



www.france-victimes.fr



- RAPPORT -

2017



VICTIMES,
PLUS JAMAIS SEULES



SOMMAIRE

5 | Rapport Moral 2017

8

La Fédération

10

La vie institutionnelle

12

Fait marquant 2017 - IRMA : une mobilisation hors du commun

17

Les engagements de France Victimes

18

I • FRANCE VICTIMES, REPRÉSENTANT DU RÉSEAU GÉNÉRALISTE D'AIDE AUX VICTIMES

1 • Le nouveau paysage de l'aide aux victimes et la construction de la politique publique

Du SEAV, en passant par le SGAV, pour aboutir à la DIAV

Un rôle de porte-parole du réseau généraliste d'aide aux victimes à différents niveaux

Le rapport d'évaluation des politiques publiques d'aide aux victimes

Des auditions et des représentations institutionnelles

2 • Une responsabilité : être connu du grand public et de tous

Nouveau nom, nouveau logotype

Une communication axée « grand public »

Une application mobile Aidez moi !

3 • Vers une culture professionnelle commune de l'Aide aux Victimes

Des formations de perfectionnement

Des interventions à des colloques

24

II • L'ANCRAGE DES NOUVELLES FORMES D'AIDE AUX VICTIMES : PROTECTION ET PRÉVENTION

1 • Des dispositifs d'accompagnement différents (TGD - EVVI)

2 • La justice restaurative : mieux-être des personnes, harmonie sociale et prévention de la récidive

Parcours intégré de formation des animateurs

27

III • UNE OUVERTURE PERMANENTE VERS LES AUTRES POUR ÊTRE MEILLEUR ENSEMBLE

1 • Des partenariats pour compléter les interventions

2 • Un rôle phare sur la scène européenne et internationale

SOMMAIRE

31	L'action fédérale d'aide aux victimes
32	I • L'AIDE PAR LE NUMÉRO NATIONAL D'AIDE AUX VICTIMES 1 • Le numéro 08VICTIMES 2 • Les autres modes de prise de contact
34	II • L'AIDE AUX VICTIMES D'ÉVÉNEMENTS COLLECTIFS 1 • La plateforme téléphonique pour les événements collectifs 2 • La Fédération aux côtés des victimes d'attentats 3 • La Fédération aux côtés des victimes des autres événements collectifs 4 • Les autres formes d'aide de la Fédération sur des événements collectifs
40	III • L'AIDE À DES PUBLICS DÉDIÉS 1 • Philosophie du conventionnement 2 • Les conventions avec les Ministères 3 • Les conventions avec les Entreprises
45	Animer et accompagner le Réseau associatif France Victimes
46	I • MIEUX SE CONNAÎTRE ET FAIRE ÉVOLUER NOS MÉTIERS 1 • La formation d'accueil des nouveaux venus et des nouveautés 2 • Enquête sur la formation à distance 3 • Enquête SARVI
48	II • ANIMATION DU RÉSEAU 1 • Réponses aux sollicitations du terrain 2 • Une première : la réunion nationale des directeurs du Réseau France Victimes 3 • Alertes, Adhésions et Sorties 4 • Des outils de communication 5 • Module Test de formation à distance
52	III • ACCOMPAGNEMENT DES ASSOCIATIONS 1 • Un accompagnement pour décliner la nouvelle identité 2 • L'accompagnement par la formation 3 • Accompagnement dans la mise en place des CLSV puis des CLAV
55	I Rapport financier
58	I Glossaire

**Maryse
LE MEN RÉGNIER**
Présidente



**Jérôme
BERTIN**
Directeur Général

Le changement dans la continuité, ces quelques mots pour résumer la vie de la Fédération en 2017

Si l'on cherche en effet à qualifier l'année qui vient de s'écouler, il conviendrait de dire que 2017 est l'année du renouveau, du changement dans la continuité.

Si en mai un nouveau directeur était nommé, il a été suivi en juin d'une nouvelle présidence et d'un bureau recomposé et de la modification du nom de la Fédération INAVEM en « **France Victimes** » à l'Assemblée Générale Extraordinaire de juin 2017.

Autour de nous aussi 2017 aura été marquée par le changement. Une nouvelle organisation de la Politique Publique d'Aide aux Victimes s'est mise en place, au sein d'un nouveau gouvernement, tout en maintenant les axes de travail définis depuis plusieurs mois.

Que le schéma organisationnel repose sur une SEAV, un SGAV ou une DIAV, la Fédération a poursuivi son travail de lobbying auprès des pouvoirs publics. Il nous aura fallu nous adapter, multiplier les rencontres et notre présence auprès de ceux-ci tout au long de l'année.

Dès sa nomination nous avons rencontré la garde des Sceaux, Nicole BELLOUBET, et lui avons présenté nos missions et notre rôle tant auprès des victimes d'attentats que de toutes les victimes d'infractions pénales. Nous en avons fait de même auprès d'Élisabeth PELSEZ, la Déléguée Interministérielle à l'Aide aux Victimes, dès sa nomination.

Si le ministère de la Justice est un partenaire incontournable, nous sommes convaincus que notre mission s'étend bien au-delà de ce ministère.

Aussi, nous avons d'ores et déjà rencontré le représentant du ministère de l'Intérieur sur la police de sécurité du quotidien, celui des Solidarités et de la Santé, de l'Europe et des Affaires étrangères, de l'Éducation nationale, ou bien encore le Secrétariat d'État chargé de l'Égalité entre les femmes et les hommes.

En effet, chacun doit savoir que nous accompagnons chaque année plus de 300 000 personnes, et que si les victimes d'attentats représentant 5 000 victimes ont pu logiquement constituer une politique publique à part entière, il ne faut pas oublier toutes les autres victimes d'infractions qui franchissent les portes de nos associations, qu'elles soient victimes d'agressions, de cambriolages, de discriminations, etc. Il est de notre devoir de toutes les accompagner. Cette égalité dans la prise en charge est au cœur même de notre éthique.

Née d'une volonté nouvelle destinée à identifier formellement notre Réseau et à considérer enfin la Fédération et les associations comme des acteurs incontournables de l'aide aux victimes, notre nouvelle identité marque notre souhait d'être reconnus comme une entité unique portant une aide aux victimes généraliste, uniforme et professionnelle ; et ce sur l'ensemble du territoire national apte à prendre en charge toutes les personnes victimes d'un fait isolé, d'un accident collectif ou d'un attentat.

« C'est avant tout à une équipe d'administrateurs et de salariés motivés et engagés que la Fédération doit sa réussite. »

Si le nouveau bureau poursuit les actions déjà entreprises pour le développement de l'aide aux victimes par ses prédécesseurs, nous nous sommes fixés plusieurs objectifs que nous souhaitons mettre en œuvre pendant les trois années de notre mandat.

Pour être visible il faut aussi être connu et reconnu des autorités, des politiques et des prescripteurs. **Améliorer la communication, premier objectif fixé**, passe par une lisibilité nationale à chaque fois que l'un d'entre nous est sur le terrain. C'est ainsi que nous nous sommes dotés de chasubles, de plaquettes et d'un logo commun à tous les services. Cette bannière unique France Victimes rend efficiente l'identification de toutes nos structures auprès du grand public.

Le deuxième objectif de notre engagement est le développement de partenariats.

Si notre Réseau est un acteur incontournable, il ne peut ignorer que d'autres structures spécialisées prennent en charge des victimes. Il nous est apparu fondamental, dans ce contexte également, de marquer l'année par la signature, la réactivation et la formalisation de partenariats, en intégrant le CNPC, en nous remobilisant au sein de VSE et en tissant des liens formels avec la Licra, l'APF France Handicap, le GIP Acyma et l'IFJR. Nous allons poursuivre les conventionnements avec le FGTI, la FNATH, le 3977, les Sapeurs-Pompiers et la Croix Rouge.

Enfin, la reconnaissance de la Fédération et de son Réseau comme un acteur majeur, porteur d'expertise, est marquée par le fait de siéger au sein de multiples instances : au conseil d'administration du FGTI, au sein de l'ONDRP, de l'Observatoire de la Récidive et de la Désistance, du Haut Conseil de la famille, de l'enfance et de l'âge, et de la commission permanente bientraitance.

Si la solidarité et l'entraide ont toujours marqué notre Réseau, il faut reconnaître que 2017 a permis de concrétiser ces qualités au travers des sollicitations et mobilisations pour des événements collectifs (Barcelone, Millas...), de commémorations (pour les attentats de Nice ou Paris), et d'un événement climatique de grande ampleur (Ouragan IRMA), qui entre désormais dans nos nouvelles missions.

C'est pourquoi, notre **troisième objectif**, justifié par les événements qui ont marqué 2017, est la **mise en place d'une cellule d'urgence nationale** par la création d'une structure dédiée comprenant des salariés et des bénévoles de la Fédération mais également du Réseau.

Les associations du Réseau se sont impliquées en apportant leur aide et leur soutien. L'équipe fédérale n'est pas en reste puisque sur chacune de ces sollicitations, elle a su faire preuve d'exemplarité, d'entraide, et d'une mobilisation de 1^{re} ligne afin de renforcer les services auprès des victimes et des associations adhérentes.

Ces événements répétés nécessitent une structuration et nous nous y employons.

À l'interne, l'année 2017 aura aussi été marquée par le changement.

La composition du **Conseil scientifique** a été revue lors de l'AGE de juin, permettant à terme d' étoffer notre capacité d'analyse, de prospective et de propositions auprès des institutions et d'ouverture vers d'autres personnalités.

Au sein de l'équipe, de nouvelles démarches organisationnelles et managériales ont été engagées. Un nouvel organigramme des compositions d'équipe a été présenté au conseil d'administration avec comme spécificité première d'intégrer deux nouvelles directrices techniques, l'une chargée de la communication et du développement et la seconde du volet juridique et de la coordination de l'aide aux victimes.

Par ailleurs, tous les services ont pu être renforcés en 2017 par l'embauche de salariés en CDD ou permanents, et la souscription régulière de convention de stages. Cette dernière ressource a permis de réaliser certains projets et d'en conforter d'autres (au sein du service formation sur un projet de e-learning, au sein du service animation réseau pour mieux travailler la veille juridique et l'élaboration des demandes d'auditions et avis, et au service communication pour travailler sur les Assises nationales de l'Aide aux victimes à Valence, en réalisant le livret du participant). Malgré la difficile obtention du marché public de téléphonie (le 08victimes qui deviendra 116006), et la perte conséquente de finances, il nous est apparu primordial de prendre le risque de maintenir une stabilité de l'équipe d'écouter, afin de proposer une qualité de service, essentielle pour les victimes que nous accueillons. Cette stratégie s'est avérée payante puisque de nouveaux partenaires nous ont accordé ou renouvelé leur confiance.

Au sein de l'équipe salariée, plusieurs réunions sont organisées régulièrement, gage d'une bonne coordination et d'un échange essentiel pour un travail en équipe efficace. **Pour la première fois, un séminaire de travail** a été organisé le 13 décembre 2017. Destiné à proposer aux salariés un travail en petits groupes, le fruit de ces réflexions de groupe sera précieux pour la Fédération.

Les thèmes retenus cette année ont été les suivants :

- Valeurs, points forts de la Fédération
- Amélioration de notre fonctionnement interne
- Comment concevoir la cellule nationale de l'urgence nationale ?
- Quelles idées pour le développement de la plateforme téléphonique ?
- Quelles nouvelles propositions et innovations pour nos 130 adhérents ?

Ces moments collectifs sont importants, à nous de les rendre constructifs.

Le rapport d'activité que vous vous apprêtez à lire et à explorer, sous sa nouvelle version plus attractive et plus dynamique, traduit la forte implication de la Fédération et de son équipe en 2017, et marque cette volonté qui est la nôtre d'accompagner le changement.

Si la bonne marche d'une Fédération repose pour partie sur un binôme Président/Directeur qui fonctionne bien, c'est avant tout à une équipe d'administrateurs et de salariés motivés et engagés qu'elle doit sa réussite.

C'est pourquoi nous tenons à travers ce 1^{er} rapport moral et général, à faire part de notre fierté d'être à la tête d'un Réseau conquérant, volontaire et engagé, et d'une équipe dynamique, solidaire et soucieuse du travail bien fait. À travers ce rapport fédéral c'est bien chacun d'entre vous qui doit être remercié et félicité.

Maryse LE MEN RÉGNIER
Présidente

Jérôme BERTIN
Directeur Général



LES SERVICES DE LA FÉDÉRATION

Accueil, Administration et Finances

Service central de la Fédération, il assure l'accueil téléphonique, la gestion du quotidien et de la vie associative (événements, rencontres...) et est le garant de la communication ascendante et descendante avec le Réseau. Le pôle « finances » est piloté par le responsable financier qui assure la gestion comptable et les relations avec les prestataires externes (experts-comptables, commissaires aux comptes). La gestion de l'informatique et de la téléphonie lui sont également confiées. ■

Plateforme Téléphonique d'Aide aux Victimes



être écouté
être aidé
7 jours sur 7

01 41 83 42 08

Créée en 2001, la plateforme téléphonique d'aide aux victimes permet à toute personne qui s'estime victime

d'avoir un accès rapide aux associations conventionnées d'aide aux victimes ou à l'un des 800 organismes compétents partenaires. Ouverte 7j/7, 365j/an, de 9h à 21h, la ligne du 08VICTIMES permet également à tout professionnel d'obtenir une information.

La plateforme téléphonique héberge plusieurs autres dispositifs d'aide aux victimes, résultant de partenariats avec des entreprises publiques et privées. En dehors des horaires d'ouverture, une messagerie permet de laisser ses coordonnées afin d'être rappelé.

L'équipe est composée d'écouter-experts, formés durant 5 semaines en continu. Ils assurent un rôle d'écoute, d'évaluation, d'information et de mise en relation de la victime (par une orientation, un transfert d'appel ou une saisine de l'association) avec la structure locale compétente. Les écouter interviennent dans le respect de l'autonomie de la victime, du non jugement, de la bienveillance et de la juste distance. Ils s'appuient sur des procédures écrites, régulièrement interrogées pour s'adapter aux évolutions des pratiques. ■

Animation Réseau

Créé en 1999, le service est aujourd'hui composé de 4 personnes et d'un chef de service. Si tous les services de France Victimes participent à l'animation du Réseau, c'est celui-ci 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 le développement de leurs projets et 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, et bientôt l'intervention sociale. 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 la Fédération. ■

Communication & Développement

Le service communication recouvre la communication interne relative au réseau des associations d'aide aux victimes (homogénéité et cohérence de l'information diffusée, conseil sur des actions de communication locales). Quant à la communication externe, elle touche des professionnels ayant un intérêt pour le domaine d'intervention, partenaires associatifs, prescripteurs, financeurs, grand public et public bénéficiaire des services d'aide France Victimes, victimes individuelles, associations de victimes ou encore organismes publics et privés pour leurs salariés et usagers. France Victimes dispose d'outils de communication disponibles sur le site Internet www.france-victimes.fr.

Le service assure également la gestion des relations presses, du social management (réseaux sociaux) ainsi que de l'événementiel (journée européenne d'aide aux victimes, Assises nationales de l'aide aux victimes, Conférence des Présidents...). En 2017, le pôle « développement » a été ajouté au service communication afin de favoriser les partenariats institutionnels et entreprises. ■

LE SERVICE FORMATIONS

Formations France Victimes Chiffres 2017

Le service propose une offre de formation en direction des associations d'aide aux victimes du Réseau et des partenaires extérieurs de France Victimes.

Elle s'articule autour de 5 axes de formation :

- accueil, écoute et accompagnement des victimes,
- information des victimes sur leurs droits,
- pratiques de la médiation pénale et de justice restaurative,
- gestion associative,
- perfectionnement des pratiques.

France Victimes 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. France Victimes participe à des journées pour sensibiliser à l'aide aux victimes dans les universités et dans différentes écoles de formation. ■

Les formations gratuites pour le Réseau

- **Travailler au sein d'une association :**
2 sessions de formation de 3 jours (en mars et septembre) ont réuni 13 personnes et 3 sessions de 5 jours (en mars, septembre et novembre) ont été mises en place pour 39 personnes.
- **Médiation pénale :**
10 médiateurs pénaux ont été formés en 2017.

Pour le Module 1 de 30 heures en Justice Restaurative :

16 sessions un peu partout en France et en Outre-Mer : Paris (75), Fort de France (972), Troyes (10), Châteauroux (36), Évreux (27), Strasbourg (67), Bordeaux (33), Marseille (13), Beauvais (60), La Réunion (974), Saint-Denis (93), Polynésie française (987), Toulouse (31), Amiens (80), **ont permis de former 312 personnes dont 62 adhérents.** ■



73 sessions
de formation



202,5 jours
de formation



1 345 heures
de formation



1 051 stagiaires
Dont : 547 stagiaires du Réseau FV
504 stagiaires hors Réseau



20 813 heures
stagiaires

BUREAU

Présidente Maryse Le Men Régnier Magistrate (Bordeaux - 33 - AL PRADO)	Secrétaire Général Jean-Pascal Thomasset Directeur d'Association (Bourg B. - 01 - AVEMA)	Vice-Présidente Françoise Passuello Directrice d'Association (Toulouse - 31 - SAVIM)	Trésorier Sébastien Brach Gendarme et élu d'Association (Papeete - 98 - TE RAMA ORA)
		Vice-Président Richard Olszewski Dirigeant d'entreprise et Président d'Association (Roubaix - 59 - SIAVIC)	Trésorier adjoint François-Robert Solmon Notaire et élu d'Association (Compiègne - 60 - AV)

CONSEIL D'ADMINISTRATION 2017-2018

01	Bourg-en-Bresse	Jean-Pascal Thomasset	AVEMA	59	Roubaix	Richard Olszewski	SIAVIC
21	Dijon	Jean Pechinot	ADAVIP	59	Tourcoing	Véronique Devauze	CAD - SAV
25	Besançon	Maurice Thieret	AAVI	60	Compiègne	François-Robert Solmon	AIDE AUX VICTIMES
25	Audincourt	Romain Bonnot	AIAVI	64	Pau	Nicole Tercq	APAVIM
26	Valence	Ginette Duret	REMAID	67	Strasbourg	Salima Hezzam	VIADUQ*
31	Toulouse	Françoise Passuello	SAVIM	68	Mulhouse	Raymond Kohler	ACCORD
33	Bordeaux	Maryse Le Men Régnier	LE PRADO 33	69	Lyon	Christine Flament	LE MAS
34	Montpellier	Lucile Rothé	ADIAV	74	Bonneville	Jean-Claude Tavernier	AVIJ DES SAVOIE
37	Tours	Pierre Lestoquoy	ADAVIP	77	Meaux	Lætitia Fernandes	AVIMEJ
51	Reims	Xavier Thiebaut	LE MARS	80	Amiens	Florence Barbier	AYLF JUSTICE
54	Nancy	Blandine Devaux-Collin	GNAV	97	Mayotte	Djamel Djalalaine	ACFAV
58	Nevers	Jérôme Moreau	ANDAVI	98	Papeete	Sébastien Brach	TE RAMA ORA

* Nouvel administrateur

Président-Fondateur
Claude Lienhard

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

La réunion annuelle de l'Assemblée générale a eu lieu le 21 juin 2017 à Valence.

À cette occasion a également été organisée une assemblée extraordinaire afin de modifier statuts et règlement intérieur, notamment pour entériner le changement de dénomination de la Fédération.

CONSEIL SCIENTIFIQUE

L'Assemblée générale a changé ses statuts pour modifier la composition du Conseil scientifique. Désormais le Conseil scientifique n'est plus freiné par un numerus clausus. Il a été beaucoup sollicité compte tenu des nombreuses demandes d'avis et d'auditions dont la Fédération a fait l'objet. Sous la présidence de Caroline Lacroix, le CS est dorénavant composé de 7 personnalités.

Conseil scientifique

Caroline Lacroix

Maître de conférences Droit privé et Sciences criminelles (Paris -75),

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

DIRECTION GÉNÉRALE

Directeur Général : Jérôme Bertin

PÔLE ADMINISTRATIF ET FINANCIER	PÔLE DÉVELOPPEMENT, COMMUNICATION, RELATIONS PUBLIQUES	PÔLE JURIDIQUE, COORDINATION AV, ANIMATION RÉSEAU, AFFAIRES EUROPÉENNES
Secrétariat, Comptabilité, Accueil Cadre comptable Malek Ait Djoudi Oufella (Comptabilité, gestion, contrats) Assistante de direction Nathaly Cury (Vie associative, gestion administrative, accueil, secrétariat, sec. formation)	Directrice de la communication & du développement Olivia Mons (Communication, événements, réseaux, développement activités) Assistante communication Amira Adimi (Création, stratégie digitale) Stagiaire Coline Battagli	Directrice juridique et de la coordination de l'aide aux victimes Isabelle Sadowski (Référé juridique Réseau et événements collectifs, chef du SAR, formatrice, rédactrice, affaires européennes) Service Animation Réseau Michel de Sousa Cadre chargé de l'animation du Réseau (Accompagnement développement activités et projets du Réseau, alertes, IPG, Formateur) Candice Le Guilloux Cadre chargée des conventions nationales et mandats judiciaires (Relations partenaires, soutien technique, justice restaurative) Juliette Palacin Chargée de mission Aide psychologique (Référé psy du Réseau, soutien technique, Formatrice) Marie Herry Assistante (Cellule événements collectifs, référente Fondation de France) Stagiaire Valérie Vieira
PÔLE FORMATIONS	PÔLE PLATEFORME TÉLÉPHONIQUE D'AIDE AUX VICTIMES	
Cadre Responsable Anne Houchois (Développement, recrutements formateurs, montage projets) 1 secrétariat/admin (cf pôle admin) Stagiaire Marianne Meit	Cadre Chef de service Géraldine Bouhedja (Gestion, animation et référente équipe) Référents 2 écoutants Experts 7 écoutants	

3 GROUPES DE TRAVAIL

• Groupe cartographie et schéma d'intervention

Au 31 décembre 2017, il est composé de 5 administrateurs et un salarié de la Fédération (Françoise Passuello (SAVIM 31), Sabrina Bellucci (VIADUQ 67), Laetitia Fernandes (AVIMEJ 77), Lucile Rothé (ADIAV 34) et Nicole Tercq (APAVIM 64), et Michel de Sousa pour la Fédération). Ce groupe de travail est en charge de plusieurs missions, notamment :

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

• Groupe communication

Au 31 décembre 2017, il est composé de 2 administrateurs : Jérôme Moreau (FV 58 Andavi) et François-Robert Solmon (Aide aux Victimes 60) ainsi que

de 2 personnalités extérieures : Marine Soroko (directrice associée de ADIMEO) et Jean-François Trestard (SNCF), accompagnés de la directrice de la communication, Olivia Mons, pour la Fédération. L'objectif de ce groupe est de proposer au CA une vision stratégique de la communication de la Fédération.

• Groupe médiation et justice restaurative

En fin d'année, deux membres historiques du groupe médiation pénale ont annoncé leur retrait : il s'agit de Nicole Tercq (directrice de l'APAVIM 64 et administratrice à France Victimes) qui en assurait la présidence et Fatna Hamlil (directrice de Médiavipp 91). Nous les remercions chaleureusement de leur investissement.

Au 31 décembre 2017, il est composé de : Fabrice Delabroy (REMAID 26), Romain Bonnot / Farida Brouk (AIAVI 25), Pierre Lestoquoy / Catherine Éliaume (FV 37), Marion Trotignon (AVIMEJ 77), Claire Commenchal (APCARS-SAJIR 94) et Candice Le Guilloux (France Victimes).

L'axe principal de travail de ce groupe est la promotion et le développement, au sein du Réseau et plus largement en France, des mesures de justice restaurative et de médiations. ■

IRMA : UNE MOBILISATION HORS DU COMMUN

Les 5 et 6 septembre 2017, les îles françaises de Saint-Martin et de Saint-Barthélemy sont touchées par l'ouragan Irma, au cœur duquel des vents atteignant 360 km/h ont pu être mesurés. Sur l'île de Saint-Martin, 95 % des habitations ont été endommagées et 60 % sont inhabitables.

Depuis mai 2017, l'aide aux victimes de catastrophes naturelles rentre dans les missions d'aide aux victimes dévolues au Garde des Sceaux, puis à la Délégue Interministérielle à l'Aide aux Victimes. C'est donc assez naturellement que la Fédération France Victimes s'est interrogée sur son action dans ce contexte, soutenue immédiatement par la Fondation de France.



1 • MOBILISATION DE LA FÉDÉRATION FRANCE VICTIMES DANS L'URGENCE

France Victimes a rapidement constaté que les dispositifs d'aide aux victimes peinaient à se mettre en place et que les équipes sur place étaient touchées. La Fédération a donc présenté un projet « IRMA » à la Délégue Interministérielle à l'Aide aux Victimes et à la Fondation de France. France Victimes était ainsi force de propositions, avec le soutien de l'État.

De manière opérationnelle, dès le 8 septembre, la Fédération était intégrée à la Cellule d'Appui Antilles, cellule téléphonique d'appui aux ministères impliqués dans la gestion de la crise. Un dispositif global et pérenne a été proposé, s'appuyant sur la mutualisation des forces en présence et des compétences au sein du réseau pour venir en aide à toutes les victimes dans l'immédiateté et la durée.

Quelles victimes ?

- Les rapatriées en Guadeloupe/Martinique et en métropole,
- Les blessées et les familles endeuillées présentes en Guadeloupe,
- Les résidents St-Martinois sinistrés et blessés.

3 niveaux d'aide chronologiques :

- Recenser les victimes et leurs besoins (aides matérielles d'urgence/soutien psychologique...),
- Les accompagner dans leurs démarches (informations, constitution de dossiers, liens fonds/assurances...),
- Et préparer l'accompagnement des victimes sur le long terme. ■

2 • DES ÉQUIPES PROJETÉES EN GUADELOUPE ET À ST-MARTIN

Mobilisation et coordination des équipes du Réseau associatif

Dès le 11 septembre, un appel aux volontaires était lancé auprès du réseau France Victimes. En quelques jours, plus de 80 propositions de mises à disposition ont été reçues, preuve de la force et de l'engagement du Réseau.

Une première équipe dédiée a été projetée aux Antilles (1 chef de projet, 1 coordinateur, 2 juristes, 3 travailleurs sociaux, 1 psychologue) en renfort des associations locales, avec pour mission :

- Accueil aéroportuaire à Point-à-Pitre des rapatriés (recensement, proposition d'aide, lien avec les ressources et associations locales...),
- Aide et soutien aux victimes blessées et aux familles endeuillées par les associations France Victimes de Guadeloupe.

Prise en charge des victimes à St-Martin

La prise en charge médicale (conditions d'exercices très complexes, pour beaucoup, du personnel de santé directement impacté), la sécurisation des populations, la fourniture d'eau, de nourriture et de bâches prévalaient sur l'aide que France Victimes pouvait apporter.

Malgré tout, France Victimes a projeté du 14/09 au 12/11/2017 une équipe dédiée (1 coordinateur, 2 juristes, 2 travailleurs sociaux, 1 psychologue) en renfort de l'association locale fortement impactée pour venir en aide et soutien aux victimes sinistrées de Saint-Martin.

Un des axes opérationnels privilégié a été le rapprochement avec de grandes structures telles que la Croix Rouge, la CUMP, le Secours populaire... Ceci a permis d'aller au contact de la population in situ puisque l'association n'avait plus de local pour accueillir les victimes. Ces déplacements directement auprès des personnes, puis dans des lieux dédiés dans deux quartiers, a permis d'initier des prises en charge (évaluation sociale, informations sur les droits et soutien psychologique) au fur et à mesure que les besoins vitaux étaient peu ou prou comblés. ■

3 • LA PRISE EN CHARGE EN MÉTROPOLE DES SINISTRÉS D'IRMA

2 500 personnes environ ont rejoint la métropole via des avions spécifiquement affrétés par l'État ou sur des lignes commerciales. Dès lors, la question du relogement est devenue centrale pour tous ces sinistrés, ainsi que celle de l'ouverture de droits sociaux, de la situation administrative, du droit du travail, des fonds de secours et d'autres dispositifs d'aides financières.



Présence institutionnelle et mobilisation du réseau local

Afin de bien coordonner son action et d'obtenir les réponses adéquates, France Victimes a participé à de nombreuses reprises à des réunions interministérielles, sous l'égide du Ministère des Territoires, et a collaboré avec l'association France Horizon, en charge de plusieurs hébergements de sinistrés sur l'Île-de-France, notamment par des déplacements conjoints sur ces lieux d'hébergement.

La DIAV a invité les Préfectures à réunir leur CLAV (comité local d'aide aux victimes) pour assurer le suivi des sinistrés qui se signaleraient sur leurs départements. La mise en place des CLAV sur certains départements métropolitains s'est révélée être précieuse pour les associations du réseau, permettant la réunion en un seul lieu de tous les acteurs appelés à intervenir auprès des sinistrés.

Action inédite des associations France Victimes en la matière : elles se sont retrouvées en première ligne dans la prise en charge et l'accompagnement de victimes de catastrophes naturelles, et confrontées à des problématiques à dominante largement sociale, face auxquelles elles ont dû s'adapter, innover, notamment en activant leur maillage territorial afin d'aider au mieux ces personnes sinistrées, totalement démunies.

La plateforme téléphonique d'aide aux victimes de France Victimes

Le numéro d'urgence ministériel (Cellule d'Appui Antilles) a été basculé sur le 08Victimes le 15 septembre. La plateforme d'aide aux victimes (PFTAV) a été renforcée par des professionnels du réseau, tous spécifiquement formés pour répondre aux 881 appels de sinistrés des ouragans Irma et Maria.



Accueil aéroports Roissy et Orly

France Victimes, avec l'aide des associations d'Ile-de-France adhérentes, a intégré le dispositif d'accueil aéroportuaire des rapatriés (composé notamment de la Préfecture, de la Croix Rouge, de la CUMP...) et a assuré une présence sur site pendant 8 jours. Cette intervention associative (recensement, proposition d'aide, orientation vers des hébergements temporaires, attestation Préfecture, titres de transports gratuits, lien avec les associations France Victimes...) s'est avérée indispensable pour des sinistrés souvent dépourvus de tous repères.

Gestion des fonds de la Fondation de France

La Fondation de France a lancé un appel à la solidarité nationale pour les Antilles afin de venir en aide aux personnes sinistrées. Cette fondation a renouvelé sa confiance à France Victimes après l'expérience concluante pour les victimes des attentats de Paris et de Nice.

La gestion du fonds social pour les sinistrés de Saint-Martin et Saint-Barthélemy a ainsi été déléguée à France Victimes au bénéfice des personnes sinistrées, rapatriées en métropole, en Guadeloupe et en Martinique. Le but de ce dispositif est de répondre aux besoins de première nécessité des victimes particulièrement fragilisées qui n'ont pas trouvé de solution à court terme dans les dispositifs de droit commun.

France Victimes et son Réseau ont ainsi repéré, parmi les personnes suivies par les associations, les situations d'urgences sociales (conditions d'hébergement très précaires, difficultés financières) directement liées au passage de l'ouragan.

La Fédération a instruit les demandes de soutien financier :

- **403 demandes** de soutien financier (96 % émanant de 59 associations France Victimes et le reste d'autres structures comme France Horizon, les Hôpitaux de Paris...),
- **848 sinistrés** ont bénéficié d'une aide financière ponctuelle,
- **au total, 485 713 €** distribués en 2017.

Par ailleurs, une deuxième phase du dispositif d'aide financière sera mise en place en 2018, cette fois-ci concernant les Saint-Martinois restés sur l'île. ■

4 • UNE ACTION DÉDIÉE À L'ASSOCIATION LOCALE D'AIDE AUX VICTIMES DE ST-MARTIN ET ST-BARTHÉLEMY

Au service de Trait d'Union, adhérent France Victimes depuis le 23 septembre 2017

L'un des axes de l'action IRMA était évidemment d'aider l'association locale Trait d'Union, à se reconstruire et à installer une aide aux victimes pérenne sur les îles. En cela, la Fédération a aidé Trait d'Union en projetant des équipes sur place, et concomitamment en l'aidant dans ses demandes de soutien financier, dans son recrutement et dans le tissage de nouveaux liens avec les instances insulaires et les autorités judiciaires. La Fédération, en appui de son association locale, a notamment participé au premier CLAV à Saint-Martin au mois d'octobre.

Le procureur de la République du TGI de Basse-Terre résume parfaitement la plus-value du CLAV :

« Sa grande force est qu'il permet de mobiliser l'ensemble des services publics autour d'objectifs communs. Il est là pour structurer l'aide aux victimes et, confronté aux crises majeures que sont les attentats terroristes, les accidents collectifs ou les catastrophes naturelles, il fera rapidement ses preuves comme instance opérationnelle et décisionnelle. »

Une nouvelle équipe en formation

Une formation de l'équipe reconstituée de l'association locale Trait d'Union est prévue au 1^{er} trimestre 2018, financée par la Fondation de France.

Elle permettra de rappeler les valeurs et la culture professionnelle de l'aide aux victimes, d'approfondir les éléments juridiques de la prise en charge des victimes, les conséquences sur la vie des personnes victimes de catastrophes naturelles ou d'infractions pénales et de maîtriser les techniques d'écoute et d'entretien.

RETOUR D'EXPÉRIENCE

Dans le prolongement de cette intervention inédite, la Fédération a débuté un retour d'expérience (Retex) global qui conduira à faire évoluer nos modes d'organisation, dans le but de les rendre plus efficaces.

Ainsi, avant la fin d'année 2017, la Fédération a réuni, à Paris, tous les professionnels des équipes projetées sur Saint-Martin.

Cette journée d'échange, construite autour d'un retour d'expérience complété en amont par chacun, a permis d'analyser notre intervention auprès des sinistrés, nos innovations en la matière et les points d'amélioration relevés, afin d'en tirer des enseignements pour l'avenir.

Un Retex avec les équipes internes de la Fédération était également en cours d'élaboration en fin d'année et devrait être élargi aux partenaires et financeurs en 2018.

Par ailleurs, le directeur de Trait d'Union a pu faire part de son expérience, en décembre 2017, lors de la Conférence des Présidents des associations France Victimes. ■

Prise en charge et accompagnement des sinistrés et victimes quel que soit leur lieu de présence sur le territoire

- 1 • Présence en Cellule Appui Antilles dès le 07/09
- 2 • Accueil Aéroports du 07 au 22/09 avec + de 20 pers. (métropole et Guadeloupe)
- 3 • Accueil téléphonique via le 08Victimes à partir du 15/09 renforcé de + de 10 pers.
- 4 • Présence sur place à St-Martin de 39 professionnels mobilisés pendant 8 semaines (4 coordonnateurs, 14 assistants sociaux, 14 juristes, 4 psychologues, 2 représentants France Victimes en Guadeloupe les 2 premières semaines, et 1 élu de France Victimes à Saint-Martin en soutien du directeur de l'association)
- 5 • 2 000 sinistrés, lesquels ont bénéficié de plus de 4 000 entretiens (42 % d'ordre juridique, 27 % social, 20 % d'écoute et 11 % à vocation psychologique).





www.france-victimes.fr



Les engagements de France Victimes



I • FRANCE VICTIMES, REPRÉSENTANT DU RÉSEAU GÉNÉRALISTE D'AIDE AUX VICTIMES

1 • LE NOUVEAU PAYSAGE DE L'AIDE AUX VICTIMES ET LA CONSTRUCTION DE LA POLITIQUE PUBLIQUE

La co-construction de la politique publique d'aide aux victimes avec les pouvoirs publics a permis de mettre au centre l'engagement de France Victimes pour la personne victime quel que soit l'événement qui l'a touché.

Du SEAV, en passant par le SGAV, pour aboutir à la DIAV...

Février 2016, Juliette Méadel était nommée Secrétaire d'État à l'Aide aux Victimes (SEAV) auprès du Premier Ministre. Pour la 1^{re} fois en France, une structure politique dédiée à l'Aide aux Victimes, (et non pas au droit des victimes) voyait le jour, à vocation interministérielle qui plus est, marque forte de l'intérêt que suscite l'aide aux victimes au plus haut sommet de l'État et du nécessaire traitement pluridisciplinaire qu'appelle l'aide aux victimes.

L'année 2017 et les échéances électorales ont entraîné des bouleversements dans le paysage de l'aide aux victimes : le décret du 8 février 2017 a créé, sous l'impulsion notamment de la SEAV, un secrétariat général à l'aide aux victimes (SGAV).

Ce SGAV, placé sous l'autorité du Premier Ministre, avait vocation à pérenniser les actions mises en œuvre par le SEAV, au-delà des échéances électorales avec, notamment pour missions :

- * de coordonner l'action des ministères en matière de suivi et d'accompagnement de toutes les victimes (attentats, accidents collectifs, catastrophes naturelles, accidents sanitaires, autres infractions pénales...),
- * d'améliorer les dispositifs d'aide aux victimes, dans l'urgence et dans la durée.

Cette nouvelle institution n'a cependant pas « survécu » aux élections présidentielles et le paysage de l'aide aux victimes a alors été revu puisqu'il retourne dans la compétence pleine et entière du ministère de la Justice.

- Le décret du 24 mai 2017 relatif aux attributions du Garde des Sceaux en matière d'aide aux victimes lui reconnaît en effet un rôle de coordination interministérielle en matière d'aide aux victimes.

- Dans sa suite logique, un décret du 7 août 2017 institue **un délégué interministériel à l'aide aux victimes (DIAV)**. Placé sous l'autorité du ministre de la Justice, le délégué interministériel est notamment chargé de coordonner l'action des différents ministères en matière de suivi, d'accompagnement et d'indemnisation de toutes victimes d'infractions (terrorisme, accidents collectifs, catastrophes naturelles, sinistres sériels et autres infractions pénales), mais également dans leurs relations avec les associations de victimes et d'aide aux victimes. Il doit également veiller à l'efficacité et à l'amélioration des dispositifs d'aide aux victimes. Ce délégué interministériel remplace en réalité le SGAV, dont il reprend les missions. Madame Élisabeth Pelsez, magistrate, a été nommée déléguée interministérielle à l'aide aux victimes en août 2017. Avec ses collaborateurs issus des ministères concernés par la question de l'aide aux victimes, elle constitue désormais la Délégation Interministérielle à l'Aide aux Victimes (DIAV). ■

Action majeure de lobbying

Ces changements dans la gouvernance de l'aide aux victimes au niveau national génèrent une action d'influence de la Fédération tant pour la place du réseau généraliste d'aide aux victimes que pour l'amélioration constante des dispositifs de prise en charge des victimes.

C'est aussi la raison pour laquelle il est apparu nécessaire pour la Fédération d'engager une démarche politique en 2017 en amont des élections et a posteriori. Les candidats ont reçu un courrier pour les sensibiliser sur :

- *Les droits des victimes à activer pour renforcer leur efficience ;*
- *Les moyens alloués aux associations d'aide aux victimes et le financement croisé avec les collectivités locales dans le cadre d'un maillage territorial soutenu ;*
- *La dimension internationale de l'aide aux victimes française qui est un modèle reconnu.*

France Victimes a pu exposer de manière complémentaire à ses **40 Propositions** pour un droit des victimes en



mouvement rédigées en 2014, **17 mesures pour véritablement prendre en compte toutes les victimes d'une infraction**. 3 grands thèmes étaient mis en avant :

A - Diminuer l'acceptation sociale d'un certain nombre de victimations du quotidien ; B - Améliorer la prise en charge de toutes les victimes ; C - Renforcer l'effectivité du droit des victimes.

Après composition du gouvernement, des visites et échanges ont eu lieu avec les deux gardes des Sceaux mais aussi l'ensemble des « conseillers victimes » du Président de la République, du Premier Ministre, et du garde des Sceaux. Ces démarches ont permis toute l'année des échanges très directs et concrets. ■

Un rôle de porte-parole du réseau généraliste d'aide aux victimes à différents niveaux

En juillet 2016, dans le cadre de la Modernisation de l'Action Publique, le Premier Ministre avait confié à Juliette Méadel une mission d'évaluation de la politique publique d'aide aux victimes, déléguée à 4 inspections générales : celle des services judiciaires, des affaires sociales, de l'administration et des finances. France Victimes a été auditionnée à plusieurs reprises ainsi que plusieurs associations d'aide aux victimes de terrain. Le **Rapport sur la structuration de la politique publique d'aide aux victimes** a été rendu en février 2017. ■

LE RAPPORT D'ÉVALUATION DES POLITIQUES PUBLIQUES D'AIDE AUX VICTIMES

LES PLUS :

- gouvernance de la politique publique d'aide aux victimes,
- moyens consacrés à cette politique,
- accompagnement concret apporté aux victimes.

LES MOINS :

- insuffisance de cohérence et de prévisibilité des financements des associations d'aide aux victimes et des associations de victimes,
- offre associative mal répartie sur le territoire et assez fragile financièrement,
- manque d'outils pour garantir la qualité de l'accompagnement fourni par les associations aux victimes,
- confusion entre le positionnement d'associations d'aide aux victimes et d'associations de victimes.

12 RECOMMANDATIONS VISENT À :

■ **Se doter d'outils** = un référentiel national sur la qualité des pratiques, une procédure d'agrément des Associations d'aide aux victimes garantissant le respect d'un cahier des charges source de qualité (imposant clairement l'interdiction à ces associations de se constituer partie civile), des contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens (CPOM) apportant de la visibilité financière aux associations et des schémas territoriaux visant à rationaliser l'articulation entre les acteurs locaux et rendre l'offre davantage complémentaire et cohérente.

■ **Poser des principes d'action clairs** = sur un plan financier (cohérence des interactions État et collectivités territoriales vis-à-vis des associations, fixer une doctrine encadrant l'instruction des demandes d'aides financières), et sur un plan pratique pour les victimes (expertise unique des victimes pour alléger les démarches, désigner un coordonnateur national ad hoc en cas de drame causant de nombreuses victimes).

■ **Installer une gouvernance plus stratégique pour une meilleure coordination du service public de l'aide aux victimes** = réunir les acteurs publics au sein d'un comité des financeurs en fixant des objectifs plus clairs et mieux suivis par les associations, articuler des instances nationales à caractère stratégique d'une part (comité interministériel de niveau politique) et opérationnel d'autre part (comité technique).

Ce rapport vise véritablement à asseoir le rôle et la place des associations France Victimes en tant que porteurs de la politique publique d'aide aux victimes, en les distinguant des associations de victimes, et en leur délivrant un agrément, gage de qualité de la prise en charge des victimes.

La Fédération s'est attachée toute l'année à veiller à ce que ce rapport soit véritablement suivi d'effets, ce qui ressort dans le Plan d'action en faveur des victimes d'infractions pénales et d'événements de masse présenté fin 2017 par la DIAV, qui s'inspire largement des préconisations émanant de ce rapport.



Des auditions et des représentations à des instances publiques

L'intervention de France Victimes se traduit par des sollicitations pour des auditions gouvernementales et parlementaires, ou par des participations à des instances publiques spécifiques dont **la Fédération peut être membre ; par exemple, le Comité interministériel de Suivi des Victimes, le Fonds de garantie des victimes de terrorisme et autres infractions (FGTI), l'Observatoire national de la délinquance et des réponses pénales, l'Observatoire de la Récidive et de la Désistance, le Haut Conseil de la famille, de l'enfance et de l'âge ou encore le dispositif cybermalveillance.gouv.fr.**

La parole de France Victimes, en lien avec son Conseil scientifique, porte une expérience de l'aide aux victimes de plusieurs décennies, et une réflexion mesurée sur l'aide aux personnes victimes et les droits dont elles peuvent faire usage.

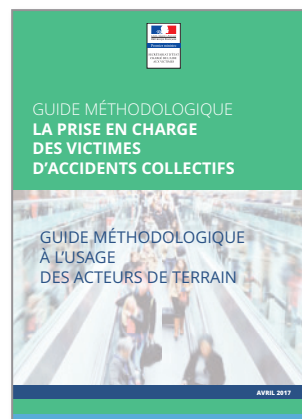
Ainsi, France Victimes a systématiquement participé aux réunions de ces instances publiques en 2017, et notamment au CISV (Comité Interministériel de Suivi des Victimes) et aux Tables rondes « Construisons ensemble » du SEAV ; le premier vise à améliorer le dispositif d'accompagnement des victimes d'actes de terrorisme sur le long terme, tandis que les secondes associent les associations à la construction de la nouvelle politique publique d'aide aux victimes.

Quant au **FGTI**, il a décidé de créer 2 groupes de travail :

- le 1^{er} ayant pour objectif la rédaction d'une **charte de l'expertise médicale des victimes d'actes de terrorisme**, auquel France Victimes a participé en tant que porte-parole des AAV ; la charte de l'expertise médicale, précise les règles et les bonnes pratiques de l'expertise médicale engageant le FGTI et les médecins qu'il missionne.
- le 2nd, sur le **retour à l'emploi**, en vue notamment d'envisager les pistes d'amélioration pour apporter le meilleur service aux victimes concernées.

La DIAV a organisé également 2 tables rondes sur ce sujet du retour à l'emploi et la reconversion professionnelle des victimes. Elles s'inscrivent dans la droite lignée de la signature de la **convention entre la DIAV et Pôle Emploi** le 1^{er} décembre 2017, événement auquel France victimes a participé.

Ces questions sont essentielles pour le suivi et l'accompagnement sur le long terme des victimes, et il faut espérer que de telles réflexions et bonnes pratiques, à la base mises en place à l'égard des victimes d'attentats, auront vocation à être étendues au fil du temps à d'autres victimes.



Sur des sujets plus précis, la Fédération est également mobilisée par les pouvoirs publics pour apporter son expertise et relayer la parole du réseau : ainsi France Victimes a participé à la refonte dans le cadre de travaux mis en place par le Secrétariat d'État à l'Aide aux Victimes du **nouveau guide méthodologique relatif à la prise en charge des victimes d'accidents collectifs**, mis à jour en novembre 2017. Destiné à tous les professionnels appelés à intervenir auprès des victimes, ce guide se veut pratique et opérationnel.

France Victimes a par ailleurs été auditionnée sur des sujets d'actualité, tels que :

- L'indemnisation des préjudices situationnels d'angoisse des victimes directes et de leurs proches (rapport de Stéphanie Porchy-Simon),
- Les chantiers de la Justice et le volet plus particulier de l'amélioration et la simplification de la procédure pénale,
- La création d'un centre de résilience (rapport de Françoise Rudetzki : « Pour un centre de ressources et de résilience : réparer et prendre soin de la vie »).

La Fédération France Victimes est, enfin, intervenue pour la 1^{re} fois devant l'ensemble des **magistrats délégués à la politique associative** réunis au ministère de la Justice. ■

2 • UNE RESPONSABILITÉ : ÊTRE CONNU DU GRAND PUBLIC ET DE TOUS

La Fédération des associations d'aide aux victimes en France (INAVEM depuis 1986) a décidé de changer de nom en 2017 pour une raison principale : celle de porter au grand jour les services dédiés aux personnes victimes car la société a besoin de cette aide.



Un nouveau nom et un logotype

En décembre 2016, France Victimes est devenue la marque de la Fédération et des services d'aide aux victimes. C'est un signe fort qui permet de distinguer les services du Réseau France Victimes de ceux proposés par d'autres associations. Cette marque forte permet de créer de la visibilité, de contribuer à une notoriété utile à tous, de renforcer un sentiment d'appartenance et de s'inscrire dans une démarche plus ambitieuse encore.

« France Victimes », par la simplicité et la clarté des termes, permet une meilleure identification pour les victimes des services dont elles peuvent avoir besoin. De plus, porteuse de la politique publique d'aide aux victimes, cette nouvelle dénomination a vocation à irriguer l'ensemble du territoire et à être déclinée au niveau local, associatif, démontrant une approche cohérente et égalitaire de prise en considération sur l'ensemble du territoire. ■

COMPOSITION & SYMBOLIQUE

Extrait de la charte graphique FV



L'hexagone, élément graphique central du logo, représente le territoire de compétence de France Victimes. À celui-ci, s'ajoutent les départements et territoires d'outre-mer présents en haut à droite du logo. Le cercle orange représente l'unité du Réseau d'associations d'aide aux victimes comme n'étant qu'une seule entité. Cependant, ce dernier reste ouvert, synonyme de la liberté associative des adhérents. La rondeur du cercle informe également sur le service proposé : rassurer, sécuriser et accompagner les victimes avec bienveillance. Si la typographie générale du logo est droite et constante, le « A » et le « V » se veulent volontairement différents. Ils reforment le sigle « Aide aux Victimes », essence même du Réseau France Victimes. Le bleu symbolise la rigueur, la sécurité et la confiance. Le orangé quant à lui est plus chaleureux. Il représente le soleil, le feu et évoque l'humain, le lien avec l'autre mais aussi la force et l'optimisme.

Une communication axée « grand public »

Pour donner encore plus de corps à l'engagement de France Victimes, il manquait un slogan et un message. Grâce au groupe de travail sur la Communication, et notamment à l'agence Conseil, un message, obligatoirement réducteur, mais simple et descriptif des activités a été trouvé : **France Victimes accompagne toutes les victimes au quotidien** ; et le slogan qui a aussi donné lieu à un mot dièse pour nos réseaux sociaux est : « **VICTIMES, PLUS JAMAIS SEULES** ».

Ce sont ces éléments qui sont réunis dans une nouvelle affiche : les mains tendue et saisie, tatouées par tous les mots importants pour que les victimes puissent se reconnaître, et les mots qui synthétisent l'aide offerte aux personnes par les associations.



Porter ces messages et le travail réalisé tant par la Fédération que par les 130 associations en France a nécessité également de proposer une **politique de porte-parolat**. Celui-ci a été confié à des salariés (directrice de la communication et directeur général à titre principal) notamment pour leur disponibilité parisienne, la présidence se réservant la prise de parole lors de moments politiques cruciaux. Cette décision ainsi que le souhait de la Fédération de se faire entendre sur les médias de masse, conjugué dans un premier temps à la survenance d'événements collectifs importants, a offert à France Victimes de nombreuses opportunités de communication médiatique.



« 40 occurrences dans la presse en 2017 et des thèmes récurrents comme l'usurpation d'identité, les violences sexuelles et le terrorisme... et une nouveauté, les catastrophes naturelles, notamment avec l'ouragan IRMA dans les îles du Nord des Antilles »

France Victimes a connu une augmentation significative du nombre de passages à la télévision, notamment sur les chaînes d'info continue pour des moments forts comme le 1^{er} hommage aux victimes de Nice ou encore l'accident de bus contre TER à Millas dans les Pyrénées Orientales.

Des thèmes récurrents font l'objet de sollicitations médiatiques : l'usurpation d'identité, les chiffres de la délinquance, l'appréhension du deuil après un homicide, l'indemnisation, les violences sexuelles, les actes de terrorisme etc. Evidemment avec l'ouragan IRMA le 6 septembre, et l'investissement exceptionnel et généralisé du Réseau France Victimes dans une catastrophe collective, une nouvelle thématique a émergé.

Le site internet, porte d'entrée du grand public et des victimes notamment, a été révisé cette année pour 3 raisons principales : un manque de mises à jour applicatives le rendait fragile en termes de sécurité, une volonté d'être plus moderne dans le design sans perdre les internautes, et la nécessaire adaptation au changement de nom de la Fédération France Victimes. ■

Une application mobile Aidez moi !



Cette application mobile permet d'avoir accès sur un téléphone aux services des associations France Victimes, via géolocalisation (Téléphone et mail), et également en cas d'urgence vitale, aux services de police, gendarmerie et hôpitaux de proximité.

2017 a travaillé à la diffusion de l'application par les associations adhérentes et l'ensemble des partenaires : par exemple lors d'une conférence de presse **le 22 Février pour la journée européenne des victimes**, délocalisées dans le département du Nord. De nombreux professionnels ont fait part de leur intérêt à télécharger cette application afin d'avoir les coordonnées actualisées des services d'aide aux victimes locaux. Résultat : un millier de téléchargement pour cette année 2017, sans campagne de communication spécifique. ■

3 • VERS UNE CULTURE PROFESSIONNELLE COMMUNE DE L'AIDE AUX VICTIMES

France Victimes propose, chaque année, des formations afin de professionnaliser les intervenants de son Réseau, et également de l'extérieur. Elles peuvent être récurrentes ou innovantes en fonction des besoins et de l'actualité. France Victimes est également très sollicitée pour participer à des conférences, colloques ou tables-rondes afin de présenter l'aide aux victimes associative.

Des formations de perfectionnement

Certaines des formations de perfectionnement sont ouvertes en effet à des professionnels qui n'interviennent pas dans le Réseau et cela permet une meilleure connaissance des missions de chacun, et apporte une richesse dans les échanges favorisant une culture professionnelle commune de l'aide aux victimes. Cela offre aussi des échanges riches afin d'harmoniser des pratiques et des postures défendues par France Victimes. En 2017, sur 198 stagiaires inscrits à ces formations France Victimes, 44 ne sont pas dans le Réseau.

France Victimes propose au catalogue des formations de perfectionnement généralistes ou à destination de professionnels ciblés, dans le but de permettre un accompagnement global et pluridisciplinaire. Certains programmes sont accessibles à tout intervenant du Réseau et hors Réseau pour perfectionner son accompagnement tels que **l'accueil téléphonique des victimes, le perfectionnement aux techniques d'écoute et d'entretien, l'accompagnement des personnes endeuillées, la prise en charge des violences conjugales ou des agressions sexuelles** tant sur le plan clinique que judiciaire. Il y a également des formations réservées aux psychologues, aux juristes car ces métiers nécessitent une technicité pour pouvoir mettre en place des dispositifs psychologiques adéquats et répondre à la mise en place des droits des victimes. Pour les psychologues, ont été proposés les programmes sur les techniques de debriefing et sur le traumatisme chez l'enfant. Les juristes ont été formés à l'indemnisation des victimes, aux accidents de la circulation, en partenariat avec la Fédération Française de l'Assurance, à la réparation du dommage corporel et sur l'actualité du droit des victimes. Enfin, nous proposons chaque année, une session de formation pour les administrateurs ad hoc pour les mineurs victimes.

Cette ouverture se caractérise également par la réalisation



de formations, souvent sur-mesure, pour des partenaires extérieurs. Outre de très nombreuses sessions de formation en justice restaurative, **plusieurs sessions ont été mises en place pour des structures extérieures pour un total de 86 stagiaires :**

- Psycho-traumatisme et defusing à Paris pour **la Croix Rouge**,
- Accueil téléphonique des victimes et Sensibilisation aux droits des victimes et à la procédure pénale à Paris pour **Femmes pour le dire, femmes pour agir**,
- Prévention des abus à Versailles pour **La Province de France des Jésuites**,
- 4 sessions sur les Techniques d'écoute et d'entretien avec les victimes pour le compte de la **MAIF** à Rennes et Niort,
- Pour le **Collectif TeSS**, une session de Perfectionnement aux techniques d'écoute et d'entretien au téléphone à Paris.

France Victimes participe également à des formations dans de grandes écoles et universités (DU Victimologie Université Paris 5 René Descartes, École Nationale de la Magistrature à Paris pour la formation continue des magistrats comme à Bordeaux en formation initiale ou encore l'École Nationale Supérieure des Officiers de Police). ■

FRANCE VICTIMES est désormais « Datadockée »



La Fédération est référencée dans une base de données unique et partagée entre les financeurs sur la formation professionnelle qui atteste de la qualité des organismes de

formation. La responsabilité du suivi et du contrôle de la qualité des organismes de formation est confiée aux financeurs de la formation professionnelle. Les buts :

- améliorer la transparence et la qualité de l'offre de formation ;
- faciliter le traitement des demandes de prise en charge des OPCA (organismes paritaires collecteurs agréés) tels que UNIFAF, UNIFORMATION, OPCALIA et AGEFOS-PME. ■

Des interventions qui sensibilisent sur l'aide aux victimes dans toutes ses composantes

En janvier 2017, 2 conférences internationales, chacune inédite, ont été organisées à l'Unesco.

Le 9 janvier, **Juliette Méadel, Secrétaire d'Etat à l'Aide aux Victimes**, a convié de très nombreuses personnalités du monde entier, et également France Victimes à sa conférence internationale pour l'aide aux victimes (CIVIC Paris). L'objectif était de parler de l'aide aux victimes de terrorisme, de catastrophes naturelles et d'accidents collectifs pour aboutir à

une déclaration commune et à des axes de travail partagés pour renforcer la coopération entre les pays au service des victimes. Les 18 et 19 janvier, **l'Institut français pour la justice restaurative (IFJR) accueillait pour sa première conférence internationale** près de 360 personnes, sur le thème « la justice restaurative en action(s) - Pratiques et innovations françaises. Perspective comparée au travers de témoignages internationaux », en partenariat avec le **Forum Européen pour la Justice Restaurative, l'Observatoire International de la Justice Juvenile (OIJJ) et France Victimes**.

A l'initiative de **l'Association Nationale des Médiateurs (ANM)**, partenaire de France Victimes, la Fédération est intervenue lors d'un colloque-formation, 3^e journée Médiation et Justice, sur les victimes d'actes de terrorisme en novembre, à la Chambre des Notaires. Le témoignage très fort d'un jeune homme qui était sur l'une des terrasses le 13-Novembre a permis d'ancrer cette conférence intitulée « Indemnisation d'un préjudice, réparation d'un dommage » dans une ouverture très humaniste de ces notions vers la restauration des personnes.

France Victimes est largement sollicitée pour partager son expertise en intégrant également les réalités d'autres professionnels, par exemple :

- **pour des professionnels de la santé**, dans une école d'infirmière sur les « mots qui sauvent », lors d'un séminaire annuel des psychologues du SSPO du ministère de l'Intérieur sur le secret professionnel, au colloque de mars de ministère de la Famille, sur le plan triennal de lutte contre les violences faites aux enfants, à la journée d'études restreinte consacrée à la lutte contre la maltraitance, au ministère des solidarités et de la Santé, avec les représentants de l'association EMDR France,
- **pour des professionnels du droit**, au congrès national de l'Union syndicale des magistrats, à la Conférence des bâtonniers, et aux vœux du Conseil national des barreaux, ou lors d'une formation sur la prise en charge des victimes d'actes de terrorisme dans une école d'avocats, ou encore auprès de l'association française de l'assurance (AFA) pour IRMA,
- **pour des entreprises** : à l'occasion d'un colloque organisé par le **Club des Directeurs Sécurité en Entreprises (CDSE)**, sur le thème « l'entreprise à l'épreuve du terrorisme international », un article a pu être publié au sein de leur revue *Sécurité*. De la même manière, la *Revue des Ingénieurs* a publié un article sur le travail de France Victimes,
- lors de l'assemblée générale du **Programme mémoriel 13-11**, présidé par Denis Peschanski,
- lors du Centenaire des pupilles de la Nation organisé par **l'Office national des anciens combattants et victimes de guerre**. ■



II • L'ANCRAGE DES NOUVELLES FORMES D'AIDE AUX VICTIMES : PROTECTION ET PRÉVENTION

1 • DES DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT DIFFÉRENTS (TGD - EVVI)

Ces 2 dispositifs s'ancrent toujours plus dans les activités des associations. C'est bien le signe d'une véritable évolution de leurs missions sous l'angle « protection » de la victime, en complémentarité de sa prise en charge globale.

TGD : Téléphone Grave Danger pour les victimes de violences conjugales et de viol. Être protégée en cas de danger de mort.

EVVI : Évaluation des besoins spécifiques de protection répétée ou secondaire des victimes. Prévenir la victimisation due à une situation de menaces et représailles, ou dans un cadre de violences résultant de la réponse d'institutions publiques et privées.

TGD et EVVI, visant à évaluer la vulnérabilité de la victime et sa confrontation à une situation de danger, placent les professionnels des associations dans une nouvelle posture, d'où le besoin d'échanger lors des réunions régionales animées par la Fédération ou des formations.

Début 2017, le dispositif TGD était actif dans 128 TGI, avec 531 téléphones déployés et pouvant être attribués. En fin d'année, une circulaire a été diffusée à l'ensemble des juridictions, évoquant les futurs changements dans la perspective du nouveau marché public, et permettant aux Parquets de faire des demandes de TGD supplémentaires.

Le dispositif EVVI rencontre pour sa part davantage de difficultés dans son démarrage : début 2017, il était opérationnel dans 58 juridictions, et en cours de réflexion dans de nombreuses autres.

Des formations ad hoc

Pour accompagner le développement de ces nouveaux dispositifs, France Victimes propose des formations sur la mise en œuvre opérationnelle des TGD et l'évaluation des victimes grâce aux dispositifs EVVI.

Cette année encore, 2 sessions de formations à Marseille et à Paris sur le TGD ont réuni 27 adhérents qui s'ajoutent aux quelque 100 formés depuis 2014. Pour le dispositif EVVI, ce sont 5 sessions qui ont permis de former 73 personnes en 2017 et, depuis 2015, ce sont plus de 170 personnes qui ont été accompagnées dans la mise en place de ce nouvel outil. ■

2 • LA JUSTICE RESTAURATIVE : MIEUX-ÊTRE DES PERSONNES, HARMONIE SOCIALE ET PRÉVENTION DE LA RÉCIDIVE

Depuis 2010 et la 1^{re} expérimentation de rencontres détenus-victimes organisée en partenariat avec le SPIP des Yvelines et la Maison centrale de Poissy, France Victimes s'investit pleinement dans le champ de la justice restaurative.

France Victimes participe à la **Plateforme française de justice restaurative** qui permet une réflexion globale en intégrant également les versants religieux de cette thématique et intervient dans de nombreux colloques exclusivement sur la justice restaurative.

Plus spécifiquement la Fédération travaille sur 3 axes : un groupe de travail interne à la Fédération, une convention de partenariat avec l'Institut Français pour la Justice Restaurative (IFJR), un parcours de formation avec l'IFJR et l'ÉNAP (école nationale d'administration pénitentiaire).

1^{er} axe

Un groupe de travail Justice restaurative et Médiations

chargé notamment d'encadrer et d'harmoniser les pratiques au sein du Réseau par la transmission d'outils et de supports techniques.

Le groupe a souhaité effectuer un état des lieux précis des mesures de justice restaurative mises en œuvre au sein du Réseau et des projets en cours sur l'année 2017. Dans cette perspective, un questionnaire a été adressé aux associations. Les réponses seront exploitées en 2018. En 2017, le groupe a œuvré à la signature de la convention avec l'IFJR.



2^e axe

Une convention de partenariat avec l'IFJR, « en vue du développement de la justice restaurative au sein des associations d'aide aux victimes », signée le 9 décembre 2017 lors de la Conférence annuelle des Présidents, affirme une reconnaissance réciproque et une volonté de coordonner le développement d'actions communes.

3 types de collaboration sont prévus :

- La formation continue des professionnels,
- le développement de l'appui aux structures,
- le renforcement des liens institutionnels.

Pour s'approprier la thématique de la justice restaurative, et commencer à initier des projets de rencontres restauratives, France Victimes et l'IFJR proposent une journée intitulée

« **Introduction aux grands principes de la justice restauratives et aux rencontres restauratives** ». Il s'agit de comprendre les enjeux afin de pouvoir intégrer ces projets dans les projets associatifs ou d'établissement. En 2017, 11 personnes ont assisté à cette journée dont 4 adhérents. Lorsque le projet est plus abouti, une formation intitulée « **La justice restaurative en mouvement : Mise en place de projets de rencontres restauratives** » constitue le module 1 du parcours de formation, accessible aux chefs de projets et aux futurs animateurs, 1^{re} étape de la certification des animateurs de rencontres restauratives.

Ce programme aborde le cadre normatif, processuel et déontologique de la justice restaurative. Il propose des protocoles et le déroulement des différentes mesures, la formalisation des partenariats, la préparation des différents acteurs des rencontres. Il présente comment sensibiliser, orienter et préparer les victimes et les auteurs à des programmes de justice restaurative. Les expériences menées en France mais également en Belgique et au Canada sont abordées avec diffusion de films réalisés par divers acteurs de la justice restaurative dans le monde. En 2017, **16 sessions** du Module 1 de « la Justice restaurative en mouvement » (un peu partout en France métropolitaine et en Outre-Mer) ont permis de **former 312 personnes dont 62 adhérents**.

Par leur mission d'intérêt général, les associations d'aide aux victimes ont un intérêt à développer, en partenariat avec d'autres structures et institutions compétentes, des mesures de justice restaurative, afin notamment, de garantir l'accès à des personnes victimes à la justice restaurative, ce qui est un droit légal d'information.

Le partenariat avec l'IFJR prévoit une information réciproque des projets en cours impliquant d'ores et déjà ou à terme

des associations d'aide aux victimes afin de proposer un accompagnement adéquat des associations d'aide aux victimes par l'IFJR (mise en œuvre d'actions d'appui).

Le renforcement des liens institutionnels entre les deux associations justifie les actions en matière de développement de la justice restaurative en France (actions de communication, organisation de colloques, co-interventions dans des conférences, etc.).

3^e axe

Un parcours de formations en partenariat avec l'IFJR et l'École Nationale de l'Administration Pénitentiaire (ÉNAP) donne lieu à l'obtention d'un **certificat d'animateur délivré par l'ÉNAP**. D'ores et déjà une trentaine de certificats d'animateurs ont été délivrés aux associations France Victimes.

Un module 2 intitulé « **La justice restaurative en action : Animation de rencontres restauratives** » permet de se former à l'animation des différentes mesures (RDV-RCV, Médiation restaurative, Cercles) lors d'une formation pratique de 30 h déroulant l'ensemble du dispositif avec des mises en situation.

Outre les formations dispensées à l'ÉNAP, **6 modules** ont été également réalisés - 5 sur l'animation des RDV-RCV et 1 sur l'animation des médiations restauratives - **85 personnes ont donc été formées par France Victimes dont 20 adhérents**.

Les Outre-Mer (Fort de France, La Réunion, La Polynésie française) ont particulièrement intégré les formations en justice restaurative.

À l'issue des 2 modules de formation, les stagiaires reçoivent un certificat d'animateur délivré par l'ÉNAP. Le parcours de formation se poursuit auprès de l'ÉNAP pour devenir formateur en suivant à nouveau 2 modules de 30 heures **sur l'analyse des pratiques puis en ingénierie pédagogique**. Les personnes suivant ces modules recevront un certificat de formateur en justice restaurative. Les modules se dérouleront en 2018 et nous pouvons donc espérer renforcer le groupe de formateurs issus d'expériences françaises.

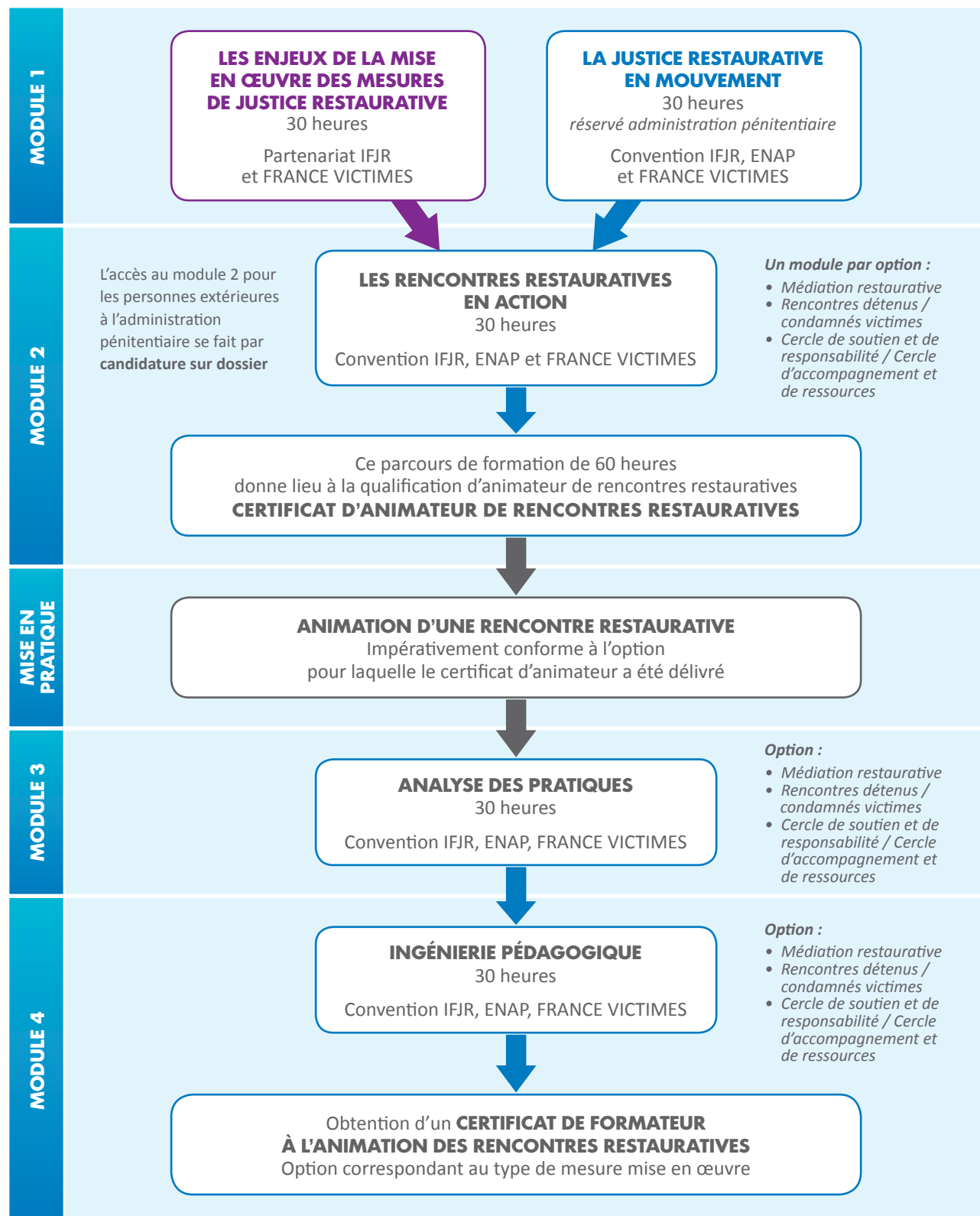
Pour représenter la communauté dans les mesures de justice restaurative, nous avons également proposé 5 sessions de formation pour « **Devenir membre de la communauté** ». Ces formations ont formé **76 stagiaires dont 24 adhérents**. ■



PARCOURS INTÉGRÉ DE FORMATION DES ANIMATEURS DE RENCONTRES RESTAURATIVES

SUITE À LA SIGNATURE DE LA CONVENTION ENTRE L'IFJR, L'ENAP ET FRANCE VICTIMES - 90 HEURES DE FORMATION

Parcours réservé aux animateurs de rencontres restauratives. La formation des membres bénévoles de la communauté est spécifique et ne nécessite pas d'avoir suivi le module 1.





III • UNE OUVERTURE PERMANENTE VERS LES AUTRES POUR ÊTRE MEILLEUR ENSEMBLE

1 • DES PARTENARIATS POUR COMPLÉTER LES INTERVENTIONS

Cybermalveillance

nouveau



CYBERMALVEILLANCE.GOUV.FR
Assistance et prévention du risque numérique

En 2017, le Groupement d'intérêt public ACYMA a ouvert au niveau national sa plateforme « cybermalveillance.gouv.fr », dispositif d'assistance aux victimes de cybermalveillance. France Victimes a rapidement intégré le Collège des Utilisateurs. Particuliers, entreprises (PME et TPE) et collectivités territoriales ne disposent pas ou peu de compétences et de ressources en sécurité numérique. L'actualité récente a montré que ces acteurs sont vulnérables face aux attaques informatiques : vol de données personnelles ou clients, dysfonctionnement voire interruption d'activité... Les conséquences peuvent être graves allant jusqu'à la fermeture d'entreprises et des préjudices pour les personnes physiques. « cybermalveillance.gouv.fr » est un guichet unique permettant la mise en relation des victimes avec des prestataires spécialisés et de proximité, présents sur l'ensemble du territoire national.

La plateforme « cybermalveillance.gouv.fr » a également les missions suivantes :

- informer et sensibiliser les internautes à la sécurité du numérique,
- favoriser la création d'un observatoire du risque numérique permettant d'analyser l'évolution de la cyber-menace et des réponses apportées. ■

L'APF France Handicap

nouveau

Fin 2017, France Victimes a signé une convention de partenariat avec l'APF, qui affirme la reconnaissance réciproque et la volonté de travailler ensemble à une meilleure prise en charge globale et efficiente des victimes en situation de handicap.



3 axes forts :

- **Le renforcement des liens au niveau local**

Les deux associations, disposant de structures réparties sur tout le territoire, s'engagent à mettre en œuvre toute action ou projet utile au renforcement des liens entre les acteurs locaux, aux fins d'optimiser la prise en charge et le suivi des victimes.

- **La mise en place des saisines réciproques pour améliorer la prise en charge globale des victimes**

L'APF peut par l'intermédiaire de la Fédération, solliciter les associations pour un accompagnement juridique, social et psychologique des victimes. Cette prise en charge peut ainsi concerner des victimes en situation de handicap (ex. : violence entre usagers d'un établissement d'accueil, infractions commises sur une personne dont l'établissement aura eu connaissance) ; des professionnels des établissements d'accueil, victimes de la part d'un des usagers. Réciproquement, France Victimes peut faire appel à l'APF et à son réseau, afin d'accompagner les victimes de façon adaptée (ex. : services d'accompagnement médicosocial pour adulte handicapé).

- **Des formations réciproques**

Les deux structures, organismes de formation, souhaitent partager leur expertise notamment en facilitant l'accès de leurs formations respectives et développer la création de modules spécifiques, notamment en régions. ■

Les jeunes avocats (FNUJA) et France Victimes

nouveau

En avril 2017, France Victimes et la Fédération Nationale des Unions de Jeunes Avocats (FNUJA) ont signé une convention de partenariat.



La FNUJA rassemble les Unions de Jeunes Avocats et coordonne leurs actions, définit et promeut les mesures nécessaires à la protection de la personne, de ses libertés et au respect des droits de la défense et recherche les moyens de perfectionner la vie juridique et l'administration de la justice. ■

La Licra : 2 ans de partenariat

France Victimes et la Ligue Internationale Contre le Racisme et l'Antisémitisme, affirment leur reconnaissance réciproque et leur volonté de travailler ensemble sur tout sujet relatif au droit des victimes d'actes racistes, antisémites ou de discriminations à caractère raciste. Sur proposition du ministère de la Justice, 6 sites pilotes ont été désignés pour expérimenter les objectifs fixés par la convention (mise en place de formations à destination des professionnels, prise en charge psychologique des victimes).

En 2017, le Pôle d'aide aux victimes de la Licra a adressé 7 saisines à France Victimes pour proposer un soutien psychologique aux victimes. Cela représentait, pour 86 %, des faits d'atteintes aux personnes. 7 entretiens psychologiques et 1 juridique ont été menés par 6 associations auprès de 6 victimes.

2 conventions locales ont été signées en 2017 et déclinent la convention nationale : en Dordogne entre l'ADAVIP 24 (Périgueux) et la Licra Périgueux ; et en Loire-Atlantique entre l'ADAVI 44 (Nantes) et la Licra 44. ■

Commission maltraitance : 5 ans de partenariat

La Fédération a poursuivi en 2017 les travaux engagés auprès de la mission sur les maltraitements financiers envers les personnes âgées présidée par Alain KOSKAS, président de la Fédération Internationale des Associations de Personnes Âgées (FIAPA) et de la Fédération 3977.

France Victimes a contribué au rapport commandé par Pascale BOISTARD, ancienne secrétaire d'État chargée des personnes âgées et de l'autonomie, qui sera rendu en 2018. ■

ANISCG : 6 ans de partenariat

Les échanges et rencontres avec l'ANISCG (Association Nationale d'Intervention Sociale en Commissariat et Gendarmerie) ont permis de renforcer nos actions communes à destination des victimes. France Victimes a participé à leur assemblée générale. ■

Collectif TeSS : 5 ans de partenariat

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

Chaque année Le Collectif TeSS organise la Journée des écoutants et de la téléphonie sociale et en santé, formation spécifique au métier d'écoutant. En 2017, cette journée a réuni une centaine d'écoutants sur le thème « le travail social aujourd'hui : quels impacts pour la téléphonie sociale et en santé ? ». ■

France Victimes membre de la communauté Portalis

Mis en ligne le 12 mai 2016, justice.fr est le portail informatif du justiciable. Première étape d'un guichet numérique unique, il vise à centraliser toutes les informations utiles au parcours de ce dernier dans ses interactions avec l'institution judiciaire. En 2017, la Fédération, en qualité de représentant des usagers, a participé à 3 regroupements de la communauté Portalis. ■

Les Assises nationales de France Victimes en 2017

Les violences au travail, thème des 31^{es} Assises nationales de l'aide aux victimes, se sont déroulées en Drôme, organisées par Remaid-France Victimes 26.

En Drôme-Ardèche, les acteurs et préventeurs locaux, services de santé au travail, pouvoirs publics et l'association locale, appuyés et soutenus par le corps médical ont décidé de constituer un réseau de professionnels pour améliorer la prévention et le traitement de ces risques dans le fil des orientations du 3^e Plan Santé au travail 2016/2020. Le fruit de leur réflexion et de leurs expériences a été proposé aux 300 participants, qui ont pu échanger autour de cette question cruciale, qui constitue une problématique de société susceptible de concerner tous les secteurs d'activité et toutes les catégories d'emploi. Il s'agit plus largement d'un domaine complexe dont la Fédération France Victimes souhaitait souligner l'intérêt pour l'ensemble de son Réseau associatif et pour tous les acteurs de l'aide aux victimes de violences au travail afin d'améliorer les collaborations et les prises en charge coordonnées des personnes victimes. ■



2 • UN RÔLE PHARE SUR LA SCÈNE EUROPÉENNE ET INTERNATIONALE

En 2017, France Victimes s'est investie sur l'activité européenne d'aide aux victimes à 3 niveaux, afin de mettre en lumière son expertise en ce domaine :

Participation à des projets européens

France Victimes a contribué à une étude sur les besoins des victimes d'actes de terrorisme : « *How can the EU and Member States better help the victims of terrorism ?* ». L'objectif était d'examiner la législation en matière de terrorisme dans différents pays de l'UE et d'analyser les évolutions intervenues, en particulier depuis les attentats du 13 novembre 2015.

Par ailleurs, la Fédération a aussi apporté son expertise à *How Victim Support Network Works*, projet géré par Victim Support Europe en Serbie, en coopération avec la Banque mondiale et le gouvernement serbe.

Deux rapports étaient attendus : le 1^{er} sur la structure organisationnelle de la Fédération, et le second sur le financement du Réseau associatif.

Ces deux travaux, avec ceux similaires réalisés pour la Finlande et l'Angleterre, ont servi d'exemples de pratiques européennes inspirantes afin que la Serbie développe ses propres services pour les victimes. France Victimes a présenté ces rapports à Belgrade en septembre 2017, en présence notamment de la ministre de la Justice serbe. ■

Représentation institutionnelle

France Victimes est intervenue auprès de nombreux professionnels afin de partager son expertise en matière de terrorisme, au séminaire du réseau européen des droits des victimes (ENVR), au Symposium sur les victimes de terrorisme qui s'est tenu à Dublin en partenariat avec Victim Support Europe, mais aussi devant l'Ambassade de Grande Bretagne, ou lors d'invitations officielles comme à l'Ambassade des États-Unis en juin.

En 2017 et comme chaque année, France Victimes participe à des regroupements internationaux favorisant l'échange entre les structures d'aide aux victimes et visant à renforcer la coopération entre les différents acteurs :



=> séminaire à Madrid organisé par l'Association des victimes du terrorisme espagnole (AVT) en juin 2017 portant sur l'assistance spécifique et l'aide aux victimes du terrorisme en Europe, avec la participation de représentants des associations, des institutions internationales et des professionnels spécialistes de l'aide aux victimes du terrorisme.

=> séminaire organisé par VSE à Bruxelles en novembre 2017, sur l'accompagnement des victimes de terrorisme, formation consacrée aux réponses à apporter dans l'urgence et aux besoins spécifiques des victimes. ■

Accueil de délégations étrangères

Cette année encore, France Victimes a multiplié les rencontres avec des partenaires étrangers :

- Au lendemain de la conférence internationale sur l'aide aux victimes, CIVIC Paris, la Fédération a accueilli, avec VSE, des personnalités françaises, kenyanes et aussi nord-américaines au nombre desquelles la Présidente de Voices, association des victimes du 11-Septembre et l'Ombudsman canadienne.

- 6 délégations ont été accueillies à France Victimes : des policiers berlinois venus échanger sur la coopération des associations d'aide aux victimes françaises avec la police ; des représentants spécialisés dans les droits de l'homme du ministère coréen de la Justice souhaitaient identifier les ressources publiques et privées d'aide aux victimes ; des magistrats tunisiens ont découvert les activités de France Victimes et de son réseau ; à la demande de l'Ambassade du Canada en France, une parlementaire canadienne est venue échanger sur notre système français d'aide aux victimes ; une délégation de magistrats chinois de la province du Shaanxi, et en octobre 2017, 7 associations d'aide aux victimes européennes (Croatie, Italie, Malte, Hongrie, Belgique, Roumanie et Espagne), accompagnées de 2 représentants de Victim Support Europe. ■



www.france-victimes.fr



L'action fédérale d'aide aux victimes



I • L'AIDE PAR LE NUMÉRO NATIONAL D'AIDE AUX VICTIMES

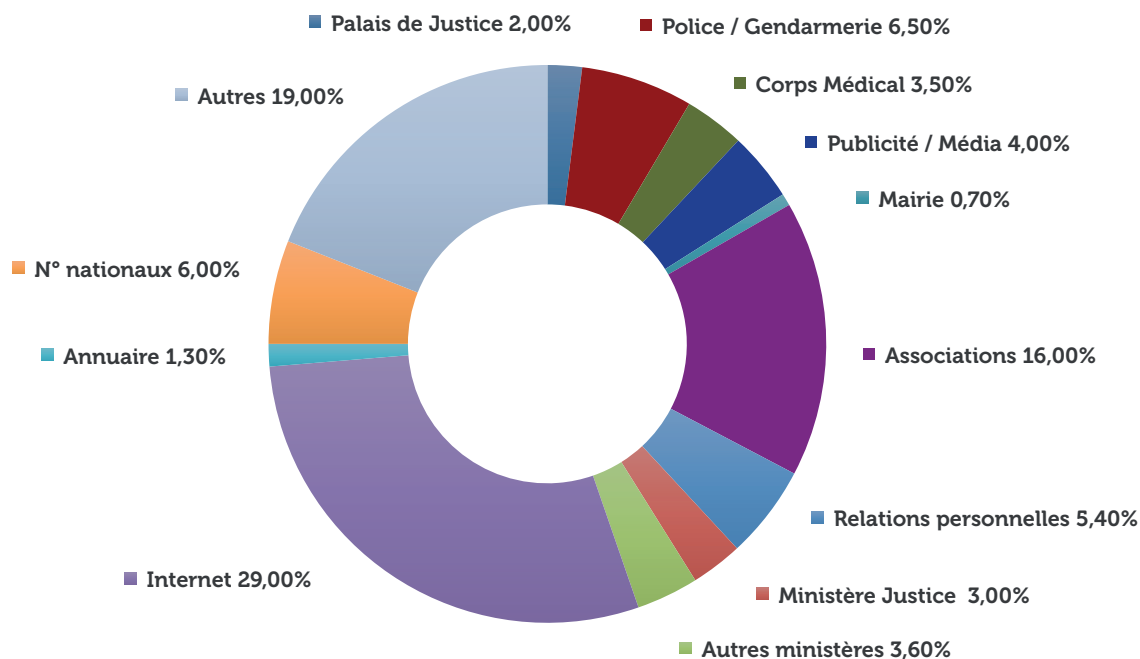
1 • LE NUMÉRO 08VICTIMES

Le 08VICTIMES offre aux victimes un espace d'écoute anonyme et confidentiel, qui vise à libérer la parole et évaluer les besoins et les difficultés rencontrées. Il propose une orientation personnalisée vers les services localement compétents (associations d'aide aux victimes, associations spécialisées, organismes publics, etc.).

C'est avec fierté que la Fédération s'est vue notifier fin 2017, pour 4 ans, l'attribution du marché public du numéro d'assistance téléphonique à destination des victimes, actant par là même le passage au 116006, numéro européen harmonisé d'aide aux victimes, après de nombreuses réunions de négociation dans l'année. Ce passage sera effectif en 2018.

Le flux d'appels est en baisse constante depuis 2012 (25 946 sollicitations), date de la dernière grande campagne de communication par le ministère de la Justice.

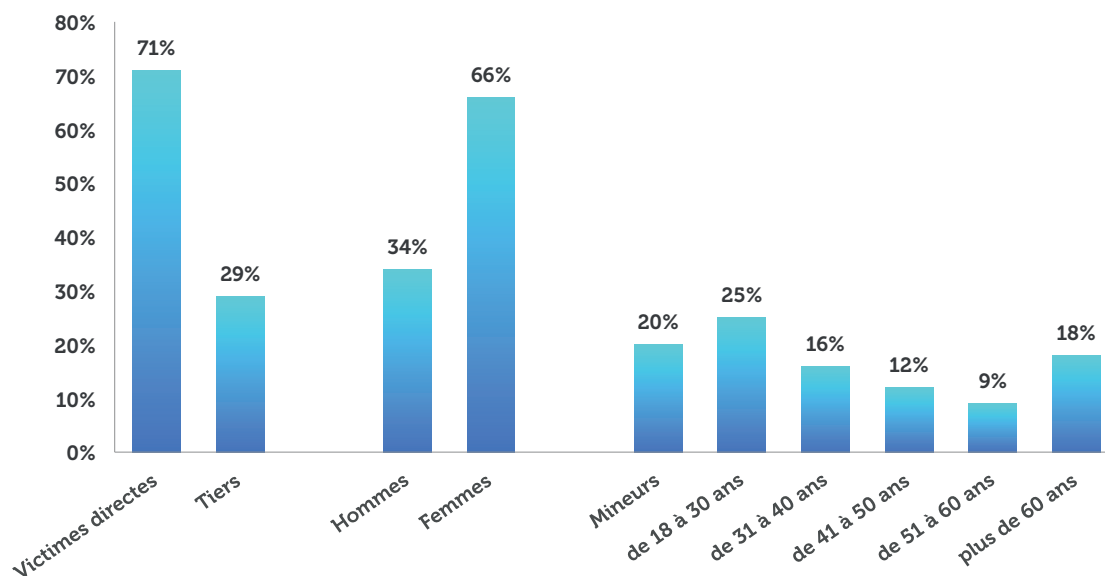
**18 269 appels reçus en 2017,
dont 3 080 sur la messagerie interactive**



Les entretiens ont lieu majoritairement avec les victimes directes.
Lorsqu'il s'agit d'un tiers, 69 % des appelants font partie de la famille de la victime, de l'entourage amical ou sont des professionnels.



Profil des appelants du 08VICTIMES



La tranche d'âge 18-30 ans est majoritaire.
Les infractions concernant les mineurs victimes sont des agressions sexuelles dans 45 % des cas et des violences volontaires dans 24,5 %.

Atteintes aux personnes 68,5 %

Atteintes aux biens 20 %

Accidents de la circulation 4,5 %

Autres infractions 5 %

Infraction non déclarée 2 %

16,3 % des appels concernent des infractions répétées.

41,5 % sont des violences volontaires dont 56,3 % de violences conjugales.

Atteintes aux personnes

Meurtres, assassinats	10,5 %
Viols et autres agressions sexuelles	19 %
Violences volontaires	32,5 %
dont violences conjugales	33 %
Homicides ou blessures involontaires	2 %
Abandons de famille	0,3 %
Non-présentations d'enfants	0,8 %
Harcèlement moral au travail	3,2 %
Accidents ou erreurs médicales	2,8 %
Menaces, injures	8,7 %
Autres	20,2 %

Atteintes aux biens

Vol simple	12,6 %
Vol aggravé	23,1 %
Destruction, dégradation	11,5 %
Abus de confiance, escroquerie	47,7 %
Utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement	1 %
Autres	4,1 %



Le délai entre l'infraction et l'appel est en majorité de 1 à 3 mois (62 %), même si on enregistre une augmentation de 3 % du délai de plus d'1 an (21 %).

90 % des appels ont donné lieu à une mise en relation avec une association d'aide aux victimes locale pour une prise en charge personnalisée. Sur la totalité des appels traités, 25 % ont donné lieu à une orientation vers une structure partenaire du 08VICTIMES.

Le 08VICTIMES peut aussi, en effet, orienter vers un de ses partenaires signataires d'une charte d'engagement (associations spécialisées, organismes publics, fédérations ou encore d'autres numéros nationaux), en complément d'une orientation vers une association d'aide aux victimes, ou lorsque la situation n'entre pas dans son champ de compétences. ■

2 • LES AUTRES MODES DE PRISE DE CONTACT

Que ce soit par un message posté sur la page Facebook (56 %), l'adresse 08victimes@france-victimes.fr (41 %), par voie postale ou via l'application Aidez-moi !, ce sont 1287 personnes qui ont fait l'objet d'échanges écrits avec la Plateforme Téléphonique d'Aide aux Victimes.

La très grande majorité (78 %) concernait des victimes ou des proches de victimes d'infraction pénale, mis en relation avec l'association France Victimes locale. 24 % ont été orientés vers des partenaires.

Au total, l'activité courriers/emails de la plate-forme a donné lieu à 1499 envois. ■

II • L'AIDE AUX VICTIMES D'ÉVÉNEMENTS COLLECTIFS

1 • LA PLATEFORME TÉLÉPHONIQUE POUR LES ÉVÉNEMENTS COLLECTIFS

La PFTAV est la disposition de toutes les personnes qui s'estiment victimes. Elle est évidemment mobilisée dans le cadre d'événements collectifs pour lesquels le 08VICTIMES est diffusé ou mis à disposition pour prendre contact de manière proactive avec un grand nombre de victimes concernées. Ces appels « sortants » ont pour objectifs d'apporter une écoute, de recenser les besoins, de transmettre les informations officielles et de proposer un accompagnement par les associations d'aide aux victimes.

En 2017, la PFTAV est ainsi intervenue pour de nombreux événements collectifs :
Fusillade en Floride 06/01, Attaque Louvre 03/02, Attaque Orly 18/03, Attaque et attentats à Londres 22/03, 03/06 et dans le métro le 15/09, Attentat Stockholm 07/04, Fusillade Champs-Élysées 20/04, mais aussi l'attentat de Barcelone le 18 août, qui a impacté une grande communauté française, avec plus de 200 appels, et l'ouragan IRMA (06/09).
De plus, le 08VICTIMES a été mobilisé pour 2 accidents, en Nouvelle-Zélande en juin (accident de la circulation) et au Stade d'Amiens fin septembre.

Enfin, la problématique de la nouvelle formule du médicament Lévothyrox a suscité plus d'une centaine d'appels.

Cette année encore, la PFTAV a continué de recevoir des appels concernant des événements plus anciens : l'escroquerie des 5000 Véhicules gravement endommagés ; des victimes des prothèses PIP ; des victimes des attaques terroristes du 13 novembre 2015 à Paris et celles de l'attentat de Nice du 14 juillet 2016. ■

*Hommage à Xavier Jugelé, tué le 20 avril 2017
lors d'une attaque terroriste visant un car de police
sur les Champs Élysées.*





2 • LA FÉDÉRATION AUX CÔTÉS DES VICTIMES D'ATTENTATS

En complémentarité des associations, la Fédération exerce elle aussi une véritable action à l'égard des victimes, et plus particulièrement encore pour les victimes d'attentats et autres événements collectifs. L'instruction interministérielle de la prise en charge des victimes d'actes de terrorisme, dont la dernière version date du 10 novembre 2017, mentionne la présence notamment des associations d'aide aux victimes en Cellule interministérielle d'aide aux victimes (CIAV) lorsqu'un tel dispositif est activé : concrètement, l'équipe de la Fédération assure cette mission, renforcée par les collègues d'Île-de-France lorsque cela s'avère nécessaire. ■

Un rôle de coordination des associations adhérentes

La Fédération assure une coordination pour donner les moyens aux associations d'assurer un accompagnement de proximité efficient à l'égard des victimes, par le biais d'échanges réguliers, de transmissions d'informations...

En 2017, la Fédération a été amenée à assurer cette mission à plusieurs reprises :

• Attentat d'Istanbul du 1^{er} janvier 2017

Cet attentat survenu dans une discothèque, a fait une victime française décédée et 11 autres blessées ; 9 associations du Réseau France Victimes ont été mobilisées.

La Fédération a immédiatement été en contact avec les autorités judiciaires et le ministère de l'Europe et des Affaires Étrangères (MEAE), afin d'organiser, avec les associations locales, les conditions de prises en charge des victimes à leur retour en France.

• Attentat de Londres du 3 juin 2017

Le Réseau France Victimes a été immédiatement mobilisé ; le bilan des victimes est de 8 personnes décédées et 48 blessées, dont 3 Français décédés et 8 Français blessés. 19 associations France Victimes ont été saisies. Les premiers contacts avec les victimes et/ou leurs proches ont été assurés par le Centre De Crise et de Soutien (CDCS) du MEAE relayant les informations au ministère de la Justice (SADJAV - Service de l'Accès au Droit, à la Justice et à l'Aide aux Victimes),

qui a saisi France Victimes pour la prise en charge des familles endeuillées et des blessés physiques ou psychiques.

Mode opératoire retenu pour France Victimes :

- Appel du 08Victimes dans un 1^{er} temps, notamment pour relever l'ensemble des informations nécessaires à l'intervention des associations locales et en favorisant l'introduction de leur action.
- Pour une famille endeuillée, un représentant de France Victimes a assuré son accueil en gare, pour présenter le réseau aux proches, et assurer une fluidité maximale dans le relais avec le CDCS.
- Pour les victimes françaises résidant à Londres, un contact systématique a été réalisé par le 08Victimes, et un relai assuré vers l'aide aux victimes anglaise : Victim Support UK (Londres).

• Attentats de Catalogne du 17 août 2017

On dénombre 37 victimes françaises blessées et près de 550 victimes impliquées directement ou indirectement ; 78 associations ont été concernées, notamment les référents départementaux Terrorisme.

La Fédération a été mobilisée le soir même à la cellule de crise activée par le Centre de Crise et de Soutien du MEAE du fait du nombre important de Français touché. En parallèle, la prise en charge locale au Consulat de France a été renforcée par le déplacement d'agents du CDCS à Barcelone, des CUMP françaises, de la Vice-Présidente de France Victimes et de la FENVAC. Sur place, la Vice-Présidente de France Victimes a eu un rôle de représentation du réseau d'aide aux victimes et a assuré les premières prises en charge des victimes.

La période de crise a cessé le 25 août, notamment avec la « bascule » du numéro de la cellule de crise vers le 08Victimes. Cette fin de phase d'urgence a, de nouveau, nécessité une mobilisation et une action accrues de France Victimes et de son réseau :

- Renfort de la plateforme téléphonique du 08Victimes, avec les AAV d'Île-de-France.
- Envoi de 250 courriers par France victimes aux victimes blessées et impliquées sur la base des premières listes transmises par le CDCS et le SADJAV, avec le contact de l'association la plus proche de leur domicile.
- Lors de la bascule le 25 août, un mail a également été adressé à ces victimes afin de les informer de ce changement de dispositif, de leur transmettre les coordonnées du 08Victimes et de les informer qu'un courrier leur avait été adressé quelques jours auparavant par la Fédération.



Comité Interministériel de Suivi des Victimes des attentats de Catalogne le 21 septembre :

- **Un point positif parmi d'autres** : la bascule de la réponse téléphonique du CDCS à la plateforme 08VICTIMES s'est déroulée dans de bonnes conditions (communiqué de presse, réunion préparatoire permettant une meilleure fluidité lors de la bascule).
- **Les axes à travailler** : besoin impérieux d'une meilleure articulation entre associations France Victimes et associations de victimes, les démarches à l'égard des victimes étant démultipliées, source de confusions pour les victimes et leurs proches.

Ces constats ont donné lieu à un retour d'expérience (RETEX) mis en place par la DIAV (Délégue Interministérielle à l'Aide aux Victimes) notamment pour les attentats à l'étranger. ■

Un rôle de mobilisation et de soutien technique

Ce rôle appartient à la Fédération, lorsque peu d'associations sont mobilisées pour un même événement. Ce fut le cas pour 7 autres attentats survenus courant 2017. ■

Un rôle mixte de soutien technique et institutionnel pour l'attentat de Londres du 22 mars 2017

Un groupe de lycéens originaires de Concarneau (29) se trouvait sur le pont de Westminster au moment où le

terroriste a foncé dans la foule avec sa voiture : 3 d'entre eux ont été blessés (hospitalisés sur place). Ils faisaient partie d'un groupe de 56 élèves et 3 accompagnateurs présents sur place (36 autres élèves étant ailleurs avec 2 autres accompagnateurs).

L'association France Victimes de Quimper, AGORA JUSTICE, a immédiatement été réquisitionnée par le procureur de la République et la Fédération.

Lors du retour des élèves en Bretagne par avion, l'association était aussi sur place pour les accueillir avec la ministre de l'Éducation Nationale et la SEAV. L'action d'Agora Justice a été largement prédominante sur le long terme, mais 3 autres AAV ont en plus été appelées à intervenir pour 4 victimes françaises de leur territoire.

Le dispositif local de prise en charge des victimes sur le long terme a été rapidement déployé, une réunion du Comité Local de Suivi des Victimes du Finistère s'étant déroulé deux jours après : l'AAV de Quimper y était bien entendu présente, ainsi que celle de Brest, et la Fédération France Victimes a elle aussi participé à cette réunion, à la demande de ses collègues, eu égard à son expertise dans ce type de situations.

Le Préfet a, à cette occasion, décidé de l'ouverture d'un espace d'information et d'accompagnement (EIA) à Quimper, animé par Agora Justice, actif jusque mi-mai. Par la suite, l'accompagnement a perduré dans les locaux de l'association. ■

11 ATTENTATS 2017 SURVENUS EN FRANCE OU À L'ÉTRANGER ET INCLUANT DES VICTIMES FRANÇAISES

ATTENTAT	DATE	NOMBRE DE VICTIMES FRANÇAISES						NOMBRE D'ASSO FV SAISIÉS	NOMBRE D'APPELS 08Victimes
		DÉCÉDÉES	BLESSÉES	CHOQUÉES	PROCHES DE VICTIMES	CHOQUÉES (non recensées LUV)	TOTAL		
ISTANBUL	1 ^{er} janvier	1	4	5	6	2	18	9	-
LONDRES	22 mars	/	3	10	-	84	97	4	3
ORLY (FRANCE)	18 mars	/	1	12	-	6	19	8	5
CHAMPS ÉLYSÉES	20 avril	1	3	-	3	8	15	4	13
MANCHESTER	22 mai	/	-	-	-	2	2	1	0
LONDRES	3 juin	3	8	-	46	29	86	19	29
BOGOTA	17 juin	1	1	-	2	-	4	1	-
MALI	18 juin	1	1	7	17	6	33	7	-
OUAGADOUGOU	13 août	1	-	-	2	-	3	2	-
CATALOGNE	17 août	-	5	6	17	542	570	78	203
MARSEILLE	1 ^{er} octobre	2	-	-	12	58	72	18	37



Dispositifs Fondation de France pour les attentats de Paris (nov. 2015) et de Nice (juillet 2016)

Depuis 2016, eu égard à son rayonnement national et à sa large implication dans la prise en charge des victimes d'actes de terrorisme, la Fondation de France a sollicité France Victimes pour repérer, avec l'aide de l'ensemble des associations du réseau, les personnes en situation de vulnérabilité particulière (psychologique, financière, sociale...) et pour lesquelles une demande de soutien financier pourrait être effectuée grâce aux dons collectés suite aux attentats du 13 novembre et du 14 juillet.

En février 2017, la Fondation de France (FDF) a organisé un séminaire « Ensemble face au terrorisme » auquel France Victimes a participé et qui a permis de récolter 2,2 millions d'euros répartis en 2/3 pour l'aide aux victimes, 1/3 pour des actions de prévention. En amont de ce rendez-vous, les bénéficiaires avaient été consultés sur la qualité de ces dons.

***Pour les victimes, l'octroi de ce don
de la Fondation de France est avant tout
un réconfort moral,
une forme de reconnaissance.***

Pour l'année 2017, 113 demandes ont été transmises par France Victimes, après instruction, à la Fondation de France :

- 21 dossiers pour les attentats du 13 novembre, dont 50 % présentés par Paris Aide aux Victimes.
- 84 dossiers pour l'attentat de Nice, dont 62 % par l'association Montjoye à l'EIA.

Désormais, seules les victimes de l'attentat de Nice peuvent solliciter une demande de soutien financier auprès de la Fondation de France. En effet, les dons récoltés en faveur des victimes des attentats du 13 novembre ont été épuisés au cours de l'été 2017 ; le dispositif a donc pris fin pour cet attentat.

Au total, entre janvier 2016 et juillet 2017, 68 demandes de soutien financier ont été adressées à la Fondation de France pour les victimes des attentats du 13 novembre. 111 personnes ont pu ainsi bénéficier d'une aide ponctuelle pour un montant de 168 592 €. ■

3 • LA FÉDÉRATION AUX CÔTÉS DES VICTIMES DES AUTRES ÉVÉNEMENTS COLLECTIFS

La multiplication malheureuse des attentats et l'activation des dispositifs étatiques d'urgence et de long terme amènent à une intervention interministérielle toujours plus efficace, qui tend d'ailleurs à être calquée pour les situations d'accidents collectifs.

Un accident de la circulation en Nouvelle-Zélande

Survenu le 17 juin 2017, il impliquait 5 jeunes Français : 3 sont décédés, les deux autres ont été gravement blessés. La Fédération a mobilisé immédiatement 5 AAV de son réseau, pour leur apporter aide et soutien de proximité. Rapatriements, procédure pénale locale, procès, tels étaient les principaux questionnements des victimes à l'égard de leurs référents associatifs locaux.

L'extranéité du lieu de commission de l'accident a largement complexifié l'obtention d'informations et les délais de réponse pour les familles, ce qui ne facilite pas le travail d'accompagnement pour les associations, malgré le rôle primordial des autorités consulaires.

En cas d'accidents collectifs survenant à l'étranger et impliquant des victimes françaises, les acteurs mobilisés ne sont évidemment pas les mêmes, et, dans ces circonstances, une coordination entre le Centre de crise et de soutien du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères, le ministère de la Justice et France Victimes est alors fondamentale pour assurer la meilleure prise en charge des victimes. ■

L'effondrement de la tribune du stade d'Amiens

Survenu le 30 septembre, il a occasionné de nombreuses victimes blessées. La gestion de cet accident a été principalement locale. De plus, la Fédération est intervenue dans son rôle de coordination et de mobilisation de 7 associations du Réseau au total. ■

L'accident de Millas (66)

Suite à cet accident survenu le 14 décembre entre un TER et un bus scolaire, 6 enfants sont décédés et de nombreux autres ont été blessés.



L'association locale France Victimes 66 a été mobilisée très rapidement, et a travaillé de concert avec la CUMP à l'hôpital pour la prise en charge des victimes et de leurs familles, en renfort avec les AAV avoisinantes.

Selon les préconisations du guide méthodologique sur la prise en charge des victimes d'accidents collectifs, un coordonnateur national a été nommé par le gouvernement, chargé de mettre en place un accompagnement des victimes et de leurs familles dans la durée, de les informer et d'assurer le lien entre les différents intervenants.

Plusieurs décisions du CLAV (Comité Local d'Aide aux Victimes) des Pyrénées Orientales ont été actées afin de garantir l'accueil et l'information des familles :

- À l'instar des préconisations en matière d'attentat, un lieu unique d'accueil des victimes de l'accident a été ouvert, dans la commune de résidence de la majorité d'entre elles : France Victimes y a assuré une présence permanente, avec les autres partenaires.
- Une réunion d'information des familles a été organisée la semaine suivant l'accident par le procureur de la République de Marseille (Pôle Accidents Collectifs saisi de l'enquête). Le coordonnateur ainsi que les associations (France Victimes 66 et Fenvac) ont chacun présenté leurs missions.
- Le coordonnateur a initié des réunions davantage techniques (en termes d'accès aux droits notamment) pour fluidifier les relations entre professionnels et ainsi améliorer les réponses et les prises en charge des victimes et de leurs familles.

France Victimes 66 a participé à chacune de ces rencontres, véritablement identifiée comme l'acteur opérationnel associatif local dans l'accompagnement, l'information et le suivi des victimes et de leurs familles.

Cette large mobilisation perdurera au cours de l'année 2018.

S'agissant de la Fédération, outre le soutien technique qu'elle a apporté à son adhérente, elle a été associée aux réunions institutionnelles et a assuré les échanges avec les partenaires au niveau national. ■

4 • LES AUTRES FORMES D'AIDE DE LA FÉDÉRATION SUR DES ÉVÉNEMENTS COLLECTIFS

Une aide sur le long terme...

Accompagner les victimes sur le long terme est fondamental pour les victimes ou leurs proches et fait partie depuis toujours de la philosophie d'action de France Victimes et ceci en termes de bienveillance, de restauration de la personne, mais aussi de mémoire. Plus encore, une proactivité régulière est demandée aux associations à l'égard des victimes de leur territoire sur les événements collectifs de ces dernières années : attentats, accidents collectifs (on pensera en particulier aux victimes de la catastrophe Egyptair). ■

Participations aux hommages

La mobilisation du Réseau peut être importante, comme ce fut le cas le 14 juillet 2017 pour la première date anniversaire de l'attentat à Nice.

En 2017, France Victimes a participé à plusieurs hommages rendus aux victimes parmi lesquels :

- Aux victimes de la catastrophe de Brétigny-sur-Orge en juillet 2017
- Aux victimes de l'attentat de Nice en juillet 2017
- Aux victimes des attentats de Paris en novembre 2017
- Aux victimes de l'accident d'Eckwersheim en novembre 2017
- Aux victimes de l'attentat du Stade de France
- Aux victimes de l'attentat du Caire
- Aux victimes de tous les actes terroristes le 19 septembre 2017





HOMMAGE À NICE - 14 JUILLET 2017

À l'occasion de l'Hommage rendu à Nice pour le premier anniversaire de l'attentat perpétré le 14 juillet 2016, le Réseau France Victimes a été sollicité pour mettre en place un dispositif complet d'accompagnement des victimes.

L'association niçoise Montjoye et l'EIA (Espace d'Information et d'Accompagnement) en particulier, ont été pleinement associés à cette préparation, pendant de nombreuses semaines, et des équipes de France Victimes et des associations PACA - Nice, Grasse, Marseille, Aix-en-Provence et Toulon (près de 30 professionnels au total) - ont été intégrées, positionnées de façon à être disponibles non seulement au plus près de la cérémonie, mais également au sein des « espaces repos / restauration familles », à proximité des différents lieux des manifestations : hommage participatif et cérémonie interreligieuse le matin, hommage municipal et défilé du 14 juillet l'après-midi, concert et lâcher de ballons le soir.

Le travail de soutien de l'ensemble de ces professionnels, leur dévouement et leur engagement, ont été appréciés et félicités tant par les autorités locales et nationales que par les victimes elles-mêmes. Cette action est le fruit d'un travail important de collaboration et de mutualisation pour notre Réseau, ce fut aussi la première occasion de porter la chasuble floquée France Victimes, outil unanimement reconnu comme utile et nécessaire par les équipes. ■

Un acteur à part entière des comités de suivi des victimes

La Fédération a participé en début d'année à la finalisation et à la signature de l'accord-cadre d'indemnisation des victimes de l'incendie du Cuba Libre survenu à Rouen le 6 août 2016, organisant le cadre et les modalités d'indemnisation amiable proposées aux victimes et/ou aux familles de victimes.

La même démarche de la Fédération est à noter concernant l'accident ferroviaire d'Eckwersheim du 14 novembre 2015 : France victimes participe aux comités de suivis, sous l'égide

du Parquet de Paris. De plus, en mai, la Fédération a assisté à la présentation préalable aux victimes et à leurs familles des conclusions du rapport du BEA-TT (Bureau Enquêtes Accidents de Transports Terrestres) : rencontre très attendue par les familles qui constitue une étape fondamentale dans leur parcours, il était important pour la Fédération d'être mobilisée à leurs côtés dans le cadre de la mission de suivi au long terme, mais également parce que France Victimes est signataire du protocole de suivi de l'indemnisation des victimes de cette catastrophe. ■

Une représentation du Réseau professionnel et généraliste d'aide aux victimes

Des réunions des juges d'instruction désignés dans le dossier de l'attentat de Nice se sont tenues en juin à Nice et en juillet à Paris : eu égard au nombre important de parties civiles, dans le cadre de son rôle de coordination, la Fédération a été associée aux réunions préparatoires destinées avant tout à l'anticipation des modalités organisationnelles et logistiques de ces réunions (prises en charge des frais pour les parties civiles...) et a relayé l'ensemble des informations utiles aux AAV concernées, afin qu'elles puissent apporter toute l'aide et les renseignements nécessaires aux victimes sur ces aspects. Tel fut également le cas pour les secondes réunions des juges d'instruction désignés dans le cadre des attentats du 13 novembre, qui ont eu lieu en octobre 2017 à Paris. ■

EN MATIÈRE DE SUIVI DES VICTIMES D'ÉVÉNEMENTS COLLECTIFS

Plusieurs schémas opérationnels : comités de suivis dans certaines situations, mais pas dans toutes, avec à leur tête des personnalités tantôt extérieures, tantôt issues d'un ministère... Un mode opératoire différant aussi en termes d'indemnisation, avec l'intervention proactive du FGTI en cas d'attentats, des protocoles amiables proposés aux victimes de certains accidents collectifs, mais pas tous...

Malgré tout, on voit globalement émerger les Comités Locaux d'Aide aux Victimes comme entité-pilotes de mise en œuvre de la politique publique d'aide aux victimes au niveau local, en vue d'harmoniser un maximum les modalités organisationnelles et de prises en charge de ces victimes. ■



III • L'AIDE À DES PUBLICS DÉDIÉS

1 • PHILOSOPHIE DU CONVENTIONNEMENT

Si toute victime d'une infraction pénale doit pouvoir accéder aux services d'une association d'aide aux victimes, le Réseau France Victimes ne peut pas compter que sur sa notoriété.

Ainsi, cet accès peut être facilité, encadré et garanti par la signature de partenariats nationaux, pour toucher le plus grand nombre de personnes : salarié ou agent d'un ministère victime dans le cadre de son travail, client d'une entreprise, le sociétaire d'une assurance, ou encore une victime en milieu scolaire.

Plusieurs ministères et des entreprises de la grande distribution, de la Banque, des transports... font confiance à France Victimes pour la prise en charge de leurs publics victimes.

Pour assurer la gestion et l'animation de ces conventions, France Victimes s'appuie sur les compétences du Service Animation Réseau, mais aussi de la PFTAV capable de se mettre à disposition dans l'immédiat, étant ouverte 7j/7 de 9h à 21h. Depuis quelques années, un numéro réservé aux conventions a été créé. Certains partenaires, comme la Maif ou la SNCF préfèrent disposer d'un numéro dédié. ■



nouveau

EX-MINEURS DÉPLACÉS DE LA RÉUNION : UN PARTENARIAT AVEC LE MINISTÈRE DES OUTRE-MER

De 1963 à 1981, plus de 2 000 mineurs de la Réunion ont été envoyés dans 65 départements français en voie de repeuplement et notamment dans le département de la Creuse. Ces enfants, présentés comme orphelins ou abandonnés, ont été placés dans des foyers. Le dossier est connu sous le nom des « enfants de la Creuse ». En février 2014, l'Assemblée nationale a voté une résolution mémorielle reconnaissant la « responsabilité morale » de l'État français et a demandé à ce que la connaissance historique de cette affaire soit approfondie et que tout soit mis en œuvre pour permettre aux ex-pupilles de reconstituer leur histoire personnelle.

Le ministère des Outre-Mer a sollicité le Réseau France Victimes dans ce cadre pour mettre en place un dispositif d'accompagnement, de soutien psychologique, ainsi que juridique et administratif pour les ex-mineurs déplacés de La Réunion, leurs proches, près de chez eux et aussi lors de leurs visites à La Réunion pour la consultation de leur dossier personnel.

La convention entre le ministère des Outre-Mer et France Victimes a été signée le 25 avril 2017 pour une prise en charge de ces victimes et de leurs proches par le biais de la plateforme téléphonique de France Victimes et des associations du Réseau.

• **18 personnes prises en charge par France Victimes et 6 associations** (celles de la Côte d'Or, du Loiret, de la Manche, de la Haute-Vienne, du Val de Marne et 13 personnes à La Réunion).

Pour 2 victimes, une double prise en charge a été effectuée, dans un premier temps en métropole par l'association du domicile et dans un second temps, par l'ARAJUFA lors du séjour à la Réunion. Les personnes ont bénéficié d'une prise en charge de la part des associations. ■



2 • LES CONVENTIONS AVEC LES MINISTÈRES

Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères (MEAE) *14 ans de partenariat*

L'objet de la convention est la mise en œuvre de prestations d'accueil, d'écoute, de soutien psychologique, d'information sur les droits et d'accompagnement social en faveur des ressortissants français victimes d'infractions à l'étranger, qu'il s'agisse de violences individuelles, d'atteintes contre les biens et/ou les personnes, d'accidents, d'attentats ou de catastrophes collectives.

- En 2017 : 37 dossiers (- 31 % par rapport à 2016) dont 32 pour des situations individuelles et 5 pour des situations collectives, dont 3 attentats,
- 38 victimes décédées, 4 victimes disparues - 18 victimes blessées (physiques et psychiques),
- 48 associations locales,
- 53 interventions.

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

France Victimes travaille toujours en lien étroit avec le Centre de crise et de soutien du MEAE et le partenariat entre ces deux entités évolue chaque année :

A côté des prises en charge classiques, France Victimes et le MEAE travaillent de concert suite à des événements collectifs impliquant de nombreuses victimes, qu'un dispositif étatique soit activé (CIAV ou cellule de crise) ou non (attentats de Barcelone et ouragan Irma).

Le MEAE sollicite également France Victimes de plus en plus fréquemment pour une présence à l'aéroport lors du rapatriement des victimes blessées ou de corps de victimes décédées. Cette démarche est importante car elle permet une meilleure continuité de services pour les victimes par l'identification du Réseau France Victimes.

Pour la 1^{re} fois en 2017, France Victimes a organisé une formation consacrée à la prise en charge des victimes d'infractions à l'étranger pour 23 stagiaires.

Co-animée par les deux partenaires, ils ont présenté leur rôle et les procédures mises en place à l'étranger suite au décès (ou à une autre infraction) d'un Français, ainsi que le rôle des Consulats et Ambassades ; ainsi que le rôle des juridictions françaises dans les situations où des victimes sont de nationalité française. ■

Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation *10 ans de partenariat*

France Victimes propose un soutien psychologique à la communauté de travail y compris les établissements scolaires du ministère, victimes d'une incivilité, ou d'un événement traumatisant.

- En 2017 : 22 saisines, (- 12,5 % par rapport à 2016),
- 36 % des saisines concernent des établissements technique et supérieur (4 % en 2016),
- 45,5 % des faits non pénaux (suicides, décès « accidentels » et décès « naturels » notamment),
- 61 personnes prises en charge par 18 associations du Réseau dans le cadre de 82 interventions.

Le ministère a mis en place une procédure de signalement des agressions. Son Bureau de l'Action Sociale et Sanitaire (BASS) propose systématiquement à l'établissement à l'origine du signalement, la prise en charge de France Victimes. Pour autant, les agents ne s'en saisissent pas forcément.

Des pistes de réflexion sont en cours, notamment l'élaboration d'une plaquette informative qui serait remise à tous les agents victimes. ■

Ministère de l'Éducation nationale *18 ans de partenariat*

L'objet de la convention est la prise en charge des victimes au sein de la communauté scolaire en partenariat avec les instances et ressources éducatives. Cette convention présente la particularité d'une saisine directe de l'association par un membre de la communauté éducative, sans passer ou plus rarement par le niveau national.

Depuis 2015, des travaux de redynamisation ont été entrepris entre les partenaires : élaboration d'une convention-cadre ; activation des liens locaux au travers des Comités Locaux d'Aide aux Victimes etc., mais les attentats de 2015 et 2016 en France n'ont pas permis de travailler selon le calendrier prévu. France Victimes souhaite finaliser ces projets en 2018.



Interventions en 2017 du 08Victimes

- 113 appels reçus,
- 65 % des appels proviennent des parents d'élèves, pour leurs enfants victimes,
- 91 % des victimes sont des élèves,
- 59 % des appels concernent des élèves auteurs,
- 87,5 % des faits recensés constituent des atteintes aux personnes,
- 33 associations saisies, soit 71 % des orientations vers les associations France Victimes.

Interventions en 2017 des associations d'aide aux victimes

- Le Réseau France Victimes a reçu 80 saisines,
- 65 % des saisines ont pour origine un intervenant extérieur à la communauté éducative,
- 91 % des faits constituent des atteintes aux personnes,
- Dans 96,25 % des cas, les personnes concernées par les saisines sont des élèves,
- 83,75 % des saisines concernent des élèves auteurs,
- Au total 89 personnes sont directement concernées par les faits,
- Au total, 121 personnes, au moins, ont bénéficié de 164 entretiens individuels. ■

Alerte Enlèvement - France Victimes

11 ans de partenariat

Ce dispositif permet d'alerter l'ensemble de la population de l'enlèvement criminel d'un mineur afin de recueillir les témoignages nécessaires à sa recherche. Les partenaires de l'Alerte Enlèvement ont pour mission de diffuser le message d'alerte émis par le procureur de la République lors de l'enlèvement criminel d'un mineur. France Victimes relaie ce message aux associations d'aide aux victimes ainsi qu'à l'ensemble de ses partenaires, qui peuvent à leur tour diffuser l'alerte auprès de leur propre réseau.

L'alerte enlèvement a été déclenchée 2 fois en 2017 en Seine et Marne et dans le Puy de Dôme. Les deux enfants ont été retrouvés sains et saufs. ■

3 • LES CONVENTIONS AVEC LES ENTREPRISES

Carrefour France

15 ans de partenariat

Le 1^{er} janvier 2017, une nouvelle convention de prestation d'aide aux victimes d'infractions pénales a été signée.

Elle reprend les missions antérieures (prise en charge globale des salariés Carrefour dans le cadre de leur travail ; renfort opérationnel et accompagnement téléphonique des directeurs de magasin (guidance)).

Toutefois, elle inclut une nouvelle modalité d'action, le renfort opérationnel et l'accompagnement des directeurs de magasin par un déplacement sur site dans les 24 heures qui suivent la réception de la demande par la Fédération. Ce « déclenchement » exceptionnel est circonscrit aux atteintes violentes à l'intégrité physique, consécutive à une action criminelle ou accidentelle grave sur le lieu de travail ou de mort violente consécutive à une action criminelle ou non, sur le lieu de travail.

Dès réception de la saisine, France Victimes mobilise un professionnel de l'association d'aide aux victimes géographiquement compétente qui prend d'abord attache par téléphone avec le directeur pour évaluer la situation et les besoins et organiser son déplacement sur site.

- En 2017, 27 saisines,
- 59 salariés victimes,
- 21 associations mobilisées,
- 76 interventions,
- 34 entretiens de guidance par téléphone par la Fédération. ■

Carrefour Proximité

2 ans de partenariat

France Victimes accompagne les salariés de Carrefour Proximité et de ses franchisés ayant subi un choc psychologique durant leur travail.

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

- Prise de contact avec chaque victime par un professionnel de l'aide aux victimes dans les 24h (échange et diagnostic des besoins),
- Rappel systématiquement proposé puis effectué dans un délai fixé avec la victime afin d'assurer un suivi. Chaque victime peut contacter la PFTAV autant de fois qu'elle le souhaite,
- Un rendez-vous en face à face est proposé avec l'association France Victimes proche du domicile de la victime afin d'assurer une prise en charge locale dans la durée.

- En 2017, 34 saisines,
- 85 victimes dont 85 % de vols aggravés, 9 % de violences volontaires et 6 % autres (décès, maladies...),



- 32,5 % des victimes ont eu un 1^{er} entretien, et n'en ont pas souhaité un second,
- 26,5 % des victimes ont eu un entretien téléphonique puis un suivi au local,
- 25,5 % des victimes ont eu plusieurs entretiens téléphoniques sans nécessité de rencontre en face à face,
- 16,5 % des victimes ont eu plusieurs entretiens et un suivi en face à face. ■

Groupement les Mousquetaires

2 ans de partenariat

Sur saisine du partenaire, France Victimes prend en charge les salariés, adhérents et clients des enseignes du Groupement des Mousquetaires, victimes au sein des établissements : via la PFTAV par diffusion du numéro ; via transmission des coordonnées des victimes pour que l'association prenne attache avec elles.

- En 2017, 5 saisines,
- 35 victimes,
- 80 % de vols aggravés,
- 20 % accidents voie publique. ■

Société Générale

7 ans de partenariat

Les salariés victimes d'agressions commerciales (verbales, comportementales, physiques) et de vols à main armée sont pris en charge par France Victimes, principalement dans le cadre du soutien psychologique.

- En 2017, 63 saisines (+ 12,5 % par rapport 2016),
- 41 saisines d'associations,
- 66 interventions,
- 54 victimes.

Les agressions commerciales sont en hausse depuis quelques années et pour autant, il n'y avait pas plus de saisines de France Victimes. Le contenu d'une plaquette d'informations à destination des collaborateurs victimes a été retravaillé. Ce support est transmis suite à une agression pour informer sur les modalités d'accompagnement du Réseau France Victimes. ■

Crédit coopératif

13 ans de partenariat

Le partenariat a pour objet l'assistance auprès des salariés victimes de violences physiques ou morales, survenues dans le cadre de leurs fonctions.

- En 2017, 2 saisines de France Victimes,
- 3 victimes,
- 3 associations saisies,
- 7 interventions.

Du fait d'un manque de connaissance des collaborateurs des modalités du partenariat, des réflexions ont été menées pour rendre le partenariat plus dynamique et efficient, via une communication auprès des collaborateurs victimes et des interventions de France Victimes au sein des instances du Crédit coopératif. ■

Best Western

4 ans de partenariat

Best Western saisit, de manière générale, très peu France Victimes, 1 seule saisine en 2017. Toutefois, malgré le peu de saisines, chaque année, notre partenaire renouvelle sa confiance. ■

Norauto

3 ans de partenariat

France Victimes assure la prise en charge globale des salariés, des clients et des personnels sous-traitants (agents de sécurité et d'entretien) victimes d'infractions au sein des établissements Norauto.

- En 2017, 3 saisines de France Victimes,
- 12 victimes (vol à main armée, décès d'un salarié et incendie),
- 3 interventions, dont 1 en groupe. ■

Usagers de la SNCF

4 ans de partenariat

France Victimes est partenaire de la SNCF pour prendre en charge les usagers victimes (les clients, les personnes présentes en gare ou de passage, qui y travaillent, témoins et proches de victimes).

Ce partenariat se décline en 3 volets :

- Prise en charge de la victime par la PFTAV via le N° SNCF puis, si nécessaire, par l'association locale,
- Suivi individuel par le psychologue de l'association France Victimes,
- Renfort opérationnel des équipes SNCF en cas d'accidents graves ou d'attentats.



- En 2017, 102 appels de victimes sur numéro SNCF (36 % attaque terroriste de Marseille),
- 12 victimes (vol à main armée, décès d'un salarié et incendie),
- 59 situations.

USAGERS DE LA SNCF

Typologie de situations

Atteintes aux personnes	5
Atteintes aux biens	-
Accidents de personnes	43
Accidents ferroviaires	8
Attentats	1
Autres	2

Répartitions géographiques

IDF	NE	NO	SE	SO	NC*
29	6	11	8	4	1

* Non communiquée

13 % des appelants sont les victimes directes, les proches représentent 21 % des appels.

Les personnes témoins d'un suicide concernent 66 % des appels.

67 % des appels donnent lieu à une mise en relation avec une association d'aide aux victimes. ■

SNCF Agents

10 ans de partenariat

France Victimes prend maintenant en charge les agents SNCF victimes d'une infraction pénale ou témoins d'accidents de personne (suicide et tentative de suicide) orientés par le Pôle de Soutien Psychologique de la SNCF.

- En 2017 : 32 saisines, (- 6 % par rapport à 2016),
- 67 % d'atteintes aux personnes,
- 26 victimes,
- 52 entretiens (83 % psychologiques - 17 % juridiques),
- 25 associations. ■

Sociétaires MAIF

14 ans de partenariat

L'accompagnement des sociétaires de la MAIF se décline en un 1^{er} niveau sur la PFTAV et dans 83 % des cas, en face à face et dans la durée avec un psychologue d'une association d'aide aux victimes, ou dans le lieu le plus accessible pour la victime.

Nouveauté 2017 : France Victimes a accepté de prendre en charge psychologiquement des proches de personnes suicidées, sociétaires Maif.

- En 2017 : 700 nouvelles situations,
- 850 appels (+ 42 % par rapport à 2016),
- 75 % relèvent d'infractions.

Typologie d'événements 2017

Accidents de la circulation	52,6 %
Agressions par personnes	23 %
Accidents autres	2,6 %
Accidents domestiques	4,1 %
Catastrophes naturelles	4,7 %
Suicides	3,3 %

Le reste concerne les transferts des gestionnaires Maif et des demandes de rappels. ■



www.france-victimes.fr



Animer et accompagner le Réseau associatif France Victimes



I • MIEUX SE CONNAÎTRE ET FAIRE ÉVOLUER NOS MÉTIERS

Pour représenter et accompagner les projets des associations d'aide aux victimes, il est indispensable de bien connaître son Réseau et les actions qui y sont intégrées.

Dans ce cadre, la Fédération a pour mission de :

- Recenser et enquêter auprès du réseau associatif,
- Permettre à tous les intervenants de se rencontrer pour échanger sur leurs pratiques, de se professionnaliser grâce à la formation et s'adapter aux évolutions des besoins des victimes.

1 • LA FORMATION D'ACCUEIL DES NOUVEAUX VENUS ET DES NOUVEAUTÉS

Pour acquérir la culture « France Victimes » de l'aide aux victimes, la Fédération valorise l'accueil des nouveaux intervenants salariés et bénévoles du Réseau en proposant 2 formations gratuites : l'une en Aide aux Victimes, l'autre en Médiation pénale. Elles sont financées sur les fonds des conventions nationales. Afin de s'adapter également aux besoins des victimes, la responsabilité de la Fédération est de pouvoir d'accompagner la professionnalisation de son réseau. ■

Travailler au sein d'une association d'aide aux victimes

Ce module est accessible à tous quels que soient la formation, le statut ou le poste. L'objectif est de comprendre le rôle et fonctionnement des associations d'aide aux victimes en lien avec les publics accueillis, l'environnement partenarial et la politique nationale d'aide aux victimes. Elle permet aussi à chacun d'apporter les premières réponses juridiques en matière de procédure pénale et de démarches à faire suite à une infraction, et d'en comprendre les répercussions sur la victime.

Deux formules existent pour cette formation, une sur 3 jours pour tous (salariés, bénévoles, élus, directeurs, personnel administratif) et une sur 5 jours pour les intervenants recevant les victimes lors d'entretiens.

Cette formation est complétée par un module sur les techniques d'écoute et d'entretien et une sensibilisation à l'approche sociale des victimes.

3 sessions dans l'année ont permis aux nouveaux arrivants de bénéficier de cette formation : 52 personnes en totalité, dont 39 sur 5 jours. ■

Médiation pénale : principes et déroulement

Sur 4 jours, cette formation est menée par Romain Bonnot, médiateur pénal et directeur de France Victimes 25-70-90. Elle prépare les nouveaux médiateurs pénaux à travailler dans de bonnes conditions, notamment en débutant avec des médiations en binôme pour être opérationnels. Les médiateurs peuvent par la suite suivre une formation sur les échanges de pratiques en médiation pénale proposée régulièrement. **10 médiateurs pénaux ont été formés en 2017.** ■

2 nouveautés au catalogue 2017 : « Approche sociale de la prise en charge des victimes » et « Victimes d'infractions à l'étranger »

France Victimes a le souhait de répondre aux évolutions des interventions par la mise en place de nouveaux programmes de formation.

L'approche sociale : il est important, pour les intervenants associatifs, de connaître les structures d'accueil de l'action sociale afin de pouvoir orienter les victimes vers les bonnes structures. L'attente des associations porte également sur le fait de pouvoir proposer un accompagnement social aux personnes reçues. En effet, lors de la prise en charge des rapatriés suite à l'ouragan IRMA, les associations ont été confrontées à de nouvelles demandes. L'accompagnement social doit être fait par des professionnels formés et notamment les assistants des services sociaux ; d'où l'utilité de bien connaître leurs fonctions et de se créer un réseau de partenaires. C'est l'objet de cette formation qui **en 2017 a réuni 14 stagiaires** et qui sera proposée à nouveau en 2018.

Pour les victimes à l'étranger : cette formation est essentielle car depuis plusieurs années France Victimes conventionne avec le MEAE pour la prise en charge des victimes françaises à l'étranger. C'est ainsi que cette formation est désormais inscrite au catalogue et a réuni **23 stagiaires en 2017**. Des représentants du MEAE et du ministère de la Justice interviennent avec Isabelle Sadowski pour France Victimes. ■



2 • ENQUÊTE SUR LA FORMATION À DISTANCE

Une enquête a été réalisée par notre stagiaire Formation auprès du Réseau et des formateurs sur leur ressenti quant à la mise en place de modules de formation à distance. Elle a ainsi réalisé l'enquête auprès de 59 stagiaires en formation et auprès de plusieurs formateurs.

Résultats :

- **56 % des stagiaires interrogés ont répondu positivement** sur la transformation de l'une des formations en module à distance,
- Arguments « Contre » : manque d'échange avec les autres participants (14) et l'absence de contact direct avec le formateur (5),
- Parmi les freins : certes ordinateurs disponibles mais peu de vidéoprojecteurs, webcam, casques-audio ou micro,
- 50 % avaient déjà suivi une formation en ligne (e-learning via des classes virtuelles ou via les réseaux sociaux),
- 37 % des sondés utilisent Facebook et seulement 6 personnes vont sur des forums de discussion. Twitter et LinkedIn ne sont quasiment pas utilisés.

Les associations plus éloignées géographiquement, notamment Outre-Mer, sont plus favorables à la mise en place de modules de formation à distance. S'il s'agit des formations techniques, les stagiaires s'orientent davantage vers de la formation à distance. Cela signifierait que pour certaines formations « plus pratiques », le contact avec les autres serait nécessaire.

Compte tenu du manque d'équipement informatique audio et vidéo des associations, il serait intéressant de proposer aux dirigeants associatifs d'investir dans des outils (souvent peu onéreux voire gratuits). Il serait intéressant de mettre en place un dispositif de formation hybride, mêlant formation à distance (visioconférence par Skype, ou classe virtuelle) et une formation en présentiel (formateur et stagiaires dans un même lieu).

En lien avec la coordonnatrice des formations et le service animation réseau, la réalisation d'une première formation à distance intitulée « **La place des associations d'aide aux victimes dans les dispositifs d'urgence en cas d'attentat** » va servir de « formation test ». ■

3 • ENQUÊTE SARVI - SERVICE D'AIDE AU RECOUVREMENT DES VICTIMES

Pour la 2^e fois, France Victimes a réalisé une enquête SARVI auprès de ses adhérents. Ce service du FGTI représente une part importante de l'activité des associations France Victimes.

En moyenne, les juristes des 130 associations traitent 10 dossiers SARVI par mois, ce chiffre n'incluant pas les informations fournies par ces professionnels aux victimes, qui décident finalement de constituer leurs dossiers elles-mêmes. De ce fait, un affinement constant des connaissances, des pratiques du FGTI et des évolutions en ce domaine apparaissent incontournables.

Après avoir dressé un « état des lieux » sur les pratiques des associations du Réseau, leurs relations avec le SARVI et leurs questionnements pratiques sur ce sujet, la Fédération a programmé une rencontre au SARVI en fin d'année 2017 pour échanger de façon très concrète sur la soixantaine de questions relayées, lesquelles donneront lieu à restitution début 2018.

De telles initiatives de la Fédération visent toujours à renforcer la compétence des professionnels des associations en actualisant leurs connaissances et en leur donnant les moyens d'améliorer leurs pratiques.

Ces relations étroites entre les associations France Victimes et le SARVI sont d'autant plus précieuses qu'avec la multiplication des affaires collectives et en particulier des escroqueries de masse, la Fédération est très souvent sollicitée pour envisager avec lui l'éventualité d'un formulaire ad hoc au dossier, visant à faciliter les démarches pour les nombreuses victimes en réduisant le nombre de pièces justificatives à fournir. ■



II • ANIMATION DU RÉSEAU

1 • RÉPONSES AUX SOLLICITATIONS DU TERRAIN

Comme chaque année, la Fédération France Victimes est quotidiennement sollicitée par le Réseau afin de lui apporter toutes les réponses à ses questions et l'information qui peut lui être utile. C'est en mutualisant les connaissances et les pratiques de ses adhérents que la prise en charge égalitaire et effective de toute victime sur tout le territoire est assurée et en constante amélioration. Ces sollicitations portent sur des demandes et questions juridiques, des prises en charge cliniques, l'envoi de modèles de conventions, échanges de pratiques... Accompagner les adhérents, c'est aussi collaborer à leurs projets, être à leur côté lorsqu'ils rencontrent des difficultés autant que lors des moments forts de la vie associative, tels que les assemblées générales, les anniversaires, toutes leurs manifestations. Par ailleurs, la Fédération rédige et diffuse auprès de ses membres des notes, fiches et cahiers techniques, qui se retrouvent sur le site Internet, dans l'Espace dédié au Réseau. ■

LES RÉUNIONS RÉGIONALES 2017

17 réunions régionales,
112 associations soit 88 % de nos adhérents,
261 acteurs de l'aide aux victimes,
23 Cour d'appel métropolitaines étaient représentées par leur Magistrat Délégué à la Politique Associative et à l'Accès au Droit.

Pour la 1^{re} fois, la Fédération a invité notre partenaire Justice à participer à ces échanges de terrain. Plusieurs thématiques ont pu être abordées notamment avec le SADJAV qui a rappelé la doctrine du ministère de la Justice concernant les 3 niveaux de prise en charge pour des victimes :

- L'aide aux victimes généraliste, permettant à toutes les victimes d'avoir une information sur leurs droits. Elle doit toucher le plus grand nombre des victimes et le Bureau d'Aide aux Victimes au sein des tribunaux de grande instance doit être la porte d'entrée principale.
- L'aide spécialisée et pluridisciplinaire aux victimes vulnérables. Le dispositif EVVI (EVALUATION des besoins spécifiques de protection des Victimes) en est le moyen de pouvoir les identifier.
- L'aide aux victimes gravement traumatisées. Cette prise en charge pluridisciplinaire doit se faire au plus tôt de l'infraction et les propositions d'aide réitérées dans le temps. ■

2 • UNE PREMIÈRE : LA RÉUNION NATIONALE DES DIRECTEURS DU RÉSEAU FRANCE VICTIMES

La Fédération a organisé en novembre 2017 la 1^{re} journée dédiée au regroupement des directeurs du Réseau, à laquelle le SADJAV était convié, et qui a accueilli 110 participants représentant 82 associations. Dans ce cadre, deux directeurs d'associations « témoins » ont pu faire part de leur difficulté quotidienne dans la gestion de leur structure à notre partenaire Justice.

Cette journée a permis d'échanger autour de plusieurs thématiques telles que :

- Le financement
 - La pérennisation des budgets
 - Le cofinancement et les sources
 - La simplification des demandes de subvention
- Le rendu compte
 - Statistiques Chancellerie
 - IPG, logiciel de gestion d'activité
- Agrément national
- Professionnalisation des interventions (communication interne sur les pratiques inspirantes, urgence...)

Cette réunion fut l'occasion d'entendre la déléguée interministérielle, Elisabeth Pelsez, évoquer les axes de travail du plan triennal qui seraient présentés au comité interministériel (renforcer le parcours de résilience des victimes, développer le service public de l'aide aux victimes, harmoniser les règles d'indemnisation, construire la politique européenne et internationale de l'aide aux victimes). ■

3 • ALERTES, ADHÉSIONS ET SORTIES

Le nombre d'associations en alerte a continué à baisser. En 2017, le service Animation Réseau de la Fédération a suivi 5 associations en alerte, contre 6 en 2016. Certaines situations ont entraîné la disparition de l'association. En effet, le suivi et l'accompagnement de 2 de ces 5 associations en alerte étaient de nature financière.

Ces difficultés ont abouti à deux liquidations judiciaires (ASAS AMAVI 42 St Étienne et ARSAVI 73 Chambéry).



Dans les deux cas, l'intégralité des activités d'aide aux victimes a été reprise, respectivement par l'association Sauvegarde 42, désormais adhérente et par l'association AVIJ74 (Haute-Savoie), adhérente à la Fédération, devenue depuis l'AVIJ des Savoie.

Comme chaque année, la Fédération a reçu plusieurs demandes d'adhésion ou de rapprochement d'associations œuvrant dans le domaine de l'aide aux victimes (7), traitées par le groupe « cartographie ». Deux refus ont été exprimés : à une association spécialisée (intervenant sur un territoire couvert par une association adhérente) et à une association en cours de création. Suite à la fusion absorption d'Émergence dans le Finistère, adhérent, par un non adhérent, l'association Don Bosco de Brest (29), celle-ci a dû formuler une demande d'adhésion qui a été validée. ■

2 nouvelles associations ont adhéré

L'association SCJE pour le ressort du TGI de Douai (59).

Créée en 2001, le SCJE avait sollicité son adhésion eu égard à son activité d'aide aux victimes sur le ressort du TGI de Douai dès 2014. Plusieurs échanges, accompagnement auprès des partenaires et autorités ont été réalisés, dont deux visites sur place en 2014 et 2017, qui ont abouti à son adhésion en 2017.

L'association Trait d'Union, Saint-Martin (978) et

St-Barthélemy. Depuis 2016, l'adhésion de l'association était en cours d'examen. La Fédération avait eu l'occasion rencontrer son président. Depuis le passage des ouragans de septembre 2017 sur les îles, l'association a pu renforcer son équipe et a été accompagnée dans le développement de son activité. ■

3 sorties ou pertes d'adhérents

Suite à la liquidation des associations ASAS AMAVI (42) et ARSAVI (73) ainsi que la cessation d'activité du Bureau d'Aide aux Victimes d'Antony (92), le conseil d'administration a pris acte de leurs disparitions. ■

4 • DES OUTILS DE COMMUNICATION

Animer le Réseau associatif, c'est aussi lui donner les moyens de communiquer et de porter haut et fort leurs actions de terrain. Aussi, France Victimes a renouvelé ses affiches pour promouvoir le travail du Réseau, dédiant un espace aux adhérents afin qu'ils puissent indiquer leurs coordonnées locales en complément du numéro national d'aide aux victimes.

Pour leur travail avec la presse locale, les associations peuvent s'approprier la communication médiatique de France Victimes, en relayant par exemple les posts sur Facebook et Twitter, ou encore les communiqués (8) et dossiers de presse (3) produits pour des événements spécifiques tels que la journée européenne des victimes du 22 Février, qui a été délocalisée en 2017 dans le Nord, mettant en avant les 4 associations de ce département, les Assises nationales ou la signature de la convention avec APF France Handicap.



Le site Internet de la Fédération est également à leur disposition pour faire connaître leurs pratiques comme pour diffuser leurs offres d'emploi. **Un espace Adhérent sécurisé** leur permet d'accéder à l'ensemble des informations diffusées par le biais de mails réguliers. Pour aller encore plus vers une communication pro-active, la Fédération a lancé une **Newsletter mensuelle dédiée à ses adhérents**, complétée par une Newsletter Grand public qui est aussi diffusée aux associations sur des questions d'actualité. ■

Kit d'intervention dans l'urgence

Pour accompagner le développement des services des associations dans l'urgence notamment en cas d'événements collectifs, la Fédération a créé un kit d'intervention. Il est composé d'une petite besace, d'un stylo, d'un petit carnet et d'une chasuble ou gilet de sécurité, le tout floqué du logo de France Victimes.

En supports d'information, un dépliant permet de donner les informations essentielles sur les services de l'association, diligentée par les autorités et de recueillir les données personnelles qui permettront aux associations de reprendre contact avec les personnes victimes.

Un prospectus très simple reprend le 1^{er} volet du dépliant et peut être également distribué à titre informatif aux victimes et aux partenaires.



Ces deux documents ont prévu un encart pour inscrire les coordonnées de l'association locale, de la même manière que sur l'affiche France Victimes. Un kit a été offert à chaque association, qui a pu commander des chasubles supplémentaires pour ses équipes (plus de 1 200). ■

Prix France Victimes



Pour valoriser les initiatives des associations, France Victimes a créé un Prix en 2016. Cette année, c'est France Victimes 37 en Indre-et-Loire qui a remporté le Prix 2017 pour leur livret *Gépalemojust*.

Cet ouvrage tout illustré explique le processus judiciaire français, l'organisation des tribunaux. Traduit en 5 langues (turc, russe, portugais, anglais, arabe) en plus du français, il a vocation à permettre à toutes les victimes qui ont des difficultés de compréhension, ou qui sont étrangères de pouvoir accéder à une totale information sur leurs droits afin de les faire valoir, si elles le souhaitent ! ■

Conférence des Présidents

Autre outil de communication important pour les élus des associations adhérentes, cette réunion annuelle permet de réunir en général 60 % des présidents et directions associatives.

Cette année évidemment, le changement de nom et le souhait que les associations locales s'approprient cette dénomination a marqué un des temps forts de cette conférence avec l'intervention d'une consultante en communication.

2^e temps fort : la présentation du dispositif d'assistance aux victimes de cybermalveillance.

3^e temps fort : la signature entre France Victimes et l'IFJR d'une convention de partenariat. ■

5 • MODULE TEST DE FORMATION À DISTANCE

Suite à l'enquête sur ce type de formation, il est apparu intéressant de proposer, la réalisation d'une 1^{re} formation test à distance intitulée « **La place des associations d'aide aux victimes dans les dispositifs d'urgence en cas d'attentat** ».

Elle s'organise autour de 4 modules qui reprennent l'action chronologique des associations d'aide aux victimes lors de la survenance d'un attentat et les relations avec les différentes institutions et partenaires. A cet effet, des salariés de France Victimes et des partenaires (Ministère de la Justice, Ministère des affaires étrangères, associations d'aide aux victimes, Fonds de garantie) ont été sollicités pour partager connaissances et expériences.

Elle sera disponible en 2018 et a la vocation de former un nombre important de personnes du Réseau sur les dispositifs mis en place lors d'un attentat, les différentes terminologies et les postures professionnelles.

Cette formation à distance propose des interviews filmées, des graphiques et des images commentés, réalisés par le service formation. Elle sera utilement complétée par des modules de formations en présentiel sur « Le rôle des psychologues », « L'entretien avec une victimes d'attentat » et « Les droits spécifiques des victimes d'attentat ». ■



être écouté
être aidé
7 jours sur 7

01 41 83 42 08

VICTIMES, PLUS JAMAIS SEULES

France Victimes accompagne toutes les victimes au quotidien



Près de chez vous



Réseau associatif conventionné
par le Ministère de la Justice

130 associations, 800 lieux d'accueil partout en France

Informations sur vos droits - Soutien psychologique - Accompagnement social



www.france-victimes.fr



@FranceVictimes



FranceVictimes

Découvrez l'application mobile

AIDEZ MOI!



III • ACCOMPAGNEMENT DES ASSOCIATIONS

1 • UN ACCOMPAGNEMENT POUR DÉCLINER LA NOUVELLE IDENTITÉ

Le service Communication, qui s'est doté d'un poste d'assistant salarié et d'un stagiaire, a beaucoup travaillé à l'appropriation de cette nouvelle identité par les associations et services d'aide aux victimes fédérés.

De nombreux adhérents du Réseau France Victimes ont souhaité changer le nom de leur association ou service d'aide aux victimes en France Victimes (+ numéro de département) pour plus de visibilité et une meilleure compréhension par les différents publics.

Cependant, certaines d'entre elles souhaitent garder le nom historique de l'association.

Deux prototypes de logo ont donc été créés pour les associations locales, qui s'adaptent en fonction de la situation de chacune (structure départementale, plusieurs structures dans des villes différentes, association mère ou chapeau du service d'aide aux victimes etc.).

La construction de ces logos est la même que pour celui de France Victimes, l'arc de cercle en moins. En effet, cet élément visuel représente l'union de l'ensemble des associations adhérentes et donc de la Fédération France Victimes. ■



2 • L'ACCOMPAGNEMENT PAR LA FORMATION

La mise en place de formations à la **gestion associative** et au plus près des associations par la **délocalisation de sessions de formation** permettent véritablement un meilleur accompagnement du Réseau.

Sur la gestion associative

France Victimes propose des formations au logiciel de suivi des activités (**IPG - Inavem Pro Gest**) et a formé 20 personnes supplémentaires à son utilisation. Une formation au management associatif pour apprendre à « **Communiquer sur son activité et travailler avec les médias** » est réalisée en partenariat avec l'ADEMA (Association pour le développement du management associatif). En 2017, 7 responsables d'associations en ont bénéficié. Cette formation permet d'acquérir les connaissances méthodologiques et les outils permettant d'organiser et d'assurer les relations avec la presse en appréhendant mieux ce milieu, ses codes et les pratiques de communication à la fois sur son activité et en lien avec les victimes qui sont sollicitées par les journalistes. ■

Des formations délocalisées

10 sessions ont été délocalisées en 2017 :

- Indemnisation des victimes d'infractions à **Versailles** (9 stagiaires)
- Actualités du droit des victimes à **Colmar** (22 stagiaires)
- Évaluation des besoins des victimes et dispositif EVVI à **Nantes, Marseille et Arras** (respectivement 17, 15 et 13 stagiaires)
- Réparation du dommage corporel à **Nice** (10 stagiaires)
- Mise en œuvre du dispositif TGD à **Marseille** (15 stagiaires)
- Médiation pénale : Principes et déroulement à **Avignon** (12 stagiaires)
- Prise en charge des victimes d'actes de terrorisme à **Grasse et Lyon** (24 et 25 stagiaires). Ces formations visent à former le plus grand nombre de personnes dans une même structure, et aussi à anticiper cette nouvelle forme d'intervention dans l'urgence, qui nécessite absolument : préparation, connaissance de l'environnement d'action et des autres partenaires. ■



3 • ACCOMPAGNEMENT DANS LA MISE EN PLACE DES CLSV PUIS DES CLAV

Débutée dès 2016 via un décret du 3 août, la construction d'une politique publique de prise en charge des victimes d'actes de terrorisme s'est poursuivie dans les premiers mois de l'année 2017 via l'installation des Comités Locaux de Suivi des victimes (CLSV). ■

Associations France Victimes membres des CLSV

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

Sollicitée pour son expertise en la matière, la Fédération a accompagné leur déploiement départemental, qui s'est traduit :

- soit par l'envoi de documents pratiques à ses AAV ;
- soit par une présence physique à leurs côtés, pour porter la parole du Réseau d'aide aux victimes et en expliquer les enjeux. De tels déplacements ont ainsi eu lieu à Quimper, Lille, Beauvais, Niort, Meaux et Montauban.

L'ouverture de certains CLSV a été assurée par Madame Méadel, alors Secrétaire d'État à l'Aide aux Victimes, qui sollicitait systématiquement France Victimes pour communiquer les chiffres actualisés de suivi des victimes du département, reflet manifeste du travail de terrain crucial assuré par les associations France Victimes dans l'accompagnement sur le long terme des victimes d'actes de terrorisme. ■

L'avènement du CLAV pour toutes les victimes

Le SEAV, avec le décret du 25 avril 2017, a fait évoluer les CLSV en CLAV - Comités Locaux d'Aide aux Victimes - qui ont une compétence désormais élargie, que réclamait France Victimes depuis longtemps : victimes d'accidents collectifs, événements climatiques majeurs ou **infractions pénales en général**.

Pour l'aide aux victimes, seules les AAV locales conventionnées font partie des CLAV tant dans sa composition généraliste, que pour les réunions des CLAV dévolues au terrorisme ou aux accidents collectifs.

En termes de suivi des victimes de terrorisme et d'accidents collectifs, les missions des CLAV restent identiques à celles dévolues précédemment aux CLSV. S'agissant des infractions pénales en général, les CLAV veilleront à la coordination, à la mise en œuvre et à l'amélioration des dispositifs locaux d'aide aux victimes, notamment en ce qui concerne l'information, l'indemnisation, la prise en charge juridique et sociale et l'accompagnement dans les démarches administratives.

Cette action sera caractérisée notamment par :

- l'élaboration de schémas locaux d'aide aux victimes ;
- l'élaboration d'un annuaire des acteurs compétents pour la mise en œuvre des droits des victimes.

Cette extension des outils de déclinaison de la politique publique d'aide aux victimes doit s'envisager comme devant pleinement renforcer la place des associations et leur ancrage en tant qu'acteurs professionnels spécialistes de l'aide aux victimes généraliste depuis plus de 30 ans.

Après les échéances électorales et le changement de gouvernance dans la structuration interministérielle de l'aide aux victimes, le déploiement des CLAV sera un peu ralenti. ■



www.france-victimes.fr



Rapport financier 2017



FRANCE VICTIMES 2017 - BILAN

(Validation CAC)

ACTIF	2017			2016
	BRUT	AMORTISS.	NET	NET
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES				
Logiciels	125 932	125 932	-	-
IMMOBILISATIONS CORPORELLES				
Terrains	500 000	0	500 000	500 000
Constructions	950 000	107 800	842 200	873 348
Agencement installation	39 717	39 717	-	-
Huisseries	100 000	40 139	59 861	72 361
Aménagement intérieur	51 348	32 149	19 199	27 889
Matériel de bureau & informatique	79 703	74 340	5 363	5 689
Mobilier de bureau	36 943	36 943	-	-
IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES				
Parts sociales Crédit Mutuel	3 008		3 008	8
Prêt	533	-	533	533
Autres immobilisations financières	4 000	-	4 000	4 000
ACTIF IMMOBILISÉ	1 891 184	457 020	1 434 164	1 483 828
ACTIF CIRCULANT				
Créances	-	-	-	-
Créances redevables & comptes rattachés	169 484	-	169 484	101 924
Autres créances	94 941		94 941	14 693
Organismes sociaux pros. À recevoir	-	-	-	-
Subventions à recevoir	-		-	-
Valeurs mobilières de placement	-	-	-	3 000
Produits à recevoir divers	-	-	-	-
Disponibilités	1 100 078	-	1 100 078	969 472
Charges constatées d'avance	11 208	-	11 208	11 501
ACTIF CIRCULANT	1 375 711	-	1 375 711	1 100 590
TOTAL ACTIF			2 809 875	2 584 418

PASSIF	2 017			2 016
	BRUT	AMORTISS.	NET	NET
FONDS PROPRES				
Fonds de réserve			167 165	167 165
Fonds d'avance de trésorerie AAV			100 000	100 000
Report à nouveau			323 574	317 487
RÉSULTAT DE L'EXERCICE			9 916	6 086
FONDS PROPRES			600 654	590 738
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES				
Provisions pour risques et charges			258 817	220 379
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES			258 817	220 379
FONDS DÉDIÉS				
Fonds dédiés sur subventions			148 929	190 039
FONDS DÉDIÉS			148 929	190 039
DETTES				
Emprunts et dettes auprès établissement crédit			1 247 417	1 336 187
Emprunts et dettes financières diverses			2 049	2 616
Redevables créditeurs			11 358	900
Dettes fournisseurs et comptes rattachés			35 596	58 876
Dettes fiscales et sociales			122 586	115 200
Autres dettes			308 409	69 483
Produits constatés d'avance			74 060	-
TOTAL DETTES			1 801 474	1 583 262
TOTAL PASSIF			2 809 875	2 584 418



FRANCE VICTIMES 2017 - RÉSULTAT

(Validation CAC)

	2017	2016	Variation (Mts)
PRODUITS DES ACTIVITÉS			
Services	291 573	235 555	56 019
Divers	10 380	187	10 193
Subvention de fonctionnement	1 433 699	1 286 980	146 719
Transfert de charges	15 006	20 932	-5 926
Cotisations	32 050	31 850	200
Autres produits gestion courante	42	951	-909
Total des produits de fonctionnement	1 782 750	1 576 454	206 296
CHARGES DE FONCTIONNEMENT			
Charges des activités	79 445	52 176	27 269
Achats	16 749	14 578	2 171
Services extérieurs	62 315	58 482	3 833
Autres services extérieurs	416 261	340 969	75 293
Impôts et taxes	52 227	56 611	- 4 384
Salaires et traitements	704 151	660 070	44 081
Charges sociales	343 900	339 010	4 890
Autres charges de gestion	8 877	52 417	- 43 541
Dotations aux amortissements	57 384	77 425	- 20 040
Dotations aux provisions	50 000	10 964	39 036
Total des charges de fonctionnement	1 791 310	1 662 703	128 608
1. Résultat de fonctionnement	- 8 560	- 86 249	77 688
Produits financiers	1 711	3 356	- 1 645
Charges financières	31 877	38 538	- 6 661
2. Résultat financier	- 30 166	- 35 182	5 016
RÉSULTAT COURANT FONCTIONNEMENT	- 38 726	- 121 430	82 704
PRODUITS EXCEPTIONNELS			
Produits sur exercice antérieur		176	- 176
Autres produits exceptionnels de gestion	41 109	116 762	- 75 653
Reprises sur provisions	11 562	10 973	589
TOTAL PRODUITS EXCEPTIONNELS	52 671	127 911	- 75 240
CHARGES EXCEPTIONNELLES			
Charges sur exercice antérieur	3 917	-	3 917
Valeurs Compte.Its d'Actif Cé	-	-	-
TOTAL CHARGES EXCEPTIONNELLES	3 917	-	3 917
Résultat exceptionnel	48 754	127 911	- 79 157
Impôts (OSBL)	112	395	- 283
Report ressources non utilisées		-	-
Engagement à réaliser	-	-	-
TOTAL DES PRODUITS	1 837 133	1 707 721	129 412
TOTAL DES CHARGES	1 827 217	1 701 635	125 581
RÉSULTAT DE L'EXERCICE	9 916	6 086	3 830

Glossaire

AAV :	Association d'Aide aux Victimes	FDF :	Fondation de France
ACYMA :	Actions contre la CYberMALveillance	FFA :	Fédération Française de l'Assurance
AFA :	Association Française de l'Assurance	FGTI :	Fonds de Garantie des victimes de Terrorisme et autres Infractions
AJ :	Aide Juridictionnelle	FNUJA :	Fédération NAtionale de l'Union des Jeunes Avocats
ANM :	Association Nationale des Médiateurs	IFJR :	Institut Français pour la Justice Restaurative
APF :	Association des Paralysés de France - APF France Handicap	IPG :	Inavem Pro Gest
CAF :	Centre d'Accueil des Familles	IPP :	incapacité permanente partielle
CAI :	Centre d'Accueil des Impliqués	ITT :	Incapacité temporaire totale
CDCS :	Centre De Crise et de Soutien	JE :	Jude des enfants
CI :	Comparution Immédiate	JProx :	Juge de proximité
CIAB :	Cellule Interministérielle d'Aide aux Victimes	JR :	Justice Restaurative
CIC :	Cellule interministérielle de Crise	LICRA :	Ligue Contre le Racisme et l'Antisémitisme
CISV :	Comité Interministériel de Suivi des Victimes	MAP :	Mesure Alternative aux Poursuites
CIVI :	Commission d'Indemnisation des Victimes d'Infraction	MEAE :	Ministère de l'Europe et des Affaires Etrangères
CLAV :	Comité Local d'Aide aux Victimes	ONACVG :	Office National des Anciens Combattants et Victimes de Guerre
CLCV :	Consommation, Logement et Cadre de Vie	PJ :	Protection Juridique
CLSV :	Comité Local de Suivi des Victimes	Plan ORSEC NOVI :	ORganisation des SECours NOmbreuses VICTimes
CMI :	Cadre Minimum d'Intervention	PFTAV :	PlateForme Téléphonique d'Aide aux Victimes
CNAMTS :	Caisse Nationale d'Assurance Maladie et des Travailleurs Salariés	RCV :	Rencontres Condamnés Victimes
CPC :	Constitution de Partie Civile	RDV :	Rencontres Détenus Victimes
CPOM :	Convention Pluriannuelle d'Objectifs et de Moyens	RETEX :	RETour d'EXpérience
CPH :	Conseil des Prud'Hommes	SADJAV :	Service de l'Accès au Droit et à la Justice et de l'Aide aux Victimes (ministère de la Justice)
CPVCJ :	Convocation par Procès-Verbal et placement sous Contrôle Judiciaire	SARVI :	Service d'Aide au Recouvrement des Victimes d'Infractions
CSS :	Classement Sans Suite	SEAV :	Secrétariat d'État à l'Aide aux Victimes
CUMP :	Cellules d'Urgences Médico-Psychologique	SGAV :	Secrétariat Général à l'Aide aux Victimes
DI :	Dommages et Intérêts	TASS :	Tribunal aux affaires de sécurité sociale
DIAB :	Déléguée (ou Délégation) Interministérielle à l'Aide aux Victimes	Tcom :	Tribunal de commerce
EIA :	Espace d'Information et d'Accompagnement	TE :	Tribunal pour enfants
EMDR :	Eye Movement Desensitization and Reprocessing (désensibilisation et retraitement par les mouvements oculaires)	TESS :	TEléphonie Sociale et en Santé
ENAP :	Ecole Nationale de l'Administration Pénitentiaire	TGD :	Téléphone Grave Danger
ENVR :	European Network on Victims' Rights (Réseau européen des droits des victimes)	TGI :	Tribunal de grande instance
EVVI :	Evaluation des Vltimes	TI :	Tribunal d'instance
		TPBR :	Tribunal paritaire des baux ruraux
		VSE :	Victim Support Europe



www.france-victimes.fr



FRANCE VICTIMES

27, avenue Parmentier - 75011 PARIS
Tél. 01 41 83 42 00 - Fax 01 41 83 42 24
E-mail : contact@france-victimes.fr

N° national d'aide aux victimes : 01 41 83 42 08

www.france-victimes.fr

Rejoignez-nous sur Facebook et Twitter

 facebook.com/FranceVictimes

 twitter.com/FranceVictimes