d'appels reçus a doublé au cours du mois de décembre 2010 et a continué d'augmenter en 2011.

**62,7 % des appels concernent des victimes d'infractions pénales**, infractions qui sont répétées dans 32,6 % des cas. Les autres appels concernent des procédures civiles, des professionnels, ou encore des auteurs d'infractions.

**72,3 % des infractions sont des atteintes aux personnes.**

Atteintes aux personnes	Atteintes aux biens	Accidents de la circulation	Autres infractions	Non déclaré
72,3 %	21,7 %	4,5 %	0,5 %	1 %

Meurtres, assassinats	0,29 %
Viols et autres agressions sexuelles	10,1 %
Coups et blessures volontaires	45,2 %
Dont violences conjugales	23,2 %
Homicides, blessures involontaires	1,9 %
Abandons de famille	0,3 %
Non présentations d'enfants	0,5 %
Menaces, injures	9,3 %
Harcèlement moral au travail	3,3 %
Accidents ou erreurs médicales	18 %
Autres	8,5 %

## Affaire Médiateur

En 2011, l'INAVEM a été saisi par les ministères de la Justice et de la Santé pour venir en aide aux victimes du Médiateur. Le o8VICTIMES a été mis à disposition des victimes et de leurs proches et a reçu plus d'un millier d'appels à ce jour.

79 % par des victimes directes  
75 % de femmes  
58 % de + de 60 ans

Le rôle des écoutants est d'apporter une première écoute rassurante, d'informer les appelants des différentes démarches médicales et juridiques possibles, et de mettre les victimes en relation avec l'association d'aide aux victimes de proximité en privilégiant la saisine de l'association. 98,5 % des appels ont été orientés vers une **association d'aide aux victimes** dont 65 % par le biais d'une saisine.

### Profil des appelants au o8VICTIMES

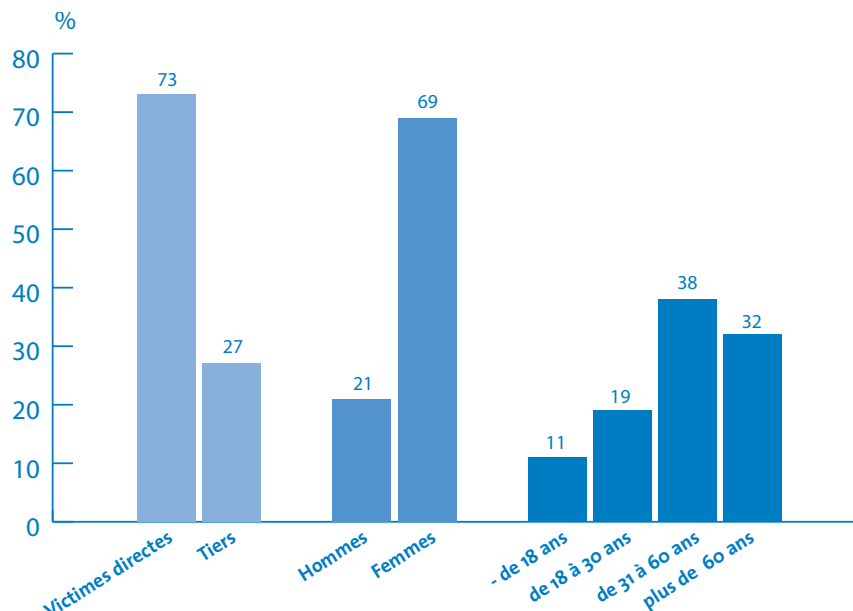
Les appelants sont majoritairement les victimes elles-mêmes.

Parmi les tiers, la famille représente la part la plus importante.

Les appels concernant les femmes victimes sont en augmentation par rapport à l'année précédente (66 % en 2010).

Les appels de victimes de plus de 60 ans sont passés de 25 % en 2010 à 32 % en 2011 en raison des appels des victimes du Médiateur qui touchent une population plus âgée.

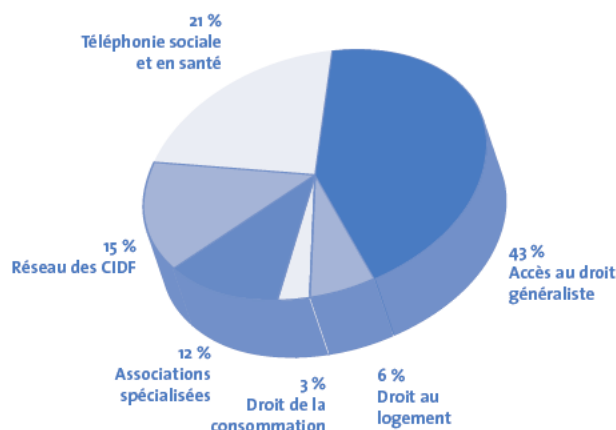
Plus de 50 % des appels concernent des infractions datant de 1 à 3 mois.



**95,5 % des appels de victimes ont donné lieu à une mise en relation avec une association d'aide aux victimes.**

Au-delà des associations d'aide aux victimes, la plate-forme téléphonique dispose d'une importante base de données avec plus de 500 orientations possibles vers ses partenaires. Ces orientations vers les partenaires du o8VICTIMES peuvent être complémentaires d'une mise en relation avec une association d'aide aux victimes ou exclusive lorsque la demande de l'appelant ne rentre pas dans le champ de compétence des associations.

Une charte d'engagement signée par la structure partenaire permet de valider le cadre d'intervention, notamment la gratuité et la confidentialité des services proposés. Elle est le garant du sérieux et de la déontologie du partenaire. Les structures publiques permettant de répondre au plus juste aux demandes des appelants sont également partenaires du o8VICTIMES.



## Les autres modes de prises de contact

Le o8VICTIMES peut également être contacté par courrier postal, par mail au o8VICTIMES@inavem.org ou encore par le biais d'un formulaire de contact mis à disposition sur le site Internet de l'INAVEM, www.inavem.org, dans l'Espace Aide aux victimes.

### Chiffres

En 2011, la plate-forme téléphonique a répondu aux demandes de 743 personnes ayant contacté l'INAVEM par écrit : 485 par un message sur le site Internet de l'INAVEM, 233 par courrier électronique, 24 par courrier postal, 1 suite à une saisine du MAEE (proche de personnes disparues à l'étranger et dont on ne disposait que d'une adresse mail). Certaines situations ayant donné lieu à plusieurs envois, c'est en tout 872 sollicitations reçues à l'INAVEM qui ont été traitées : 346 mails, 499 messages site, 27 courriers papier.

### Nature de la demande

Sur ces 743 demandes, 573 étaient émises par des victimes ou des proches de victimes d'infraction pénale, 71 étaient liées à une procédure civile et 99 portaient sur des questions non directement liées à une procédure judiciaire en cours ou étaient trop succinctes pour en identifier la nature.

### Orientations

Sur ces 743 situations :

- 193 ont donné lieu à une orientation vers une association d'aide aux victimes
- 389 à une orientation vers le site de l'INAVEM ou le o8VICTIMES pour connaître les coordonnées de l'association d'aide aux victimes la plus proche (le lieu de résidence de la victime n'ayant pas été indiqué)
- 196 à une orientation vers une ou des structure(s) partenaire(s) du o8VICTIMES (hors réseau INAVEM)
- 41 à une autre orientation
- 19 n'ont pas donné lieu à orientation.

Certaines situations ont donné lieu à plusieurs orientations, ce qui explique que la somme des orientations excède le nombre de situations.

### Support des réponses

Les réponses aux sollicitations ont donné lieu, au total, à 755 mails, 22 courriers papier, 14 appels téléphoniques. Plusieurs réponses ont pu être adressées à une même personne, ce qui explique le chiffre total de 791.

Le mode de prise de contact le plus utilisé est le **formulaire de contact**. Les courriers électroniques occupent également une part importante des contacts tandis que le courrier postal est délaissé petit à petit, et la télécopie abandonnée. Les **nouvelles technologies** prennent le pas, elles permettent une prise de contact plus simple et plus rapide, avec des échanges possibles presque en temps réel. Il s'agit d'autres formes de communication qui

peuvent être plus adaptées à certains types de publics. On voit donc tout l'intérêt de développer les modes de prises de contact alternatifs au téléphone, et la pertinence de la réflexion sur la possibilité d'explorer d'autres possibilités ouvertes par les nouvelles technologies de l'information : chat, SMS, forums, sites communautaires. Loin d'être redondant, multiplier les supports et les possibilités d'accéder au 08VICTIMES semble bien permettre de **toucher davantage de victimes** qui en ont besoin.

2001 – 2011

## 10 ans de téléphonie sociale au service des victimes 253 193 appels reçus, 168 694 entretiens téléphoniques

### La répartition des appels

- 70,4 % de pénal
- 24,4 % de non pénal (civil – auteur)
- 5,2 % de professionnels

### La répartition des infractions

- 68,4 % d'atteintes aux personnes
- 21,4 % d'atteintes aux biens
- 8,2 % d'accidents de la circulation
- 0,54 % d'autres infractions
- 1,5 % non déclaré

### Les événements collectifs

- 38 événements collectifs
- 4 019 entretiens téléphoniques

### Les atteintes aux personnes

- 48,2 % de coups et blessures volontaires
- dont 41,4 % de violences conjugales
- 13,7 % de violences sexuelles
- 1,9 % de meurtres / assassinats
- 5,7 % d'homicides ou blessures involontaires
- 0,5 % d'abandons de famille
- 0,8 % de non présentations d'enfants
- 13 % de menaces ou injures
- 3,4 % de harcèlement moral au travail
- 4,4 % d'accidents ou d'erreurs médicales
- 8,4 % d'autres infractions

### L'antériorité de l'infraction

- 8,7 % de moins d'1 mois
- 56,4 % de 1 à 3 mois
- 11,2 % de 3 à 12 mois
- 23,7 % de plus d'1 an

### Le profil des appelants

- 68 % d'appels de victimes elles-mêmes
- 32 % d'appels de tiers
- 71 % de la famille
- 14,5 % de l'entourage amical
- 12 % de professionnels
  
- 64 % de femmes
- 36 % d'hommes
  
- 15,8 % de moins de 18 ans
- 25,4 % de 18 à 30 ans
- 43 % de 31 à 60 ans
- 15,8 % de plus de 60 ans

### Les réponses apportées

- 92,4 % des appels de ou pour une victime sont relayés vers une association d'aide aux victimes

### Vers les partenaires :

- 43 % vers les structures d'accès au droit généraliste
- 15 % vers le réseau des CIDF
- 12 % vers les associations spécialisées
- 21 % vers les structures de téléphonie sociale et en santé
- 3 % vers les associations de droit de la consommation
- 6 % vers les structures de droit au logement

### Pour plus d'informations :

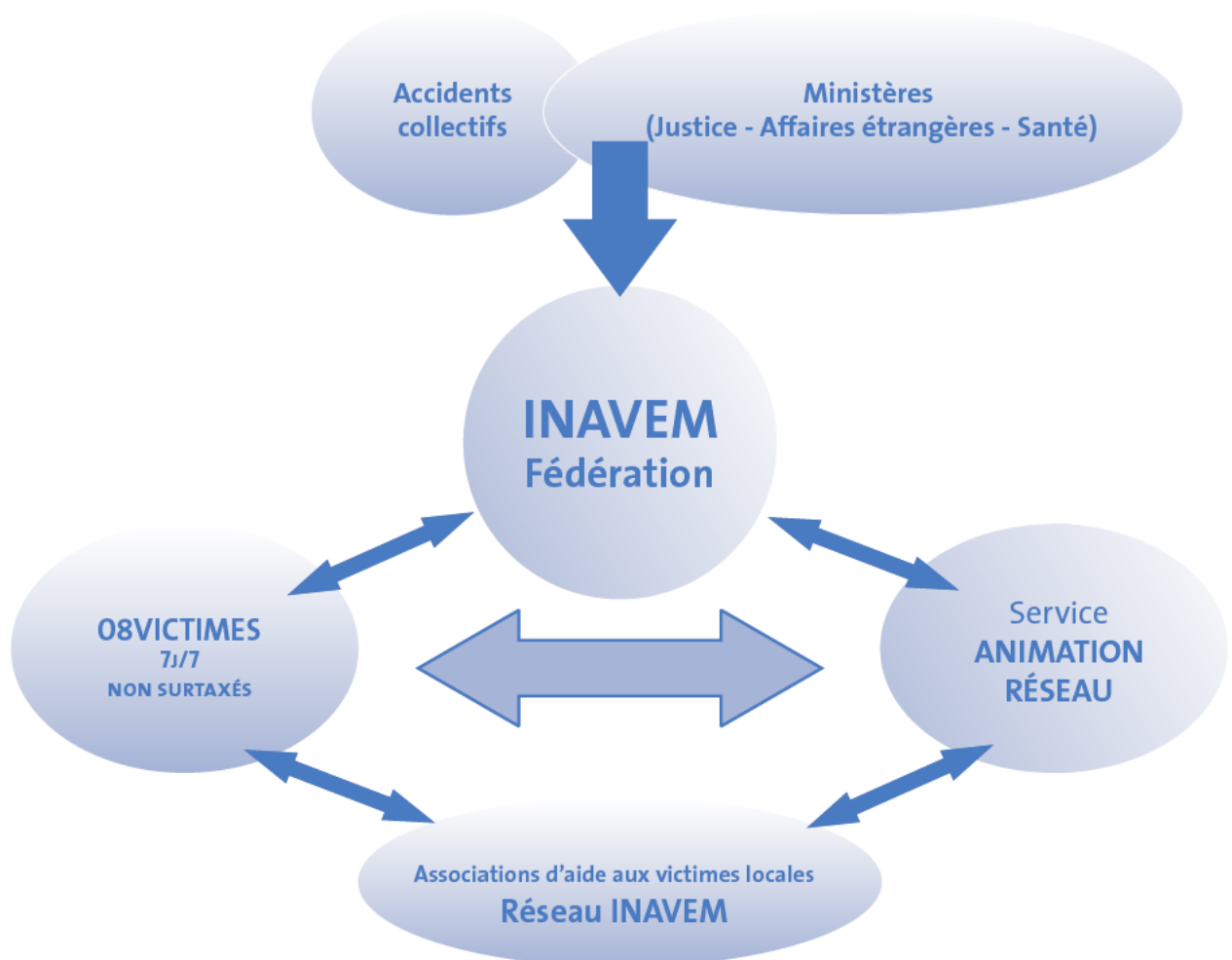
Le document détaillé des 10 ans de la téléphonie sociale à l'INAVEM est disponible sur le site [www.inavem.org](http://www.inavem.org)

## PRISE EN CHARGE COLLECTIVE DES VICTIMES

Chaque année et depuis bientôt 20 ans, les services de l'INAVEM sont largement mobilisés dans le cadre d'événements collectifs (1), qu'il s'agisse d'un événement accidentel, d'un attentat, de tensions sociales ou d'une catastrophe naturelle impliquant de nombreuses victimes françaises ou résidents français et dans le cadre d'accompagnement des victimes à des grands procès (2).

### 1- Événements collectifs

Pour les accidents collectifs, principalement deux services, interviennent concomitamment pour la prise en charge des victimes, le 08VICTIMES et le service Animation réseau, avec les associations d'aide aux victimes du réseau.



Concernant la plate-forme téléphonique de l'INAVEM, les autorités sollicitent les écoutants du o8VICTIMES pour qu'ils prennent contact avec un grand nombre de victimes. Dans ce cas, ils ont une **démarche pro-active en direction des victimes par le biais d'appels sortants** : ce n'est alors plus la victime qui sollicite mais l'écoutant qui propose, va au devant. **Cette démarche ne doit pas être intrusive mais rassurante et doit, pour cela, être effectuée avec professionnalisme.**

Il s'agit ainsi de :

- recenser les besoins
- transmettre les informations officielles
- proposer les services des associations d'aide aux victimes

En cette année 2011, deux retours d'expérience méritent d'être mis en évidence, lesquels reflètent la complémentarité des services internes à la fédération, la compétence du réseau d'aide aux victimes INAVEM mise directement au service des victimes d'un événement collectif pour leur assurer une prise en charge optimale, et les moyens innovants déployés en ce sens.

Ces deux cas concernent des faits bien particuliers : le premier un attentat et le second un scandale sanitaire.

## ATTENTAT DE MARRAKECH – 28 AVRIL 2011

En 2011, l'action-phare de l'INAVEM et de son réseau d'aide aux victimes en matière de prise en charge de ressortissants français victimes dans un cadre collectif à l'étranger a incontestablement concerné les victimes de l'attentat de Marrakech du 28 avril 2011.

### I- Mobilisation du réseau d'aide aux victimes INAVEM

Dès la survenance des faits, l'INAVEM a été mobilisé par le ministère des Affaires Étrangères et Européennes (MAEE) et le ministère de la Justice et des Libertés (SADJAV) pour assurer la prise en charge des victimes et de leurs familles.

Une première liste officielle avec des coordonnées (essentiellement téléphoniques) a été transmise par le MAEE le 2 mai 2011, recensant **huit ressortissants français décédés et neuf blessés**.

Dans un souci de centralisation des appels vers les familles, la plate-forme téléphonique du o8VICTIMES a été mobilisée au départ et a pris attache avec les familles des victimes figurant sur la liste initiale afin de recenser leurs besoins et de les mettre en contact avec les associations d'aide aux victimes. Au cours des quinze premiers jours suivant l'attentat, on recense ainsi **31 appels (entrants et sortants) au o8VICTIMES**.

La liste des victimes et de leurs ayants droit a été complétée progressivement, par le biais d'échanges entre l'INAVEM et le SADJAV, le MAEE ainsi que le Parquet antiterroriste de Paris, en charge de l'enquête préliminaire ouverte à la suite de l'attentat, ce qui a permis en parallèle à l'INAVEM de mobiliser directement les AAV de proximité pour les proches qui n'avaient pas été contactés les premiers jours par la plateforme téléphonique du o8VICTIMES.

**Au total, dix-huit AAV du réseau INAVEM ont été sollicitées pour apporter aide et soutien aux victimes et à leurs proches (information juridique, soutien psychologique, aide dans les démarches...).** Il est à noter qu'en parallèle et eu égard à la nature de l'événement, certaines AAV avaient déjà été réquisitionnées par le procureur de la République de leur TGI de compétence (sur le fondement de l'article 41, in fine du Code de procédure pénale) pour apporter aide et soutien aux victimes domiciliées dans leur ressort territorial.

### II- L'organisation d'un guichet unique des services publics

Conformément à une instruction interministérielle n°86o/SGDN/PSE/PPS du 6 octobre 2008 relative à la prise en charge des victimes d'actes de terrorisme, le ministère de la Justice et des Libertés a souhaité la mise en place d'un **guichet unique des services publics** à destination des victimes de l'attentat de Marrakech et/ou de leurs familles.

Un tel dispositif a pour mission principale d'assurer un contact relationnel précis et suivi avec chaque victime, de les informer, de leur apporter un soutien médical et psychologique, et de faciliter leurs démarches administratives. Son objectif est de regrouper, en un seul lieu, toutes les compétences requises pour la prise en charge des victimes.

Il a eu lieu le 17 mai 2011, à Paris.

Dans la perspective de cette journée, le 11 mai 2011, l'INAVEM a assisté à une rencontre au ministère de la Justice et des Libertés (SADJAV), entre l'ensemble des participants.

Par ailleurs, dans la mesure où ce guichet unique se tenait à Paris, le Parquet antiterroriste de Paris a décidé d'organiser le même jour une réunion d'information des familles au Palais de Justice de Paris ; enfin, les victimes directes et les familles endeuillées ont été reçues en fin de journée au Palais de l'Élysée.

**Pour assurer la continuité et la cohérence de l'action du réseau d'aide aux victimes, la Fédération INAVEM a assisté à la réunion du Parquet de Paris ainsi qu'au guichet unique des services publics.**

La réunion organisée par le Parquet de Paris avait pour finalité essentielle d'informer les victimes et leurs familles sur les procédures, l'état d'avancement des investigations, les enquêtes menées au Maroc et en France. Un temps important a également été consacré aux questionnements des familles.

Le guichet unique des services publics s'est quant à lui tenu l'après-midi au ministère de la Justice et des Libertés : neuf familles étaient présentes, ce qui représentait environ une trentaine de personnes, pour 11 organismes présents (en plus du ministère de la Justice et des Libertés), à savoir :

- ministère des Affaires Étrangères et Européennes - MAEE,
- ministère de la Défense et des Anciens Combattants,
- ministère du Budget,
- Office National des Anciens Combattants - ONAC,
- Fonds de Garantie des victimes des actes de Terrorisme et d'autres infractions - FGTI,
- Caisse Nationale d'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés - CNAMTS,
- Caisse Nationale d'Allocations Familiales - CNAF,
- Conseil National des Barreaux – CNB,
- Comité National de l'Urgence Médico-Psychologique - CNUMP,
- Association française des victimes de terrorisme – AFVT,
- INAVEM.

À cette occasion, un certain nombre de documents ont été remis aux familles, avec notamment pour chaque organisme les coordonnées de référents locaux ou nationaux.

**Des salariés de l'INAVEM ont présenté le réseau national d'aide aux victimes et échangé avec l'ensemble des familles présentes, ce qui a ensuite permis d'assurer le relais avec les AAV localement saisies et de faire un retour personnalisé le cas échéant s'agissant des difficultés et/ou questionnements particuliers émergeant chez certaines familles.**

### **III- L'action du réseau d'aide aux victimes : partage d'un même savoir-faire et savoir-être**

#### **a- Prise en charge globale**

Les premières prises de rendez-vous effectives avec les AAV ont eu lieu dans le « **post-immédiat** » (une fois les obsèques des victimes passées) : les questionnements récurrents concernaient la procédure pénale diligentée au Maroc et le déroulé de la journée du 17 mai 2011, pour laquelle les victimes et/ou leurs familles avaient reçu un courrier du Garde des Sceaux. Il y a également eu, mais plus rarement il est vrai, quelques demandes de soutien psychologique.

Suite au guichet unique, dans le cadre du **suivi au long terme**, les dix-huit AAV mobilisées localement se sont assurées que l'ensemble des victimes et/ou de leurs familles avait bien pu rencontrer tous les organismes présents et recueillir tous les formulaires distribués. Il leur a également été proposé une aide à la constitution des différents dossiers et des explications sur tout point qui serait demeuré incompris.

Par ailleurs, pour les victimes n'ayant pu être présentes, les AAV leur ont adressé tous les dossiers à constituer, afin de leur permettre une mise en œuvre effective de leurs droits.

En parallèle de ces interventions de terrain des AAV locales et pour coordonner au mieux leur prise en charge des victimes, l'INAVEM, dans le cadre de sa mission d'information « descendante » envers son réseau, a rédigé en 2011 **six notes de liaison** à destination des AAV intervenant dans ce dossier. Ces documents constituent des outils de travail précieux pour les AAV de terrain qui sont ainsi informées en temps réel de toutes les évolutions du dossier et peuvent anticiper les réactions et/ou demandes des victimes. Elles garantissent par ailleurs un accès égal à l'information pour chacune des victimes par leur AAV locale, quelque soit leur lieu de résidence.

## **b- Prise en charge dans le cadre de la procédure pénale**

Deux mois après la survenance des faits, un procès s'est ouvert au Maroc ; la première audience s'est tenue devant la Cour d'appel de Rabat le 30 juin 2011.

Il s'agissait d'une audience à visée purement technique, procédurale, qui a ensuite donné lieu à d'autres audiences qui ont eu lieu de manière discontinue entre le 18 août et le 27 octobre 2011.

**L'éloignement géographique, le caractère discontinu des audiences et l'absence de calendrier précis dans la procédure marocaine a nécessité une organisation particulière s'agissant de l'information des familles** : tout d'abord, avant la première audience au fond, le MAEE et le ministère de la Justice et des Libertés ont demandé à l'INAVEM un recensement précis des victimes qui s'étaient constituées parties civiles au Maroc, et si elles comptaient assister à cette première audience, le cas échéant accompagnées.

Dans un souci de simplification, de rapidité et de centralisation dans l'obtention de tels renseignements, c'est la plate-forme téléphonique du 08VICTIMES qui a rappelé l'ensemble des familles, jusqu'à la cérémonie de commémoration du 28 avril 2012.

Par la suite, préalablement à chacune des audiences, un véritable relais a été mis en place entre la plateforme téléphonique du 08VICTIMES et le MAEE, selon les modalités suivantes : le 08VICTIMES a rappelé l'ensemble des parties civiles avant les cinq audiences qui ont eu lieu en 2011 pour connaître leur souhait d'aller à Rabat ou pas, l'aspect logistique du déplacement (hébergement, transports...) étant ensuite géré par le Centre de Crise du MAEE, en lien avec l'Ambassade de France. Le magistrat de liaison en poste au Maroc a également accueilli les parties civiles et les a accompagnées lors des audiences.

**78 appels** ont dans le cadre de cette action été passés par le 08VICTIMES en 2011 ; à chaque fois, cela a permis à l'équipe du 08VICTIMES :

- non seulement de veiller à la **bonne information des familles** (date d'audience et souhait d'y assister ou pas),
- mais également de favoriser **l'écoute des familles**, qui pouvaient livrer leurs ressentis sur les audiences précédentes, certaines ayant été particulièrement éprouvantes.

Le cas échéant un relais était effectué avec l'AAV locale en charge du suivi au long terme de la victime et/ou de sa famille, pour une prise en charge de proximité.

En parallèle, avant et après chaque audience, la Fédération INAVEM a pour sa part tenu informées les 18 AAV mobilisées sur la teneur des débats et les parties civiles françaises qui avaient effectué le déplacement au Maroc.

La fin de ce cycle d'audiences au Maroc pour la première instance, qui s'est déroulé sur plusieurs mois, a suscité différentes réactions chez les parties civiles (angoisse, colère, incompréhension ...) ; c'est la raison pour laquelle une nouvelle offre de service pro-active a été faite par chacune des AAV fin 2011, si les victimes souhaitaient bénéficier à nouveau d'un soutien psychologique et/ou faire un point par rapport au dossier (procédure pénale marocaine et appel, indemnisation via le Fonds de garantie ...).

Une action similaire sera remise en place en 2012, à l'occasion de la tenue du procès en appel au Maroc.

## ÉVALUATION PRISE EN CHARGE DES VICTIMES DE L'ATTENTAT MARRAKECH

La prise en charge organisée pour les victimes de l'attentat de Marrakech et leurs familles a été exemplaire, et des moyens importants ont été déployés, eu égard au nombre de victimes de nationalité française, à la nature des faits et à leur retentissement.

Les victimes ont à plusieurs reprises exprimé leur satisfaction, eu égard aux différents dispositifs mis en place.

Au niveau de la **prise en charge associative**, il y a là aussi eu une **action de soutien optimale à l'égard des victimes, concertée et cohérente**, à deux niveaux :

- d'une part entre le triptyque composé du réseau INAVEM, à savoir Fédération, plate-forme téléphonique du o8VICTIMES et AAV locales, chacun ayant agi de façon véritablement complémentaire par rapport aux autres (coordination et représentation pour l'INAVEM, écoute et recueil ou transmission d'informations pour le o8VICTIMES et prise en charge globale de proximité, sur le long terme, pour les AAV) ;
- d'autre part entre l'INAVEM et les autres acteurs institutionnels intervenant à l'égard des victimes, en particulier le MAEE et le ministère de la Justice et des Libertés, par le biais d'échanges réguliers dans les principales étapes du dossier, et constructifs en cas de difficultés, pour veiller à la sauvegarde de l'intérêt des victimes et/ou de leurs familles => **le travail en interministérialité a révélé dans cette situation toute son efficacité.**

Pour la première fois, le o8VICTIMES a été mobilisé pour assurer, au travers de ces appels réguliers, **un véritable accompagnement des familles des victimes sur le long terme**. Une relation de confiance s'est instaurée au fur et à mesure des entretiens durant lesquels les écoutants ont été amenés, au delà d'une transmission d'informations officielles, à apporter un réel soutien aux familles. Les différentes problématiques évoquées par les familles ont pu être relayées au ministère par les écoutants. De plus, la participation de certains écoutants au guichet unique organisé par le ministère de la Justice le 17 mai, a permis une rencontre physique avec les familles, ce qui a renforcé ce lien de confiance.

Au travers de cette mobilisation, le o8VICTIMES a montré qu'il pouvait être à la fois un outil efficace de prise de contact rapide avec un grand nombre de personnes pour un traitement égalitaire de toutes les victimes concernées, mais aussi un outil d'accompagnement sur le long terme. Il s'agit bien là d'une véritable plus value de la plate-forme téléphonique pour les victimes et pour les institutions.

## BENFLUOREX (Médiateur) : une catastrophe sanitaire

Dès la fin 2010, des appels de victimes du Médiateur sont parvenus sur la plate-forme et d'autres victimes ont spontanément sollicité les AAV du réseau. Durant toute l'année 2011, le o8VICTIMES a été diffusé par les autorités, et à ce jour on compte plus d'un millier d'appels : 68 % des appels étant orientés par l'AFSSAPS. L'INAVEM a apporté les premières précisions sur cette affaire à son réseau, en vue d'harmoniser les réponses données aux victimes et de pouvoir les rassurer. La Fédération s'est par ailleurs rapprochée du ministère de la Justice et des Libertés (SADJAV) pour l'obtention d'informations fiables sur ce dossier.

**L'intervention du réseau INAVEM s'est amplifiée au cours de l'année 2011 et a été officialisée le 8 mars 2011, date où l'INAVEM a été mandaté de manière conjointe par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé et le ministère de la Justice et des Libertés pour assurer la prise en charge des personnes concernées par le Médiateur.**

Le mandat évoque plus précisément deux missions pour le réseau INAVEM :

- d'une part l'accompagnement humain des victimes et de leurs proches,
- d'autre part l'information des victimes en matière d'accès à leurs droits.

La quasi-totalité des départements - et donc des 140 AAV du réseau INAVEM - étant concernée par la prise en charge de victimes du Médiateur, la Fédération INAVEM a tout d'abord sensibilisé l'ensemble des AAV par le biais de la diffusion d'une première information générale, dès le 22 décembre 2010.

Certaines AAV ont mis en place des dispositifs « spécifiques » pour la prise en charge des victimes du Médiateur (permanences « dédiées » Médiateur, communications presse, réunions d'informations ...).

Comme pour toute victime d'infraction, l'offre de services proposée par les AAV aux victimes du Médiateur va consister en une **prise en charge globale et pluridisciplinaire** : information sur les droits, soutien psychologique, aide dans les démarches administratives et sociales... Lors des premiers entretiens, il s'est avant tout agi pour les AAV d'aider les victimes à « gérer l'angoisse » suscitée par cette affaire et à leur expliquer de façon pédagogique le parcours qui pouvait les attendre.

Les questionnements récurrents des victimes concernent les différentes actions possibles en matière d'indemnisation, le choix d'un avocat, auprès de quelle association de victimes se tourner.

Les AAV ont parfois rencontré des difficultés pour répondre aux attentes des victimes, tout en restant dans leur rôle, lequel consiste à délivrer des informations neutres et complètes sur toutes les actions – amiables et/ou judiciaires – possibles pour elles ; de plus, il s'agit là d'un dossier de scandale sanitaire de grande ampleur.

**Pour autant, les AAV se sont avant tout attachées à ce que les victimes puissent faire un choix éclairé, personnalisé et adapté à leurs souhaits et situations, par rapport aux différentes voies qui s'offraient à elles (pénales, civiles, fonds d'indemnisation ...), et à les orienter le cas échéant vers des professionnels spécialisés (avocats, médecins, associations de victimes ...).**

Dans le cadre du suivi au long terme des victimes, et comme pour chaque événement collectif, l'INAVEM a élaboré **quatre notes de liaison à destination du réseau**, relatives notamment au dispositif judiciaire mis en place pour le recueil des plaintes des victimes, ou encore au fonctionnement et aux modalités concrètes de saisine du dispositif d'indemnisation des victimes du benfluorex sous l'égide de l'ONIAM créé par la loi de finances rectificative du 29 juillet 2011.

L'INAVEM est également **membre du comité de suivi** des personnes exposées au benfluorex.

Au cours de l'année 2011, l'INAVEM a ainsi participé à plusieurs réunions de ce comité de suivi mis en place et piloté par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé, aux côtés principalement d'associations de patients agréées : son objectif était de promouvoir une solution amiable et rapide pour les victimes, sans préjudice des actions, en cours ou futures, devant les tribunaux.

L'INAVEM, représentant le réseau généraliste d'associations d'aide aux victimes, a été associé aux réflexions du comité de suivi, qui ont abouti à la mise en place d'un fonds d'indemnisation des victimes du Médiateur, pour lequel la loi de finances rectificative 2011 du 29 juillet 2011 a accordé des crédits supplémentaires à l'ONIAM, à destination de l'indemnisation des victimes du Benfluorex : ce dispositif, sous l'égide de l'ONIAM est en vigueur depuis le 1er septembre 2011.

La Fédération INAVEM a relayé l'information sur toutes les orientations s'offrant aux victimes en matière d'indemnisation, et a donné à ses AAV adhérentes une explication pratique sur ce dispositif ad hoc et le processus à suivre pour déposer une demande d'indemnisation.

Ainsi, lorsqu'une victime choisit de saisir le « fonds Médiateur », l'AAV locale en charge de son accompagnement va pouvoir l'aider dans ses démarches visant à constituer son dossier, ce qui inclut :

- une explication générale sur la procédure qui va être déclenchée et les délais prévisibles d'instruction puis de règlement du dossier ;
- une aide à la constitution de la requête, avec le recueil notamment de différents documents attestant de la prise de Médiateur ;
- parfois, contact est pris par l'AAV avec le professionnel de santé concerné en cas de difficultés pour la victime à obtenir certains documents.

**La prise en charge des victimes du Médiateur a démontré la capacité d'élargir le champ d'intervention des AAV INAVEM en matière d'événements collectifs ; trouvant son fait générateur dans un acte pouvant revêtir une qualification pénale, l'« affaire du Médiateur » a su intégrer les opérateurs de l'aide aux victimes généraliste (plate-forme téléphonique du o8VICTIMES, Fédération INAVEM et AAV de terrain) dans le soutien aux victimes, pour leur permettre de bénéficier d'une écoute empathique et d'un accompagnement de proximité et au long terme par une AAV.**

Au-delà de ces deux événements sériels, l'INAVEM a poursuivi son activité plus « traditionnelle » dans le cadre de la prise en charge des victimes d'accidents collectifs :

Trois accidents collectifs ont eu lieu en France en 2011, pour lesquels l'INAVEM et son réseau sont intervenus :

## 1- l'incendie dans un immeuble du XX<sup>e</sup> arrondissement à Paris le 14 avril 2011 :

cinq personnes sont décédées, six autres ont été gravement blessées et 51 plus légèrement atteintes.

Il y a eu une double mobilisation à la suite de cet incendie, à la fois de l'AAV locale Paris Aide aux Victimes (PAV), et de la Fédération INAVEM. La liste des victimes, outil essentiel de travail du réseau d'aide aux victimes, a été très complexe à élaborer. Il y a eu un seul appel au 08VICTIMES en rapport avec cet incendie.

Une réunion institutionnelle a été organisée à l'initiative du SADJAV à la mairie du XX<sup>e</sup> arrondissement, en présence de PAV, de la FENVAC et de l'INAVEM : cette rencontre avait pour finalité d'arrêter le dispositif de prise en charge des victimes spécifiquement sur le volet judiciaire et d'envisager un accompagnement des victimes à la création d'une association.

Le soutien associatif s'avérait d'autant plus essentiel que beaucoup de victimes se trouvaient particulièrement démunies (incompréhension de la langue française, revenus très modestes, certaines en situation irrégulière ...).

Une association de défense s'est créée peu de temps après l'incendie, et a rapidement noué des contacts avec PAV : une première réunion d'information a eu lieu le 12 mai 2011, à l'initiative de l'association de défense et animée par PAV, regroupant une vingtaine de victimes.

Une seconde s'est tenue le 24 mai 2011 à la mairie du XX<sup>e</sup> arrondissement, organisée par PAV et réunissant à ses côtés des représentants de la mairie, du SADJAV, du parquet de Paris, du Barreau de Paris, des groupes assurantiels (FFSA et GEMA), l'association de sinistrés créée à la suite de cet accident, la FENVAC et l'INAVEM.

L'objectif consistait à donner aux victimes un maximum d'indications pratiques sur la façon d'aborder les principaux problèmes auxquels elles se trouvaient confrontées (relogements des sinistrés, cambriolages de certains appartements suite à l'incendie, déclarations auprès des assurances, aide juridictionnelle et choix d'un avocat...). Par la suite, quelques entretiens individuels de victimes ont eu lieu à PAV.

## 2- l'accident de Joué-les-Tours (37) du 30 mai 2011 :

un véhicule de la gendarmerie a percuté un groupe d'une école de 23 enfants, faisant un mort et six blessés, dont deux graves. Eu égard à la dimension locale de cet accident, et conformément aux préconisations du guide méthodologique de prise en charge des victimes d'accidents collectifs, l'acteur majeur dans la prise en charge des victimes a été l'AAV locale ADAVIP 37, laquelle a d'ailleurs immédiatement après l'accident été réquisitionnée par son procureur de la République.

La Fédération est davantage intervenue en soutien technique sur des questions ponctuelles, à la demande de l'AAV locale qui a veillé à harmoniser les prises en charge pour un traitement égalitaire des victimes : aide pour les déclarations d'assurances, soutien psychologique, elle a également organisé une réunion d'information des familles. Le suivi des victimes et de leurs familles se poursuit dans la durée.

## 3- l'accident de Saint-Médard-sur-Ille (35) du 12 octobre 2011 :

l'INAVEM a été saisi par la Chancellerie (SADJAV) s'agissant de cette collision qui s'est produite entre un camion et un TER et au cours de laquelle trois personnes sont décédées, cinq autres ont été gravement blessées et entre 145 et 160 usagers de SNCF ont été impliqués dans cet accident. Ceux-ci notamment ont pu bénéficier d'une diffusion du 08VICTIMES dans le train et par les médias. La principale demande des appelants concernait une aide d'ordre psychologique dont ils ont pu bénéficier par l'intermédiaire d'une mise en relation avec l'association d'aide aux victimes de proximité.

L'AAV de Rennes, SOS VICTIMES 35, a en parallèle été réquisitionnée localement par son procureur de la République. Douze appels ont été recensés au 08VICTIMES pour cet accident.

Là encore, en considération de la dimension locale de cet accident, de la localisation des victimes dans la même région, c'est la mise en place d'un comité de suivi local qui a été décidée ; la première réunion a eu lieu le 25 octobre 2011, à laquelle l'INAVEM a participé, en soutien des deux AAV locales d'Ille-et-Vilaine. Les objectifs assignés à cette réunion étaient, d'une part de mutualiser les informations et faire le point des démarches des acteurs institutionnels à l'égard des victimes, et d'autre part d'organiser une réunion d'information des victimes.

L'assureur du camion impliqué a notamment expliqué ses modalités d'intervention auprès des victimes et les frais qui seraient pris en charge : envoi d'un questionnaire (eu égard à l'application de la loi Badinter), versement de provisions, expertise contradictoire ... Deux inspecteurs ont été spécifiquement désignés sur ce dossier.

La réunion d'information des familles s'est tenue le 19 novembre 2011 à Rennes, où étaient présents le procureur de la République de Rennes, la Vice-Procureure, la gendarmerie (Section de Recherches de Rennes), la SNCF, l'assureur AVIVA, le CDIA (membre de la FFSA), le GEMA, un représentant du barreau de Rennes, la CUMP, la FENVAC, l'AAV SOS VICTIMES 35, et l'INAVEM.

Une centaine de personnes environ y a assisté (familles endeuillées, personnes blessées, passagers choqués et sans préjudice physique, enfin, riverains du passage à niveau ayant subi des dommages matériels).

Chacun des représentants a présenté son organisme (objet de son intervention, actions déjà menées), puis un large temps a été consacré aux questions des familles.

Le comité de suivi n'a pas eu vocation à se réunir une nouvelle fois, dans la mesure où le processus d'indemnisation des victimes suit son cours (expertises diligentées pour les victimes gravement blessées et propositions définitives d'indemnisation pour les victimes consolidées) : SOS VICTIMES 35 est à ce sujet en contact régulier avec l'inspecteur de la compagnie d'assurance, des points réguliers sont effectués entre les deux structures, il y a eu des échanges sur les dossiers qui posaient des difficultés, l'AAV lui a signalé les victimes qui avaient besoin d'une aide financière rapide et celles qui n'avaient pas reçu le questionnaire médical de l'assurance.

L'année 2011 a également marqué **la fin du comité de suivi des victimes de l'accident de radiothérapie de l'hôpital d'Épinal**, qui avait été installé en février 2008 : lors d'une ultime réunion le 6 juin 2011 à laquelle l'INAVEM a assisté, tous les participants se sont accordés pour dire que ce système d'indemnisation avait bien fonctionné (pour rappel, son champ d'application visait toutes les victimes sur-irradiées au-delà d'un certain seuil (7,1 %), ainsi que les ayants droit de ces victimes directes décédées après la signature de la convention).

Le succès de ce dispositif amiable - qui a permis d'indemniser plus de 500 victimes - tient à plusieurs facteurs, et principalement au fait que la convention ait retenu une présomption d'imputabilité de toutes les séquelles à la sur-irradiation, dès lors que celle-ci dépassait 7 % ; ceci a facilité les démarches pour de nombreuses victimes dans la constitution de leurs dossiers, car, à défaut, la preuve de cette imputabilité aurait été difficile à établir d'un point de vue médical.

En revanche, une extension du champ d'application de la convention s'est avérée impossible à d'autres victimes, eu égard à cette problématique de l'imputabilité, qui n'aurait plus été évidente.

Par ailleurs à l'étranger, le réseau INAVEM est intervenu pour la prise en charge des victimes de quatre accidents collectifs survenus en 2011 :

## 1- Accident d'avion en Suisse du 11 février 2011 :

Suite à cet accident d'avion au cours duquel cinq ressortissants français sont décédés, l'INAVEM a été mobilisé par le MAEE pour la prise en charge des familles.

Quatre AAV locales sont intervenues, afin de proposer leurs services aux familles résidant dans leurs départements. Trois personnes au total ont été suivies dans le cadre d'entretiens avec leur AAV locale.

## 2- Naufrage au Vietnam du 17 février 2011 :

Douze personnes sont décédées dans la baie d'Halong, parmi lesquelles une ressortissante française. Un Français a également été rescapé.

La famille de la victime décédée a décliné l'offre de soutien proposé par l'AAV locale ; par ailleurs, il n'a pas été possible de proposer aide et prise en charge à la victime rescapée, dans la mesure où ses coordonnées n'étaient pas connues.

## 3- Accident de montagne en Suisse du 26 mars 2011 :

L'INAVEM a été saisi par le MAEE le 30 juin 2011 suite à cet accident, au cours duquel cinq ressortissants français sont décédés et six autres ont été blessés.

Toutes les familles résidant en Haute-Savoie, c'est l'AAV de Bonneville (ASSIJES 74) qui a été mobilisée et a établi un contact avec chacune d'elles, par le biais d'un courrier d'information. Au total, trois personnes ont fait appel à l'AAV : deux victimes blessées ont bénéficié d'un suivi juridique et d'une aide à l'accomplissement des différentes démarches (en particulier avec les assurances), et l'une d'elles a également rencontré la psychologue lors de trois entretiens ; de plus, l'époux de l'une des victimes décédées a rencontré un juriste à deux reprises pour une écoute, un soutien et une information sur ses droits.

#### 4- Accident d'avion au Botswana du 14 octobre 2011 :

Quatre ressortissants français sont décédés et une a été rescapée ; l'INAVEM a été saisi par le MAEE pour la prise en charge des victimes et/ou de leurs familles.

Cinq AAV ont été sollicitées localement pour adresser une offre de soutien aux victimes résidant dans leur département : une famille n'y a pas donné suite, une autre s'est limitée à un unique entretien téléphonique avec l'AAV qui lui a expliqué les premières démarches à effectuer, trois proches ont pu bénéficier d'une aide d'ordre juridique par leur AAV, et un relais psychologique a été organisé par l'AAV locale pour la personne rescapée.

De plus, dans le cadre du suivi au long terme de victimes d'accidents collectifs survenus à l'étranger, il convient, pour l'année 2011, de se reporter à l'accident de car en Turquie du 28 octobre 2010 : le car, qui transportait vingt-cinq touristes français et deux membres d'équipage turcs, a percuté une voiture, ce qui a causé le décès du conducteur (de nationalité turque) ; dix-sept passagers ont également été blessés, dont sept gravement. L'INAVEM avait alors été saisi par le ministère de la Justice et des Libertés et treize AAV locales avaient été mobilisées pour la prise en charge des victimes et/ou de leurs familles.

De nombreuses victimes ayant été hospitalisées sur une longue période, l'action concrète de prise en charge par le réseau INAVEM s'est véritablement mise en place au début de l'année 2011. Une association de victimes s'est constituée en février 2011, adhérente à la FENVAC.

L'INAVEM, en tant que Fédération, a une fois de plus assuré la coordination de l'action de prise en charge des victimes des AAV localement mobilisées : l'INAVEM s'est tout d'abord procuré le procès-verbal d'enquête établi par la police locale turque, relatant les circonstances de l'accident, et sa traduction auprès du MAEE.

De plus, dans le cadre de son rôle d'information, l'INAVEM a sollicité :

- d'une part, le magistrat de liaison en poste en Turquie - via la Chancellerie - pour tenter d'obtenir des renseignements sur une éventuelle procédure pénale ;
- d'autre part, l'assureur en responsabilité civile de l'agence de voyages concernée, pour connaître sa position par rapport à une éventuelle indemnisation transactionnelle des victimes : en effet, la responsabilité de plein droit de l'agence de voyages (prévue par la loi du 13 juillet 1992 relative à l'organisation et à la vente de séjours et de voyages) ne faisait aucun doute, les circonstances de survenance de l'accident ne laissant place à aucune cause exonératoire de responsabilité. L'assureur a d'ailleurs adopté la même analyse, acceptant d'intervenir pour l'indemnisation des victimes, et proposant un processus d'expertise médicale des victimes.

Eu égard à l'état des victimes - préjudices physiques lourds pour un certain nombre d'entre elles, consolidation qui n'interviendrait selon toute vraisemblance que beaucoup plus tard - et pour "cadrer" cette possibilité d'indemnisation par voie amiable avec un processus expertal au mieux des intérêts des victimes, l'INAVEM, de manière conjointe avec d'autres acteurs institutionnels (FENVAC notamment), a demandé au ministère de la Justice et des Libertés la tenue d'un comité de suivi.

Deux réunions se sont ainsi déroulées en février et mars 2011, afin de mettre en place un processus d'indemnisation rapide et amiable des préjudices subis par les victimes, dans un cadre coordonné et harmonisé, tout en sauvegardant les droits des victimes et l'ensemble des voies de recours, amiables ou judiciaires. Ont participé à ces réunions le ministère de la Justice et des Libertés, le MAEE, l'agence de voyages impliquée et son assureur en responsabilité civile, la FFSA, le GEMA, la CNAMTS, le Conseil National des Barreaux, la FENVAC, et l'INAVEM.

La signature d'une convention d'indemnisation amiable s'est en définitive avérée impossible, les circonstances d'intervention de l'assureur (plafonds de garantie) réduisant l'intérêt d'une telle convention pour les victimes (plus d'interlocuteur unique en tant qu'indemnisateur pour les victimes, procédure d'indemnisation nettement moins rapide et principe de l'indemnisation "pour le compte de qui il appartiendra" vidé de son sens).

Toutes ces informations sur les évolutions du dossier ont été transmises en temps réel aux AAV de terrain, par le biais de trois notes de liaison rédigées par l'INAVEM.

Cet accident a démontré qu'un comité de suivi n'aboutissait pas dans tous les cas à la signature d'une convention d'indemnisation : pour autant, les voies de droit ordinaires restaient ouvertes aux victimes, et l'INAVEM s'est attaché à recenser les actions possibles pour les victimes en matière d'indemnisation de leurs préjudices, en-dehors de toute convention prévoyant un dispositif coordonné et harmonisé.

## 2- Grands procès

En janvier 2011, le ministère de la Justice et des Libertés (Direction des Services Judiciaires) a édité un **guide méthodologique sur l'organisation d'un procès sensible**, lequel rappelle l'impérieuse nécessité pour le Parquet concerné de saisir l'AAV localement compétente sur le fondement de l'article 41, in fine du CPP, de manière anticipée et au plus tôt de la préparation du procès.

**Toutefois cette pratique ne semble malheureusement pas encore systématisée**, comme l'a démontré par exemple le procès pour l'incendie du boulevard Vincent Auriol, en mars 2011, où ni l'INAVEM ni l'AAV locale n'avaient été mobilisés pour mettre en place un dispositif d'accompagnement des parties civiles pour ce procès.

L'INAVEM a échangé à plusieurs reprises et a mis ses compétences techniques au service de l'AAV de Nancy pour le **procès de l'incendie du train Paris-Munich**, qui a débuté au TGI de Nancy le 14 mars 2011, pour une durée de deux semaines : il ne s'est pas avéré nécessaire d'organiser un dispositif spécifique, très peu de parties civiles assistant en effet aux audiences ; toutefois l'AAV était présente à l'ouverture du procès et le jour de l'audition des parties civiles. De plus, pour l'intégralité du procès, la psychologue se tenait à disposition et était mobilisable très rapidement, avec d'autres professionnels de l'AAV (juristes et autres psychologues), la proximité des lieux facilitant cette rapide mobilisation (locaux de l'AAV au sein même du TGI).

Par ailleurs, le **procès en appel AZF** s'est ouvert le 3 novembre 2011, pour une durée de 4 mois et demi. L'INAVEM a assisté à l'ouverture, aux côtés du SAVIM, l'AAV de Toulouse, qui a assuré, tout comme elle l'avait fait en première instance, une présence quotidienne auprès des quelques 2700 parties civiles, assurant accueil, écoute, aide et soutien dans la salle réservée aux victimes, dans la salle d'audience, et participant également à l'émergence biquotidien des parties civiles. Le SAVIM était d'emblée très bien identifié auprès de tous, autres intervenants professionnels comme victimes.

Enfin, à la demande de la FENVAC, la psychologue de l'INAVEM a porté assistance aux victimes lors du **procès Carlos**, le 9 décembre 2011, à l'occasion de l'audience consacrée à leurs dépositions. Soulignons à ce titre qu'aucune AAV n'avait été réquisitionnée par les autorités judiciaires pour mettre en place un dispositif d'accompagnement des parties civiles, dans la mesure où leur présence au procès n'était pas pressentie.

L'année 2011 a une fois de plus illustré sans conteste la compétence et le rayonnement du réseau INAVEM en matière d'accompagnement des victimes d'événements collectifs, quelle que soit l'infraction concernée, quel que soit le stade de la procédure (après la survenance des faits ou au moment du procès), et quel que soit le « mode opératoire » retenu par les pouvoirs publics pour gérer le suivi et l'indemnisation des victimes (guichet unique, comités de suivi, ou encore aucune instance ad hoc) => le réseau INAVEM est présent partout et sait s'adapter et innover pour une prise en charge optimale de ces victimes.

## PUBLICS SPÉCIFIQUES

Depuis plusieurs années, des institutions et entreprises, souhaitant offrir une prise en charge à leurs agents ou salariés victimes, répartis sur tout le territoire national, ont fait appel au savoir-faire et au professionnalisme de l'INAVEM. Des conventions ont ainsi été signées et prévoient les modalités d'une prise en charge **rapide, efficace et effective**, s'appuyant la plupart du temps sur le triptyque :

- **La Plateforme Téléphonique d'Aide aux Victimes (le o8VICTIMES)**, ouverte 7j/7, de 9h à 21h, **porte d'entrée unique et nationale**, qui permet à toute personne victime, de bénéficier **d'un accueil et d'une écoute, d'un soutien et d'un accès efficace** vers les associations d'aide aux victimes locales.
- **Le Service Animation Réseau de l'INAVEM (SAR)**, qui **centralise et assure le suivi** des demandes émanant des partenaires, en recueillant avec précision les informations nécessaires pour le meilleur relais possible vers les associations d'aide aux victimes locales d'une part, en se rendant **disponible** en cas de difficultés dans la réalisation de la mission qui leur a été confiée d'autre part, et enfin, en participant directement à la prise en charge, notamment, par **une évaluation des besoins** auprès des Responsables des établissements. Il arrive également au SAR, plus rarement, **de mener des entretiens téléphoniques** auprès de victimes.
- **Les associations d'aide aux victimes locales (AAV)**, réparties sur tout le territoire national, qui par leur **proximité**, permettent une **prise en charge pluridisciplinaire rapide** (accueil et écoute, informations sur les droits, soutien psychologique...).

### 1- Salariés et agents victimes

En 2011, des discussions ont été engagées, avec l'Institut Français du Cheval et de l'Équitation, un OPHLM, Plaine Commune Habitat, de Seine Saint Denis, ED et le Groupe Leader.

L'année 2011 a été également riche de rencontres entre l'INAVEM et ses partenaires : présentation par la Fédération de ses missions et du partenariat, élaboration de projets de formation/sensibilisation, point de parcours du partenariat (bilan des saisines, ajustements), réactivation de la convention, discussion autour de son objet (élargissement, compléments).

Les points saillants privilégiant les aspects qualitatifs de chaque convention sont présentés ci-après. Les chiffres significatifs des saisines ont été compilés dans un tableau présenté en annexe, afin de rendre compte, d'un point de vue quantitatif, de la prise en charge effectuée par les associations d'aide aux victimes dans le cadre de chaque partenariat (nombre d'entretiens individuels, nombre d'interventions de groupe, nombre de victimes prises en charge...).

#### CONVENTION GROUPE CARREFOUR

La convention INAVEM/groupe CARREFOUR a été signée le **17 octobre 2002** et définit les conditions dans lesquelles l'INAVEM exécutera sa mission d'assistance auprès des salariés victimes de violences physiques ou morales survenues dans le cadre de leur fonction, sur tout le territoire français. Le partenariat a été renouvelé pour une période indéterminée, par un avenant, signé le 1er mars 2004.

Une nouvelle procédure de saisine de l'INAVEM par Carrefour a été initiée en 2011. C'est désormais la Direction Prévention des Risques France, qui **centralise** l'ensemble des demandes d'intervention issues des magasins Hypers (Carrefour), et certaines autres enseignes comme Promocash et aussi les magasins Supers (Carrefour Market).

En 2011, l'INAVEM a reçu **53 demandes** du Groupe Carrefour (18 individuelles et 35 pour un groupe de victimes), soit une **baisse d'environ 30 %**, par rapport à 2010 (76 saisines).

53 % des faits pour lesquels l'INAVEM a été saisi, toutes enseignes confondues, correspondant à **des vols** (ou tentative) **aggravés**.

Une proposition de prise en charge a été faite à l'ensemble des victimes, et l'année 2011 a été marquée par la mise en place de **dispositifs variés**, permettant une réponse appropriée. Dans la majorité des cas, les **associations du réseau INAVEM** ont fait preuve **d'une forte réactivité et disponibilité** et ont adapté leurs interventions en fonction du nombre de personnes concernées.

Dans quelques cas, impliquant un nombre conséquent de personnes (qui n'avaient pas forcément toutes assisté à l'événement), la **plate-forme téléphonique du o8VICTIMES** a été mise à disposition des salariés victimes, en amont d'une éventuelle saisine de l'association locale.

Un communiqué interne, à afficher dans les locaux Carrefour, dont un modèle est présenté ci-dessous, est alors proposé à la Direction de chaque magasin concerné. Ainsi, tout salarié, désireux d'une écoute, d'un soutien et d'une orientation a pu bénéficier du 08VICTIMES, 7 jours / 7, de 9h à 21h.



Message adressé au personnel du magasin Carrefour.....

Madame, Monsieur,

Suite à/au....., la Direction en partenariat avec l'Institut National d'Aide aux Victimes et de Médiation (INAVEM), a décidé la mise en place d'un **dispositif particulier**.

L'INAVEM regroupe **140 associations d'aide aux victimes** réparties sur le territoire national.

Il a signé une convention avec le groupe Carrefour afin de définir les modalités de prise en charge des salariés victimes de violences physiques ou morales survenues dans l'exercice de leur fonction.

Ainsi, suite à/au....., l'INAVEM a mobilisé sa plate forme téléphonique, le 08VICTIMES, ouverte **7 jours sur 7 de 9h à 21h**. Le personnel souhaitant un entretien ou simplement une information, peut donc contacter directement et anonymement le 08VICTIMES afin de bénéficier **d'une écoute, d'un soutien** et au besoin **d'une orientation**, en composant le **08 842 846 37** (numéro non surtaxé).

Pour répondre à certaines demandes de Carrefour, parfois en dehors du cadre fixé dans la convention (en cas de suicide par exemple), le **Service Animation Réseau de l'INAVEM** contacte **directement** soit le directeur, afin de procéder à un diagnostic des besoins, soit les victimes, afin que celles-ci bénéficient d'une première écoute, d'une information sur leurs droits d'un soutien d'un point de vue psychologique.

Lors d'une **réunion** entre les deux partenaires, en date du **12 décembre 2011**, Carrefour a réaffirmé la volonté qu'une prise en charge soit proposée à chaque demande, le professionnel INAVEM, étant libre d'adapter le dispositif le plus approprié à la demande exprimée.

Au cours de cette réunion, **une révision** de la convention a été décidée, afin notamment de la rendre applicable à l'ensemble des enseignes du Groupe Carrefour. Un nouveau projet devrait être discuté courant 2012.

## CONVENTION MINISTÈRE DE L'ALIMENTATION DE L'AGRICULTURE ET DE LA PÊCHE

La convention entre le ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation, de la Pêche, de la Ruralité et de l'Aménagement du Territoire et l'INAVEM a été signé le **26 juillet 2007**. Le partenariat a été prorogé, par la signature d'un premier avenant, jusqu'au 31 décembre 2008, puis pour 2 ans, par un second avenant, soit jusqu'au 31 décembre 2010 et enfin par un troisième avenant, jusqu'au 31 décembre 2011.

L'objet de cette convention est la mise en œuvre de prestations d'accueil, d'écoute, de soutien psychologique et d'information sur les droits et d'accompagnement social auprès des agents du ministère, victimes d'une agression, d'une incivilité ou d'un événement traumatisant, dans l'exercice de leurs fonctions.

En 2011, l'INAVEM a reçu **15 demandes** émanant du ministère (11 pour un groupe de victimes et 4 individuelles), soit **une baisse de 46 %** par rapport à 2010 (26 saisines). Ce constat n'est pas inquiétant, l'important étant de prendre en charge l'ensemble des personnes qui en font la demande. Le ministère a pu d'ailleurs expliquer, qu'ayant bien compris le fonctionnement et les missions de l'INAVEM, il ne le saisissait alors qu'en cas de besoin. Dans **80 % des cas**, l'INAVEM est saisi pour des faits **d'accidents ou de suicide** (ou tentative). Les situations de décès ont donné lieu à 10 saisines.

Toutes les demandes, hormis une, ont impliqué la **mobilisation des associations du réseau INAVEM**, qui ont toutes proposé une prise en charge et ont fait preuve **d'une forte réactivité et disponibilité**. Pour 9 d'entre elles, la proposition a été acceptée. Elles ont ainsi pu monter les dispositifs les plus appropriés aux besoins exprimés.

Dans un cas, de suicide à domicile d'un enseignant, le **Service Animation Réseau** a contacté le directeur de l'établissement, aux fins d'évaluation des besoins. La **plate-forme téléphonique du o8VICTIMES** a été **mise à disposition** des élèves et du corps enseignant.

Comme cela a été évoqué dans le rapport d'activité de 2010, une fiche distinguant le stress et le traumatisme, ainsi qu'un tableau précisant les différentes modalités d'intervention du réseau INAVEM en fonction des situations rencontrées (infractions, décès accidentel ou naturel, suicide) ont été élaborés, et intégrés à un avenant, signé le 1<sup>er</sup> avril 2011. Ce tableau permet ainsi de rendre compte de la **diversité** de la prise en charge proposée : avec des dispositifs classiques, comme l'intervention d'un psychologue clinicien d'une association d'aide aux victimes locale ou la communication du o8VICTIMES, mais aussi **novateur**, avec la **guidance auprès des cadres** effectuée, par Carole DAMIANI, chargée Aide Psychologique au sein de l'INAVEM. Il s'agit d'offrir aux cadres (notamment les directeurs) un espace de paroles et d'échanges sur les conduites à tenir suite à un événement grave.

Par ailleurs, en 2011, différentes **actions de formation et sensibilisation** ont été dispensées pour le ministère : d'une part, sur Paris, relative à la souffrance et au harcèlement au travail, et d'autre part, à la Direction Régionale de l'Alimentation de l'Agriculture et de la Forêt du Centre, sur les techniques d'écoute et d'entretien.

L'INAVEM a été sollicité par le ministère pour valider un dispositif d'aide aux salariés suite à quatre suicides à l'Office National des Forêts.

## CONVENTION SNCF

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 de la SNCF, impliqué ou victime directe d'un événement individuel ou collectif à caractère traumatique dans le cadre de l'exercice de son activité professionnelle. Depuis un avenant, signé le 1<sup>er</sup> janvier 2011, l'INAVEM n'est saisi, que pour des interventions individuelles d'aide et de soutien psychologique, et si l'intervention d'un psychologue du Pôle de Soutien Psychologique (PSP) de la SNCF est impossible.

En 2011, l'INAVEM a reçu **25 demandes** provenant de la SNCF, soit **une hausse d'environ 47 %** par rapport à 2010 (17 saisines). 22 d'entre elles ont été adressées à l'INAVEM, par un psychologue du PSP, 2 ont pour origine un appel de la victime sur le o8VICTIMES et enfin 1 émane d'un agent SNCF, qui a directement saisi l'association d'aide aux victimes locale.

Comme pour les années précédentes, les atteintes aux personnes, et particulièrement les violences volontaires, constituent les infractions les plus fréquemment commises (65 %), contre les agents SNCF. Une proposition de prise en charge a été faite à l'ensemble des victimes, par 25 associations mobilisées, à très bref délai, par l'INAVEM. Pour 19 d'entre elles, la proposition a été acceptée. Elles ont ainsi pu mener des entretiens individuels auprès des victimes.

Conformément à une réunion d'échanges entre les partenaires, en date du 31 mai 2011, une matrice de saisine a été élaborée, afin de **simplifier et généraliser** le mode saisine de l'INAVEM, par le PSP. Les éléments essentiels qui y sont recueillis, tels les coordonnées de l'agent victime, la date et l'exposé des faits, permettent **un meilleur relais dans la prise en charge**.

Par ailleurs, au cours de cette réunion, la SNCF a demandé à ce que l'objet de la convention, soit **élargi** aux faits « **révélés** » dans le cadre de l'exercice de l'activité professionnelle. Ainsi, quand un agent SNCF est victime directe ou impliquée, d'un événement individuel à caractère traumatique, subi ou révélé dans le cadre de l'exercice de son activité professionnelle, le PSP peut saisir l'INAVEM, s'il n'est pas en mesure d'assurer, par ses propres moyens, la prise en charge de l'agent. Cet élargissement devrait être formalisé, par voie d'avenant, courant 2012.

Le **26 juillet 2011**, l'INAVEM a accueilli dans ses locaux un psychologue du PSP, nouvellement recruté, afin de lui présenter ses missions, celles des associations du réseau, ainsi que la convention et ses modalités de mise en œuvre.

## CONVENTION SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

Le partenariat entre la Société Générale et l'INAVEM a été formalisé par la signature d'une convention le 1er janvier 2010, visant à compléter les dispositifs d'accompagnement social et médical mis en place par la Société Générale. Un premier avenant, signé le 6 juin 2011, a prorogé la convention jusqu'au 31 décembre 2011.

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. Un accord Société Générale de 2008 les a définies comme les agressions verbales, comportementales et physiques, toutes constitutives d'infractions.

En 2011, l'INAVEM a reçu **40 saisines** (28 pour un groupe de victimes et 12 individuelles) dans le cadre de la convention signée avec la Société Générale, soit **une hausse d'environ 38 %**, par rapport à 2010 (29 saisines), première année d'application.

**81 % 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 agressions commerciales représentent à elles seules, la moitié des faits pour lesquels l'INAVEM a été saisi.

40 associations d'aide aux victimes locales ont été mobilisées par l'INAVEM, et ont proposé une prise en charge, qui a été acceptée pour 22 d'entre elles. Ces dernières ont adapté le dispositif et le type d'intervention, en fonction du nombre de personnes concernées, des faits et de la situation dans sa globalité.

Pour 3 saisines relatives à des faits qui ne rentrent pas à proprement parler dans le champ de la convention, à savoir deux suicides et une tentative de suicide, les associations du réseau INAVEM qui sont intervenues, ont déployé des **moyens** tant **humains**, que **matériels**, qui méritent d'être soulignés. La Société Générale, lors d'une réunion en date du 25 octobre 2011, visant à faire un point sur le partenariat et sa mise en œuvre, a d'ailleurs chaleureusement remercié l'INAVEM et son réseau, pour **la qualité de ses interventions**.

Ce partenariat est prometteur car il est **riche en échanges**, **efficace** et **efficient**. Les professionnels, tant du côté de la Société Générale, que de l'INAVEM et son réseau associatif, sont **impliqués**, **réactifs** et **disponibles**.

Par ailleurs, l'INAVEM a participé à deux événements au cours de l'année 2011 :

- Le **20 janvier 2011**, la Société Générale a organisé un événement auquel ont été conviés les 700 médecins du travail interentreprises. Cette journée rencontre santé au travail a été consacrée à la prévention du stress au travail, mais aussi à l'intégration et au maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap. L'INAVEM, a tenu un stand, afin de présenter la fédération, le **o8VICTIMES** et promouvoir le partenariat.
- Le **6 avril 2011**, l'INAVEM a présenté le bilan 2010 des interventions des associations d'aide aux victimes, devant la Commission Hygiène et Sécurité de la Société Générale. L'accueil a été très positif.

Enfin, lors d'une réunion, en date du **29 juin 2011**, les deux partenaires ont formalisé un projet de **formation des assistantes sociales de la Société Générale**.

4 sessions de formation, de deux jours chacune, sur l'accueil et l'entretien post-agression, ont été programmées pour 2011 et 2012 : deux d'entre elles, se sont donc déroulées les 15 et 16 septembre, ainsi que les 17 et 18 novembre 2011.

Une formation « accompagnement au procès » a également été dispensée par l'INAVEM, le 18 novembre, lors d'une journée de regroupement des assistantes sociales.

## 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 2011, l'INAVEM a reçu 1 demande provenant du Crédit coopératif (3 en 2010), qui concerne un groupe de victimes de menaces et injures. Une association du réseau INAVEM a été mobilisée et a proposé, à bref délai, une prise en charge aux salariés victimes qui ont bénéficié d'une intervention de groupe et de plusieurs entretiens individuels.

Afin de faire un point sur la mise en œuvre de la convention et d'envisager la mise en place de sessions de formation et sensibilisation, en direction des membres du groupe Crédit Coopératif, une réunion sera organisée en 2012.

## CONVENTION STOKOMANI

Le 27 novembre 2003, une convention de prestation d'assistance « aide aux victimes » a été signée entre le groupe Stokomani et l'INAVEM, avec pour objet, l'organisation du soutien psychologique des personnels et de la clientèle Stokomani, victimes directes de braquage ou d'agression, ayant eu lieu au sein des établissements.

En 2011, l'INAVEM a reçu **3 demandes** (1 individuelle et 2 concernant des groupes de victimes), la première pour **vol à main armée**, la deuxième pour **vol à main armée, séquestration et violences volontaires** et la troisième pour **suicide**. Deux **associations d'aide aux victimes locales** ont été mobilisées et ont mené une intervention de groupe et plusieurs entretiens individuels.

Suite à ces trois saisines, les deux partenaires ont décidé de se réunir, afin de faire un point sur l'effectivité de la convention.

Ainsi, au cours de deux réunions d'échanges, en date du **2 septembre 2011** et du **8 décembre 2011**, Stokomani a affiché sa volonté d'améliorer la prévention des risques au sein de l'entreprise.

La définition d'un cadre d'action global en vue d'assurer le suivi post-traumatique des salariés et agents de sécurité permettrait alors de s'inscrire dans cette tendance.

La convention est donc toujours effective, mais a besoin d'être **réactualisée**. Des modifications ont été envisagées et seront formalisées par la signature d'une nouvelle convention en 2012, qui permettra **la prise en charge globale des salariés et agents de sécurité, victimes d'infractions pénales, survenues dans le cadre de l'exercice de leur activité professionnelle, notamment la mise en place d'un soutien psychologique**.

**Egalement, 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.**

Par ailleurs, Stokomani a indiqué être fortement intéressé par des formations pour les directeurs de région et éventuellement des directeurs de magasins, afin que ceux-ci acquièrent des outils leur permettant de gérer au mieux les événements qui pourraient se produire. Des formations devraient être organisées et dispensées dans le courant des années 2012/2013.

## 2- Victimes à l'étranger

### Données chiffrées

L'année 2011 s'inscrit dans une continuité d'efficacité du partenariat désormais bien ancré entre l'INAVEM et le Centre de Crise du MAEE : l'INAVEM a en effet été saisi pour 84 dossiers, ce qui traduit une hausse de 16,7 % par rapport à 2010 :

- **65 dossiers concernent des situations « individuelles » :**
  - 60 situations de ressortissants français décédés à l'étranger,
  - 5 dossiers pour des ressortissants français victimes d'une infraction à l'étranger, non décédés.
- **19 dossiers concernent des situations « collectives »** (avec pluralité de victimes décédées et/ou blessées), **parmi lesquels 5 dossiers pour des événements collectifs** (cf infra : prise en charge collective des victimes)

Hors accidents collectifs, les dossiers ont trait en majorité à des homicides volontaires (à hauteur de 45,6 %) et à des accidents de la circulation (à hauteur de 27,8 %).

Les 84 dossiers ont concerné **141 victimes en 2011** (109 victimes décédées et 32 victimes blessées ou impliquées/ 101 victimes « individuelles » et 40 victimes d'événements collectifs) et ont ainsi entraîné, selon les termes de la convention, une proposition de soutien psychologique et/ou juridique, à destination des victimes et/ou de leurs ayant droits.

Afin d'offrir aux familles des victimes des prises en charge adaptées, **71 associations locales d'aide aux victimes, soit plus de la moitié des AAV du réseau INAVEM**, ont été mobilisées : pour l'ensemble des situations ayant donné lieu à saisine, l'INAVEM a veillé à saisir l'association d'aide aux victimes la plus proche du domicile de la victime, **dans un souci de proximité**, afin que les démarches lui soient facilitées.

- **au moins 240 appels en 2011 reçus ou émis au 08VICTIMES** concernant des ressortissants français victimes d'infractions à l'étranger. Pour une gestion optimale de telles situations, la saisine de l'AAV locale est privilégiée, en vue d'une démarche toujours plus pro-active des AAV à destination des appelants.
- **12 dossiers signalés** pour l'année 2011, où les victimes d'infractions à l'étranger se sont rendues spontanément à leur AAV locale et ont souhaité bénéficier d'une prise en charge, et pour lesquels l'INAVEM a ensuite été sollicité pour apporter un soutien technique à l'AAV.

## Rayonnement

Afin de présenter le réseau associatif d'aide aux victimes, l'INAVEM est intervenu auprès des agents du Centre de Crise du MAEE le 26 janvier 2011.

Par ailleurs, le 30 novembre 2011, l'INAVEM a organisé une rencontre avec deux représentants de la Direction des Français à l'Étranger (DFAE) ; l'objectif était d'exposer le rôle de l'INAVEM et le type d'aide pouvant être apporté aux Français victimes à l'étranger, non décédés, à leur retour en France.

La finalité de cette rencontre est de favoriser les saisines et le travail de collaboration avec la DFAE en 2012, afin que davantage de Français directement victimes à l'étranger puissent se voir proposer l'aide d'une AAV qui ira au-devant d'eux, dans le cadre d'une démarche pro-active du réseau associatif INAVEM.

## 3- Familles d'enfants disparus - 116 000 Enfants Disparus

Le 116 000 Enfants Disparus est le numéro européen pour aider les familles confrontées à la disparition d'un enfant (fugues, enlèvements parentaux, enlèvements criminels).

L'INAVEM gère ce dispositif en partenariat avec la Fondation pour l'Enfance :

- Une **porte d'entrée nationale via un numéro gratuit**, le 116 000, qui permet aux familles d'obtenir une aide immédiate. La gestion de ce numéro est confiée aux écoutants de la plate-forme téléphonique INAVEM.
- Une **unité de suivi composée de 2 chargés de dossiers** qui ont pour mission de suivre les familles jusqu'au retour de l'enfant, gérée par la Fondation pour l'enfance.
- Le **réseau des associations d'aide aux victimes** de l'INAVEM mis à disposition pour proposer aux familles une prise en charge de proximité, ainsi qu'un soutien psychologique.

Le 116 000 Enfants Disparus fonctionne du lundi au samedi de 9h à 21h. En dehors de ces horaires, une messagerie indique aux appelants la nécessité de signaler la disparition aux services de police ou de gendarmerie, et leur permet de laisser leurs coordonnées afin d'être rappelés dès l'ouverture.

Les écoutants de la plate-forme téléphonique assurent une première évaluation de la situation, ainsi qu'un récapitulatif des démarches entreprise et à entreprendre. Les informations reçues font l'objet d'une saisine du chargé de dossiers de l'unité de suivi et, en cas de besoin, d'une association d'aide aux victimes du réseau INAVEM. Les situations d'urgence sont immédiatement transférées au chargé de dossiers.

Par ailleurs, un partenariat a été mis en place entre l'INAVEM et le SNATED pour la prise en charge des appels de mineurs par le biais du 119, Allô Enfance en Danger.

**10 473 appels en 2011** dont 2 181 sur la messagerie interactive

**+ 9,7 %** d'augmentation par rapport à l'année précédente

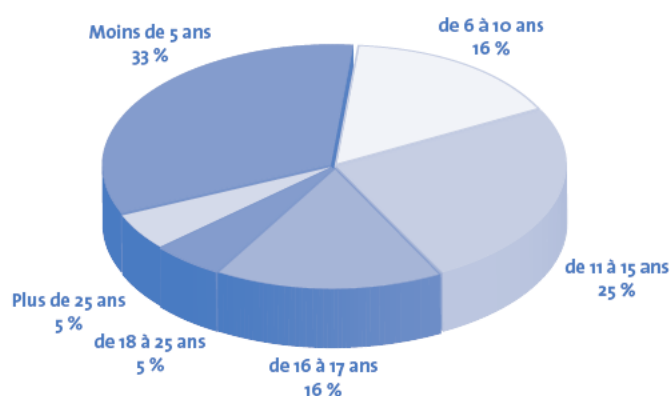
Sur la totalité des appels traités, 79,2 % sont des appels parasites, en raison de la gratuité du numéro (blagues, insultes, erreurs, etc.)

Seuls 20,8 % sont des appels à réel contenu :

- 60,5 % concernent une disparition de mineurs
- 10,3 % concernent une disparition de majeurs
- 3,5 % concernent un témoignage
- 5,7 % concernent une possibilité d'enlèvement parental national
- 9 % concernent une possibilité d'enlèvement international

Dans 65 % des cas, l'appel provient du représentant légal de l'enfant.

58 % des disparitions touchent des filles.



33 % des disparitions concernent des enfants de moins de 5 ans, ce qui correspond à des enlèvements parentaux.

Les enlèvements parentaux et les fugues sont les principales situations rencontrées sur le 116 000 Enfants Disparus

Durant cette année, l'INAVEM a été sollicité pour participer à une **évaluation du dispositif** 116 000 Enfants Disparus dans son ensemble par le cabinet de conseil en organisation, Hommes & Performance. Ce travail a permis de mettre en évidence des axes d'amélioration du fonctionnement du dispositif et d'évaluer son utilité sociale.

Le bilan a été présenté lors du comité de pilotage qui s'est tenu le 29 novembre, en présence des partenaires institutionnels. Plusieurs points ont été mis en avant dont notamment :

- Le manque de notoriété et de visibilité du dispositif, le 116 000 étant mal connu des publics auxquels il s'adresse.
- Une accessibilité à renforcer notamment par un filtrage des appels parasites par un pré-accueil.
- Une prise en charge de grande qualité par les différents intervenants.

Les missions du 116 000 Enfants Disparus répondent à 4 des 6 dimensions de l'utilité sociale généralement recensées, à savoir, la dimension économique, sociétale, politique et sociale.

### **L'INAVEM, partenaire du plan Alerte Enlèvement**

Depuis sa création en 2006, l'INAVEM est partenaire du dispositif Alerte Enlèvement.

L'Alerte Enlèvement permet d'alerter l'ensemble de la population de l'enlèvement criminel d'un mineur pour 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.

La plate-forme téléphonique relaie ce message aux associations d'aide aux victimes et à l'ensemble de ses partenaires, qui peuvent, à leur tour, diffuser l'alerte auprès de leur propre réseau.

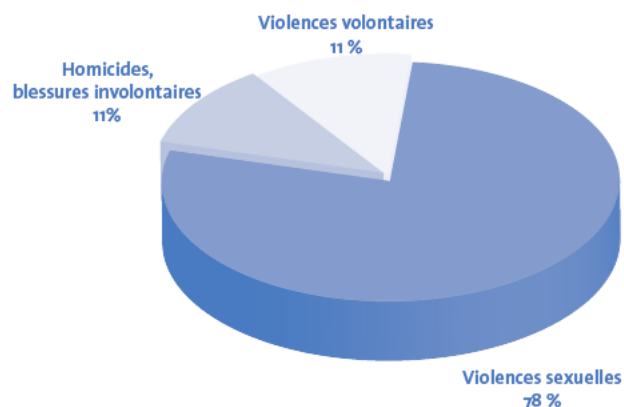
En 2011, l'Alerte Enlèvement a été déclenchée le 18 septembre pour 2 mineures disparues dans la Sarthe.

## 4- Les victimes dans le milieu sportif

Les sportifs victimes de violences sexuelles (ministère des sports).

70 % des appels sont liés à une infraction pénale, dont 78 % concernent des violences sexuelles.

Dans le cadre de ce partenariat, le o8VICTIMES est également amené à traiter les appels de professionnels du milieu sportif, encadrants ou directeurs de structures sportives confrontés à ces situations et qui souhaitent obtenir de l'aide pour gérer au mieux les situations de violence.



En 2011, la totalité des victimes sont mineures. Les deux sexes sont autant concernés. L'infraction est répétée dans 75 % des cas.

La totalité de ces appels ont abouti à une mise en relation avec l'association d'aide aux victimes de proximité.

Cette année, l'INAVEM a proposé au ministère des Sports une nouvelle modalité de saisine et de prise en charge des victimes. Lorsque le ministère a connaissance d'une situation de victimisation, il peut, avec l'accord de la victime, saisir directement l'INAVEM. Un écoutant du o8VICTIMES se charge alors de contacter la victime dans les meilleurs délais.

Ce fonctionnement plus pro-actif permet aux victimes de ne pas avoir à faire elles-mêmes la démarche et peut être tout à fait facilitant.

### - Les arbitres de football victimes

Un partenariat a vu le jour en 2010 entre la Fédération Française de Football et l'INAVEM pour prendre en charge via le o8VICTIMES les arbitres de la Ligue de Football Amateur victimes dans le cadre de leurs fonctions. Que ce soit lors des entrainements, des matchs ou encore avant ou après un match, l'arbitre est bien souvent malmené jusqu'à parfois subir de réelles infractions telles que des agressions, des menaces ou des insultes.

Les arbitres victimes peuvent contacter directement le o8VICTIMES ou bien en référer à leur district qui saisit alors le service par le biais d'une demande de prise en charge avec l'accord de l'arbitre. Ils bénéficient d'un entretien au o8VICTIMES et s'ils le souhaitent d'une mise en relation vers l'association d'aide aux victimes de proximité.

71,4 % des appels concernent des agressions physiques sur des arbitres hommes et femmes.

85,7 % des appels ont abouti à un relais vers une association d'aide aux victimes.

Une extension de ce dispositif est prévue en 2012 pour offrir les services du o8VICTIMES à tous les acteurs du monde du football amateur.

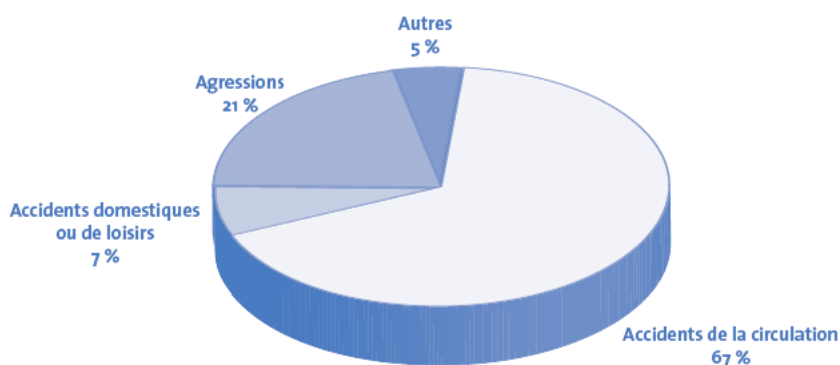
## 5- Les sociétaires de la MAIF

Dans le cadre d'un partenariat, la plate-forme téléphonique et les associations du réseau INAVEM assurent une prise en charge des sociétaires de la Maif victimes.

Cette prise en charge se déroule en deux temps d'intervention :

- Jusqu'à trois entretiens téléphoniques avec les écoutants de la plate-forme qui permettent de verbaliser les problématiques et offrent un soutien moral
- Jusqu'à dix entretiens en face à face avec les psychologues cliniciens des associations d'aide aux victimes INAVEM

En 2011, 523 appels ont été traités par les écoutants de la plate-forme téléphonique et ont donné lieu à 414 nouveaux dossiers.



Les accidents de la circulation sont majoritaires et en augmentation cette année, tandis que les agressions sont en baisse, contrairement à l'année précédente.

89 % des dossiers ont été transmis aux associations d'aide aux victimes pour un soutien en face à face.

## 6- 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'Alimentation, de la Pêche, de la Ruralité et de l'Aménagement du Territoire et le second avec le ministère de l'Éducation Nationale.

- Le partenariat qui lie l'INAVEM et le ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation, de la Pêche, de la ruralité et de l'Aménagement du Territoire vise à mettre en œuvre des missions d'accueil, d'écoute, de soutien psychologique et d'informations sur les droits et l'accompagnement social auprès des agents du ministère, mais aussi des élèves scolarisés dans des établissements qui dépendent de ce ministère, voire encore le personnel de ces établissements.

En 2011, dans 86 % des cas, le « service » concerné par l'événement à l'origine de la demande, est un établissement d'enseignement agricole.

6 demandes sur 15 au total, ont pour origine un ou plusieurs élèves victimes, pour la plupart décédés par accident sur la voie publique, « naturellement » ou suite à un suicide (6 élèves décédés sur 11 personnes au total).

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 des personnels des établissements, mobilisation de plusieurs professionnels...

Lors d'une réunion, en date du 21 novembre 2011, les deux partenaires ont décidé de compléter l'objet de la convention, en y incluant la « communauté éducative ». Cette précision devrait être effectuée courant 2012 et donner lieu à la signature d'une nouvelle convention.

Par ailleurs, le ministère et l'INAVEM se sont réunis, à plusieurs reprises, afin de mettre en place, pour 2012, des sessions de formations à l'encontre des Directeurs des établissements scolaires agricoles.

- En 2004, l'INAVEM et le ministère de l'Éducation Nationale ont reconduit la convention du 9 mars 1999 et étendu le champ géographique des interventions des associations d'aide aux victimes du réseau INAVEM à tout le territoire national (initialement 14 départements couverts). Cette volonté a été finalisée par la signature d'une convention de subventionnement le 8 novembre 2004, renouvelée en 2005, puis les années suivantes.

L'objet de cette convention est la prise en charge des victimes au sein de la communauté scolaire en partenariat avec les instances et ressources éducatives. La convention 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.

Les associations d'aide aux victimes proposent à la victime, avec son accord, de mettre en œuvre les actions suivantes : une écoute privilégiée, une aide psychologique, une information juridique, un accompagnement dans le cadre d'une procédure judiciaire, une aide à la mise en forme d'un dossier d'indemnisation ou une orientation vers des interlocuteurs spécialisés.

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.

## Les interventions en 2011 du o8VICTIMES

- En 2011, le o8VICTIMES a reçu **77 appels** (80 en 2010).
- **53 %** des appels proviennent d'appelants originaires des régions **Ile-de-France** (26 %) et **Sud-Est** (27 %).
- **71 %** des appels proviennent des **parents d'élèves**, qui dans **95 %** des cas appellent **pour leur (s) enfant(s) victime (s)**.
- Sur les **16 appels** émis directement par les victimes, **31,25 %** proviennent des élèves. Cette part a augmenté par rapport à 2010 (12 %).
- Sur les 77 appels traités, on relève **au moins 81 victimes**, dont 85 % sont des élèves (89 % en 2010) et 6 % sont des enseignants (9 % en 2010).
- Sur les 77 appels traités, **64 %** concernent **des élèves auteurs**.
- **90 %** des faits constituent des atteintes à la personne et 57,5 % d'entre elles constituent des atteintes volontaires à l'intégrité de la personne.

## Éducation nationale : les chiffres significatifs des interventions des AAV

- En 2011, le réseau INAVEM a reçu 289 saisines, soit une hausse d'environ 16 % par rapport à 2010 (249 saisines).
- Au total, 319 victimes directes.
- Dans 88 % des cas, les personnes concernées par les saisines sont des élèves.
- Dans 10 % des cas, ce sont les victimes, elles-mêmes, qui sont à l'origine des saisines (6 % en 2010). Dans 14,5 % des cas, il s'agit d'un membre de la famille (7 % en 2010). Dans 34 % des cas, ce sont les autorités judiciaires (police, gendarmerie parquet), (45 % en 2010). Enfin, 23 % des saisines proviennent d'intervenants du secteur médico-psychologique et social. 89 % d'entre elles ayant pour origine l'hôpital (médecin, infirmière) et les Unités Médico Légales/Judiciaires.
- 93,2 % des faits recensés constituent des atteintes aux personnes et plus précisément 68 % des faits recensés constituent des atteintes volontaires à l'intégrité de la personne.
- Les parts des agressions sexuelles (12,3 %) et du harcèlement (5 %) sont en augmentation par rapport à 2010 (respectivement 9 % et 2,6 %).
- Dans 61 % des cas, soit plus de la moitié des saisines, ce sont des collègues qui sont concernés par les faits ayant donné lieu à une saisine (62 % en 2010).
- Au moins 479 interventions, entretiens individuels et groupes confondus, menées par les associations d'aide aux victimes et au moins 803 personnes rencontrées, voire prises en charge.

Par ailleurs, **les 2 et 3 mai 2011**, l'INAVEM a assisté aux « Assises nationales sur le harcèlement à l'école », organisées par le ministère de l'Education Nationale, qui visent à mener des réflexions, à proposer des pistes d'action et arrêter les axes d'une politique publique pour prévenir et lutter contre cette forme de violence.

Un compte rendu de ces travaux figure sur le site de l'INAVEM.

## MÉDIATION PÉNALE

### Composition du Groupe Ressource Médiation Pénale

- Nicole Tercq, Directrice APAVIM, Pau
- Marie-France Steinlé-Feuerbach, Présidente ACCORD 67, Strasbourg
- Fatna Hamli, Directrice MEDIVIPPP 91, Evry
- Jean-Pierre Copin, Formateur, Directeur ACCORD 67, Strasbourg
- Daniel Jullion, Formateur, Directeur AIV, Grenoble
- Jacques Walker, Directeur ACCORD 68, Mulhouse
- Candice Le Guilloux, Service Animation Réseau, INAVEM

En 2011, le groupe ressource médiation s'est réuni à trois reprises, dans les locaux de l'INAVEM.

### 1- Guide médiation pénale et médiation pénale familiale

En 2010, plus de 200 exemplaires du **guide « médiation pénale et médiation pénale familiale »** ont été diffusés au réseau INAVEM. Ce guide, volontairement axé sur les aspects techniques et pratiques des médiations pénale et familiale, est un outil sur lequel les praticiens pourront s'appuyer, notamment parce qu'a été volontairement dégagée et illustrée une méthodologie d'intervention cadre.

En 2011, le groupe ressource a axé son travail autour de **la mise à jour** de ce guide.

En effet, la loi du 9 juillet 2010, relative « aux violences faites spécifiquement aux femmes, aux violences au sein des couples et aux incidences de ces dernières sur les enfants », a impacté la médiation pénale en modifiant le 5° de l'article 41-1 du Code de procédure pénale qui dispose désormais que le procureur de la République peut « faire procéder, à la **demande ou avec l'accord de la victime**, à une mission de médiation entre l'auteur des faits et la victime (...). **La victime est présumée ne pas consentir à la médiation pénale lorsqu'elle a saisi le juge aux affaires familiales en application de l'article 515-9 du code civil en raison de violences commises par son conjoint, son concubin ou le partenaire avec lequel elle est liée par un pacte civil de solidarité** ».

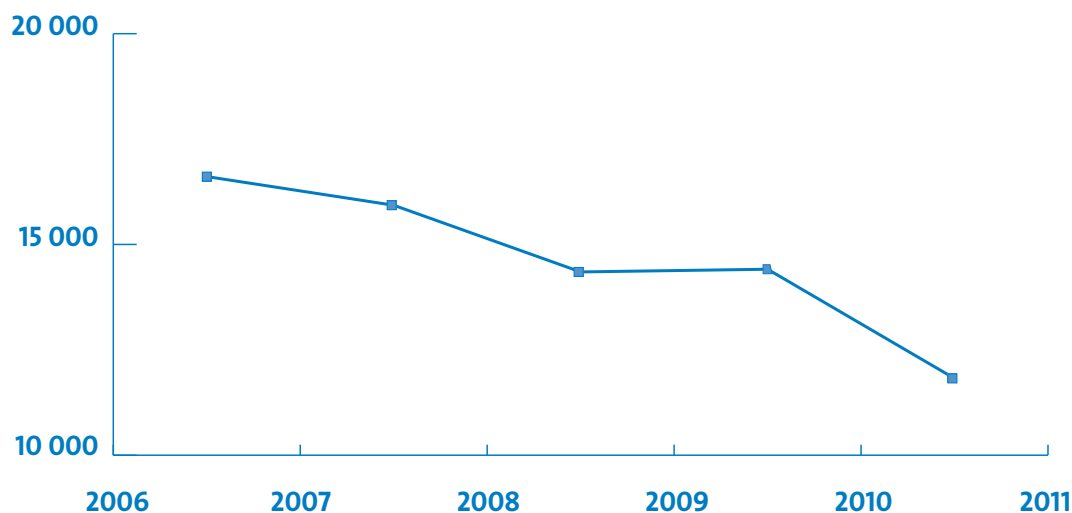
Le groupe ressource a également procédé à quelques réajustements. Ce travail de mise à jour se poursuivra en 2012.

### 2- Enquête médiation pénale et autres mandats judiciaires

Lors de la première réunion du groupe ressource médiation, le 22 mars 2011, le questionnaire, servant de base à l'évaluation des pratiques de la médiation pénale et des autres mandats judiciaires 2010, a fait l'objet de quelques modifications, notamment : la question relative à la formation de base des médiateurs (juriste, psychologue, travailleur social...) est conservée. En revanche, celle relative à la formation initiale à exercer la médiation (INAVEM, Citoyens et Justice...) est enlevée. La question concernant les instructions précises du magistrat inclut de nouveaux aspects : sur la durée de la médiation d'une part, sur la nature de celle-ci d'autre part.

Une fois le questionnaire diffusé au réseau et retourné dûment complété par les associations, les résultats complets de l'enquête ont été diffusés lors de l'Assemblée Générale de l'INAVEM, le 22 juin 2011, à Agen et sur le site Internet de l'INAVEM.

Évolution du nombre de dossiers de médiation pénale reçus (sur une base de 100 AAV)



## Bilan de l'enquête Médiation pénale 2010

- 120 associations du réseau ont répondu activement au questionnaire 2010. Parmi elles, **84** sont habilitées à exercer des missions de médiation pénale.
- La médiation pénale représente **30 % des activités** « mandats judiciaires » des AAV.
- Au total, **11 821** dossiers de médiation pénale ont été reçus en 2010, soit une baisse de 11 %, sur une base 100. Les associations indiquent que le changement de procureur/politique pénale est le principal facteur d'évolution du nombre de dossiers de médiation pénale confiés.
- 77 associations indiquent avoir terminé 11 823 dossiers de médiation, quelle que soit l'année à laquelle elles ont été confiées. Sur ces 11 823 dossiers, 8 577 correspondent à des médiations engagées. 76 % de ces dernières ont abouti à un protocole d'accord.
- S'agissant de la répartition des médiations par type de contentieux :  
**84 %** des médiations terminées concernent des **atteintes aux personnes** (81% en 2009).
- Plusieurs associations indiquent exercer d'autres formes de médiation : médiation sociale (6), médiation familiale civile (7), médiation en milieu scolaire (1), médiation en milieu professionnel (1).
- S'agissant du profil des médiateurs : pour 77 associations ayant répondu à la question, on compte **325 médiateurs**, dont **192 bénévoles**, soit **59 %** et **133 salariés**, soit **41 %**.  
**59 %** des médiateurs **salariés** ont une formation de **juriste**.  
**85 %** des médiateurs **bénévoles** ont une formation **autre que juriste, psychologue, travailleur social**.
- D'après les observations formulées par les AAV, en général, il ressort que l'association gère le dossier de médiation dans sa totalité, sans trop recevoir d'instructions sur la nature et la durée de cette dernière.
- Un certain nombre d'associations font part de leurs difficultés quant au règlement des médiations pénales. Elles constatent un allongement des délais de paiement (plus de 6 mois pour certaines) qui, les fragilise.

## La professionnalisation des médiateurs

La formation des médiateurs est organisée en trois temps : le module de base « **Médiation pénale : principes et déroulement** », un module spécifique permettant de mettre en œuvre des médiations pénales dans le cadre de différends familiaux et la possibilité d'organiser, à la demande des associations, des journées d'échanges sur les pratiques de médiation.

Concernant la formation de base, une session de formation a eu lieu, elle est gratuite et a réuni 7 stagiaires en 2011. La formation est animée par deux médiateurs Daniel Jullion et Jean-Pierre Copin et l'objectif est de former au cadre de la médiation, aux techniques de médiation, au rôle et à la place de chaque acteur de la médiation pénale et aux différentes étapes de la médiation avec des mises en situation permettant d'évaluer les acquis de la formation.

L'INAVEM a organisé également une formation d'« **Échanges sur les pratiques de médiation pénale** ». Cette année, c'est l'association du Puy-en-Velay qui a souhaité organiser un tel moment.

À Meaux, la problématique était différente. Cette association a pris en son sein des délégués du Procureur qui assurent le rôle de médiateurs et, dès leur intégration dans l'association, celle-ci a souhaité harmoniser les pratiques et les rendre cohérentes avec les préconisations de l'INAVEM (code déontologie, charte des pratiques). Une formation sur la médiation pénale a également eu lieu à Fort-de-France.

### Formation sur la justice restaurative

En parallèle des formations sur la médiation pénale, l'INAVEM, fort de l'expérience des rencontres détenus-victimes menée à la Centrale de Poissy, a souhaité mettre en place une formation sur l'animation des telles rencontres.

Pour cette formation de 3 jours, nous avons fait intervenir Catherine Rossi - criminologue, chercheuse et chargée de cours à l'Université de Montréal, formatrice au Centre de services de justice réparatrice (CSJR) à Montréal, Robert Cario - professeur à l'Université de Pau et des Pays de l'Adour et codirecteur du Master « Criminologie » - et Paul M'banzoulou - responsable du Département de la Recherche à l'École nationale d'administration pénitentiaire (ENAP) et directeur du Centre Interdisciplinaire de Recherche Appliquée au champ Pénitentiaire (CIRAP) - qui ont été les animateurs de l'expérimentation de Poissy

Par cette formation, il ne s'agissait pas de convaincre de l'intérêt de la justice restaurative car les Assises de 2008 sur le thème « De la réparation à la restauration » avaient déjà eu ce rôle mais de former les animateurs qui pourraient mettre en place de telles rencontres au sein de leur établissement pénitentiaire.

Ouvertes à un public ayant une expérience en médiation ou en animation de groupes de paroles, cette formation a repris les points suivants :

- Aide aux victimes et Justice restaurative,
- Présentation des mesures restauratives,
- Rencontres détenus/victimes (RDV)
  - profil des animateurs
  - méthodologie du dispositif
  - formation des représentants de la société civile,
  - choix des participants (victimes et infracteurs)
  - restitution des premières expériences, témoignages

Cette première formation a réuni 9 personnes dont 4 personnes pressenties pour être animateur ou représentant de la société pour la deuxième expérience de RDV prévue en 2012.

## La participation à des événements

Un membre du groupe ressource médiation a assisté au Congrès européen organisé par la FENAMEF, Fédération Nationale de la Médiation et des Espaces Familiaux, les 19, 20 et 21 octobre 2011 à Hérouville Saint-Clair, dont le thème était « Médiations dans l'espace familial : une expression de la citoyenneté ».

## ADMINISTRATION AD HOC

### Composition du groupe ressource administration ad hoc

- Anne Ovaere, AAH à l'AIAVM Lille
- Yveline Baudon, ancienne Directrice de l'ADAVIP Vichy
- Aude Camagne, Chef de service à l'AVAD, Marseille
- Laure Le Humeur, Magistrate,
- Daniel Barathon, Directeur d'ARRAVEM, Roanne
- Sabrina Bellucci, Directrice de l'INAVEM
- Candice Le Guilloux, Service Animation Réseau, INAVEM

Le groupe ressource administrateur ad hoc existe depuis 1996. Il constitue un groupe d'appui et de soutien pour les AAH du réseau, et organise les journées de regroupement des administrateurs ad hoc du réseau.

**La dernière journée de regroupement** remonte au 2 novembre 2010, à l'ENM Paris. Cette journée nationale, fut un succès : 29 associations inscrites, plus de 45 participants.

Les principaux axes du programme étaient les suivants :

- Regards d'un pédopsychiatre sur l'accompagnement par l'administrateur ad hoc d'un enfant et du maintien des liens avec la famille. Ont été aussi évoqués les liens de parentalité et de la persistance des devoirs parentaux que se doit d'analyser l'administrateur ad hoc dans le cadre de sa mission.
- Interprétation du décret du 30 juillet 2008 sur les rétributions des administrateurs ad hoc dans le cadre de leurs missions concernant l'indemnisation séquentielle par phase de procédure, le remboursement des frais de déplacement et de décote en cas de fratrie.
- Interventions de l'administrateur ad hoc quant à la gestion des fonds versés aux mineurs : les avis furent partagés sur le rôle de l'administrateur ad hoc dans ce domaine et analyse de l'ordonnance de désignation du juge des tutelles.

Différents intervenants ont été entendus :

- Sabrina BELLUCCI, directrice de l'INAVEM
- Gilbert VILA, pédopsychiatre
- Sophie LEFRANCOIS, avocate
- Marie-Agnès BAJEUX, magistrate honoraire
- Aude CAMAGNE, AAH et chef de service à l'AVAD

Un compte rendu complet de cette journée, compilant les différentes interventions et différents échanges, a été élaboré par le groupe ressource (téléchargeable sur le site internet Adhérent).

### La formation des administrateurs ad hoc

Pour réaliser cette mission très particulière, l'INAVEM propose une formation de 4,5 jours permettant de mener à bien une mission d'administrateur ad hoc auprès des mineurs victimes. La formation s'attache à placer les intérêts de l'enfant au centre de ce dispositif et d'acquérir une autonomie de décision et de gestion par rapport à tous les interlocuteurs que rencontre l'administrateur ad hoc dans l'exercice de sa mission.

Cette formation propose un programme complet regroupant toutes les institutions travaillant autour de l'enfant (l'avocat, la police pour le recueil de son témoignage, les différents magistrats, l'administrateur ad hoc, l'expert...).

Cette année, un « fil rouge » est également présent tout au long de la formation afin d'apporter une analyse et une continuité dans la formation. Ce rôle a été tenu par Anne Ovaere, administrateur ad hoc à l'association de Lille et membre du groupe de travail INAVEM sur cette mission.

9 personnes ont été formées en 2011. C'est peu par rapport aux autres années et il faudrait mettre ce nombre en rapport avec le nombre de missions d'administrateur ad hoc réalisées.

## AU NATIONAL

### 1- La formation des partenaires

Les partenaires ont la possibilité de s'inscrire à la plupart des formations organisées par l'INAVEM (à part les 2 modules de base « Travailler au sein d'une association d'aide aux victimes » et « Médiation pénale : principes et déroulement »).

En 2011, l'INAVEM a accueilli 40 stagiaires non adhérents à son réseau contre 16 l'année précédente au sein des formations programmées. Les inscriptions concernent la formation aux techniques de debriefing. Cette année, des personnes extérieures au réseau ont également été formées à la méthodologie de la préparation à l'animation des rencontres détenus-victimes.

Concernant les formations pour des structures extérieures au réseau, 21 sessions de formations ont eu lieu regroupant 257 stagiaires. Parmi ces formations, il est important de souligner la réalisation de formations avec les structures ayant une convention particulière avec l'INAVEM (voir encadré).

Pour les structures qui n'ont pas de convention particulière, les formations suivantes ont été présentées :

« **Sensibilisation aux interventions immédiates et post-immédiates** » pour deux services de médecine du travail (Aix en Provence et Ollioules).

Depuis quelques temps, l'INAVEM est sollicité par des organismes de médecine du travail qui sont amenés à intervenir face à des situations à caractère traumatique pour mettre en place des soins pour des personnes ou des groupes.

Nous avons donc mis en place une formation de 2 jours afin que les professionnels de ces services, qui ne sont pas psychologues cliniciens ou psychiatres, puissent mettre tout en œuvre pour organiser ce type d'intervention en lien avec un psychologue.

La première journée porte sur les aspects théoriques et des études de cas et la seconde journée prend la forme de jeux de rôles durant lesquels les stagiaires expliquent la situation et proposent l'organisation de dispositifs de soin.

En 2011, ce sont deux groupements qui ont fait appel à nous et nous avons réalisé ces sessions à Aix en Provence (13) et à Ollioules (83).

« **Médiation pénale** » à l'attention de l'ADSEAD

L'ADSEAD de Lille nous a interpellé pour mettre en place une formation afin que les médiateurs puissent rapidement répondre à des sollicitations. Cette formation s'est déroulée sur 2 jours et demi et a permis de proposer une première initiation à la médiation pénale avec un focus sur les médiations pénales en matière familiale.

#### Plusieurs formations pour l'administration pénitentiaire

La direction interrégionale de Rennes sollicite l'INAVEM depuis 2009 pour la mise en place d'un lot de formations sur le « **Droit des victimes et enquête victime** ». Cette année, nous avons réalisé 3 sessions de formation sur ce thème en lien avec l'AlAVM (association de Lille).

En plus, cette année, cette même direction nous a demandé de former les psychologues des services aux « **Techniques de debriefing** ». Cette formation se déroule sur 4 jours et les 2 premiers ont eu lieu en 2011 (la suite en 2012).

Deux autres directions Interrégionales nous ont également sollicité pour une formation

- à Toulouse pour les directeurs des établissements pénitentiaires afin de les former à la prise en charge des victimes au sein de leurs établissements.
- à Versailles, sur la formation sur les enquêtes victimes.

## Formations en lien avec les conventions nationales

La formation apparaît importante pour renforcer la pertinence des conventions que nous passons avec différents opérateurs.

En 2011, deux organisations signataires de conventions avec l'INAVEM ont fait appel au service formation de l'INAVEM.

Pour la **Société générale**, c'est l'ensemble du service social, soit une quarantaine de personnes, qui a été formé à l'accueil et à l'entretien post-agression et à l'accompagnement au procès.

Concernant la formation « **Accueil et entretien post-agression** », cette formation a pour objectif d'intégrer dans l'entretien avec le salarié les conséquences psychologiques de l'agression pour l'orienter auprès de l'association d'aide aux victimes qui proposera un soutien psychologique à la victime et en assurera le suivi. 2 groupes ont été formés en 2011 et 2 sont prévus en 2012.

Une autre formation sur l'« **Accompagnement au procès** » a été organisée également pour le groupe entier au moment du séminaire de regroupement du service social. En effet, les assistants sociaux peuvent être amenés à accompagner des salariés lors de procès. Ces salariés sont témoins pour le compte de la banque. L'objectif est là de comprendre les étapes de la procédure afin d'adapter l'accompagnement des témoins en fonction de leur comportement lors du procès. Cette journée a été co-animée par Carole Damiani et Isabelle Sadowski.

La convention passée avec le **Ministère de l'agriculture, de l'alimentation, de la pêche, de la ruralité et de l'aménagement du territoire** a également donné lieu à l'organisation de formations. Un programme est en cours de préparation pour les directeurs des établissements scolaires agricoles au sein de l'école Agrosup à Dijon.

Mais dès 2011, des agents ont été formés sur « **Souffrance et harcèlement au travail** » tant sur le plan juridique, grâce l'intervention d'un avocate spécialisée, que sur le plan organisationnel et managérial, par l'animation d'une journée par une psychologue clinicienne spécialisée en interventions auprès d'organisations et d'entreprises.

Enfin, la direction régionale du Centre a souhaité former une partie de ses agents aux « **Techniques d'écoute et d'entretien** ». Ces agents font parti d'un groupe de veille et d'alerte visant à prévenir et traiter des situations de stress ou de harcèlement. Cette formation de 2 jours dispensée par l'INAVEM s'intègre dans un parcours de formation.

L'INAVEM est également intervenu dans le cadre du **diplôme universitaire en victimologie organisé par l'Université Paris 5 René Descartes**.

Les interventions portent sur :

- Une présentation générale de l'INAVEM, de la politique d'aide aux victimes en France, de l'évolution du droit des victimes en France et de la structuration du réseau généraliste des associations d'aide aux victimes,
- L'écoute téléphonique des victimes et la relation d'aide à distance
- La prise en charge globale et pluridisciplinaire par les associations d'aide aux victimes, la prise en charge spécifique de certaines victimisations (milieu scolaire, sur le lieu de travail...) et la prise en considération des victimes dans les mandats judiciaires,
- La prise en charge psychologique des victimes par les associations d'aide aux victimes
- La prise en charge des victimes d'accidents collectifs (après la survenance des faits, le suivi des victimes, accompagnement des victimes aux grands procès.

Une présentation de l'aide aux victimes et de l'INAVEM a également été faite à l'**École Nationale Supérieure des Officiers de Police (ENSOP)** à Cannes Écluses (77).

Après de l'École Nationale de la Magistrature (ENM), l'INAVEM est intervenu à plusieurs reprises en formation initiale et continue.

Après de l'**École Nationale des greffes (ENG)** à Agen une formation sur l'indemnisation des victimes a été réalisée avec l'intervention du Fonds de garantie. Cette formation a réuni une cinquantaine de greffiers.

Enfin, en 2011, l'INAVEM a débuté une formation sur l'île de La Réunion en partenariat avec la CUMP-R (Cellule d'urgence médico-psychologique régionale) pour former les professionnels réunionnais (hospitaliers, travailleurs sociaux, personnel éducatif) à l'ensemble des thèmes autour de « **Victimes et psychotraumatologie** ».

L'enseignement est partagé entre des intervenants de métropole travaillant en lien avec l'INAVEM et des intervenants réunionnais.

Cette formation de 172 heures modulables s'adresse aux docteurs en médecine, aux psychologues cliniciens, aux éducateurs et travailleurs sociaux, aux infirmiers, aux juristes, avocats, magistrats et aux étudiants de Master 2 dans les disciplines concernées.

Il est possible de suivre la formation complète ou de suivre certains modules.

En 2011, ont eu lieu les modules intitulés « **Clinique générale** » et « **Violences sexuelles** ».

Chaque module a réuni 16 personnes dont 6 suivent le programme complet.

Voici le programme complet sur 2011-2012 :

- Octobre 2011 : « **Clinique générale** » avec Carole Damiani,
- Décembre 2011 : « **Violences sexuelles** » avec Jacques Roisin,
- Février 2012 : « **Droit des victimes** » avec Isabelle Sadowski,
- Mars 2012 : « **Les violences dans le couple** » avec Noëlle Magaud Voullant
- Avril 2012 : « **Le mineur victime** » avec Samuel Lemitre,
- Mai 2012 : « **Les soins immédiats et post-immédiats** » avec les intervenants de la CUMP-R

## 2- L'information et la promotion de la fédération

### Le site Internet

Vecteur de communication essentiel de la fédération, le site Internet [www.inavem.org](http://www.inavem.org), dont les visites avaient légèrement chuté en 2010, voit sa **fréquentation augmenté de 37 %** (soit 27 % de plus par rapport à 2009), pour atteindre **95 000 visites annuelles** (réparties en 64,5 % de nouveaux visiteurs et 35,5 % de visiteurs habituels).

+ 50 % de visiteurs uniques, 62 300 visites

+ 12,4 % de pages vues, soit 360 000 pages.



En revanche, le nombre de pages par visite (-18 %) et la durée moyenne de la visite (-10 %) ont diminué : ce qui pourrait signifier que les personnes font des visites ciblées, précises et qu'ils trouvent rapidement ce qu'elles cherchent.

### Les événements récurrents

#### 22 Février : journée pour les victimes

Pour sa nouvelle édition, l'INAVEM a décidé d'ouvrir les portes de ses nouveaux locaux :

- le matin, petit-déjeuner presse avec une dizaine de journalistes pour présenter la journée et ces temps forts, la visite du Garde des Sceaux dans l'après-midi, le partenariat avec Emy, une jeune chanteuse qui donne sa voix à l'INAVEM et, la présentation du projet de contribution pour financer l'aide aux victimes associative en responsabilisant les auteurs d'infractions.

Voir la vidéo de la conférence de presse et de la prestation d'Emy :

[http://www.youtube.com/watch?feature=player\\_embedded&v=mYfC\\_zoqNe4#t=0s](http://www.youtube.com/watch?feature=player_embedded&v=mYfC_zoqNe4#t=0s)

De plus Emy, à partir de sa chanson Dors a proposé de réaliser un clip vidéo pour le 08VICTIMES. ([http://www.youtube.com/watch?feature=player\\_embedded&v=ziFykUOdo6Q](http://www.youtube.com/watch?feature=player_embedded&v=ziFykUOdo6Q))

- l'après-midi, les partenaires, professionnels de la santé, du droit, du social sont venus découvrir, la fresque de la journée des victimes 2010, l'exposition « l'INAVEM en dates et en images » qui retrace 30 ans d'aide aux victimes, et rencontrer la fédération nationale, ses professionnels, la plate-forme téléphonique, le réseau d'associations qui mène l'action de proximité et partager ensemble toutes les activités réalisées au bénéfice des victimes d'infractions.

**Pour le grand public**, l'INAVEM ainsi que des associations franciliennes d'aide aux victimes ont participé avec un stand toute la journée à la 1<sup>re</sup> édition de la manifestation organisée par la nouvelle association nationale pour la reconnaissance des victimes, présidée par Marie-Ange Le Boulaire.

### **Les Assises nationales 2011 – Agen « l'enfant : otage, enjeu du conflit familial »**

Le thème choisi cette année a offert à tous les intervenants des AAV et également à de nombreux partenaires professionnels intéressés par les questions de l'enfant, de la famille, des enjeux familiaux tant en matière civile que pénale, une journée et demi d'interventions de grands professionnels et spécialistes, nationaux et locaux. En préliminaire, les élus locaux, la présidente de l'association locale ont présenté ce qui faisait l'intérêt de ces assises à Agen. Ensuite le président de l'INAVEM a pu interpellé le représentant du garde des Sceaux retenu à l'assemblée nationale, le directeur du cabinet François Molins, qui lui a répondu.

Dans un premier temps, Benoît Bastard, sociologue, chercheur CNRS, Daniel Ajzenberg, psychiatre et psychanalyste et Claude Lienhard, avocat, professeur de droit, ont positionné un certain nombre d'éléments contextuels, chacun dans leur domaine.

Ensuite, le thème « De la prévention à l'accompagnement : prise en compte de la famille » a été abordé. Puis trois cercles de discussion sur Les enlèvements parentaux - Le rôle de l'administrateur ad hoc - La place du parent non gardien et du grand-parent avec des magistrats, avocats, travailleurs sociaux, juristes, psychologues qui ont présenté leur expérience et dialogué avec la salle. Le lendemain, vendredi 23 juin, le thème de « L'enfant : aliénation parentale et parole de l'enfant » a été traité sous l'angle de la clinique par Liliane Daligand, membre du conseil scientifique de l'INAVEM, par les solutions de droit et de procédure, avec Emmanuel Abentin, magistrat et, Olga Odinetz, présidente d'ACALPA a apporté son regard sur un phénomène qu'elle dit extrêmement marginal mais qui doit être reconnu. Et enfin les conséquences de cette prise d'otage... sur l'enfant sur son identité, son développement futur, dans le contexte scolaire et dans le cadre de violence intra-familiale. Voir le compte-rendu et la synthèse sur le site Internet de l'INAVEM (Espace Presse / Evénements / Assises)

Outre ces deux événements, l'INAVEM et son réseau promeuvent un certain nombre de dates pour les victimes, telles que le 25 Mai pour les enfants disparus, le 25 Novembre pour les femmes victimes de violences ou encore la Semaine Bleue pour les personnes âgées...

### **Relations presse**

Nouvelle augmentation de 10 % des sollicitations d'intervention dans les médias en 2011, soit 50 demandes. La plupart du temps, la presse a besoin d'interviews de représentants institutionnels de la fédération INAVEM pour donner un avis sur des réformes en cours, avoir des chiffres sur l'activité, pour des événements spécifiques (cf. ci-dessus). Il est demandé des témoignages de victimes qui ont été aidées par les AAV, ou encore d'experts de l'aide aux victimes, juriste, psychologue : par exemple, dans la revue Psychomédia de mai-juin 2011, pour un dossier consacré à la thématique de l'urgence, la chargée de mission aide psychologique et la chargée de dossiers de l'INAVEM ont co-rédigé un article intitulé : « les catastrophes collectives : urgence et prise en charge globale » ; ou encore, en novembre 2011, l'INAVEM a participé à l'émission Justice Hebdo, diffusée sur la chaîne Planète + Justice ; cette émission est présentée par Dominique Rizet qui invite chaque semaine quatre personnalités à débattre sur un thème particulier de l'actualité judiciaire. Le débat portait sur la question de l'indemnisation des victimes...

## 3- Nouveaux partenariats et rencontres institutionnelles

### Collectif TESS

L'INAVEM est membre et cofondateur du Collectif de la Téléphonie Sociale et en Santé (Collectif TeSS) qui regroupe actuellement 12 structures de référence (AFM, APF, CISS, E-enfance, FNARS, France Acouphènes, GIPED, HABEO, INAVEM, LNCC, Maladies Rares Info Services, PHARE Enfants-Parents) et qui est soutenu par 5 structures supplémentaires (Apprentis d'Auteuil, Conseil Général du Gers, Equinoxe, FNSF, Petits frères des pauvres) proposant toutes des services de téléphonie sociale et en santé. Plus de 2,3 millions de demandes ont été traitées par l'ensemble de ces structures en 2010.

L'objectif du Collectif est de s'emparer en commun des questionnements, des besoins et des enjeux de la téléphonie sociale et en santé pour améliorer les services proposés.

Le Collectif a défini 3 chantiers prioritaires :

- L'évaluation et l'amélioration continue de la qualité du service rendu.
- La formation et la reconnaissance des métiers de la relation d'aide à distance.
- L'interpellation des pouvoirs publics et de l'ensemble des partenaires dans une volonté de se positionner en tant que force de proposition.

Le Collectif TeSS, c'est une volonté de rassembler les forces et les actions de tous ces acteurs de la téléphonie sociale et en santé en s'appuyant pour cela sur le cœur de métier qu'est la relation d'aide à distance tout en prenant en compte le respect des spécificités de chaque partenaire et public d'usagers, qui contribuent à la richesse du Collectif.

L'INAVEM et l'ANISCG (association nationale d'intervention sociale en commissariat et en brigade de gendarmerie) ont signé leur convention de partenariat le 1er juin 2011 pour favoriser les actions de terrain de l'ensemble des intervenants sociaux.

Une trentaine de personnes représentant les ministères de la Justice, de l'Intérieur, les associations INAVEM et des associations partenaires ont assisté à cette signature dans les locaux de l'INAVEM à Paris.

Depuis deux ans, INAVEM et ANISCG, représentée par son président, Thierry Delville, travaillent ensemble pour apporter un service toujours meilleur aux victimes et ce, grâce à un groupe de travail animé à l'INAVEM par la vice-présidente Nicole Tercq, et Jérôme Bertin coordonnateur de l'animation réseau et à l'ANISCG, par Mesdames Paule Nicolas, vice-présidente et Evelyne Biezanek, chargée de mission.

La formalisation de ce rapprochement axé vers le terrain se définit par trois objectifs de collaboration importants :

- 1- amélioration de la coordination des professionnels de terrain, notamment par la mise en place d'outils adéquats
- 2- collaboration institutionnelle, par des interventions en commun et des modules de formation à mettre en place
- 3- une aide aux montages de projets, pour que l'association qui le souhaite puisse porter au mieux ces postes essentiels d'intervenants sociaux

Le président de l'INAVEM s'est dit « *particulièrement heureux aujourd'hui de la reconnaissance des interventions de chacun, de la coordination de terrain et de la cohérence des dispositifs (...) et de réunir la Justice et l'Intérieur sous une même bannière, celle de la réelle complémentarité des professionnels de nos deux associations, pour la satisfaction des personnes victimes d'infractions qui bénéficient des services des uns et des autres.* »

Les réunions d'échanges se sont poursuivies dans le courant de l'année, et dès 2012 des rencontres de terrain dans le cadre des réunions régionales organisées par les fédérations, vont pouvoir être planifiées.

L'INAVEM a à cœur depuis plusieurs années de travailler main dans la main avec les associations de victimes, dont fait partie la **Fédération Nationale des Victimes d'Accidents Collectifs**. Les liens existant entre l'INAVEM et la FENVAC perdurent maintenant depuis longtemps dès lors que se produit un accident collectif, les deux Fédérations travaillant dans une parfaite complémentarité - défense et entraide pour la FENVAC, prise en charge globale et accompagnement des victimes pour l'INAVEM - ; aussi, les deux fédérations ont pris la décision d'officialiser ce partenariat par la signature d'une convention INAVEM-FENVAC.

La signature a eu lieu en décembre 2011, lors de la conférence des Présidents organisée par l'INAVEM ; la convention a pour **objectif de formaliser les relations entre les deux fédérations et d'affirmer leur reconnaissance réciproque et leur volonté de travailler ensemble.**

Deux axes pratiques de collaboration sont prévus :

1. des échanges d'information et des sollicitations réciproques entre les deux Fédérations
2. la participation aux dispositifs institutionnels qui sont mis en place pour la prise en charge des victimes.

Par le biais de cette collaboration institutionnelle, la FENVAC et l'INAVEM deviennent réciproquement « partenaires privilégiés ».

- Le 27 janvier 2011, l'INAVEM a rencontré l'équipe de l'**AGRASC (Agence de gestion et de recouvrement des avoirs saisis et confisqués)** : la création de cette agence par une loi du 9 juillet 2010 constitue en effet une nouvelle garantie pour les victimes en matière de récupération de leurs dommages et intérêts sur les biens saisis à l'auteur des faits, et il était important pour l'INAVEM de comprendre ses modalités opérationnelles de fonctionnement.

- Le 7 avril 2011, la **Section anti-terroriste du Parquet de Paris** a organisé une réunion dans ses locaux avec l'INAVEM : cette rencontre est née du constat selon lequel trop peu de dispositifs étaient prévus pour la prise en charge des victimes de terrorisme, notamment lorsque les faits avaient lieu en France.

Ainsi, il a été convenu que le parquet antiterroriste signalerait à l'INAVEM toute situation d'attentat nécessitant une proposition d'aide et de soutien par le réseau d'aide aux victimes INAVEM à destination des victimes et/ou de leurs familles.

L'INAVEM a été sollicité quatre fois par le parquet antiterroriste en 2011, suite à cette rencontre, où la Fédération a ensuite mobilisé l'AAV localement compétente ; de plus, il y a eu un travail de collaboration lors de l'attentat de Marrakech du 28 avril 2011.

- Le 14 septembre 2011, l'INAVEM a participé au **VII<sup>ème</sup> congrès international du terrorisme** organisé à Paris par l'Association Française des Victimes du Terrorisme.

- Le 27 septembre 2011 s'est tenue au **Ministère de l'Intérieur la 9<sup>e</sup> Journée de rencontre avec les associations de victimes et d'aide aux victimes**. L'INAVEM y était représenté par Michèle de Kerckhove, vice présidente et Sabrina Bellucci, directrice, qui ont pu rencontrer d'autres responsables de structures d'aide aux victimes et divers acteurs institutionnels : officiers de police et de gendarmerie, magistrats... Plusieurs ministres étaient présents.

Dominique Baudis, récemment nommé Défenseur des droits, est venu présenter cette nouvelle Autorité administrative indépendante, qui reprend notamment les missions de l'ancien Défenseur des enfants.

Divers thèmes ont été développés au cours de cette journée, parmi lesquels les violences intrafamiliales et les moyens mis en œuvre pour améliorer l'accueil et l'accompagnement des victimes.

- Le 20 octobre 2011, l'INAVEM a assisté en qualité d'observateur à un **exercice « Centre d'information du public » à la préfecture de Paris**, où il s'agissait de tester une nouvelle application informatique pour le besoin des centres d'information du public des Préfectures en cas d'événements graves entraînant de nombreuses victimes. Cette expérimentation a révélé l'efficacité du traitement des appels reçus dans de telles situations, avec quelques axes d'amélioration pour un système encore plus performant.

- L'INAVEM a également participé, le 7 décembre 2011 au **congrès annuel du Comité Interministériel des Villes à Saint Denis**, où il a pu faire part des difficultés rencontrées par le réseau, notamment dans la mise en œuvre des actions du plan national de prévention de la délinquance et de l'aide aux victimes de 2009.

## 4- Expertises

### Auditions et contributions INAVEM

En 2011 et comme chaque année, l'INAVEM, en tant que représentant des associations d'aide aux victimes, a été sollicité pour apporter sa contribution et émettre des propositions sur différents sujets :

- Le 13 janvier 2011, l'INHESJ (Institut National des Hautes Etudes sur le Justice) a auditionné l'INAVEM dans le cadre d'une étude sur « **la 3<sup>ème</sup> voie : outil d'affirmation ou de perdition de la justice pénale** ».
- Le 28 janvier 2011, l'INAVEM a animé le colloque de **SOS VICTIMES 78 à l'occasion de ses 20 ans sur le thème « Les violences ignorées, des victimes oubliées »**.
- Le 4 février 2011, l'INAVEM est intervenu à l'**École Nationale de la Magistrature** au cours d'une table ronde, dont le thème était « **la demande de justice – les attentes des justiciables** » à destination des auditeurs de justice de la promotion 2011. Les thèmes abordés concernaient le champ complet de l'activité juridictionnelle, tant civile que pénale et portaient par exemple, sur la lenteur, réelle ou supposée, de la justice, son coût, sa complexité, les modes alternatifs de règlement des conflits, l'indépendance, etc.
- Le 8 février 2011, le CERDACC en collaboration avec ACCORD et ACCORD 68 ont organisé à Mulhouse une journée d'étude sur « **Aider les victimes d'infractions pénales : Enjeux et défis** ». L'INAVEM a été convié à s'exprimer sur la thématique de la structuration de l'aide aux victimes en France. Cette journée a également été l'occasion d'aborder des points comme enjeu de politique publique et de politique locale, la mosaïque de la prise en charge de l'aide aux victimes ...
- Le 15 mars 2011, 200 personnes étaient présentes à cette journée organisée à l'**ENAP**. Après une présentation de la philosophie de justice restaurative l'application concrète était proposée aux participants par la **restitution de la première expérimentation des rencontres détenus victimes** réalisées à la maison centrale de Poissy. François Goetz, directeur adjoint de l'Enap a présenté la genèse des RDV à Poissy dans le cadre des missions du SPIP. Une table-ronde permettait à Robert Cario, Patrica Lebuffe et Paul Mbanzoulou de témoigner et d'exposer l'intérêt qu'ils tiraient du dispositif. Une deuxième table ronde sur les enseignements donnait l'occasion à Emmanuel Potier, officier pénitentiaire Stéphanie Prévier et Sophie Ruelland CIPP de relater le vécu et l'évolution constatés chez les détenus et Sabrina Bellucci pour l'INAVEM celui de victimes. Cette journée était ouverte au personnel pénitentiaire (par le biais de la formation continue), aux élèves de l'école, aux membres du réseau INAVEM et à d'autres publics.
- Le 30 mars 2011, les deux **magistrates en charge de la politique association sur la Cour d'Appel de Paris** ont souhaité rencontrer l'INAVEM aux fins de faire le point sur la situation du réseau et plus particulièrement **sur les associations de leur ressort**. A l'issue de cette audience, ces magistrates ont missionné la fédération afin de procéder à une mission d'accompagnement sur une de ces associations en difficultés.  
Le même jour à Paris, l'INAVEM participait à une formation **ENM sur « La victime et le procès pénal »**.
- Le 5 mai 2011, l'INAVEM a été auditionné par le Sénat sur le **projet de loi sur la participation des citoyens au fonctionnement de la justice pénale et le jugement des mineurs**. La fédération a fait part à Jean-René Lecerf, rapporteur, de sa plus grande réserve concernant ce projet de loi.
- Le 19 mai 2011, l'**association AJAR** et l'association La Pose, ont convié l'INAVEM a participé à une **journée régionale sur les violences conjugales** au Théâtre le Phénix de Valenciennes. Cette journée a permis d'aborder les violences conjugales sous un angle différent et de combattre des idées reçues en invitant les participants à les envisager comme une dynamique de couple au sein de laquelle joue son rôle.
- Le 20 mai 2011, l'**Inspection Générale des Services Judiciaires** a interrogé la fédération INAVEM dans le cadre de sa mission sur « **droit des victimes et augmentation des frais de justice** ».
- Le 24 mai 2011 à Paris formation ENM « **Violences contemporaines et politiques pénales** ».
- Le 3 novembre 2011, la commission droit de la protection sociale et du handicap de l'**École Française du Barreau** a convié l'INAVEM à participer à une table ronde ayant pour thématique : « **le dommage corporel après la Loi Fourcade : nomenclature, référentiel, barème médical, préjudices futurs, missions types d'expertise** ». La fédération a ainsi pu s'exprimer sur tous ces sujets d'importance et sur les réformes en cours ou envisagées.-  
le 23 novembre 2011, l'INAVEM a été auditionné par Madame la Députée Marie-Louise FORT s'agissant de **l'évaluation des dispositifs d'aide aux victimes en France**.

- En décembre 2011, suite à une consultation organisée par la Chancellerie au sujet du projet de réforme de la responsabilité civile délictuelle dit « **projet Terré** », le Conseil scientifique de l'INAVEM a rédigé un avis s'agissant des différentes propositions issues de ce rapport : il en a critiqué les reculs et limites par rapport au droit des victimes, puis a énoncé les quelques avancées contenues dans ce projet.
- Le 6 décembre 2011 à Paris formation ENM « L'accompagnement de la victime de violences conjugales - Focus sur le 08Victimes ».

## CNAV

Le décret du 21 septembre 2010 modifiant le décret du 3 août 1999 relatif au **Conseil National de l'Aide aux Victimes** a permis de réactiver cette instance un peu mise en « sommeil » depuis plusieurs années.

Lors de la première séance du CNAV, le 14 décembre 2010, le garde des Sceaux a rappelé que le rôle de cette instance interministérielle présidée par son ministère, est de coordonner l'action du gouvernement avec celles des institutions non gouvernementales en matière d'aide et d'assistance aux victimes d'infractions pénales.

Il formule toute proposition pour l'élaboration d'une action concertée d'aide aux victimes, tendant à améliorer leur accueil, leur information, leur indemnisation et leur prise en charge.

La composition du CNAV arrêtée par le décret est la suivante :

- 4 ministères (Justice => chef du SADJAV, Intérieur, Santé, Affaires sociales),
- 4 élus,
- 6 représentants d'associations œuvrant dans l'aide aux victimes,
- 7 personnes qualifiées (magistrats, médecins, assureurs),
- Le Directeur du FGTI.

Les thèmes abordés par le CNAV sont les suivants : **les personnes âgées victimes de maltraitance, les victimes de délinquance routière, et les victimes de la traite des êtres humains et l'évaluation des dispositions de la loi du 9 juillet 2010.**

Ainsi, en 2011, l'INAVEM a participé activement aux deux premiers groupes de travail mis en place relatif à l'évaluation de la loi du 9 juillet 2010 relative aux violences faites spécifiquement aux femmes, aux violences au sein des couples et aux incidences de ces dernières sur les enfants, et à celui consacré aux victimes de la délinquance routière. Si plusieurs réunions ont eu lieu durant l'année, le travail de ces deux groupes s'est poursuivi en 2012.

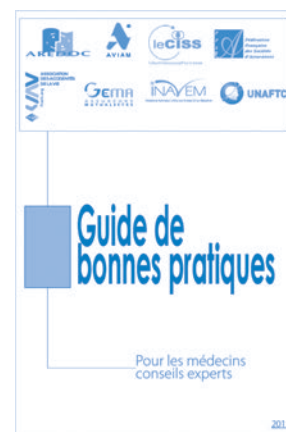
## Groupe d'experts

- Dans le cadre d'un groupe de travail mis en place en fin d'année 2010 par la **délégation interministérielle à la sécurité routière** auquel l'INAVEM a participé, un **guide d'accompagnement juridique des victimes de la route et de leurs familles** a été édité en septembre 2011, regroupant en 14 fiches pratiques les principales informations pour les victimes d'accidents de la route ; par ailleurs, une plaquette synthétise ce guide en reprenant succinctement les éléments essentiels en matière d'indemnisation, de réparation et d'accompagnement. Ces documents sont disponibles à l'INAVEM et téléchargeables sur son site Internet.
- La fédération INAVEM a poursuivi ses travaux d'échanges au sein du « **comité de liaison assureurs – associations** » avec les instances représentatives des compagnies d'assurance et de mutuelle (FFSA et GEMA), l'AREDOC (Association pour la recherche sur le dommage corporel), et les associations APF, FNATH et UNAFTC.

Cinq réunions plénières se sont tenues sur l'année. Ces réunions permettent de présenter et de discuter sur certains documents (missions droit commun et aggravation, brochure Dintilhac), d'aborder certaines propositions de lois (Lefrand et Fourcade), ou de valider certains projets communs.

Après de nombreuses réunions de travail et d'échanges, le **guide des bonnes pratiques de l'expertise**, élaboré conjointement entre les assureurs, les associations de victimes et l'INAVEM a été diffusé en 2011 auprès de leurs adhérents respectifs et usagers.

Ce guide décrit, à chaque étape de l'expertise, quelles doivent être les bonnes pratiques à mettre en place et les principes à respecter : du principe du contradictoire, à la qualité de l'accueil, en passant par la description de cet acte technique spécifique.



Des sous-groupes de travail sont également mis en place pour travailler plus précisément sur certains sujets, comme en 2011 sur la notion de consolidation, la réinsertion professionnelle précoce ou la question des **choix procéduraux offerts aux victimes** après un accident.

Ainsi, à l'initiative de l'INAVEM des travaux ont été mis en place sur la question du choix de procédure dont dispose la victime d'un accident de la circulation.

La victime dispose souvent d'informations contradictoires et ne sait pas quelle option choisir entre les 3 procédures ouvertes (assurantielle, civile ou pénale). Afin de répondre aux difficultés rencontrées par les victimes, le comité de réflexion propose de travailler en commun à un document pédagogique simple qui expliciterait le déroulé des procédures. Ce document pourrait être remis aux victimes par les réseaux INAVEM et être distribué largement (assureurs, police et gendarmerie...).

- L'INAVEM, en la personne de Sylvie Sauton, directrice de l'ADAVIP53, puis de salariés de l'INAVEM, a été associé depuis deux ans aux **travaux de la Haute Autorité de Santé (HAS) sur la question du certificat médical pour les victimes**.

La HAS a publié en décembre 2011 des recommandations destinées à guider les médecins dans la rédaction d'un certificat médical initial pour les victimes de violences. Véritable acte médical, il doit être réalisé de manière rigoureuse. Le certificat médical initial atteste des violences subies par une personne et peut être utilisé pour faire valoir ses droits. Il constitue un élément de preuve pour la justice et doit donc suivre des règles de rédaction précises.

La HAS recommande aux médecins de toujours répondre à une demande d'établissement de certificat médical initial, qu'elle émane d'une victime ou des autorités judiciaires. Le certificat médical initial doit être descriptif et détaillé mais parfaitement objectif, le médecin pouvant étayer la description avec des schémas ou des photographies, avec l'accord de la victime. L'évaluation du versant psychique ne doit pas être omise.

Le médecin doit conclure le certificat médical initial par la durée d'incapacité totale de travail (ITT) qu'il recommande. L'ITT est la traduction en nombre de jours de la gravité des violences subies par la victime et de la gêne notable dans les activités de la vie courante. Dans le cadre d'une procédure judiciaire, l'ITT contribue à qualifier l'infraction (délit ou contravention) et l'importance de la peine encourue par l'agresseur.

[http://www.has-sante.fr/portail/jcms/c\\_1120330/certificat-medical-initial-concernant-une-personne-victime-de-violence](http://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_1120330/certificat-medical-initial-concernant-une-personne-victime-de-violence)

## À L'INTERNATIONAL

### 1- Collaboration européenne

- Depuis 2010, l'INAVEM avait pris part de façon active aux travaux de réflexion en vue de l'adoption d'une directive européenne pour consolider et renforcer l'aide aux victimes et a renforcé ses liens **avec Victim Support Europe (VSE)**, structure européenne regroupant les associations nationales d'aide aux victimes en Europe.

Le 11 avril 2011, l'INAVEM a accueilli dans ses locaux le président de Victim Support Europe et son coordonnateur : cette rencontre a permis de présenter les différentes activités de la Fédération, et d'évoquer les projets européens en cours ; des représentants du ministère de la Justice et des Libertés ont été associés aux discussions de l'après-midi concernant les réformes en cours au niveau européen s'agissant du droit des victimes et la position de la France sur ce point.

En mai 2011, à Moscou, dans le cadre de la **conférence annuelle de Victim Support Europe**, Michèle de Kerckhove, vice-présidente de l'INAVEM représentait la France. Lors de l'assemblée générale de VSE qui s'en est suivie, le projet de directive européenne a été présenté et la France a fait état de ses démarches pour obtenir une nouvelle source de financement tout en responsabilisant les auteurs d'infractions, par le biais de la contribution aide aux victimes.

**Enfin, l'INAVEM a été élu au bureau de VSE, la France retrouvant un siège après quelques années d'absence.**

- Par ailleurs, le 18 mai 2011, la **Commission européenne** a adopté un « train » de mesures législatives visant à renforcer les mesures nationales existantes en faveur des victimes et à leur garantir un minimum non discriminatoire de droits dans toute l'Union Européenne, indépendamment de leur nationalité ou de leur pays de résidence.

Ces mesures, visant à accroître le niveau de protection et améliorer le statut des victimes, sont ainsi composées de :

- une communication intitulée « renforcer les droits des victimes dans l'UE »,
- une proposition de directive établissant des normes minimales concernant les droits, le soutien et la protection des victimes de la criminalité,
- une proposition de règlement relatif à la reconnaissance mutuelle des mesures de protection en matière civile.

Le 31 mai 2011, la Représentation de la Commission européenne à Paris a invité l'INAVEM à une présentation de ces nouvelles dispositions.

- Les 9 et 10 juin 2011, a été organisée à Trèves par ERA (Academy of European Law) une conférence sur la thématique "Victimes de la criminalité dans l'Union Européenne" : Viviane REDING, Vice-Présidente de la Commission européenne, en charge de la justice, des droits fondamentaux et de la citoyenneté, est notamment venue présenter ce « package-victimes », dont l'entrée en vigueur était évoquée pour 2012. Sabrina BELLUCCI, Directrice de l'INAVEM, est intervenue sur la question de la coordination des services et la complémentarité entre l'État et le secteur privé.

La future directive aura vocation à remplacer la décision-cadre de 2001 sur le statut des victimes dans le cadre de procédures pénales : elle fixera des obligations concrètes concernant les droits des victimes et a vocation à être suivie de mesures pratiques destinées à en faciliter la mise en œuvre.

Cinq grands besoins y sont reconnus pour les victimes :

- 1- reconnaissance et traitement respectueux,
- 2- protection,
- 3- soutien,
- 4- accès à la justice,
- 5- indemnisation et réparation.

En particulier, l'article 7 de cette proposition de directive consacre le droit d'accès pour toute victime aux services d'aide aux victimes, dans un cadre gratuit et confidentiel.

Toutefois, à l'issue des négociations entre les États membres en novembre 2011, un certain nombre d'amendements avait été adopté, affaiblissant les droits tels que conçus dans la proposition de directive initiale. L'adoption du texte dans sa version définitive a dès lors pris du retard.

Devant ce recul en matière de droit des victimes, Victim Support Europe a établi une pétition afin d'apporter une protection et des droits plus forts à toutes les victimes dans l'Union Européenne ; l'INAVEM a relayé cette pétition auprès de son réseau d'aide aux victimes dès le mois de décembre 2011

## 2- L'expertise de l'INAVEM au service des pays étrangers

- Dans le cadre d'un groupe de promotion mis en place en **Lituanie**, auquel l'Ambassade de France est largement associée, à la faveur d'une nouvelle loi adoptée en mai 2011 en matière de violences conjugales, a été organisée à Vilnius une intervention d'un représentant de l'INAVEM, destinée à exposer le **contexte français de prévention contre les violences faites aux femmes ainsi que la problématique de la prise en charge des victimes**.

L'assemblée, invitée par Monsieur l'Ambassadeur de France en Lituanie, était composée d'Ambassadeurs de différents pays en Lituanie, ainsi que de représentants d'institutions lituaniennes intéressées par ces questions (ministères, associations ...).

Le 22 septembre 2011, au nom de l'INAVEM, Isabelle Sadowski a ainsi présenté les différents dispositifs existant en France en matière de violences conjugales, en rendant compte des enjeux, difficultés et solutions mises en place, tout en mettant en évidence le rôle des associations dans la mise en œuvre de ces mesures.

- **Visite d'une délégation chinoise de la Province de Hubei à l'INAVEM** pour parler de missions des associations d'aide aux victimes, de la coordination des activités, des différents supports de communication auprès des victimes et de la ligne téléphonique o8VICTIMES existante pour écouter et venir en aide aux victimes d'infractions.
- Le 28 octobre 2011, l'INAVEM a été convié au **colloque organisé par le Centre Interdépartemental de Recherches sur la victimologie et sur la Sécurité (C.I.R.Vi.S.) de l'Université de Bologne et par la Société Italienne de**

**Victimologie (S.I.V.).** Cet évènement d'envergure nationale pour l'Italie a été l'occasion d'aborder leur parcours d'études et de recherches dans la victimologie de 1991-2011. L'INAVEM a été sollicité pour présenter les dispositifs d'aide et d'accompagnement des victimes en France et les politiques publiques d'aide aux victimes.

- C.R.I.S.I., organisation italienne située à Bari, a sollicité l'INAVEM dans le cadre d'un cours composé de 12 modules consacré à l'aide aux victimes, la médiation pénale et familiale, la justice restaurative et la réinsertion des auteurs d'infractions... auprès d'un public varié de professionnels pouvant être en lien avec des victimes. C'est **sur le panorama européen de l'aide et des organismes d'aide aux victimes** que Olivia Mons pour l'INAVEM est intervenu en novembre 2011. La totalité des sessions a fait l'objet d'une publication en italien.

C.R.I.S.I. adhère au « Criminal Justice Programme », initiative de la Communauté Européenne qui vise à soutenir les organismes qui favorisent le développement de la Médiation et la Justice Réparatrice, les services d'assistance aux victimes et aux programmes de réinsertion sociale des responsables du délit. Le C.R.I.S.I., membre fondateur du Forum européen pour la Formation et la Recherche sur la Médiation Familiale et du Forum Européen de Justice Réparatrice et membre du Forum Mondial de la Médiation, a développé un programme de travail pour l'année 2011 qui s'inscrit parfaitement dans les buts et les objectifs poursuivis par la Décision-Cadre du Conseil Européen du 15 Mars 2001 sur la condition des victimes dans les procédures pénales (2001/220/JAI) ainsi que dans le cadre du Programme Général « Fundamentals Rights and Justice ».

- Comme chaque année, un groupe de jeunes psychologues vient suivre une formation sur la prise en charge des victimes de violences dans le cadre d'un **programme de coopération avec l'Ambassade de France à Alger**. Les stagiaires ont suivi une première partie de formation au sein de l'In.Co.Fo.R.S. (Institut de consulting, de formation et de recherche spécialisée) centre de formation dirigé par Madame Boudiaf qui, tous les ans, se rapproche du conseiller culturel de l'Ambassade de France pour mettre en place cet échange et viennent compléter leur formation auprès de l'INAVEM qui organise un programme de haute qualité avec des intervenants expérimentés.

Cette année, 18 stagiaires (psychologues, orthophonistes, éducateur spécialisé, assistante sociale et médecins) sont venus en formation du 7 novembre au 2 décembre 2011 pour une formation de 156 heures qui s'organise autour de 3 axes :

1. Une formation à l'ensemble des concepts en victimologie :
  - Présentation des services de l'INAVEM et de la plateforme téléphonique
  - Introduction à la victimologie : Carole Damiani
  - Psychopathologie du traumatisme : François Lebigot
  - Le traumatisme psychique : historique et évolution des concepts : Louis Crocq
  - Techniques d'entretien : Marc Paul Sebastiao
  - L'approche interculturelle de la maltraitance : Yolande Govindama
  - Études de cas : Marc Paul Sebastiao
  - L'accompagnement des familles victimes de maltraitance : Yolande Govindama
  - Clinique du psychotraumatisme chez l'enfant et l'adolescent dans les agressions sexuelles et évènements à risque traumatique : Gilbert Vila
  - Prise en charge des victimes de violences conjugales : Laurence Lavancier-Markovic
  - Les dispositifs d'urgence : Louis Crocq
  - Parcours judiciaire d'une victime : Isabelle Sadowski
  - Les agressions sexuelles : Carole Damiani
  - Les thérapies comportementales et cognitives : Gilbert Vila
  - Sensibilisation au deuil : Betty Saada
  - L'évaluation du trauma : Carole Damiani
2. Une formation à la méthodologie de l'étude de cas qui leur permet de présenter un cas clinique de manière professionnelle en tenant compte d'un plan de rédaction.
3. La participation à deux colloques :
  - Colloque les 9 et 10 novembre 2011 « Enfants victimes - futurs adultes » par le magazine Psychomedia
  - Journée scientifique de l'Alfest « Stress et trauma en milieu professionnel » le 1er décembre 2011Chaque année, Marc-Paul Sebastiao assure le suivi des stagiaires et son rôle est de répondre à leurs questions sur l'ensemble des sujets abordés et corrige les études de cas.

## 3- Coopération franco-québécoise : 2011-2012

L'Association Québécoise Plaidoyer Victimes (AQPV) pour le Québec et l'INAVEM pour la France avec ses partenaires ont décroché un nouveau biennium auprès de la 63e commission permanente de coopération franco-québécoise sur le projet "Regards croisés sur l'aide aux victimes en France et au Québec".

En 2011, des rencontres de terrain ont eu lieu, en France entre le 22 et le 30/06/2011 et au Québec, entre le 19 et 26/10/2011. Un certain nombre d'objectifs ont été atteints :

- Bonne compréhension du cadre d'intervention des services d'aide aux victimes au Québec tant généralistes que spécialisés,
- Meilleure appréhension de ce qui relève du niveau fédéral, provincial ou territorial en matière criminelle, d'administration de la justice et de services d'aide aux victimes d'actes criminels.
- Meilleure vision du traitement judiciaire de la violence conjugale au Québec, et l'occurrence des tribunaux spécialisés en violence conjugale à Winnipeg, à Calgary, à Toronto et le tribunal intégré en violence familiale de New York. Et toujours sur le même sujet, l'intérêt pour les victimes d'être accueillies au Palais de justice par un service qui va les écouter, les préparer éventuellement à être entendue comme témoin...
- Bonne compréhension des politiques d'indemnisation des victimes.
- Identification par le réseau d'échange sur l'aide aux victimes d'un rapprochement possible plus étroit entre le Québec et la France concernant la lutte contre la violence à l'école.
- Identification de pratiques intéressantes existant en France dont nous ont fait part nos collègues québécois - Construction de l'architecture de base de chaque article et début de prise de contact auprès de « rédacteurs » potentiels : Chacun de ces trois thèmes devra être abordé de façon similaire : historique et statistiques; état de situation, difficultés rencontrées, exercice des droits et recours, pistes de solution.



COOPÉRATION FRANCE-QUÉBEC

## INAVEM 2011 – BILAN

(Validation CAC)

ACTIF	2011			2010
	BRUT	AMORTISS.	NET	NET
<b>IMMOBILISATIONS INCORPORELLES</b>				
Logiciels	125 710	125 710	-	1 039
<b>IMMOBILISATIONS CORPORELLES</b>				
Agencements installations	39 717	13 179	26 538	33 008
Matériel de bureau & informatique	78 699	50 189	28 510	42 274
Mobilier de bureau	36 943	36 943	-	-
<b>IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES</b>				
Parts sociales Crédit Mutuel	8	-	8	8
Dépôts et cautionnements	31 200	-	31 200	31 200
Prêt ACLPME (1%Logement)	533	-	533	3151
<b>ACTIF IMMOBILISÉ</b>	<b>312 810</b>	<b>226 021</b>	<b>86 789</b>	<b>110 680</b>
<b>ACTIF CIRCULANT</b>				
Stocks	-	-	-	-
Fournisseurs débiteurs	-	-	-	-
Associations & comptes rattachés	92 707	150	92 557	91 461
Personnel avances et acomptes	-	-	-	-
Organismes sociaux prod. À recevoir	-	-	-	-
Subventions à recevoir	31 250	-	31 250	20 000
Autres débiteurs divers	11 306	-	11 306	11 998
Produits à recevoir divers	-	-	-	-
Disponibilités	727 674	-	727 674	729 614
Charges constatées d'avance	9 809	-	9 809	46 021
<b>ACTIF CIRCULANT</b>	<b>872 746</b>	<b>150</b>	<b>872 596</b>	<b>899 094</b>
<b>TOTAL ACTIF</b>			<b>959 385</b>	<b>1 009 774</b>
<b>PASSIF</b>			<b>2011</b>	<b>2010</b>
	<b>BRUT</b>	<b>AMORTISS.</b>	<b>NET</b>	<b>NET</b>
<b>FONDS PROPRES</b>				
Déficits antérieurs cumulés	-	-	-	-
Fonds de réserve	-	-	400 983	401 877
Fonds d'avance de trésorerie AAV	-	-	80 000	-
Résultat de l'exercice	-	-	6 777	79 106
<b>FONDS PROPRES</b>			<b>487 760</b>	<b>480 983</b>
<b>PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES</b>				
Provisions pour risques et charges	-	-	168 195	170 663
<b>PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES</b>			<b>168 195</b>	<b>170 663</b>
<b>FONDS DÉDIÉS</b>				
Sur subventions de fonctionnement	-	-	-	-
<b>FONDS DÉDIÉS</b>			<b>-</b>	<b>-</b>
<b>DETTES</b>				
Emprunts et dettes auprès établissements de crédits	132 000	43 238	88 762	118 137
Dettes fournisseurs et comptes rattachés	-	-	38 782	59 617
Fournisseurs factures non parvenues	-	-	11 502	10 874
Dettes fiscales et sociales	-	-	129 709	122 046
Autres dettes	-	-	28 210	47 454
Produits constatés d'avance	-	-	6 465	-
<b>TOTAL DETTES</b>			<b>303 430</b>	<b>358 128</b>
<b>TOTAL PASSIF</b>			<b>959 385</b>	<b>1 009 774</b>

## INAVEM 2011 – RÉSULTATS (Validation CAC)

	DÉPENSES	2009	2010	2011
604	SERVICES AIDE AUX VICTIMES	88 353	106 600	99 404
606	ACHATS MATIERES & FOURNITURES	11 694	11 010	10 514
611	SERVICES EXTERNES	667	173	0
612	REDEVANCES CRÉDIT-BAIL	6 695	6 269	1 584
613	LOCATIONS	104 249	130 296	134 370
614	CHARGES LOCATIVES	18 562	28 366	29 203
615	ENTRETIENS & RÉPARATIONS	28 433	28 572	22 136
616	ASSURANCES	2 725	2 570	2 990
618	DOCUMENTATIONS	2 300	2 807	2 250
	<b>ACHATS &amp; SERVICES EXTÉRIEURS</b>	<b>263 678</b>	<b>316 663</b>	<b>302 451</b>
622	HONORAIRES	56 237	59 118	58 426
623	PUBLICITÉ, PUBLICATIONS, REL. PUBLIQUES	11 678	15 761	17 213
624	TRANSPORTS DE BIENS	15	102	189
625	VOYAGES & DÉPLACEMENTS	65 356	83 557	84 166
626	POSTES & TÉLÉCOMMUNICATIONS	51 168	55 952	46 615
627	SERVICES BANCAIRES	1 021	752	554
628	DIVERS	3 742	754	1 769
	<b>AUTRES SERVICES EXTÉRIEURS</b>	<b>189 217</b>	<b>215 996</b>	<b>208 932</b>
637	IMPOTS LOCAUX	7 998	8 275	8 000
	<b>IMPOTS &amp; TAXES</b>	<b>7 998</b>	<b>8 275</b>	<b>8 000</b>
641	SALAIRES	599 643	587 818	613 363
631	TAXE SUR LES SALAIRES	48 602	49 999	50 627
633	FORMATION CONTINUE	9 344	7 673	7 598
645	AUTRES CHARGES SOCIALES	317 470	326 127	311 042
	<b>COUT SALARIAL</b>	<b>975 059</b>	<b>971 617</b>	<b>982 630</b>
654	PERTES SUR CRÉANCES IRRÉCOUVRABLES	-	16 954	-
658	CHARGES DIVERSES DE GESTION	479	364	350
	<b>AUTRES CHARGES</b>	<b>479</b>	<b>17 318</b>	<b>350</b>
661	CHARGES D'EMPRUNTS	-	2 398	3 705
	<b>AUTRES CHARGES</b>	<b>-</b>	<b>2 398</b>	<b>3 705</b>
671-678	CHARGES EXCEPTIONNELLES	6 557	733	-
	<b>CHARGES EXCEPTIONNELLES</b>	<b>6 557</b>	<b>733</b>	<b>0</b>
681-687	DOTATIONS AMORTISS. & CHARGES	23 282	66 405	75 060
	<b>DOTATIONS &amp; ENGAGEMENTS</b>	<b>23 282</b>	<b>66 405</b>	<b>75 060</b>

### TOTAL DES DÉPENSES

1 466 270

1 599 405

1 581 128

	RECETTES	2009	2010	2011
706	PUBLICATIONS	5	7	
706	PRESTATIONS AIDE AUX VICTIMES	36 915	43 640	48 815
706	FORMATIONS	112 883	86 036	147 373
708	REFACTURATIONS	-18	158	164
740	SUBV. JUSTICE	970 000	997 000	946 000
740	SUBV. FAMILLE	40 000	30 000	24 000
740	SUBV. ACSÉ	20 000	20 000	16 000
740	SUBV. 1ER MINISTRE	24 000	20 000	20 000
740	SUBV. AFFAIRES ÉTRANGÈRES	45 000	45 000	55 000
740	SUBV. EDUCATION NATIONALE	85 000	80 000	30 000
740	SUBV. SJS	72 000	72 000	60 000
740	SUBV. AGRICULTURE & PECHE	15 000	15 000	15 000
740	SUBV. DIVERSES (GEMA, FNDVA, ..)	25 000	28 660	25 000
740	SUBV. C° NLES (SNCF, CARREFOUR,...)	89 550	130 600	114 350
740	SUBV. FFSA	-	-	5 000
756	COTISATIONS	33 250	32 600	32 900
758	PRODUITS GESTION	100	5 013	131
767-768	PRODUITS FINANCIERS	3 638	2 804	4 551
771-778	PRODUITS EXCEPTIONNELS	6 050	283	15 754
781	REPRISES SUR PROVISIONS	784	58 176	16 040
787	REPRISE S/PROV CD DIVA	8 461	-	-
789	REPORT DES FONDS DÉDIÉS	25 000	0	-
791	TRANSFERTS D'EXPLOITATION	12 238	11 534	11 827

### TOTAL DES RECETTES

1 624 856

1 678 511

1 587 905

### TOTAL DES DÉPENSES

-1 466 270

-1 599 405

-1 581 128

### RÉSULTAT

158 586

79 106

6 777

## INAVEM RÉSULTAT ANALYTIQUE AU 31/12/2011

		ACTIVITÉS GÉNÉRALES				PLATE FORME A.V
		ACTIONS RÉSEAU	FORMATION	VIE DE LA FÉDÉRATION (*)	(1)FORFAIT PARTICIPATIF (2)FORM° GRATUITES (3) SAISINES AAV	
604	ACTIONS SERVICES AIDE AUX VICTIMES				5 100	
604	SAISINES AUX AAV				94 304	
606	ACHATS MATIERES & FOURNITURES	2 356	2 496	1 063	1 092	3 507
611	SERVICES EXTERNES	0	0	0	0	0
612	REDEVANCES CRÉDIT-BAIL	276	236	133	155	784
613	LOCATIONS	23 923	19 897	11 223	13 108	66 218
614	CHARGES LOCATIVES	5 083	4 345	2 451	2 863	14 461
615	ENTRETIENS & RÉPARATIONS	3 853	3 294	1 858	2 170	10 962
616	ASSURANCES	520	445	251	293	1 481
618	DOCUMENTATIONS	1 255	750	245	0	0
<b>ACHATS &amp; SERVICES EXTÉRIEURS</b>		<b>37 265</b>	<b>31 463</b>	<b>17 223</b>	<b>119 086</b>	<b>97 413</b>
622	HONORAIRES	11 508	23 677	7 286	1 747	14 208
623	PUBLICITÉ, PUBLICATIONS, REL. PUBLIQUES	5 065	4 664	997	866	5 620
624	TRANSPORTS DE BIENS	189	0	0	0	0
625	VOYAGES & DÉPLACEMENTS	28 235	23 576	29 868	2 203	284
626	POSTES & TÉLÉCOMMUNICATIONS	4 779	5 225	3 627	2 699	30 285
627	SERVICES BANCAIRES	4	4	546	0	0
628	DIVERS	134	114	1 065	75	381
<b>AUTRES SERVICES EXTÉRIEURS</b>		<b>49 915</b>	<b>57 261</b>	<b>43 388</b>	<b>7 591</b>	<b>50 778</b>
637	IMPÔTS LOCAUX	1 392	1 190	671	784	3 962
<b>IMPÔTS &amp; TAXES</b>		<b>1 392</b>	<b>1 190</b>	<b>671</b>	<b>784</b>	<b>3 962</b>
641	SALAIRES	119 354	113 332	66 700	56 706	257 272
631	TAXE SUR LES SALAIRES	10 875	8 281	5 385	4 744	21 341
633	FORMATION CONTINUE	1 707	1 339	741	663	3 147
645-648	AUTRES CHARGES SOCIALES	61 191	46 762	30 270	37 486	135 332
<b>COÛT SALARIAL</b>		<b>193 127</b>	<b>169 714</b>	<b>103 097</b>	<b>99 600</b>	<b>417 093</b>
651-658	CHARGES DIVERSES DE GESTION	60	51	34	34	171
<b>AUTRES CHARGES</b>		<b>60</b>	<b>51</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>171</b>
661	CHARGES D'EMPRUNTS	645	551	311	363	1 835
<b>CHARGES D'EMPRUNTS</b>		<b>645</b>	<b>551</b>	<b>311</b>	<b>363</b>	<b>1 835</b>
671-678	CHARGES EXCEPTIONNELLES	0	0	0	0	0
<b>CHARGES EXCEPTIONNELLES</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
681	DOTATIONS AMORTISS. & CHARGES	43 964	3 288	15 663	2 035	10 111
<b>DOTATIONS &amp; ENGAGEMENTS</b>		<b>43 964</b>	<b>3 288</b>	<b>15 663</b>	<b>2 035</b>	<b>10 111</b>
<b>TOTAL DES CHARGES</b>		<b>326 368</b>	<b>263 519</b>	<b>180 387</b>	<b>229 492</b>	<b>581 363</b>
706	PUBLICATIONS	0	0	0	0	0
706	PRESTATIONS AIDE AUX VICTIMES	0	0	0	36 615	12 200
706	FORMATIONS	0	147 373	0	0	0
708	REFACTURATIONS	29	24	14	16	81
740	SUBV. JUSTICE	267 498	114 502	114 000	0	450 000
740	SUBV. FAMILLE	0	0	0	0	24 000
740	SUBV. ACSÉ	12 800	0	0	0	3 200
740	SUBV. 1ER MINISTRE	4 000	0	12 000	0	4 000
740	SUBV. AFFAIRES ÉTRANGÈRES	0	0	0	38 500	16 500
740	SUBV. EDUCATION NATIONALE	0	0	0	24 000	6 000
740	SUBV. SJS	30 000	0	0	0	30 000
740	SUBV. AGRICULTURE & PECHE	0	0	0	13 500	1 500
740	SUBV. DIVERSES (GEMA, FNDVA, ..)	12 062	0	0	17 938	0
740	SUBV. C° NLES (SNCF, CARREFOUR,...)	15 302	0	0	91 798	4 250
740	SUBV° QUEBEC	0	0	3 000	0	0
756	COTISATIONS	0	0	32 900	0	0
758	PRODUITS GESTION	115	0	16	0	0
767-768	PRODUITS FINANCIERS	0	0	4 551	0	0
772-778	PRODUITS EXCEPTIONNELS	2 044	356	566	2 008	10 781
781	REPRISES SUR PROVISIONS	1 040	0	15 000	0	0
791	TRANSFERTS D'EXPLOITATION	2 481	1 394	1 345	1 206	5 402
<b>TOTAL DES RECETTES</b>		<b>347 370</b>	<b>263 648</b>	<b>183 391</b>	<b>225 581</b>	<b>567 915</b>
<b>TOTAL DES CHARGES</b>		<b>326 368</b>	<b>263 519</b>	<b>180 387</b>	<b>229 492</b>	<b>581 363</b>
<b>RÉSULTAT</b>		<b>21 002</b>	<b>130</b>	<b>3 005</b>	<b>-3 911</b>	<b>-13 448</b>
				<b>20 225</b>		<b>-13 448</b>

(\*) Vie de la Fédération = Vie démocratique + Conseil Scientifique + Activités Europe et Monde

## INAVEM 2011 – PRÉVISIONNEL 2012

DÉPENSES		RÉALISÉ	BUDGET
		2011	2012
604000	ACTIONS SAV	99 404	100 000
606110	ELECTRICITE	2 728	3 400
606300	PETIT MATÉRIEL	3 419	3 000
606400	FOURNITURES ADMINIST.	4 367	5 000
<b>TOTAL 60</b>		<b>109 918</b>	<b>111 400</b>
611000	SERVICES EXTÉRIEURS	-	-
612200	CRÉDIT-BAIL COPIEURS	1 584	1 600
613000	LOCATION IMMEUBLES	133 720	140 000
613201	LOCATION DE SALLES	650	1 000
614000	CHARGES LOCATIVES	29 203	30 000
615001	ENTRETIEN LOCAUX	14 409	14 500
615002	ENTRETIEN MATÉRIEL	7 727	8 000
616000	ASSURANCES	2 990	5 000
618000	DOCUMENTATION & COLLOQUES	2 250	3 000
<b>TOTAL 61</b>		<b>192 533</b>	<b>203 100</b>
622000	HONORAIRES	58 425	54 000
623000	ANNONCES	617	1 000
623600	CATALOGUES & IMPRIMÉS	16 596	17 000
624100	TRANSPORTS ADMINIST.	189	200
625000	VOYAGES & DÉPLACEM.	84 166	75 000
626100	AFFRANCHISSEMENT	6 855	7 000
626200	TÉLÉPHONE (STANDARD)	12 083	12 000
626201	TÉLÉPHONE (N° AV)	27 677	28 000
627000	SERVICES BANCAIRES	554	1 000
628000	COTISATIONS	1 769	2 000
<b>TOTAL 62</b>		<b>208 932</b>	<b>197 200</b>
631100	TAXE SUR LES SALAIRES	50 627	49 000
631300	TAXES DIVERSES	8 000	8 000
<b>TOTAL 63</b>		<b>58 627</b>	<b>57 000</b>
641100	SALAIRES	613 363	595 000
645000	CHARGES SOCIALES	318 640	320 000
<b>TOTAL 64</b>		<b>932 004</b>	<b>915 000</b>
658000	CHARGES DIVERSES GESTION	350	500
<b>TOTAL 65</b>		<b>350</b>	<b>500</b>
661100	INTÉRÊTS DES EMPRUNTS	3 705	2 800
<b>TOTAL 66</b>		<b>3 705</b>	<b>2 800</b>
671-672	CHARGES EXCEPTIONNELLES	0	0
<b>TOTAL 67</b>		<b>0</b>	<b>0</b>
681000	DOTAT° AMORTISSEMENTS	61 338	20 000
681500	DOT° PROV° RISQUE/CHARGE	13 722	15 000
<b>TOTAL 68</b>		<b>75 060</b>	<b>35 000</b>

### TOTAL DES CHARGES

1 581 128

1 522 000

RECETTES			
706001	PUBLICATIONS	-	-
706002	PRESTATIONS A.V. MAIF	48 815	50 000
706004	FORMATIONS	147 373	100 000
708000	AUTRES PRODUITS D'ACTIVITÉ	164	0
740000	SUBV° 1 <sup>er</sup> MINISTRE	20 000	20 000
740001	SUBV° JUSTICE (GÉN.)	496 000	496 000
740002	SUBV° JUSTICE (08VICTIMES)	450 000	450 000
	SuBv. Famille	24 000	24 000
740003	SUBV° ACSÉ	16 000	16 000
740004	SUBV° AFF. ÉTRANGÈRES	55 000	55 000
740010	SUBV° AGRICULTURE ET PÊCHE	15 000	20 000
740005	SUBV° ÉDUC. NATIONALE	30 000	30 000
740006	SUBV° SIS	60 000	60 000
740008	SUBVENTIONS GEMA/FFSA	30 000	30 000
740009	SUBV. ENTREPRISES (SNCF, CARREFOUR, STOKO.)	114 350	120 000
756000	COTISATIONS	32 900	33 000
758000	PROD. GESTION COURANTE	131	200
767000	PRODUITS FINANCIERS	4 551	3 000
772000	PRODUITS S/EXERCICE ANT.	15 754	0
781000	REPRISE SUR PROVISIONS	16 040	2 800
791000	TRANSFERTS DE CHARGES	11 827	12 000

### TOTAL DES RECETTES

1 587 905

1 522 000

### REPORT DES CHARGES

1 581 128

1 522 000

### RÉSULTAT

6 777

0

## ANNEXE COMPTABLE

Total du bilan : 959 385 Euros.

Résultat : 6 777 Euros.

Les notes indiquées ci-après, font partie intégrante des comptes annuels qui ont été établis le 31/12/2011

### 1 - Règles et méthodes comptables

Les états financiers ont été établis en conformité avec :

le PCG 1999 approuvé par arrêté ministériel du 22 Juin 1999

la loi n° 83 353 du 30 Avril 1983

le décret 83 1020 du 29 Novembre 1983

les règlements comptables :

- 2000-06 et 2003-07 sur les passifs
- 2002-10 sur l'amortissement et la dépréciation des actifs
- 2004-06 sur la définition, la comptabilisation et l'évaluation des actifs

Les comptes annuels de l'exercice ont été élaborés et présentés conformément aux règles générales applicables en la matière, et dans le principe de prudence en regard des règles du PCG avec les adaptations spécifiques prévues par le règlement CRC 99-01 (dispositions particulières relatives aux associations).

Les conventions comptables ont été appliquées dans le respect du principe de prudence,

conformément aux hypothèses de base :

- Continuité de l'exploitation,
- Permanence des méthodes comptables d'un exercice à l'autre,
- Indépendance des exercices.

et conformément aux règles générales d'établissement et de présentation des comptes annuels.

La méthode de base retenue pour l'évaluation des éléments inscrits en comptabilité est la méthode des coûts historiques.

Seules sont exprimées les informations significatives. Sauf mention, les montants sont exprimés en euros.

#### Immobilisations corporelles et incorporelles

Les immobilisations corporelles et incorporelles sont évaluées à leur coût d'acquisition ou à leur coût de production.

Les frais accessoires (droits de mutation, honoraires ou commissions et frais d'actes) sont incorporés au coût d'acquisition des immobilisations.

L'association bénéficiant de mesure de simplification prévue pour les PME par le CRC 2005-09, la méthode de comptabilisation par composant n'a pas été appliquée aux immobilisations.

Les amortissements pour dépréciation sont calculés suivant le mode linéaire en fonction de la durée de vie prévue :

- Concessions et droits : 1 an
- Matériel et outillage technique : 1 à 3 ans
- Installations générales, agencements et aménagements divers : 5 à 10 ans
- Matériel de bureau : 3 à 5 ans
- Matériel informatique : 3 à 5 ans
- Mobilier : 5 à 10 ans

## Participations, autres titres immobilisés, valeurs mobilières de placement

La valeur brute est constituée par le coût d'achat hors frais accessoires. Lorsque la valeur d'inventaire est inférieure à la valeur brute, une provision pour dépréciation est constituée du montant de la différence.

### Créances

Les créances sont valorisées à leur valeur nominale. Une provision pour dépréciation est pratiquée lorsque la valeur d'inventaire est inférieure à la valeur comptable.

### Provisions règlementées

Le tableau 2056 décrit, le cas échéant, l'état de ces provisions.

## 2 - Engagements financiers et autres informations

### Engagements financiers hors bilan

- 1- Droit Individuel à la Formation (DIF) - Le total des heures acquises par l'ensemble des salariés au 31/12/2011 s'élève à 1 818 heures.
- 2 - Un contrat de crédit bail (avec option d'achat) comportant 60 mensualités de 132 € a été signé le 15/12/2010 pour financer l'achat d'un photocopieur.

### Autres informations significatives

- Les provisions pour risques et charges ont été réajustées. Les dotations et reprises de provisions ont été appréciées en fonction de la réalité du risque au 31/12/2011. A la clôture de l'exercice 2011, un risque a été identifié et doté pour un total de 13 572 € .
- Un contrôle Urssaf a eu lieu de juin à août 2011. Il a porté sur les trois précédents exercices clos plus l'année en cours. Il s'est soldé par un crédit de 15754 € sur les années 2009 et 2010 portés en produits sur exercices antérieurs et 7497 € sur l'année en cours portés en déduction des cotisations courantes d'Urssaf.
- L'outil statistique Inavem ProGest développé en 2011 a été exceptionnellement amorti sur l'année 2011 pour sa valeur brute, à savoir 40066 €.
- L'emprunt contracté en 2010 et destiné à financer l'emménagement dans les locaux parisiens est garanti par un compte titre sur lequel 30K€ ont été investis en parts sociales B du Crédit Mutuel. Il prendra fin avec la dernière mensualité de remboursement (05/03/2015).

### Volontariat associatif

Volontariat associatif (Application de l'article 20 de la loi n°2006-58 relatif au volontariat associatif et à l'engagement éducatif) - Les trois plus hauts dirigeants de l'association sont des bénévoles et ne donnent pas lieu au versement de rémunérations et/ou d'avantages en nature.

### Mouvements de l'exercice

#### Variation des actifs immobilisés

Valeurs Brutes	Variation des actifs immobilisés			
	À l'ouverture	Augmentation	Diminution	À la clôture
Immo. incorporelles	85 644	40 066		125 710
Immo. Corporelles	155 359			155 359
Immo. Financières	34 359		2 618	31 741
<b>Total</b>	<b>275 362</b>	<b>40 066</b>	<b>2 618</b>	<b>312 810</b>

Amortissements et provisions	Variation des actifs immobilisés			
	À l'ouverture	Augmentation	Diminution	À la clôture
Immo. incorporelles	84 605	41 105		125 710
Immo. Corporelles	80 077	20 233		100 310
Immo. Financières	0			0
<b>Total</b>	<b>164 682</b>	<b>61 338</b>	<b>0</b>	<b>226 020</b>

## Provisions

	À l'ouverture	Augmentation	Diminution	À la clôture
Provisions réglementées	0			0
Provisions pour risques	118 994	13 572	16 040	116 526
Provisions pour charges	51 669			51 669
Provisions pour dépréciation	0			0
<b>Total</b>	<b>170 663</b>	<b>13 572</b>	<b>16 040</b>	<b>168 195</b>

## État des créances

	Montant brut	À un an au plus	À plus d'un an
Actif circulant et charges d'avance	872 746	865 076	7 670
<b>Total</b>	<b>872 746</b>	<b>865 076</b>	<b>7 670</b>

## État des dettes

	Montant brut	À un an au plus	À plus d'un an
Concours bancaire	88 762	30 454	58 308
Fournisseurs et comptes rattachés	50 284	50 284	
Dettes fiscales et sociales	129 709	129 709	
Autres dettes	34 675	34 675	
<b>Total</b>	<b>303 430</b>	<b>245 122</b>	<b>58 308</b>

## Tableau de variation des fonds associatifs

	Solde au début de l'exercice	Augmentation	Diminution	Solde à la fin de l'exercice
Autres réserves	107 165	0	0	107 165
Fonds d'avance de trésorerie AAV	0	80 000		80 000
Report à nouveau	294 711	79 106	80 000	293 817
Résultat comptable de l'exercice	79 106	6 777	79 106	6 777
Subv.d'invest.non renouvel.par l'org.	0			0
Provisions réglementées	0			0
<b>Total</b>	<b>480 983</b>	<b>165 883</b>	<b>159 106</b>	<b>487 760</b>

## ÉVÉNEMENTS COLLECTIFS

ANNÉE 2011

ÉVÉNEMENT	DATE	NOMBRE DE VICTIMES	NOMBRE D'AAV SAISIES
<b>À L'ÉTRANGER = 5 DOSSIERS</b>			
Accident d'avion en Suisse	11 février 2011	5 ressortissants français décédés	4
Nauffrage au Vietnam	17 février 2011	12 personnes décédées, dont 1 ressortissante française et 1 Français rescapé	1
Accident de montagne en Suisse	26 mars 2011	5 Français décédés et 6 blessés	1
Attentat de Marrakech	28 avril 2011	8 Français décédés et 9 blessés	18
Accident d'avion au Botswana	14 octobre 2011	4 Français décédés et une rescapée	5
<b>EN FRANCE = 3 DOSSIERS</b>			
Incendie Paris XX <sup>ème</sup>	14 avril 2011	5 personnes décédées, 6 gravement blessées et 51 plus légèrement atteintes	1
Accident de Joué-les-Tours (37)	30 mai 2011	1 enfant décédé, 6 blessés et 16 autres impliqués	1
Accident de Saint-Médard-sur-Ille (35)	12 octobre 2011	3 personnes décédées, 5 blessés, entre 145 et 160 impliqués	2
MÉDIATOR	Plus d'un millier d'appels au 08Victimes en 2011, et la quasi-totalité du réseau INAVEM mobilisée pour la prise en charge des victimes.		

**TABLEAU RÉCAPITULATIF DE LA PRISE EN CHARGE DES VICTIMES PAR LES AAV DU RÉSEAU INAVEM, DANS LE CADRE DES CONVENTIONS INAVEM/PARTENAIRES PRIVÉS OU PUBLICS**

	Nb demandes du partenaire	Nb saisines vers AAV	Nb AAV ayant effectué 1 ou plusieurs int° *	Nb entretiens individuels	Nb int° de groupe	Nb total d'int°	Nb de victimes prises en charge	Majorité des int° à l'AAV	Majorité des int° sur site
<b>CARREFOUR</b>	53	53	40	100	9	109	144	OUI	NON
<b>MAAP</b>	15	14	9	25	7	32	106	NON	OUI
<b>SNCF</b>	25	25	19	34	0	34	19	OUI	NON
<b>SOCIETE GENERALE</b>	40	40	22	44	13	57	107	NON	OUI
<b>CREDIT COOPERATIF</b>	1	1	1	2	1	3	2	OUI	NON
<b>STOKOMANI</b>	3	3	3	5	1	6	12	NON	OUI
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>136</b>	<b>94</b>	<b>210</b>	<b>31</b>	<b>241</b>	<b>390</b>	<b>3 partenariats</b>	<b>3 partenariats</b>

Int° = Interventions

AAV = Association d'Aide aux Victimes

**NB :** ces chiffres ne sont pas exhaustifs. En effet, postérieurement au compte rendu d'intervention de l'association transmis à l'INAVEM, certaines victimes ont pu solliciter un entretien, et d'autres interventions ont pu être menées.

## DOCUMENT RÉALISÉ À L'OCCASION DES 10 ANS DE LA PLATE-FORME TÉLÉPHONIQUE DE L'INAVEM



### UNE UTILITÉ SOCIALE AU SERVICE DES VICTIMES



### UN N° ACCESSIBLE 7J/7 - UNE RÉPONSE IMMÉDIATE

**Pour rompre  
l'isolement des victimes  
et diminuer le sentiment d'insécurité**

Le 08VICTIMES est le dispositif téléphonique national de prise en charge des victimes d'infractions pénales. Il est géré depuis 10 ans par l'INAVEM, la fédération nationale des associations d'aide aux victimes et de médiation.

Le 08VICTIMES est ouvert 7 jours / 7, de 9h à 21h et dispose d'une messagerie interactive la nuit ou lorsque les lignes sont occupées pour qu'aucun appel ne soit laissé sans réponse.

Il est également possible de contacter le 08VICTIMES par mail au [08victimes@inavem.org](mailto:08victimes@inavem.org) ou par le formulaire de contact de l'Espace Aide aux Victimes du site Internet de l'INAVEM <http://www.inavem.org>

INAVEM - 27, av. Parmentier 75011 Paris - [www.inavem.org](http://www.inavem.org)

### UNE ÉCOUTE PROFESSIONNELLE

#### Qui participe de la reconnaissance des victimes

Les écoutants qui répondent au 08VICTIMES sont spécifiquement formés par la fédération INAVEM et s'appuient sur des procédures de traitement efficaces.

Le 08VICTIMES offre une écoute professionnelle, anonyme et confidentielle, bienveillante et sans jugement. Cette écoute permet de libérer la parole plus facilement, aide à verbaliser les difficultés rencontrées, fait émerger les besoins, dans l'objectif d'apporter l'aide adaptée.

Le 08VICTIMES soutient et informe les victimes, et facilite l'accès à une aide de proximité et dans la durée par les associations locales.



### UNE DIMENSION NATIONALE

#### Pour un traitement égalitaire de toutes les victimes

Le 08VICTIMES s'adresse à toutes les victimes, quelle que soit l'infraction, la personne, le lieu de résidence (métropole et DOM-TOM). Il assure un rôle de porte d'entrée nationale vers des associations présentes sur toute la France.

Lorsqu'un grand nombre de victimes est concerné par un événement, comme dans le cadre d'un accident collectif, d'un attentat ou d'une catastrophe naturelle, le 08VICTIMES se charge de contacter chaque victime afin de lui proposer l'aide nécessaire, recenser ses besoins et diffuser les informations officielles.

[08victimes@inavem.org](mailto:08victimes@inavem.org)

## UN TRAVAIL EN RÉSEAU

### Pour garantir une continuité de service

Le 08VICTIMES favorise une prise de contact avec les associations INAVEM tout en respectant l'autonomie de la victime.

Les personnes qui appellent peuvent être orientées ou bénéficier d'une saisine ou d'un transfert direct de l'appel vers l'association d'aide aux victimes locale :

► **La saisine** = l'appelant accepte de lever son anonymat, ses coordonnées et sa demande sont alors transmises à l'association, charge à l'association locale de prendre contact avec la victime afin de lui proposer ses services ; **la prise en charge est immédiate dès le 1er appel.**

► **Le transfert d'appel** = sans rupture de l'entretien et sans avoir à expliquer une nouvelle fois sa situation, l'appelant est mis en relation directement avec le service approprié ; **une continuité de service et une réponse rapide sont garanties.**

► **L'orientation simple** = l'écouter transmet les coordonnées de la structure concernée à l'appelant qui la contactera lui-même, il explique l'orientation proposée pour répondre aux attentes ou besoins identifiés ; **la victime est dans une démarche active face à sa situation.**

Le 08VICTIMES est un acteur à part entière du réseau INAVEM, il travaille en lien étroit avec les associations locales afin de permettre une prise en charge de qualité des victimes. Sa présence au sein même de la fédération INAVEM garantit aux écoutants une connaissance pointue et actualisée des informations concernant les associations d'aide aux victimes INAVEM. Il est également une réponse lorsque les associations sont fermées.

Le 08VICTIMES dispose de relais vers des partenaires spécialisés avec lesquels une charte d'engagement est signée afin de garantir la déontologie des interventions.

08victimes@inavem.org



## LA TÉLÉPHONIE D'AIDE AUX VICTIMES A 10 ANS

**Plus de 250 000 appels reçus  
170 000 entretiens téléphoniques**

70,4 % des appels relèvent du domaine pénal.

Les atteintes contre les personnes représentent 68,4 % des situations.  
Les atteintes contre les biens représentent 21,4 %.

Parmi les atteintes contre les personnes, environ 50 % sont des coups et des blessures volontaires, dont plus de 40 % de ces violences exercées dans le cadre conjugal.

Les victimes contactent elles-mêmes le 08VICTIMES dans 68 % des cas, et lorsqu'un tiers contacte le 08VICTIMES, il s'agit d'un membre de la famille de la victime à 71 %.

Un espace « Aide aux victimes » dédié sur [www.inavem.org](http://www.inavem.org)  
Un contact courriel : [08victimes@inavem.org](mailto:08victimes@inavem.org)  
Un accès Facebook et Twitter



FÉDÉRATION NATIONALE D'AIDE AUX VICTIMES ET DE MÉDIATION

## LA FÉDÉRATION DES ASSOCIATIONS D'AIDE AUX VICTIMES A 25 ANS

En 2011, l'INAVEM c'est :

Un réseau de 142 associations d'aide aux victimes locales

Plus de 500 partenaires référencés

330 000 personnes aidées

260 000 victimes d'infractions

Un organisme de formation

Un centre de ressources documentaires

**INAVEM - 27, av. Parmentier 75011 Paris - [contact@inavem.org](mailto:contact@inavem.org)**





[www.inavem.org](http://www.inavem.org) / [www.justice.gouv.fr](http://www.justice.gouv.fr)

**08 842 846 37**

Numéro non surtaxé

**être écouté  
être aidé**

7 jours sur 7



**VOS PROCHES VOUS AIMENT**



**LE 08 VICTIMES VOUS AIDE**

[www.justice.gouv.fr](http://www.justice.gouv.fr)



[www.inavem.org](http://www.inavem.org)

