



FÉDÉRATION NATIONALE D'AIDE AUX VICTIMES ET DE MÉDIATION

Réseau d'associations de professionnels  
de l'Aide aux Victimes

**Rapport 2009**

[www.inavem.org](http://www.inavem.org)

## SOMMAIRE

<b>Rapport moral</b>	<b>3</b>
Hubert Bonin, Président	
<b>Rapport général</b>	<b>7</b>
Sabrina Bellucci, Directrice	
<b>Les services de l'INA VEM</b>	<b>8</b>
<b>Instances élues et permanents</b>	<b>9</b>
<b>Actions vers le réseau</b>	<b>11</b>
<b>MISSION D'INFORMATION, D'ACCOMPAGNEMENT ET DE CONSEIL</b>	<b>11</b>
Au quotidien	11
Par la formation	14
Par projets	17
BUDEVI / violences sexuelles dans le sport / INAVEM Stats	
FOCUS Cartographie	19
<b>OUTILS</b>	<b>21</b>
Les enquêtes	21
Les cahiers techniques	22
La formation délocalisée	23
Le site Internet <a href="http://www.inavem.org">www.inavem.org</a>	23
<b>Prise en charge des victimes</b>	<b>24</b>
<b>PRISE EN CHARGE INDIVIDUELLE (o8VICTIMES)</b>	<b>24</b>
<b>PRISE EN CHARGE COLLECTIVE DES VICTIMES</b>	<b>29</b>
Les événements collectifs	29
FOCUS Accidents aériens juin 2009	29
Les grands procès	35

<b>PRISE EN CHARGE DE PUBLICS SPÉCIFIQUES</b>	<b>36</b>
Salariés victimes	36
Français victimes à l'étranger	39
Familles d'enfants disparus	41
Sportifs victimes	43
Sociétaires de la MAIF	43
Enseignants et élèves victimes	44
Nouveaux partenaires	46
FOCUS Rencontre détenus-victimes	47
<b>Mandats Judiciaires</b>	<b>49</b>
<b>MÉDIATION PÉNALE</b>	<b>49</b>
<b>ADMINISTRATEUR AD HOC</b>	<b>51</b>
<b>ENQUÊTES VICTIMES</b>	<b>52</b>
<b>Rayonnement National et International</b>	<b>53</b>
<b>AU NIVEAU NATIONAL</b>	<b>53</b>
Formation hors réseau	53
Information et promotion de la fédération	55
Au service des victimes et de la promotion de l'action associative d'aide aux victimes	58
<b>A L'INTERNATIONAL</b>	<b>60</b>
Visites de délégations en France	60
Formation In.Co.fors	61
Déplacements institutionnels à l'étranger	61
FOCUS INAVEM et le mouvement européen de l'aide aux victimes	62
Réseau d'échange international sur l'aide aux victimes	63
<b>Rapport financier</b>	<b>64</b>
Bilan	64
Résultats	65
Résultats analytiques	66
Prévisions 2010	67
Annexes financières	68
<b>Annexes</b>	<b>71</b>
Des chiffres en plus	71
La formation des salariés	73
Tableau des accidents collectifs	74
Programme de la 1 <sup>ère</sup> Conférence des Présidents	75
<b>Notes</b>	<b>76</b>

## HUBERT BONIN, Président de l'INAVEM

L'INAVEM est au service des victimes, l'INAVEM est au service des associations adhérentes de son réseau.

Renforçant encore la dynamique d'action engagée depuis cinq années, l'INAVEM a poursuivi avec détermination en 2009 la démarche volontariste d'**animation et de proximité** pour être au plus près de l'ensemble des acteurs, de son réseau associatif par la mise à disposition des services communs les plus performants.

Le service Animation réseau a été prioritairement rénové et renforcé. Il est aujourd'hui le vecteur principal de l'animation et de la proximité comme le présent rapport d'activité rend bien compte de la diversité des missions qu'il assure.

Au titre des évolutions internes significatives, **la formation** a connu une évolution en profondeur pour rendre son offre beaucoup plus attractive et diversifiée.

**La plate-forme téléphonique** a connu une étape marquante avec **l'attribution du numéro européen, 116 000**, consacré aux disparitions d'enfants.

Cette décision a une valeur symbolique importante car elle illustre bien la confiance faite à l'INAVEM, la reconnaissance des savoir-faire humain et technique à la fois par les ministères de la Justice et de la Famille.

Elle conforte aussi notre discours incitant les interlocuteurs institutionnels à une **mise en cohérence de tous les dispositifs** existant au bénéfice des victimes.

Corrélativement, l'ensemble des actions et services de l'INAVEM sont portés aujourd'hui par une **communication** de qualité à l'image du site Internet de l'INAVEM. Sa rénovation récente, très appréciée, constitue le lien fort et vivace avec tous les acteurs et partenaires de notre réseau.

Le service communication a ainsi contribué à la pleine réussite de la **Journée du 22 Février 2010 dédiée aux victimes d'infractions en Europe** en présence de Mme le ministre de la Justice et des Libertés et de nombreux partenaires institutionnels et associatifs et représentants du monde de l'art et du spectacle.

L'INAVEM a démontré sa capacité à communiquer sur l'aide aux victimes généraliste et la première écoute par le 08Victimes et sa plate forme téléphonique ; celle-ci fait désormais partie intégrante des dispositifs de la politique publique d'aide aux victimes. Elle fait aussi le lien direct et permanent entre les victimes appelantes et les associations du réseau territorial.

La belle fresque picturale élaborée à l'occasion du 22 Février habille aujourd'hui les murs de la fédération.

L'amélioration quantitative et qualitative des services et prestations assurés par la fédération à ses adhérents démontre la pertinence du choix du **renforcement démocratique du rôle politique des élus**.

Le conseil d'administration et le bureau sont efficacement soutenus par des administrateurs délégués en charge de chacun de ces principaux services.

Ce mode opératoire tout à fait original concrétise l'engagement collectif beaucoup plus fort des élus et donne toute légitimité aux décisions politiques du conseil d'administration. Il permet aussi ce lien nécessaire et vital, cette complémentarité entre les élus et l'équipe salariée.

C'est bien cette plus-value associative qui donne ce supplément d'âme à nos actions et à l'engagement de tous les acteurs de la fédération. D'autant que ces élus ont une excellente connaissance du terrain pour être directeurs(trices) ou président(e)s d'associations.

La reconnaissance et la valorisation de la place et du rôle des élus nous a conduits à organiser la **première conférence des présidents** le 5 décembre 2009 à l'ENM à Paris. Cette première initiative du genre dans notre fédération, très appréciée, et marquée par une grande liberté de parole, sera sans doute renouvelée en 2010.

Dialogue, confrontations, échanges, mises en commun d'expériences, controverses techniques et principes fondateurs, tout ce qui fait notre identité commune, nos valeurs et diversités ont été largement évoqués.

Au-delà des thématiques gestionnaires qui donnent tout son sens à l'action quotidienne des services spécialisés de l'INAVEM, la conférence des présidents a été l'occasion de réaffirmer nos valeurs fondamentales et de poser les questions qui nous interpellent fortement pour l'avenir.

A ce titre, le **principe de l'autonomie associative** demeure fondateur et incontournable.

L'INAVEM et son réseau bénéficient d'une reconnaissance institutionnelle indiscutable des autorités judiciaires, au plan local et national. C'est le fruit d'une longue expérience et d'une maîtrise dans toutes les missions d'accompagnement et de soutien assurées aux victimes.

Le professionnalisme de nos intervenants –accueillants, juristes, psychologues, travailleurs sociaux-, comme la rationalisation de nos schémas d'intervention ainsi que la budgétisation et le conventionnement nous placent dans une position de délégataire d'une mission d'intérêt général.

Nous assumons le portage de cette politique publique d'aide aux victimes avec bien des contraintes en résultant.

Pourtant l'INAVEM et son réseau associatif conservent la liberté de parole, d'action et de proposition que nous confère la spécificité associative, la possibilité de refuser certaines demandes ou actions qui seraient contraires à notre conception de l'aide aux victimes.

C'est aussi ce positionnement particulier et la reconnaissance de notre expertise qui nous valent d'être régulièrement sollicités par les parlementaires (commission des lois, rapporteurs...) comme par divers ministres et leur cabinet (santé et sports, intérieur, éducation nationale, affaires étrangères, etc.).

L'INAVEM s'est engagé favorablement dans la mise en oeuvre expérimentale des **bureaux des victimes** ; la confrontation des expériences au sein du comité de suivi de l'INAVEM paraît globalement positive.

Sans exclure d'éventuels aménagements locaux, il a été cependant clairement acté que nos associations ne pourront mettre en oeuvre ce dispositif à moyens constants ou en sacrifiant d'autres actions ou services déjà pérennes.

La problématique de la **cartographie et du schéma d'intervention** de nos associations pose clairement des questions essentielles pour l'avenir de notre réseau. Conscient de la diversité voire l'hétérogénéité de nos associations, nous avons même sollicité de la Chancellerie la mise en place du comité de suivi auquel participent désormais toutes les grandes fédérations associatives.

Nous sommes conscients que la mutualisation de services et actions ne suffira pas à répondre à une inéluctable évolution structurelle. Il nous appartient avec pragmatisme d'être encore plus proche du réseau pour anticiper et accompagner ces évolutions, là où l'intérêt des prestations assurées aux victimes le commandera réellement.

**Nos Assises nationales 2009** tenues à Montpellier sur le thème « **De la victime oubliée à la victime sacralisée** » ont été particulièrement riches et les débats de haut niveau. Ce congrès nous a donné l'occasion de réaffirmer notre attachement à **la philosophie de la justice restaurative** et de dire clairement non à toutes formes démagogiques de « dérive victimaire ».

Convaincus que la réparation de la victime ne nécessite pas l'aggravation du sort de l'auteur, bien au contraire, nous considérons qu'il s'agit là d'un des principaux axes de réflexion et d'action de notre mouvement pour les années à venir. C'est ainsi que l'INAVEM a mis en œuvre les premières rencontres détenus-victimes en France, en partenariat avec la maison centrale de Poissy et le SPIP des Yvelines.

Nous réaffirmons enfin notre attachement à la **médiation pénale** laquelle demeure ce mode alternatif et apaisé de règlement de bien des conflits dans nombre de contentieux relationnels ; s'inscrivant pleinement dans ce cadre de la justice restaurative, la médiation pourrait connaître un nouvel essor.

Soulignons enfin que, à la demande pressante de l'INAVEM et sur l'action efficace du cabinet du garde des Sceaux et du secrétariat général de la Chancellerie, et grâce à notre relation privilégiée avec le comité interministériel de prévention de la délinquance, le plan national de prévention de la délinquance et de l'aide aux victimes intègre désormais pleinement l'aide aux victimes avec diverses mesures prioritaires.

Ce thème du lien entre la politique d'aide aux victimes et la prévention de la délinquance, au sein des territoires, sera largement débattu lors de nos Assises annuelles de Grenoble en juin 2010.

S'il y a une réelle légitimité à voir les collectivités locales intégrer l'aide aux victimes dans les actions territorialisées de prévention et de développement de la politique de la ville, c'est un vrai paradoxe de constater qu'une part importante de financement de notre réseau provient de ces actions contractualisées.

Cela pose clairement **la question du financement global de la politique publique d'aide aux victimes et de son avenir.**

Inlassablement, mais infructueusement à ce jour, nous avons interpellé tous nos interlocuteurs pour engager la réflexion sur d'autres modes de financement plus pérennes de la politique d'aide aux victimes.

Malgré la majoration régulière de la dotation globale de l'action du programme 101 de la Justice, dédiée à l'aide aux victimes jusqu'en 2009, les crédits de paiements, à hauteur de 11 millions d'euros, apparaissent largement insuffisants. En effet, le budget global qui finance les actions d'aide aux victimes en France est estimé à 40 millions d'euros.

De même la revalorisation de toutes les alternatives aux poursuites dont la médiation pénale à laquelle la Chancellerie a activement œuvré en 2006/2007 a échoué au passage de Bercy.

Alors que les besoins et attentes des victimes demeurent, alors que nos associations ont la capacité et les compétences pour y répondre, la problématique d'un financement global et pérenne n'est pas résolu. Nous demeurons beaucoup trop tributaires de financements insuffisants et incertains au gré de plans nationaux ou de contractualisations locales aléatoires et changeantes.

Depuis la conférence des présidents, le conseil d'administration a confié à un groupe de travail une mission de réflexion et propositions sur « **la contribution victime** » à l'instar de l'expérience québécoise où une petite fraction des amendes pénales est affectée au financement des services d'aide aux victimes.

Nous souhaitons préparer cette proposition de façon bien argumentée afin d'en saisir les parlementaires et ministres compétents pour porter un tel projet, certes ambitieux, mais déjà expérimenté ailleurs.

\* \* \*

Soulignons enfin que la situation financière de l'INAVEM est bien assainie. Après deux années lourdement déficitaires en 2006 et 2007 du fait d'actions européennes au financement insuffisant, l'exercice 2008 était à l'équilibre et celui de 2009 est enfin bénéficiaire.

Cela n'a été obtenu qu'au prix d'une rigueur budgétaire extrême et de compression drastique des effectifs du personnel, au demeurant bien accepté par toute l'équipe.

Cette situation positive permet aux élus de l'INAVEM de se projeter dans une dynamique de stratégie et de développement, notamment par la mise en place d'un outil statistique rénové au bénéfice des associations du réseau INAVEM.

Corrélativement, notre financement a été conforté par l'attribution de nouvelles ressources.

La dynamique de gestion des ressources humaines mise en place depuis cinq ans a permis de redonner toute sa cohésion à l'équipe de 22 salariés très compétents et motivés, remarquablement dirigés par la directrice et les responsables de services.

Cette année 2009 a été enfin l'occasion de concrétiser le déménagement de l'INAVEM dans des locaux plus confortables et mieux situés, ce nouveau cadre de travail est très apprécié du personnel et de tous les usagers de la fédération.

\* \* \*

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

La rigueur budgétaire et la logique gestionnaire de la Révision Générale des Politiques Publiques nous imposent de lourdes contraintes et des interrogations nombreuses sur un avenir incertain.

Il nous faudra rester pugnaces et convaincants pour préserver les acquis, faire preuve de créativité et préserver les principes essentiels et fondateurs qui guident nos actions.

Notre conception de l'aide aux victimes associative, généraliste et spécifique, plurielle et complémentaire est forte de notre appartenance à ce mouvement riche de droits et de solidarité humaine enfin reconnu au bénéfice des victimes. Notre ambition associative est d'allier la compétence et la part d'humanité qui donne ce supplément d'âme à notre cœur de métier. Notre engagement auprès des victimes est fait de l'empathie et de la distance nécessaires, sans exclusive, dans le respect de la liberté et de l'autonomie de la personne victime.

Notre seule ambition est de donner aux victimes les meilleures conditions de soutien et d'accompagnement personnel et psychologique à la réparation morale et indemnitaire afin de redonner à la victime sa dignité et sa juste place.

## SABRINA BELLUCCI, Directrice de l'INAVEM

Le rapport d'activité 2009 illustre le travail collectif accompli par l'équipe des salariés en direction du réseau INAVEM, des victimes d'infractions pénales et de ses partenaires. Cette équipe, que j'ai le plaisir de diriger depuis trois ans, conduit désormais son activité dans une structure administrative et humaine solide. Elle s'est dotée d'un riche catalogue d'activités, d'outils de communication performants et de partenariats forts. Elle dispose de moyens constants, d'espaces de travail confortables et surtout, d'une véritable identité.

Cette équipe, dynamique et innovante, n'a de cesse de mener son action globale en la dédiant aux associations membres, aux victimes d'infractions pénales et au développement des partenariats. Tout ceci, dans la perspective de valoriser un savoir faire associatif unique au service des victimes d'infractions pénales.

En 2009, comme le souligne, le président Hubert Bonin dans son rapport moral, nous avons su remplir des objectifs ambitieux, non sans difficulté mais avec ténacité et humilité. Pour illustrer ce propos, je souhaite mettre en exergue notamment :

- le lancement de la réflexion sur la cartographie associative et les schémas d'intervention,
- l'intégration d'un nouveau dispositif téléphonique, le 116000, sur la plate forme téléphonique,
- l'élaboration de deux cahiers techniques pour les associations du Réseau qui les ont utilisés pour mettre en œuvre localement les thématiques traités par ces outils (« Plan national de Prévention de la Délinquance et de l'Aide aux Victimes » et « Nouveaux Schémas d'intervention associative auprès des victimes »),
- l'organisation, aux côtés des élus, de la première Conférence des Présidents, tout en intégrant dans les débats la dimension locale de l'aide aux victimes et la nécessité d'espaces d'échanges entre des élus locaux,
- la signature de nouvelles conventions nationales (Société Générale et FFF) qui positionnent le réseau INAVEM comme un acteur majeur dans la prise en charge de tous types de victimisation,
- la mise en place de modules de formations actualisés (droit des victimes et accompagnement des victimes aux procès),
- la mise en place, le suivi et l'évaluation des bureaux d'aide aux victimes dans treize sites expérimentaux,
- la préparation d'une expérimentation unique en son genre en France, dans la droite ligne de la philosophie de Justice Restaurative, à savoir les « Rencontres Détenus-Victimes ».

Si l'année 2009 a été riche en réalisations, elle l'a aussi été en questionnements. Le monde et les rapports sociaux changent et nous ne sommes pas épargnés. Directives Services, Paquet Monti-Kroes, Sociétés publiques locales, CPO Euro compatible viennent nous rappeler que dans la professionnalisation de notre intervention, nous sommes confrontés à des changements permanents et contraints. Aurons-nous la capacité, voire la possibilité de rester nous -même sans sacrifier entièrement notre intervention au tout économique, au tout rentable ? Saurons-nous rester des responsables d'activité sans nous transformer en gestionnaire de masse salariale, de budget, de segment d'activité, de reporting mensuel, de concurrence sectoriel ? Pourrons-nous encore réfléchir comme nos pairs fondateurs à notre engagement collectif pour les victimes, à ce qui fait sens dans la mise en œuvre de dispositifs en leur faveur ?

En somme, il m'appartient de mettre en œuvre les orientations politiques du conseil d'administration mais aussi les développements actuels en matière d'aide aux victimes, les besoins des associations membres et l'évolution de notre secteur associatif, et ainsi de fixer les priorités de l'équipe de l'INAVEM.

## Animation Réseau

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

## Plate-forme Téléphonique d'Aide aux victimes

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

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

## Formation

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

## Centre de ressources documentaires

Depuis 1997, l'INAVEM s'est attaché à développer un fonds documentaire spécialisé. En 2002, le service s'est professionnalisé et a reçu pour missions principales la promotion et le développement des activités d'aide aux victimes, à travers les recherches et échanges avec ses différents interlocuteurs (collaborateurs internes et associations d'aide aux victimes, toute structure ou personne extérieure intéressée par les problématiques traitées). Le fonds documentaire, spécialisé en victimologie, comporte actuellement plus de 3 000 références de toutes natures (publications diverses, textes normatifs, articles, travaux universitaires...). Il a pour ambition de contribuer à la compréhension des différentes dimensions de l'aide aux victimes d'infractions pénales et de la médiation pénale : juridique, judiciaire, psychologique, sociale, associative.

## Communication

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

Bureau Inavem (2009-2010)			
<b>Président</b> <b>Hubert Bonin</b> Magistrat et Président d'Association (Besançon - 25)	<b>Secrétaire Général</b> <b>Jean-Pascal Thomasset</b> Directeur d'Association (Bourg B. - 01)	<b>Vice-Présidente</b> <b>Michèle de Kerckhove</b> Avocate et Présidente d'Association (Versailles - 78) <b>Nicole Tercq</b> Directrice d'Association (Pau - 64)	<b>Trésorier</b> <b>Romain Bonnot</b> Responsable d'Association (Montbéliard - 25) <b>Trésorière adjointe</b> <b>Maryse Le Men Régnier</b> Magistrat membre d'Association (Agen - 47)

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

<b>01</b> Bourg-en-Bresse	<b>Jean-Pascal Thomasset</b>	AVEMA	<b>42</b> Saint-Etienne	<b>Laurent Cabanes</b>	ASAS
<b>06</b> Nice	<b>Jean-François Lambert</b>	MONTJOYE	<b>44</b> Nantes	<b>Camille Dormegnies</b>	ADAVI44
<b>21</b> Dijon	<b>Maurice Cottet</b>	ADAVIP 21	<b>47</b> Agen	<b>Maryse Le Men Régnier</b>	CJM 47-AVIC 47
<b>25</b> Besançon	<b>Hubert Bonin</b>	AAVI	<b>51</b> Reims	<b>Joël Tintilier</b>	LE MARS
<b>25</b> Montbéliard	<b>Romain Bonnot</b>	AIAVI	<b>59</b> Roubaix	<b>Richard Olszewski</b>	SIATIC
<b>26</b> Valence	<b>Jean-Louis Dumas</b>	REMAID	<b>60</b> Creil	<b>Nazha Chtany</b>	ADAVIJ
<b>31</b> Toulouse	<b>Françoise Passuello</b>	SAVIM	<b>64</b> Pau	<b>Nicole Tercq</b>	APAVIM
<b>33</b> Talence	<b>Armelle Denis-Roudeau</b>	LE PRADO 33	<b>68</b> Mulhouse	<b>Jacques Walker</b>	ACCORD 68
<b>38</b> Grenoble	<b>Daniel Jullion</b>	AIV	<b>69</b> Saint Fons	<b>Agnès Blond</b>	AAV
<b>41</b> Blois	<b>Maryline Vivet</b>	AVEC	<b>78</b> Versailles	<b>Michèle de Kerckhove</b>	SOS VICTIMES 78
<b>42</b> Roanne	<b>Daniel Barathon</b>	ARRAVEM	<b>85</b> La Roche s/ Yon	<b>Jean Vienard</b>	ARDAVI

**Président-Fondateur**  
 Claude Lienhard

**Conseil scientifique**  
 L. Daligand, A. d'Hauteville, P. Colin, M-F. Steinlé-Feuerbach.

## LES PERMANENTS (31/12/2009)

<b>Direction</b> Sabrina Bellucci	
<b>Administration</b> Dominique Llosa	<b>Formation</b> Anne Houchois
<b>Administration et Finances</b> Elisabeth Geffrelot	<b>Communication</b> Olivia Mons
<b>Animation réseau</b> Jérôme Bertin Coordination	<b>Documentation</b> Cécile Bitton
Maryline Pianelli Assistante	<b>Plate-forme Téléphonique d'aide aux victimes</b> Géraldine Bouhedja Coordinatrice
Amélie Moal Chargée de projet Rencontre détenus-victimes	et l'équipe des 10 écoutants dont trois écoutants référents (08VICTIMES/116000 enfants disparus/MAIF)



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

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

L'une des missions des services de la fédération est d'être au service des associations adhérentes, être des facilitateurs.

Animer, c'est « **impulser du dynamisme** », c'est donc pour la fédération le fait de répondre aux demandes d'avis, de conseils, c'est tendre vers une mutualisation des pratiques et des outils techniques. Faciliter la réalisation de projets innovants, c'est aussi pour l'INAVEM le fait de communiquer aux associations les textes, les cahiers des charges, mais aussi les modèles de conventions ou de projets mis en place par d'autres adhérents (536 réponses apportées au réseau en un an).

D'autres thématiques spécifiques sont également concernées : questions sur la communication des AAV (32) ; l'articulation entre INAVEM/AAV avec les directions régionales Jeunesse et Sport (39), questions liées aux documents de communication INAVEM (31), toutes les questions concernant l'application INAVEM Stats et les statistiques d'activités d'aide aux victimes(82), demandes d'information par exemple sur les assises, sur des supports de communication (69), ou encore le fonctionnement du site Internet INAVEM (82).

Près d'une centaine de demandes de psychologues du réseau (2/3) ou des directions (1/3) interroge la Fédération sur les thèmes suivants :

1 - Le statut, le cadre, la mission des psychologues salariés des associations d'aide aux victimes et ses limites. Rappelons qu'il existe une fiche de poste pour les psychologues salariés, disponible sur simple demande ou sur le site de l'INAVEM dans l'espace adhérent.

2 - Le secret professionnel. Il est prévu d'organiser une réunion de travail pluridisciplinaire sur le secret professionnel, le secret partagé et l'obligation de parler, afin d'éditer un document sur les obligations au secret professionnel notamment en matière d'enquête victime, d'assignation, de rédaction d'attestation, de signalement, de déposition en cour d'assises et de rapports d'intervention.

En 2009 :

**970 réponses aux sollicitations des AAV (Animation réseau et communication)**

**60 rencontres et déplacements auprès des associations**

Animer, c'est aussi **aller à la rencontre des adhérents et participer à leur vie associative**.

La fédération a toujours le souci d'être en proximité avec son réseau, d'être présente sur le terrain :

- Participer et/ou animer des réunions régionales : Niort, Poitiers ou Limoges
- Aller à la rencontre des associations pour échanger sur leurs pratiques et leurs difficultés, comme cela a pu avoir lieu pour les associations de Saint-Just-Saint-Rambert, Orléans, Saint-Dié des Vosges, Vienne, Chambéry, Nancy, Poitiers, Chaumont, Marseille, Toulouse, Lyon, Strasbourg, Rennes, Villefranche-sur-Saône, Saint Etienne, La Roche-sur-Yon, Valence, Nevers, Pau, ou Mont-de-Marsan.

Enfin, animer c'est aussi « **pousser un groupe à agir** », c'est pour la fédération le fait de réunir un groupe d'adhérents agissant sur un même dispositif, ou un groupe de professionnels intervenant auprès des victimes.

**Regroupement des AAV expérimentant les bureaux d'aide aux victimes dans 13 TGI (31/03/2009)**

Sous l'impulsion de la fédération, 14 des 18 associations du réseau choisies par le ministère de la Justice et des Libertés étaient réunies à Pantin : les représentants des associations de Bonneville, Bourg-en-Bresse, Valenciennes, Châteauroux, Lille, Roubaix, Tourcoing, Lyon, Marseille, Mulhouse, Pau, Quimper, La-Roche-sur-Yon et Creil.

Trois mois après le début de l'expérimentation, l'objectif, était de faire le point sur les dispositifs mis en place et les difficultés rencontrées dans l'élaboration du projet ou la réalisation des missions. Ce fut également l'occasion pour les associations de comparer les moyens accordés pour les réaliser. Les échanges ont démontré la nécessité de dégager des lignes de force communes pour les associations et de mettre en avant la plus-value associative. Un temps spécifique a été consacré à un échange avec Didier Leschi, chef du SADJAV, qui a permis d'évaluer déjà la pertinence et l'efficacité du dispositif, voire sa pérennisation.

### **BAV dans les TGI, lignes directrices :**

- le cadre professionnel à poser,
- la signalétique et la communication sur ces bureaux,
- les relations avec les autres partenaires,
- le temps de présence,
- la qualification de l'intervenant.

### **Journée de regroupement des psychologues du réseau (9/03/2009)**

61 psychologues étaient présents et la réunion fut animée par Carole Damiani et Jérôme Bertin. L'enquête nationale relève qu'il y a 179 psychologues (60.45 ETP) pour 108 AAV.

Plusieurs points ont été abordés :

- Le rappel des fonctions salariées des psychologues en association d'aide aux victimes : mission d'accueil, travail institutionnel. Débat sur les difficultés rencontrées par les psychologues dans l'exercice de leur fonction.
- Le secret professionnel et le secret partagé.
- Les attestations à délivrer aux victimes.
- Les difficultés à mettre en œuvre les conventions lorsqu'il n'y a pas de psychologue salarié dans une association.
- La place du psychologue lors de l'accompagnement au procès pénal.
- La notification des classements sans suite.
- Les relations des AAV avec les psychologues en commissariat.
- La signature de la convention cadre CNUMP/INAVEM.

Permettre aux professionnels de se rencontrer, c'est permettre à ce groupe d'échanger, de rompre l'isolement professionnel que peut être celui d'un professionnel intervenant seul dans son domaine. C'est aussi pour la fédération la possibilité de travailler à l'homogénéité des services.

### **Veille juridique**

En 2009, l'INAVEM a poursuivi sa mission de veille juridique à destination des AAV de son réseau, activité qui s'est traduite par la mise à disposition de plusieurs **fiches techniques** sur le site Internet de l'INAVEM intéressant directement le droit des victimes :

- décret du 11 mai 2009 mettant en place le fichier Cassiopée,
- réformes intervenues en matière d'aide juridictionnelle (principe de subsidiarité de l'aide juridictionnelle par rapport à l'assurance de protection juridique).

Par ailleurs, une demande de fiches de procédure pénale étrangère était récurrente de la part du réseau, pour être en capacité d'apporter des réponses concrètes aux victimes en termes d'information sur leurs droits, tâche bien souvent rendue encore plus difficile du fait d'infractions survenues à l'étranger, eu égard à la méconnaissance et la complexité des règles de droit du pays étranger concerné. Ainsi, soucieuse d'apporter de nouveaux outils de travail à son réseau, à l'issue d'une réunion avec le ministère des Affaires Étrangères et Européennes ainsi que le ministère de la Justice, la Fédération a engagé un travail, en lien avec le Service des Affaires Euro-

péennes et Internationales (SAEI) au ministère de la Justice, en vue de l'élaboration de **fiches de droit comparé**. Élaborées, soit par les Ambassades de France des pays concernés, soit par les magistrats de liaison lorsqu'il y en a un en poste dans le pays, ces fiches suivent un plan identique, à savoir une présentation du système de justice pénale du pays, la place de la victime dans les différentes phases de la procédure, un point sur les modalités d'indemnisation des victimes : modalités de fixation par les tribunaux, existence de systèmes similaires à la CIVI. Elles concernent les pays suivants : Espagne, Maroc, Madagascar, Belgique, Royaume-Uni, Tunisie, Vénézuéla, Italie et Etats-Unis.

## L'accompagnement des associations en difficultés

De plus en plus d'associations alertent la fédération quant aux difficultés qu'elles rencontrent. Cette remontée d'informations illustre à la fois la meilleure perception du rôle que peut jouer la fédération dans la recherche de solutions, et sa capacité à aider le réseau à surmonter ces difficultés. Il est fortement regrettable que la Fédération ne soit cependant pas toujours et systématiquement informée des situations en amont ; il serait souhaitable, dans le rôle qui doit être celui de l'INAVEM de représenter le réseau au national, en leur faisant part des difficultés de terrain, que les associations utilisent mieux les instances fédérales.

Pourtant les adhérents disposent des deux outils que sont la procédure d'alerte et la mission d'accompagnement individualisé.

Ces deux outils nous permettent aujourd'hui d'être aux côtés des adhérents, de répondre précisément aux sollicitations et d'être acteur du changement et de la sortie de crise,

Ainsi, les alertes émises en 2009, même si elles ne reflètent qu'en partie la réalité de la situation du réseau, ont concerné 15 associations.

Les difficultés rencontrées par les associations ne sont pas toutes d'ordre financier ; elles peuvent être structurelles, être liées aux relations partenariales, etc. Comme nous le précisons dans le dernier rapport d'activité, la mission d'accompagnement individualisé permet d'approfondir l'aide que la fédération peut apporter au réseau.

Trois missions d'accompagnement individualisé ont été réalisées en 2009 :

Pour l'ADAVEM Villefranche (69) : sur l'évolution du projet de service de l'association et la gestion des ressources humaines. Pour l'ADAJ Chaumont (52) : sur des difficultés financières rencontrées et le souhait de faire évoluer l'AAV. Pour l'ANDAVI Nevers (58) : sur la situation globale, en lien avec le magistrat délégué à la politique associative.

## Les adhérents : entrées / sorties

Au 31 décembre 2009, le réseau des associations d'aide aux victimes comptait 143 adhérents. Plusieurs demandes d'adhésion ont été effectuées tout au long de l'année.

La **procédure de traitement** de ces demandes est formalisée. Dès qu'une structure manifeste son intérêt ou son souhait d'adhérer, le service animation réseau lui adresse un courrier indiquant la marche à suivre, accompagné des documents fondateurs et techniques permettant à cette structure de présenter son dossier (lettre de motivation, statuts, composition du CA, projet de service, rapport d'activité et rapport financier, et tout autre document utile). Ce dossier est traité et présenté au bureau. Une fois le dossier complet, la demande est présentée au Conseil d'Administration pour une prise de décisions. Ce dernier peut accepter, refuser, voire suspendre provisoirement la demande d'adhésion jusqu'à obtention de certaines précisions ou modifications statutaires.

Des associations « spécialisées » (violence routière, victime de l'inceste, enfants victimes de maltraitances sexuelles, défense des consommateurs, un CDAD), une école de psychologie et des personnes physiques, se sont vus refusées leur demande d'adhésion.

**La Fédération a mis en œuvre une politique d'adhésion plus stricte et exigeante pour être en cohérence avec la mise en place de nouveaux schémas d'intervention. L'INAVEM réaffirme son attachement à ses valeurs et à son cadre minimum d'intervention, et marque sa volonté de défendre la spécificité et la légitimité des associations généralistes fédérées.**

L'année 2009 fut également marquée par le suivi actif et individualisé des cinq **associations nouvellement créées** ou reprenant l'activité d'aide aux victimes laissée vacante sur un territoire. Il s'agit en effet de ne pas ignorer que des associations hors réseau INAVEM œuvrent sur le territoire auprès des victimes. Or, nombre de ces associations font la démarche de solliciter notre expertise quant à la mise en œuvre d'un projet.

La volonté de la fédération de suivre leur développement et leur activité, permet également de mieux appréhender une éventuelle demande d'adhésion.

1- Depuis plusieurs années le **département de la Somme (80)** n'est plus couvert par une association du réseau INAVEM. C'est pourquoi l'ADAVEM 80 a fait l'objet d'un suivi particulier.

2- En **Guadeloupe**, GUADAV, dont le siège social est à Pointe-À-Pitre, a été créée en juillet 2008 et a repris l'activité laissée vacante par l'association AGAJ. Cette association a continué à bénéficier des conseils de la fédération tout au long de l'année.

3- A **Saint-Martin**, l'ASMAV, existe depuis décembre 2007. Se structurant de plus en plus, les professionnels et partenaires de l'association ont été formés par l'INAVEM. La présidente de l'association a été reçue à plusieurs reprises en 2009, afin d'être aidée dans la mise en place de projets, de conventionnements nouveaux ou de montage de dossiers.

4- En **Charente Maritime**, le CIDFF17, non adhérent, a été sollicité par les chefs de juridiction afin de reprendre l'activité d'aide aux victimes laissée vacante par l'ADEJ 17.

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

### Les chiffres

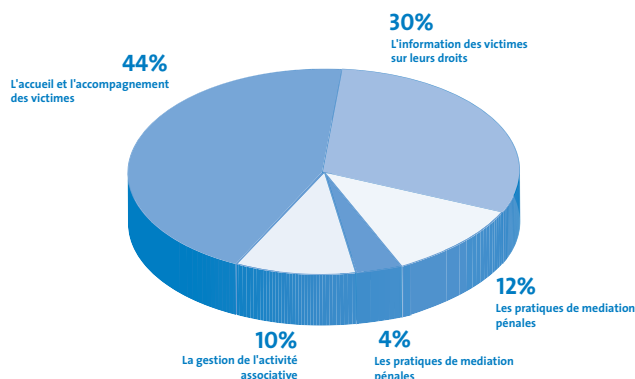
Le service formation de l'INAVEM a pour objectif principal de participer à la professionnalisation des intervenants du réseau. En 2009, l'INAVEM a organisé 30 sessions de formation pour son réseau.

Les formations se répartissent en 5 thèmes :

- L'accueil et l'accompagnement des victimes
- L'information des victimes sur leurs droits
- Les pratiques de médiation pénale
- La mission d'administrateur ad hoc
- La gestion de l'activité associative et outils statistiques

Ces formations ont réuni 261 stagiaires, salariés ou bénévoles d'une association d'aide aux victimes.

### Principaux thèmes de formation et fréquentation du réseau



## Principes d'intervention

Les formations répondent aux principes d'intervention définis par le Conseil d'administration. Il s'agit d'organiser la **transversalité** des approches et de proposer des **parcours de formation** avec une progression de compétences. Ces principes d'intervention se sont retrouvés dans les programmes de formations et dans le catalogue de formation 2010 préparé et diffusé en 2009.

La **transversalité** apparaît dans les programmes de formation, sous la forme d'une approche pluridisciplinaire des sujets abordés.

Par exemple, une journée de formation a été ajoutée à la formation sur les accidents de la circulation dans le but d'approfondir le sujet et de ne plus se limiter à l'approche indemnitaire par les assurances. Désormais sont abordées la responsabilité civile et pénale et les conséquences psychologiques liées aux accidents de la circulation.

Concernant la sensibilisation aux dispositifs de soin et aux interventions des psychologues, est apparue la nécessité de permettre à l'ensemble des intervenants d'une association de participer à la mise en place de dispositifs liés à des événements à caractère traumatique. En effet, le psychologue évalue le traumatisme et met en place les soins adaptés (débriefing, entretiens individuels, accompagnement de l'équipe de direction...). Dans l'attente de cette intervention par le psychologue, les autres intervenants de l'association (direction, secrétariat, accueillant, juristes) ont un rôle et des actions à mettre en oeuvre. Former l'ensemble du personnel permet d'apporter une réponse structurée et rassurante et, de prendre ainsi le relais du psychologue avant et après son intervention.

Le **catalogue de formation 2010** propose une présentation sous forme de **parcours de formation** en 3 étapes : les formations de base, les compétences métiers et les échanges sur les pratiques, une présentation de chaque étape du parcours est expliquée sur une ou deux pages et pour chaque programme de formation une suite de parcours est proposée.

L'INAVEM votre partenaire formation	3
<b>LES FORMATIONS DE BASE</b>	<b>4</b>
<b>Les fondamentaux</b>	
- Travailler au sein d'une association d'aide aux victimes : module commun	6
- Travailler au sein d'une association d'aide aux victimes : module technique	7
- Techniques d'écoute et d'entretien	8
- Perfectionnement aux techniques d'écoute et d'entretien	9
- Accueil téléphonique des victimes	10
- L'approche interculturelle de la maltraitance	11
<b>L'accompagnement global et pluridisciplinaire</b>	
- Victimes d'agressions sexuelles : la clinique	12
- Victimes d'agressions sexuelles : la réponse judiciaire	13
- Violences conjugales	14
- Enfants victimes et enfants témoins de violences conjugales	15
- Souffrances et harcèlement moral au travail	16
- Gestion du deuil	17
- L'accompagnement au procès	18
- Sensibilisation à la prise en charge dans l'immédiat et le post-immédiat	19
- Sensibilisation aux interventions auprès des enfants	20
<b>LES COMPÉTENCES MÉTIERS</b>	<b>21</b>
<b>Le perfectionnement juridique</b>	
- Procédure pénale appliquée	22
- Accidents de la circulation	23
- Indemnisation des victimes d'infraction	24
- Réparation du dommage corporel	25
- Victime et application des peines	26
- Actualités du droit des victimes	27
<b>Les interventions spécifiques des psychologues</b>	
- Techniques de debriefing	28
- Groupes de paroles pour victimes d'agression	29
- Traumatisme de l'enfant et interventions précoces et post-immédiates	30
<b>Les pratiques de la médiation pénale</b>	
- Médiation pénale : principes et déroulement	31
- Médiation pénale en matière familiale	32
<b>Les missions ciblées d'aide aux victimes</b>	
- Administrateur ad hoc pour mineurs victimes	33
- Enquêtes victimes : méthodologie	34
- Enquêtes victimes : présentation orale au procès	35
<b>LES ÉCHANGES SUR LES PRATIQUES</b>	<b>36</b>
- Perfectionnement aux techniques du debriefing	37
- Perfectionnement sur l'animation des groupes de paroles	38
- Échanges sur les pratiques de médiation pénale	39
<b>Calendrier</b>	<b>40</b>
<b>Fiche d'inscription</b>	<b>41</b>

SOMMAIRE

## Médiation pénale : principes et déroulement

### Objectifs

Connaître le cadre légal et associatif d'intervention et savoir mener une médiation pénale.

### Public

Médiateurs pénaux nouvellement recrutés.

### Contenu

- **Le cadre de la médiation**
- **Les acteurs de la médiation**
  - Les médiateurs
  - Les acteurs directs : les parties en conflit
  - Les acteurs indirects
- **Réflexions autour de la médiation**
- **Les techniques de médiation**
- **Les temps du processus de médiation**
- **Les différentes phases de la médiation**
  - Le travail préliminaire
  - La rencontre préliminaire
  - La réunion de médiation
  - L'accord de médiation
  - Le suivi de l'accord

### Formateurs

Daniel Jullion – médiateur pénal  
Jean-Pierre Copin – médiateur pénal et familial

### Durée

5 jours soit 35 heures

### Dates

Du 8 au 12 mars 2010

### Lieu

INAVEM

### Coût

Gratuit  
Formation réservée aux salariés et bénévoles des associations d'aide aux victimes adhérentes à l'INAVEM

### Nombre de participants

12 personnes maximum



TOUTES LES FORMATIONS DONNENT LIEU À UNE ÉVALUATION EN FIN DE SESSION ET À L'ÉMISSION D'UNE FACTURE ET D'UNE ATTESTATION DE PRÉSENCE

### Parcours de formation

- Médiation pénale familiale
- Échanges sur les pratiques de médiation

LES PRATIQUES DE LA MÉDIATION PÉNALE

31

Après un travail d'étude de l'activité formation de l'INAVEM, engagé avec Edith Monsaingeon alors administratrice déléguée à la formation auquel lui a succédé Laurent Cabanes, les actions de formations se sont orientées vers deux principes : une plus grande transversalité dans les programmes de formation à destination du réseau et l'organisation de parcours de formation.

**Nouvelle organisation de la formation de base** pour les nouveaux intervenants des associations d'aide aux victimes.

En 2009, un programme de formation remodelé a été proposé pour les nouveaux intervenants salariés et bénévoles des associations d'aide aux victimes. Le titre également a changé et cette formation appelée « Accueillant aide aux victimes » s'appelle désormais « **Travailler au sein d'une association d'aide aux victimes** ».

**Cette formation poursuit plusieurs objectifs :**

- permettre une meilleure intégration au sein de l'association
- comprendre les enjeux et principes d'intervention de l'association d'aide aux victimes
- former à l'ensemble des questions et problématiques rencontrées par les victimes.

Pour en faire une formation « incontournable » pour tout nouvel intervenant des associations d'aide aux victimes, cette formation est gratuite depuis 2006.

Désormais, le module de base se veut ouvert à tout intervenant quel que soit son poste ou son profil.

Le programme peut être suivi de deux façons :

- Une formation de 3 jours appelée « tronc commun » peut être suivie par tout intervenant y compris par les directeurs, les élus des associations d'aide aux victimes et le personnel administratif. Le but de ce tronc commun est de présenter la philosophie d'action des associations d'aide aux victimes et les enjeux et intérêts d'une prise en charge globale et pluridisciplinaire des victimes.
- Une formation sur 5 jours incluant un module technique à la suite du tronc commun est destinée aux intervenants recevant effectivement les victimes en entretien et proposant un suivi dans la durée.

Cette formation permet une approche globale du rôle de l'association et, pour mettre en lien les différents thèmes abordés et accompagner les stagiaires, un formateur que l'on nomme « fil rouge » est présent tout au long de la formation. Edith Monsaingeon, directrice de l'association de Marseille, occupe cette fonction. Les évaluations font apparaître la plus-value de ce « fil rouge » car certaines questions sont posées alors que les stagiaires n'y auraient pas pensé. Elle permet également d'assurer la continuité des interventions. Globalement, les stagiaires apprécient beaucoup cette formation notamment du fait des échanges qui se créent entre les participants et de l'approche de l'ensemble des besoins des victimes et des moyens d'y répondre.

Le tronc commun dure 3 jours et permet de bien connaître l'environnement et les moyens mis en place pour permettre un accompagnement des victimes.

- L'environnement de l'association d'aide aux victimes (l'aide aux victimes en France, la structuration du réseau, le rôle de l'association et des intervenants, les liens avec la fédération...)
- L'approche du droit des victimes (l'organisation judiciaire, les étapes de la procédure pénale, notions sur l'indemnisation)
- Les conséquences de l'infraction (au niveau psychologique, au niveau social, analyse des besoins et attentes de la victime, techniques d'entretien avec la victime)

Le module technique de 2 jours qui suit le tronc commun permet de travailler sur le contenu de l'entretien et la réalisation d'entretiens avec les victimes.

- L'entretien avec la victime, jeux de rôles
- Sensibilisation à la prise en charge sociale des victimes,
- Cas pratiques

Trois sessions de formations ont été organisées cette année et ont réuni 34 personnes dont 3 personnes pour le tronc commun. On peut constater une évolution du profil des stagiaires : ils sont très nouvellement arrivés dans les associations (entre 2008 et 2009), quelques élus, une directrice et du personnel administratif ont suivi tout ou partie de la formation.

Cette participe, par sa gratuité et sa qualité, à l'acquisition de compétences métiers très rapidement après une prise de fonction.

## Les nouvelles formations

En 2009, **deux nouvelles formations** ont été proposées au réseau. Inaugurées en 2009, elles sont proposées également au niveau régional en 2010.

### « Actualités du droit des victimes »

Ce programme mis en place avec le concours d'Anne d'Hauteville membre de Conseil scientifique de l'INAVEM propose de faire, sur une journée, le point sur le droit positif en matière de droit des victimes suite aux différentes réformes mises en œuvre et à venir. Cette formation s'adresse à des juristes ayant une bonne connaissance de l'aide aux victimes et de la procédure pénale. La première session co-animée par Anne d'Hauteville, professeur de droit à l'Université de Montpellier 1 et Isabelle Sadowski référente juridique et chargée de dossiers de l'INAVEM a réuni 8 stagiaires en décembre et plusieurs sessions sont déjà prévues pour 2010.

Concernant la formation sur « **l'accompagnement des victimes au procès** », l'objectif est de connaître l'ensemble des actions qui peuvent être mises en place lors d'un procès pour ensuite adapter l'intervention de l'association en fonction du type de procès, des attentes de la victime et des moyens des associations. Elle s'adresse à toute personne ayant à organiser ces accompagnements et à mettre en place les dispositifs adaptés. Cette formation balaie toutes les possibilités d'accompagnement en comparution immédiate, au tribunal correctionnel et aux assises et à toutes les étapes de la prise en charge (avant, pendant et après le procès). La première session de deux jours a réuni 8 stagiaires et plusieurs sessions d'une journée et demie sont prévues également en 2010. Cette formation est co-animée par Carole Damiani, psychologue clinicienne et chargée de mission aide psychologique à l'INAVEM et Isabelle Sadowski, qui a l'expérience de la coordination des grands procès.

## 3- L'accompagnement des associations par projets

### Bureaux d'aide aux victimes

En décembre 2008, lors d'une rencontre avec les juges délégués aux victimes (JUDEV) après sept mois d'activité, la ministre de la Justice avait annoncé une réforme des missions du JUDEV, en lui donnant davantage de moyens d'actions, qui se concrétiserait notamment par la mise en place de bureaux des victimes, guichet unique pour les victimes dans l'enceinte du tribunal.

Les bureaux des victimes ont ainsi été mis en place, à titre expérimental, jusqu'au 30 juin 2009, dans **13 juridictions** : TGI de Marseille, Cambrai, Lille, Châteauroux, Lyon, Bourg-en-Bresse, Pau, Mulhouse, Senlis, Quimper, les Sables d'Olonne, Nîmes et Bonneville, ce qui a impliqué plus particulièrement **18 AAV du réseau**.

L'INAVEM a décidé la création d'un **groupe courriel d'échanges** entre les treize sites choisis pour mener l'expérimentation des bureaux des victimes. Dans ce cadre, divers outils ont pu être diffusés aux AAV impliquées, telles les conventions signées dans les juridictions, ou encore la fiche technique élaborée par l'une des AAV en lien avec son JUDEV, recensant les différentes possibilités d'action qui s'offrent aux victimes rencontrant des difficultés dans le cadre de l'exécution d'une décision rendue par le tribunal correctionnel (CIVI, SARVI, JUDEV).

Par ailleurs, dans le cadre du suivi de cette expérimentation, l'INAVEM a, le 31 mars 2009, soit à mi-parcours de cette phase expérimentale, organisé une réunion en présence des 18 AAV concernées. L'extension de ces bureaux d'aide aux victimes a été consacrée dans le Plan national de prévention de la délinquance et de l'aide aux victimes 2010-2012, l'une de ses mesures prévoyant expressément d'étendre en 2010 de tels dispositifs à 50 TGI. Dès lors, en novembre 2009, pour accompagner au mieux son réseau dans la mise en œuvre de tels projets, l'INAVEM a consacré un axe de son cahier technique à ces bureaux d'aide aux victimes.

### Sensibilisation sur la lutte contre les violences sexuelles dans le sport

Seules trois régions avaient eu l'occasion de mettre en place des sessions de sensibilisation sur les violences sexuelles dans le sport en 2008. En 2009, la prise de contact a continué, à l'initiative de 16 directions régionales jeunesse et sport (DRJS).

Pour faciliter l'organisation de ces sessions entre les DRJS et les AAV INAVEM, 23 entretiens ont été menés entre l'INAVEM et les chefs de projets régionaux, et 21 associations du réseau ont pris contact 39 fois avec l'INAVEM.

L'INAVEM a appris également via le ministère de la santé et des sports que des actions avaient pu être mises en œuvre dans quelques régions, voire départements, sans aucune sollicitation du niveau national.

### **Témoignage de Camille Dormegnies, directrice de l'ADAVIP44 Nantes**

« L'ADAVI 44 a été sollicitée par l'INAVEM pour prendre attache auprès de la direction régionale et départementale de la jeunesse et du sport et coordonner l'action dans la région Pays de la Loire au niveau des associations d'aide aux victimes.

Après des réunions préparatoires à la direction régionale et départementale de la jeunesse et du sport et la rencontre de deux mondes qui ne se connaissaient pas sans toutefois se méconnaître, l'ADAVI 44 et Prévenir et Réparer (les deux associations d'aide aux victimes de la Loire-Atlantique) ont participé à deux sessions de sensibilisation dans le cadre de la lutte contre les violences sexuelles dans le sport auprès de 51 jeunes sportifs de haut niveau du CREPS de Nantes en mai 2009 à titre d'expérimentation locale.

A la suite du bilan positif, ces deux associations ont signé une convention et se sont engagées à participer à trois sessions de sensibilisation dans le département.

L'ADAVI 44 s'est attachée à chaque intervention à informer le réseau régional et la fédération sur l'avancée de ce travail en restant à disposition des associations intéressées par la question.

La préexistence de la mallette comportant non seulement un DVD mais aussi des préconisations sur le déroulé d'une telle sensibilisation et les échanges avec l'INAVEM sur ce montage, ont contribué à faciliter la mise en place d'une telle session de sensibilisation.

Les fiches d'évaluation ont permis d'indiquer que, globalement, les retours sont satisfaisants même si les jeunes sportifs semblent avoir déjà des connaissances sur ces questions avant l'intervention. En grande majorité, ils ont apprécié cette rencontre et disent que les informations, tout particulièrement celles relatives au droit, leur ont été utiles.

### **Rendre compte de son activité grâce au logiciel INAVEM Stats**

L'INAVEM a contracté avec un prestataire dès 2001 pour comptabiliser de manière automatisée et informatique l'activité des associations en Aide aux Victimes, Médiation pénale et Administration ad hoc.

Huit ans plus tard, les AAV disposent d'une application qui répond parfaitement aux demandes annuelles du ministère de la Justice et propose des nombreux tableaux statistiques pour répondre aux demandes de financeurs particuliers et locaux. Pour ce faire, l'INAVEM fait appel à Michel Deudon pour mettre à jour le logiciel en fonction des nouveautés souhaitées par la Chancellerie, et pour répondre à toutes les questions des associations du réseau, et les aider à rendre leurs statistiques au ministère.

En 2009, ce sont 483 appels qui ont été reçus par le prestataire, avec une moyenne de 22 minutes d'assistance, notamment en horaires décalés avec les AAV outre mer. De plus, l'INAVEM a reçu directement 82 sollicitations, de manière régulière, sur les statistiques annuelles à rendre aux financeurs, parfois sur les statistiques ponctuelles et très particulières, sur la mise à jour de la nouvelle version du logiciel et également sur des problèmes strictement d'environnement informatique qui empêchent le fonctionnement du logiciel. En septembre 2009, ont été mis à la disposition du réseau des tableaux croisés dynamiques (TCD) compatibles avec Windows 2007 et pour les possesseurs de la version intégrale de MS Access 2002, 2003 et 2007, une version du module de "Statistiques IS" existe, disposant de nombreux formulaires de TCD intégrés.

En septembre 2009, le conseil d'administration de l'INAVEM a décidé de travailler un outil de gestion et de rendu compte d'activité des AAV INAVEM, qui soit la résultante des évolutions enregistrées depuis des années. Le CA a délégué un de ses membres, l'AAV SIAVIC de Roubaix, pour élaborer conjointement avec l'INAVEM un cahier des charges sur toutes les activités liées au réseau.

## Témoignage d'Yveline Baudon, directrice de l'ADAVIP 03

Le logiciel INAVEM stats est actuellement indispensable pour rendre compte des activités d'aide aux victimes de nos services. Il permet de façon rapide, de faire un bilan précis de nos interventions (pour tous les domaines d'activité), c'est un outil incontournable pour la rédaction de nos rapports et la formalisation de nos demandes de subvention. Il permet de rendre des statistiques uniformisées sur le réseau national. Il peut être adapté à différentes activités réalisées dans le cadre de l'aide aux victimes (Classement sans suite, permanences ou missions réalisées au profit des audiences correctionnelles et devant le Tribunal pour enfant, présence aux assises, saisines en urgence...). Il est nécessaire qu'il évolue encore afin d'affiner ces statistiques et de permettre la réalisation d'autres tableaux au profit de toutes les actions réalisées par les services. (ex: en matière d'indemnisation il serait utile d'ajouter celle réalisée par l'auteur ou les assurances, d'inscrire les décisions judiciaires devant les différentes juridictions, les saisies du Judevi, du JAP...).

Pour exploiter au local toutes les possibilités statistiques notamment, il est indispensable que ce soit un agent administratif qualifié en informatique qui gère cet outil.

Comme le logiciel s'est construit au fur et à mesure pendant presque 10 ans avec le ministère de la Justice, avec l'INAVEM et les AAV, peut-être faudrait-il retravailler un logiciel qui soit élaboré à partir de toute l'expérience acquise, qu'il prenne pour base le résultat de toutes ces années de recherches et d'amélioration.

## FOCUS Cartographie associative

Poursuivant la réflexion engagée en 2008, concernant l'impact de la réforme de la carte judiciaire et la mise en place de nouveaux schémas d'intervention de l'action associative, l'année 2009 fut marquée par une intensification des échanges avec le réseau et les partenaires de l'INAVEM, tant au niveau régional que national.

Ainsi, le 9 février 2009, dans une *Lettre Aux Associations*, le président de l'INAVEM a rappelé que « le renforcement de l'effectivité de la mise en œuvre des droits des victimes suppose une rationalisation de notre intervention territoriale et de nos prestations qualitatives ».

Consciente de l'importance des enjeux et de la nécessité d'être les acteurs de la réforme engagée, la fédération a souhaité agir en 3 étapes, d'abord en mobilisant le réseau pour recueillir ses réflexions (1), puis en proposant des solutions de regroupement adaptées (2), enfin en accompagnant le réseau dans la mise en œuvre de nouveaux schémas (3).

La 1<sup>ère</sup> phase de ce plan d'action a pu être concrétisée durant l'année. **Au niveau régional**, la fédération a initié l'organisation de 7 réunions de concertation et d'échanges, auxquelles étaient conviées les 81 associations du réseau (soit 56 % des adhérents) œuvrant sur un même département. **La fédération s'est orienté vers un recensement des besoins et des souhaits des associations locales plutôt que de retenir un schéma directeur prédéfini.**

Ainsi, plus de 60 associations ont pu se rencontrer entre mars et mai 2009, concernant 30 départements et 18 Cours d'Appel :

- A Rennes pour les 6 AAV de la région (3 départements)
- A Pantin pour les 14 AAV du Nord, de Picardie et de Normandie (4 départements)
- A Lyon pour 19 AAV de Rhône-Alpes, et Auvergne (7 départements)
- A Strasbourg pour les 12 AAV Grand-Est (Alsace, Lorraine, Franche Comté, Vosges) (5 départements)
- A Toulouse pour les 8 AAV du Grand Sud-Ouest (4 départements)
- A Pantin pour les 17 AAV d'Île-de-France concernées (6 départements)
- A Marseille pour les 5 AAV Alpes Maritimes et Bouche du Rhône (2 départements)

Eu égard au thème des échanges et aux enjeux, la Fédération a souhaité mobiliser les élus des associations et a pour cela expressément demandé à ce que les associations soient représentées par leur président.

Chacun s'est accordé à reconnaître que les échanges furent ouverts, et témoignaient de la volonté partagée d'aller dans le sens d'une plus grande cohésion, voire d'une meilleure coordination de nos interventions. Il est apparu le besoin de se centrer sur la victime, de la mettre au cœur des débats sans la sacrifier à la volonté de rationalisation des moyens.

Un « **cadre minimum d'intervention** » pour les associations a été proposé afin de fonder le renforcement du réseau, non sur des considérations économiques, mais plutôt sur une meilleure pratique à mettre en œuvre, une pratique expérimentée depuis plus de 20 ans dans le réseau et qui permet de rendre un service de qualité aux victimes, de manière égale sur tout le territoire français.

Ce document s'inscrit comme étant le service minimum que l'on doit pouvoir offrir aux victimes. Ce document a été validé par l'Assemblée générale de l'INAVEM en 2009. Il constitue aujourd'hui un socle commun et minimal sur lequel les associations peuvent s'appuyer.

Dans le même temps, la Fédération a **suivi les projets initiés** par certaines associations et poursuivi les échanges dans le cadre de réunions plus restreintes (107 réunions et échanges durant l'année).

Force est de constater que les choses n'ont pas évolué de la même manière selon les territoires.

Certaines associations ont initié des rencontres, mis en place une instance départementale de réflexion sur l'aide aux victimes, fait des démarches communes. D'autres ont commencé par mutualiser leurs moyens en termes d'actions communes (bureau des victimes, permanences, projet vers public spécifique..), d'autres enfin vont plus loin encore, en ayant pour projet de créer une association départementale ou régionale, ou en souhaitant des regroupements plus structurels (plate forme de gestion ou fusion..).

**Le groupe de travail** présidé par Maryse Le Men Regnier (trésorière adjointe de l'INAVEM), et co animé par Sabrina Bellucci et Jérôme Bertin s'est réuni à plusieurs reprises tout au long de l'année. Il est composé de : Romain Bonnot (AIVI Montbéliard), Laurent Cabanes (ASAS Saint-Etienne), Nicole Tercq (APAVIM Pau), Jean-Pierre Copin (ACCORD 67 Strasbourg), Armelle Denis Roudeau (LE PRADO Bordeaux), Jacques Walker (ACCORD 68 Mulhouse), et jusqu'en septembre de Lucile Rothé (ADIAV Montpellier). Durant l'année, le groupe s'est attaché à organiser les réunions en région, à rédiger le cadre minimum de l'intervention voté par l'Assemblée générale, mais aussi à écrire le cahier technique présenté aux AAV en décembre.

**Au plan national**, le SADJAV a mis en place **un comité de pilotage** qui s'est réuni 4 fois au cours de l'année. Ce comité est composé de représentants nationaux et locaux du ministère de la Justice et des Libertés, et des fédérations ou associations nationales concernées (Inavem, CJ, Cnidff, Fenamf, Ffer, Fnsf).

Les échanges ont porté sur le rappel des objectifs de la circulaire du 17 septembre 2008, la présentation des fédérations et de leur organisation, sur les procédures d'habilitation des associations (procédure, champ, durée..), sur la présentation de la « directive services » qui devrait être transposée en janvier 2010, et sur les pré-requis et formations.

L'INAVEM, outre sa participation aux échanges, a contribué aux travaux par l'envoi de documents écrits, notamment sur le processus d'habilitation et les pré-requis de formation des intervenants. Les travaux du comité national se poursuivent sur 2010.

Enfin, de nombreux échanges ont pu avoir lieu lors de **la conférence des présidents** du 5 décembre 2009, au cours de laquelle le sujet a largement été abordé et le cahier technique diffusé.

Durant le second semestre 2009, la fédération a engagé sa **2<sup>ème</sup> phase** du plan d'action : phase de préconisations et propositions par le biais de la diffusion d'un **cahier technique** proposant plusieurs modalités de regroupement. Ce cahier technique reprend dans son préambule le « cadre minimum d'intervention » voté lors de l'Assemblée Générale, puis sous forme de fiches, des modalités de conventionnement, de mutualisations d'actions, de moyens ou de regroupements structurels, etc.

## OUTILS

### 1- Les enquêtes

L'un des outils utilisé par la fédération est « **l'enquête réseau** », qui permet le recensement, des actions et problèmes rencontrés par les associations sur une thématique donnée ou une question d'actualité.

Cet outil est un formidable outil de valorisation des actions associatives, souvent très innovantes.

Aujourd'hui dans un souci de rapidité et d'économie, ces enquêtes sont le plus souvent adressées par courriel. Les résultats de ces enquêtes sont diffusés au réseau et utilisés à l'interne afin de cibler les actions de la fédération.

Aujourd'hui, l'enquête réseau est bien comprise comme étant un outil de valorisation des actions associatives.

Cependant, force est de constater que le taux de réponse des adhérents reste encore à améliorer, puisqu'il n'est que de **54 % en moyenne**.

**L'une des enquêtes effectuée fin septembre 2009 portait sur les « travailleurs sociaux ».**

La spécificité de la prise en charge généraliste de nos associations d'aide aux victimes réside dans une prise en charge globale et pluridisciplinaire des victimes, comprenant notamment l'accompagnement social de ces dernières.

Depuis quelques années, ont été mis en place les intervenants sociaux en commissariat et gendarmerie (ISCG), dont les employeurs peuvent être les conseils généraux, des municipalités ou nos associations elles-mêmes.

Aussi, l'INAVEM s'est rapproché de l'ANISCG (Association nationale de l'intervention sociale en commissariat et gendarmerie) afin de mieux définir les missions de chacun et améliorer notre travail partenarial dans l'intérêt des victimes.

À cette fin, une enquête a été menée sur l'accompagnement social des associations, et les intervenants et travailleurs sociaux des associations.

Sans pouvoir préciser la totalité des résultats de l'enquête, il est à noter que le réseau INAVEM compte aujourd'hui 33 intervenants sociaux. Si 83 % des associations n'ont pas de travailleur social au sein de leurs équipes, 60 % d'entre elles pratiquent l'accompagnement social.

**Une autre enquête a fait suite au regroupement des psychologues**, le 9 mars 2009. En effet, la fédération a souhaité se rapprocher des associations qui ne disposent pas de psychologues salariés.

Ainsi un questionnaire a-t-il été adressé à ces associations en octobre 2009.

L'offre de soutien psychologique est un élément essentiel de la prise en charge globale et pluridisciplinaire des victimes d'infraction. Le soutien psychologique effectué par nos associations est reconnu par les victimes et nos partenaires.

Aussi l'intérêt de cette enquête était de pouvoir mettre à jour les éléments dont nous disposons, d'évaluer l'offre qui est faite et les éventuelles difficultés à pouvoir la proposer.

Les résultats nous permettront ensuite d'accompagner les associations dans une recherche de solutions adaptées et de proposer des formations spécifiques.

**L'INAVEM a adressé au réseau un questionnaire pour préparer une réunion entre le Fonds de Garantie et l'INAVEM au mois d'octobre 2009.** Cette rencontre a eu lieu le 16 novembre 2009, avec pour objectif de dresser un bilan de la première année de fonctionnement du SARVI, et de répondre aux problématiques pratiques auxquelles les AAV se trouvent confrontées et qu'elles ont fait remonter à l'INAVEM.

Effectuée par mail, cette enquête n'a malheureusement eu que peu de réponses (28%). Les résultats sont disponibles sur le site de l'INAVEM.

Comme chaque année, une enquête sur la médiation pénale et mandats judiciaires a été adressée aux AAV pour quantifier leur l'activité en 2009 (cf. infra).

## 2- Les cahiers techniques

Dans sa mission d'information, de professionnalisation et d'homogénéisation des pratiques du réseau, la Fédération diffuse aux adhérents (via le site ou voie postale ou courriel), les réformes du droit des victimes, des notes juridiques, des fiches d'informations et des **cahiers techniques**, destinés à leur fournir des outils techniques. Tous ces documents sont nécessaires au réseau pour mieux appréhender une circulaire, une expérimentation ou autre projet innovant.

Ainsi, le cahier technique « **vers un regroupement associatif** » illustrant la phase 2 du plan d'action relatif aux nouveaux schémas d'intervention, a été diffusé au réseau lors de la 1<sup>ère</sup> conférence des présidents du 5 décembre 2009 et mis à disposition des adhérents sur le site.

Ce cahier illustre la diversité de choix de modalités de regroupement qui s'offre aux associations quant à la mise en place de nouveaux schémas et la réalisation d'un cadre minimum d'intervention. Il doit permettre aux associations d'accéder aux informations nécessaires pour faire un choix adapté aux réalités et contraintes locales.

Ainsi, ce cahier comporte 13 fiches argumentées sur : la convention de partenariat (fiche 1), l'union d'associations (fiche 2), les mutualisations d'actions (fiche 3), la mutualisation des CA (fiche 4), la coopération entre associations (fiche 5), le mandat de gestion (fiche 6), les mutualisations matérielles et humaines (fiche 7), l'association départementale ou régionale (fiche 8), les groupements d'employeurs (fiche 9), le groupement d'intérêt économique (fiche 10), le GCSMS (fiche 11), l'apport partiel d'actifs (fiche 12), la fusion d'associations (fiche 13).

En matière de coopération il y a toujours une solution adaptée. Ce choix dépend des stratégies, des histoires et des particularités de chacun.

De même, à l'occasion de la diffusion du **plan national de prévention de la délinquance et de l'aide aux victimes** du 2 octobre 2009, un cahier technique a été adressé très rapidement au réseau, pour lui permettre une appropriation efficace des mesures à mettre en œuvre.

Le plan national comporte des mesures importantes pour l'aide aux victimes et le réseau. Il vise à pérenniser les dispositifs existants et rappelle que la prévention de la délinquance et de l'aide aux victimes sont des champs inséparables.

Ce plan fixe quatre moyens d'actions et développe 50 mesures. Le cahier technique a pour vocation de mettre l'accent sur les dispositifs du plan qui touchent plus directement les associations. Le choix a été fait de décliner 4 axes au travers de ce cahier :

- Le déploiement des bureaux d'aide aux victimes dans certains tribunaux
- L'extension des interventions en commissariat et gendarmerie
- Le renforcement du suivi des victimes de violences intrafamiliales
- Le développement des enquêtes victimes.

Enfin, de manière à offrir à tous une vue d'ensemble de l'action nationale du réseau, l'INAVEM a réalisé en 2009 un cahier technique présentant un **état des lieux des pratiques associatives**, grâce au recensement des actions du réseau par l'étude des rapports d'activité et des statistiques communiqués par chaque association. Cet état des lieux permet de prendre la mesure de l'activité du réseau en chiffres mais également en termes d'actions mises en œuvre.

L'**état statistique présenté en première partie** est l'occasion pour tous de porter un regard global sur la prise en charge effective des victimes par les associations sur l'ensemble du territoire. Aux termes de cette étude, on observe par exemple que l'action des associations d'aide aux victimes membres du réseau INAVEM assure la prise en charge de 282 688 personnes, dont 212 687 victimes, soit 92 % des personnes victimes prises en charge par toutes les associations habilitées Justice confondues.

Si cette compilation apporte un éclairage nouveau au plan national, les associations peuvent également en tirer une analyse comparative à partir des tendances de leur propre structure.

Les **fiches actions présentées en deuxième partie** de cet état des lieux permettent quant à elles à chacun de découvrir des pratiques originales mises en œuvre par les associations au niveau local. Par souci d'efficacité, ces actions ont été articulées de manière didactique autour des 7 thématiques suivantes : l'accompagnement des victimes d'infractions pénales (fiche n°1), les actions pour les mineurs (fiche n°2), les actions Éducation nationale (fiche n°3), les actions de lutte contre les violences conjugales (fiche n°4), les dispositifs d'aide aux victimes d'urgence (fiche n°5), les actions à destination des professionnels (fiche n°6), les actions de lutte contre les discriminations (fiche n°7).

Avec le concours des associations, l'INAVEM espère alimenter régulièrement cette base de données pour offrir à ses adhérents une ressource efficace au développement de chaque structure et optimiser encore davantage la prise en charge et l'accompagnement proposés aux victimes.

### 3- La formation délocalisée

#### Une adaptation aux demandes du réseau : les formations délocalisées

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

Cette année, quatre sessions délocalisées ont été réalisées :

« **Techniques de debriefing** » à Lyon pour les associations de Rhône-Alpes. Elle a réuni 6 stagiaires des associations d'aide aux victimes (AMAVIP - Macon, AIV - Grenoble, AS.A.S.- Saint Etienne, ADAVEM - Villefranche-sur-Saône, AMAVIE FOREZ – Saint-Just Saint Rambert).

« **Application des peines** » à Marseille pour les salariés de l'AVAD avec l'intervention de Fabienne Karrouze juge de l'application des peines à Toulon.

« **Sensibilisation aux interventions immédiates et post-immédiates** » à Marseille afin de travailler à la coordination des interventions au sein de l'AVAD et de son SAVU.

« **INAVEM Stats** » à Strasbourg pour l'association Accord-67.

### 4- Le site internet [www.inavem.org](http://www.inavem.org)

#### Présentation de l'offre de formation sur le site Internet

Désormais, les trois prochaines formations apparaissent dès la page d'accueil du site et les six prochaines formations sur la lettre d'information pour les adhérents, tous les quinze jours.

Un onglet formation présente les formations, colloques et diplômes. L'offre de formation se présente par thème et par date. Il est possible de compléter la fiche d'inscription à partir du site Internet. Les éléments concernant le titre, la session et le prix s'intègrent automatiquement et la fiche d'inscription peut être archivée par l'émetteur. Les demandes de catalogue sont également faites par le site Internet.

#### Extranet et lettre d'information Adhérents

La partie dédiée aux associations INAVEM du site Internet a été mise en place au dernier trimestre 2008, c'est donc véritablement en 2009 que les associations ont pris conscience de cet espace. Elles sollicitent de nouveau leurs identifiant et mot de passe (46), demandent des informations (12) ou la publication d'une offre d'emploi (15), s'enquêtent du fonctionnement de leur « fiche association » (9). Pour cette première année de fonctionnement, la possibilité de partage d'informations n'a pas été sollicitée. L'agenda qui permet via l'extranet de faire connaître des réunions au niveau régional, les AG des associations, des participations à des événements locaux a été rempli directement par l'INAVEM mais il n'a pas encore été identifié par les AAV comme un support de communication à leur disposition.

Un nouvel outil a été créé pour les AAV en 2009, la FAQ extranet (Foire Aux Questions) pour des questions très pratiques comme le SARVI visant à toujours répondre au mieux aux attentes du réseau.

Pour le moment, l'espace Extranet est considéré comme une source information spécifique, voire technique, mais pas encore comme vecteur d'informations, qui pourraient être reprises par le réseau directement, ou par exemple, tous les quinze jours dans la lettre d'information adressée par courriel à tous les adhérents.

## PRISE EN CHARGE INDIVIDUELLE

### 1- Rappel du fonctionnement du 08VICTIMES

Le 08VICTIMES (08 842 846 37) est le dispositif téléphonique national de prise en charge des victimes d'infractions pénales. Initié par les pouvoirs publics et confié à l'INAVEM, il offre depuis sa création en octobre 2001 une écoute anonyme et confidentielle aux victimes, dénuée de tout jugement, qui a pour objectif de libérer la parole et d'identifier les besoins, afin de proposer une mise en relation avec les associations d'aide aux victimes et/ou tout service partenaire susceptible d'y répondre.

Les appels sont traités par une équipe de 10 écoutants spécifiquement formés, tous les jours de 9h00 à 21h00. Cette large accessibilité permet de rompre les sentiments d'isolement et d'insécurité des victimes. De plus, une messagerie interactive est mise à disposition des appelants en dehors des horaires d'ouverture ou dès que toutes les lignes sont occupées, offrant ainsi la possibilité de laisser ses coordonnées téléphoniques pour être rappelé dans les meilleurs délais. La qualité de ce premier accueil est déterminante dans la poursuite des démarches, et participe de la reconnaissance des victimes.

Le travail d'écoute est donc primordial pour que l'appelant se sente entendu, compris, et qu'il sache qu'une association peut répondre à ses besoins.

Vient ensuite le travail de mise en relation avec la structure compétente ; il ne s'agit pas simplement d'informer l'appelant de l'existence de l'association, mais de s'assurer du mode de mise en relation le plus adapté à sa situation propre, tout en respectant son autonomie.

C'est ainsi que le service a développé différents types de mises en relation :

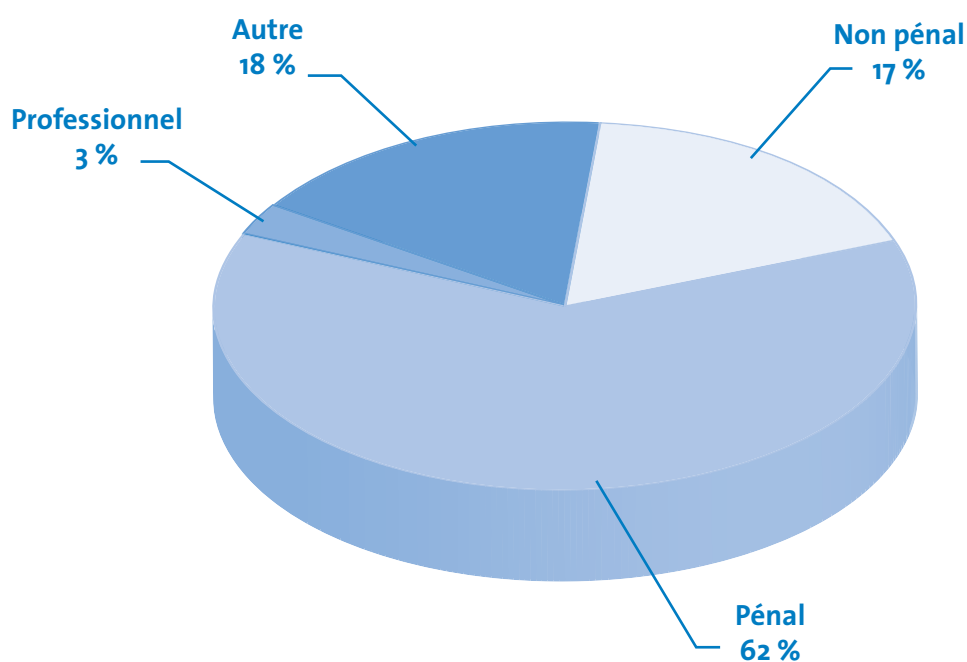
- La saisine de l'association : l'appelant accepte de lever son anonymat, ses coordonnées et sa demande sont alors transmises à l'association, charge à celle-ci de prendre contact avec la victime afin de lui proposer ses services ; la prise en charge est immédiate dès le premier appel.
- Le transfert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

### 2- Les chiffres : 16 094 appels en 2009

En 2009, le 08VICTIMES a reçu 16 094 appels. Le nombre de sollicitations continue de baisser depuis deux ans dans la mesure où le 08VICTIMES n'a bénéficié d'aucune campagne de communication depuis 2005, communication qui devrait être assurée par le ministère de la Justice ou bien par le service d'information du gouvernement dans la mesure où ce numéro est issu d'une décision interministérielle. Il en résulte un grave déficit de notoriété, et encore bien trop de victimes n'ont pas connaissance des dispositifs d'aide existants.

STATISTIQUES	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Total sollicitations	14 000	15 023	19 247	36 601	20 423	20 996	18 380	16 094
Pourcentage d'augmentation/n-1		+ 7,3 %	+ 28,2 %	+ 90%	- 44 %	+ 2,8 %	-12,4 %	-12,4 %
Pourcentage d'augmentation/n-2			+ 37,5 %	+ 143 %	+ 6%	-42,6 %	-10 %	-23,3 %
Moyenne /mois	1 167	1 252	1 605	3 051	1 702	1 750	1 532	1 341
Taux de réponse	85,2 %	80,2 %	76,7 %	68,4 %	89,4 %	93,2 %	97,1 %	91,3 %
Durée moyenne de conversation (en mn)		5,38	5,18	5,08	5,42	6,24	5,75	6,59

Une fiche informatique est renseignée après chaque appel téléphonique et permet ainsi une analyse qualitative de l'activité :



62 % des appels traités sont liés à une infraction pénale, soit 4% d'augmentation par rapport à l'année précédente.

ATTEINTE AUX PERSONNES		ATTEINTES AUX BIENS		ACCIDENTS CIRCULATION		AUTRES INFRACTIONS		NON DECLARE
Meurtre, assassinat	82	Vol simple	254	Domage corporel	190	Infraction au droit du travail	37	
Viol et autres agressions sexuelles	657	Vol aggravé	355	Domage matériel	82	Infraction économique	4	
Violences volontaires	2361	Destructions, dégradations	363	Domage corporel et matériel	247	Autres	59	
Violence conjugale	943	Escroquerie, abus de confiance	891					
Homicide, blessures involontaires	333	Utilisation frauduleuse moyen de paiement	62					
Abandon de famille	28	Autres	41					
Non présentation d'enfant	44							
Menaces, injures	872							
Harcèlement moral au travail	170							
Accident, erreur médicale	116							
Autres	517							
<b>5 180</b>		<b>1 966</b>		<b>519</b>		<b>100</b>		<b>327</b>
<b>64 %</b>		<b>24,3 %</b>		<b>6,4 %</b>		<b>1,2 %</b>		<b>4,1 %</b>

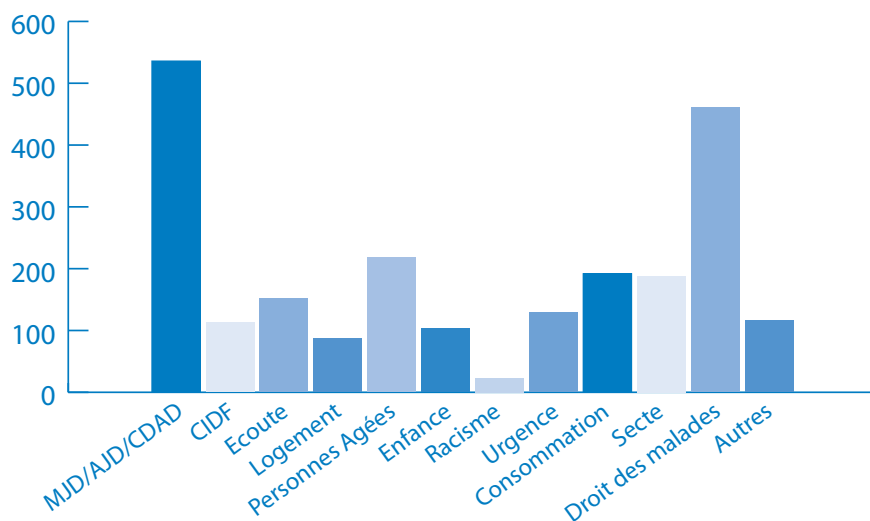
**Les appelants sont pour 70 % des victimes directes.** Parmi les tiers, 69,9 % sont issus de l'entourage familial de la victime. Les hommes victimes ne représentent que 37,8 % pour 62,2 % de femmes. La répartition par âge indique une majorité de 18 à 60 ans (59,8 %), les moins de 18 ans contactent le dispositif pour 19,9 % tandis que les plus de 60 ans représentent 20,3 %.

L'antériorité de l'infraction au moment de l'appel est majoritairement de 1 à 3 mois (63,2 %), 8 % datent de moins d'un mois, 9,8 % de 3 à 12 mois, et enfin, 19 % des appelants ont été victimes il y a plus d'un an mais n'avaient pas forcément connaissance du dispositif durant ce temps.

Parmi ces appels, **94 %** ont donné lieu à une mise en relation avec une association d'aide aux victimes, dont voici la répartition géographique, avec le distingué entre orientation et saisine de l'AAV :

Dép.	Orientat°	Saisine	Dép.	Orientat°	Saisine	Dép.	Orientat°	Saisine	Dép.	Orientat°	Saisine	Dép.	Orientat°	Saisine
01	48	7	22	46	2	43	16	1	64	51	5	85		7
02	49	2	23	7		44	118	2	65	12	1	86	34	2
03	26	2	24	21	3	45	82	7	66	49	4	87	27	2
04	17		25	58	4	46	15	1	67	82	3	88	29	
05	11	2	26	94	10	47	30	2	68	57	2	89	31	2
06	156	12	27	38	3	48	4		69	216	14	90	22	12
07	32	3	28	34	1	49	33	4	70	19	3	91	133	3
08	28		29	59	3	50	27	1	71	51	1	92	219	
09	15		30	74	4	51	37		72	26	1	93	291	
10	36	1	31	195	9	52	17		73	42	2	94	256	1
11	39		32	44	4	53	19	2	74	62	7	95	149	
12	30		33	173	13	54	58	4	75	601	44			
13	274	21	34	182	12	55	20		76	81	4	971	12	21
14	64	1	35	113	8	56	68	8	77	172	7	972	23	1
15	4		36	22		57	114	5	78	220	14	973		
16	43	2	37	45		58	16	1	79	44	2	974	28	2
17	13		38	104	5	59	194	9	80	23		976	1	
18	27	3	39			60	73	8	81	33	1	980		
19	28	2	40	34	1	61	17		82	16	3	987		
20	37	3	41	22		62	85	8	83	170	11			
21	57	5	42	102	2	63	72	3	84	74	4	99	12	

En complément des associations d'aide aux victimes généralistes ou lorsque l'appel ne concerne pas les champs d'activités des associations (17 % de non pénal), une orientation vers une **structure extérieure au réseau INAVEM mais partenaire du o8VICTIMES** est alors proposée.



Les partenaires du o8VICTIMES ont, au préalable, signé une charte d'engagement qui détermine les conditions du partenariat, notamment la gratuité et la confidentialité des services proposés. Ils sont nombreux (plus de 500), ce qui permet de répondre au plus juste aux demandes des appelants.

Le o8VICTIMES dispose donc d'une importante base de données, à destination du public mais également des professionnels, y compris des associations d'aide aux victimes. C'est ainsi que durant l'année, les écoutants ont pu répondre à 58 associations du réseau en demande d'informations ou d'orientations.

## **763 sollicitations écrites en 2009**

### **70 % de pénal**

Durant cette année, le o8VICTIMES a traité 654 situations de personnes ayant contacté l'INAVEM par courrier, soit 41 % d'augmentation par rapport à 2008 :

- 50 % par un message sur le site Internet de l'INAVEM ([www.inavem.org](http://www.inavem.org)),
- 41 % par courrier électronique ([o8victimes@inavem.org](mailto:o8victimes@inavem.org) directement),
- 9 % par courrier postal.

C'est bien la possibilité de laisser un message via le site Internet de l'INAVEM (possibilité ouverte depuis le 7 octobre 2008) qui est plébiscitée en 2009 comme on le pressentait fin 2008.

Certaines situations ayant donné lieu à plusieurs envois, c'est en tout 763 courriers reçus à l'INAVEM qui ont été traités.

Sur ces demandes écrites, 70 % étaient émises par des victimes ou des proches de victimes d'infraction pénale, qui ont toutes été informées de leur droit à être aidées par une association et toutes ont eu la possibilité d'être orientées soit directement, soit par la possibilité donnée d'appeler le o8VICTIMES.

Les réponses aux sollicitations ont donné lieu, au total, à 57 courriers papier, 35 appels téléphoniques, 614 mails. Plusieurs réponses ont pu être adressées à une même personne, ce qui explique le chiffre total de 706.

Il faut noter par ailleurs que, lorsque les personnes qui nous contactent via le site Internet demandent à être contactées par téléphone, ces sollicitations sont comptabilisées, pour des raisons pratiques, dans les chiffres généraux du o8VICTIMES et non dans l'activité courrier.

Loin d'être redondant, multiplier les supports et les possibilités d'accéder au o8VICTIMES semble bien permettre de toucher davantage de victimes susceptibles d'être orientées vers le réseau des associations INAVEM.

Faire évoluer l'outil statistique pour inclure le traitement de courriers dans l'activité globale permettrait une analyse plus fine que le recueil actuel à partir de fichiers Excel basiques. Ainsi, de manière empirique, on peut dire que le pourcentage de demandes fantaisistes, délirantes ou portant sur des affaires anciennes et terminées est plus important dans les courriers papiers que dans les appels au o8VICTIMES, les mails et les contacts site. Il semble aussi que les contacts via le site émanent très majoritairement de victimes d'infractions pénales susceptibles de bénéficier de l'aide d'une association d'aide aux victimes, soit du public auquel s'adresse prioritairement le o8VICTIMES. Développer l'outil informatique permettrait de confirmer et préciser ces impressions empiriques.

## PRISE EN CHARGE COLLECTIVE

De manière traditionnelle désormais, l'action de l'INAVEM en 2009 envers les victimes d'événements collectifs se distingue à deux moments-clés : lors de la survenance de l'événement et dans le cadre du procès.

### 1- Actions dans le cadre des événements collectifs

L'INAVEM et son réseau associatif ont démontré et mis en œuvre leur expertise certaine en matière de prise en charge des victimes d'accidents collectifs.

Cette année a notamment été marquée par les deux catastrophes aériennes survenues au mois de juin 2009, et qui ont particulièrement mobilisé le réseau associatif INAVEM s'agissant de la prise en charge des victimes.

#### FOCUS Les accidents aériens du Rio-Paris et des Comores

##### Catastrophe aérienne Vol AF 447 Rio-Paris

Contexte d'intervention : dès la survenance de cette catastrophe aérienne le 1er juin 2009, suite à laquelle 228 personnes sont décédées, dont 73 victimes de nationalité française, l'INAVEM a été mobilisé par le ministère de la Justice (SADJAV et Parquet de Bobigny).

##### Quelques chiffres :

- 515 personnes, familles ou proches des victimes, se sont vues proposer une offre de soutien par le réseau d'aide aux victimes INAVEM (AAV ou o8VICTIMES).
- **71 AAV du réseau ont été saisies pour la prise en charge des proches de 84 victimes (soit 415 personnes) ayant un lien de rattachement avec la France** et pour lesquelles le réseau INAVEM a donc pu proposer une prise en charge de proximité (victimes de nationalité française - victimes de nationalité étrangère résidant en France - victimes de nationalité étrangère résidant à l'étranger mais ayant des proches en France).
- 176 appels au o8Victimes (appels entrants et appels sortants confondus, c'est-à-dire appels directs des familles ou appels en direction des familles par les écoutants-experts du o8Victimes).
- 10 notes de liaison ont été diffusées par la Fédération aux AAV du réseau impliquées dans le dossier, et des informations régulières ont aussi été transmises par courriel.

##### Catastrophe aérienne des Comores

Contexte d'intervention : dès la survenance de cette catastrophe aérienne dans la nuit du 29 au 30 juin 2009, suite à laquelle 152 personnes sont décédées et une enfant rescapée, l'INAVEM a été mobilisé par le ministère de la Justice (SADJAV).

Une coopération a très rapidement été mise en place avec le Centre de crise du MAEE, notamment dans le cadre du recueil des identités des victimes directes et du recensement des familles des victimes, et des échanges d'informations sur le long terme ont été mis en place entre la cellule de crise et l'INAVEM (Plate-Forme Téléphonique du o8Victimes), en particulier pour permettre à toutes les familles de se faire connaître auprès des autorités chargées d'assurer leur prise en charge, de bénéficier des informations officielles, et de les aider dans la résolutions des difficultés matérielles qui ont pu se présenter dans la gestion de ce dossier.

##### Quelques chiffres :

- 203 personnes, familles ou proches des victimes, se sont vues proposer une offre de soutien par le réseau d'aide aux victimes INAVEM (AAV ou PFTAV).

- 29 AAV du réseau ont été mobilisées pour la prise en charge des proches des victimes ayant un lien de rattachement avec la France (victimes de nationalité française - victimes de nationalité étrangère, comorienne notamment, résidant en France - victimes de nationalité étrangère résidant à l'étranger mais ayant des proches en France).

Cette offre de soutien a concerné plus précisément les familles et proches de 111 passagers (sur un total de 141) et d'un membre d'équipage (sur les onze), pour lesquels l'INAVEM a mobilisé les AAV localement compétentes suite à l'obtention de la liste des proches, ou encore lorsqu'ils ont contacté le 08 Victimes pour une mise en relation avec leur AAV locale. Pour les autres victimes, aucune aide n'a pu être proposée, par méconnaissance des identités et/ou coordonnées des proches.

- 123 appels au 08Victimes (appels entrants et appels sortants confondus).

- 8 notes de liaison diffusées aux AAV impliquées dans ce dossier et des informations régulières ont également été transmises par courriel.

## Bilan pour les deux accidents aériens

À titre liminaire, deux distinctions majeures doivent être mentionnées, lesquelles ont un impact dans la prise en charge des victimes :

### 1- L'action des AAV du réseau

Pour les familles de la catastrophe aérienne des Comores, l'action d'une association locale du réseau INAVEM (AVAD de Marseille) a été largement dominante, dans la mesure où un grand nombre de familles décimées résidaient en région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Pour les victimes de l'accident aérien AF 447, les familles étaient dispersées plus largement sur le territoire français, ce qui a généré la mobilisation d'un plus grand nombre d'AAV du réseau INAVEM et une plus grande homogénéité dans l'intervention associative.

### 2- Les différences culturelles

D'importantes différences culturelles sont également à noter entre ces deux accidents : en effet, s'agissant des familles comoriennes, la barrière linguistique, la gestion du deuil, la clandestinité parfois, la conception de la famille et les liens d'attachement avec les Comores ont constitué autant d'éléments primordiaux à prendre en considération pour leur offrir une prise en charge adaptée. Un certain nombre de situations précaires, de difficultés matérielles, financières, ont pu se révéler à la suite de la catastrophe aérienne des Comores, ce qui a généré une aide particulièrement indispensable pour les familles, principalement par l'Ambassadrice plénipotentiaire et son équipe, mais également sur place par les AAV de terrain du réseau INAVEM.

**Pour ces deux catastrophes aériennes et de manière uniforme, l'action de la Fédération INAVEM s'est faite sur le terrain.** Dans un souci d'identification du réseau associatif INAVEM, des représentants de la Fédération ont été mobilisés sur place, aux côtés des familles, immédiatement après les catastrophes (à l'aéroport de Roissy pour l'AF 447 ou encore à la Mosquée de Paris pour l'accident aérien des Comores).

La Fédération a participé en effet aux différentes réunions, pour présenter et représenter le réseau d'aide aux victimes mobilisé pour venir en aide aux familles. Une telle intervention a lieu :

- d'une part directement auprès des familles, à l'occasion des réunions d'information des familles (AF 447 réunion organisée par le ministère des Transports le 9 juin 2009, puis réunion organisée par le BEA – Bureau d'Enquêtes et d'Analyses - le 2 juillet 2009/ Comores : réunion organisée à la DGAC – Direction Générale de l'Aviation Civile - le 6 août 2009) ;
- d'autre part lors des réunions institutionnelles et avec les autres acteurs appelés à intervenir dans la prise en charge des victimes (AF 447 : Gendarmerie des Transports Aériens, section civile du Parquet de Paris, association de victimes, représentants d'Air France/ Comores : IRCGN (Institut de Recherche Criminelle de la Gendarmerie Nationale), réunion du 24 septembre 2009 organisée au Centre de crise du MAEE en présence de Madame Robichon, Ambassadrice chargée des relations avec les familles, du ministère de la Justice (SADJAV), d'un représentant de l'Ambassadeur des Comores, des trois associations de victimes constituées suite à cet accident et régulièrement déclarées, ainsi que leurs conseils et de la FENVAC).

## L'INAVEM a d'autre part eu une **action de coordination de l'intervention associative**

De manière générale et lors de la survenance d'un événement collectif a fortiori, l'INAVEM assure une coordination de l'action des AAV de son réseau auprès des victimes et/ou de leurs familles.

L'objectif majeur est de permettre un accompagnement de proximité de qualité des familles, par la diffusion d'informations officielles et fiables dont les victimes sont toujours en attente. L'INAVEM se veut également être le centralisateur de toutes les informations dont lui font part les AAV mobilisées, qu'il s'agisse des attentes, besoins, difficultés ou encore questionnements des familles.

Lors de tels événements, la difficulté majeure qui survient de façon quasi-systématique est l'obtention d'une liste des coordonnées des familles des victimes directes de l'accident. Dans le cadre de son rôle de coordination, l'INAVEM, pour ces deux accidents aériens, a été amené à travailler sur l'élaboration de telles listes, en lien avec les autres instances, les appels reçus au 08Victimes principalement mais aussi les sollicitations spontanées des victimes auprès de leur AAV locales constituant des vecteurs essentiels et indispensables au recensement exhaustif des ayant droits des victimes directes.

Des contacts très réguliers ont lieu avec les autres acteurs institutionnels pour permettre une prise en charge de qualité, avec les représentants des différents ministères, dès la survenance de la catastrophe SADJAV pour le ministère de la Justice, Centre de crise pour le MAEE), puis par la suite avec les Ambassadeurs plénipotentiaires chargés des relations avec les familles, ou encore la FENVAC (Fédération Nationale des Victimes d'Accidents Collectifs) lorsqu'émerge la volonté pour les victimes de se constituer en association de victimes.

## **Outre ces deux catastrophes aériennes, l'INAVEM est également intervenu s'agissant des 12 événements collectifs suivants :**

- Accident de la circulation aux États-Unis (19 février 2009),
- Attentat du Caire (22 février 2009),
- Accident de RER en Seine-Saint-Denis (7 mars 2009),
- Prise d'otages en Somalie (14 avril 2009),
- Accident de car aux États-Unis (28 avril 2009),
- Explosion d'une usine Total à Carling (Moselle) (15 juillet 2009),
- Effondrement du stade Vélodrome à Marseille (16 juillet 2009),
- Accident de train en Croatie (24 juillet 2009),
- Explosion dans une fonderie dans la Manche (31 juillet 2009),
- Accident de car dans les Landes (4 août 2009),
- Naufrage aux îles Tonga (6 août 2009),
- Inondations aux Philippines (7 août 2009).

Pour chacun de ces accidents collectifs, l'INAVEM est toujours mobilisé par un ministère pour assurer la prise en charge des victimes, qu'il s'agisse du ministère de la Justice et des Libertés (SADJAV) ou du ministère des Affaires étrangères et européennes lorsque l'événement a lieu à l'étranger, ou encore les deux, en cas d'accident à fort retentissement national.

**En tout état de cause, la transversalité dans l'aide apportée aux victimes d'accidents collectifs entre les différents acteurs du réseau INAVEM, à savoir la Fédération elle-même, la plate-forme téléphonique du 08VICTIMES et les AAV adhérentes, s'illustre dans les trois schémas de prise en charge des victimes d'accidents collectifs, l'action de chacun d'eux étant plus ou moins importante selon le cas de figure.**

### **a- Intervention locale dominante**

Pour ces situations, l'INAVEM mobilise l'AAV locale concernée, puis, dans la mesure où les victimes sont pour la plupart domiciliées dans la même région, va davantage assurer un rôle de soutien technique envers l'AAV, si cette dernière rencontre des difficultés spécifiques au niveau de la prise en charge.

## Ce fut le cas en 2009 pour quatre dossiers :

- Le 4 avril 2009, un voilier, avec à son bord cinq ressortissants français, a fait l'objet d'une **prise d'otages en Somalie** : quatre d'entre eux ont été libérés dix jours plus tard, le skipper ayant été tué.

L'INAVEM a été saisi par le MAEE pour la prise en charge des rescapés et de la famille du skipper décédé ; la sœur du skipper avait en parallèle déjà contacté la plate-forme téléphonique du o8VICTIMES pour obtenir diverses indications dans le cadre du rapatriement du corps de son frère.

Toutes les victimes résidant dans le Morbihan, c'est l'ADAVI 56, AAV de Vannes, qui a été mobilisée et a organisé la prise en charge des otages rescapés, mais également de la famille du skipper décédé.

- Le 15 juillet 2009, suite à une **explosion survenue à l'usine Total de Carling en Moselle**, au cours de laquelle deux personnes sont décédées et six autres ont été blessées, l'INAVEM a été sollicité par la Chancellerie pour la prise en charge des familles des victimes décédées : 2 AAV locales ont ainsi été saisies. S'agissant des blessés, tous résidant en Moselle, l'AAV de Metz avait en parallèle été sollicitée par son Parquet et leur a adressé une proposition de prise en charge.

- Suite à un **accident de train survenu en Croatie** le 24 juillet 2009, l'INAVEM a été saisi par le MAEE pour la prise en charge de la famille de la victime française décédée, ainsi que pour une victime blessée.

Deux AAV sont intervenues sur cet accident : d'une part l'AAV de l'Ain, s'agissant de la victime blessée et de sa mère, qui gérait l'ensemble des démarches au nom de sa fille, et d'autre part l'AAV de Paris pour la mère de la victime décédée. Pour cette dernière, elle avait reçu un courriel de l'INAVEM dès réception de la saisine avec présentation des services que pouvait lui offrir une AAV du réseau, dans la mesure où ses coordonnées postales ou téléphoniques n'étaient pas connues : au mois d'octobre 2009, soit trois mois après les faits, réalisant qu'elle était toujours sous le choc du décès de sa fille, elle a finalement pris contact avec le o8Victimes et a demandé à bénéficier d'un accompagnement psychologique par son AAV de proximité.

- Le même mode opératoire a existé pour le **nauffrage d'un ferry boat aux îles Tonga** le 6 août 2009, où l'INAVEM, saisi par le MAEE pour la prise en charge des familles des deux victimes de nationalité française décédées suite à cette catastrophe, a à son tour mobilisé deux AAV, de Haute-Saône et du Doubs : ces dernières ont mis en place un accompagnement local à destination des familles, essentiellement pour l'accomplissement des différentes démarches consécutives au décès des victimes.

## b- Action simultanée INAVEM-Réseau

Ce cas de figure se retrouve lorsque l'accident collectif se produit en un lieu différent du lieu où résident les victimes. Dans de telles hypothèses, il y a une mobilisation de l'AAV du lieu de survenance des faits par le Parquet, et en parallèle de l'INAVEM par le SADJAV.

## Ceci a concerné trois accidents en France en 2009 :

- Le 7 mars 2009, suite à l'**accident de RER survenu en Seine-Saint-Denis** au cours duquel deux personnes sont décédées et onze autres ont été blessées, l'INAVEM, après mobilisation par le ministère de la Justice (SADJAV), a sollicité trois AAV de son réseau (AAV de Lille, de Cergy et de Saint-Nicolas-les-Arras) pour intervenir auprès des victimes et de leurs familles. Un lien a également été fait entre les deux Parquets impliqués (de Bobigny en tant que lieu de commission des faits et de Boulogne-sur-Mer en tant que principal lieu de résidence des victimes) pour que le dispositif d'aide aux victimes soit actionné très rapidement.

- Suite à l'**effondrement du stade Vélodrome à Marseille** le 16 juillet 2009, au cours duquel deux personnes sont décédées et huit autres ont été blessées, le SAVU de l'AAV de Marseille a été réquisitionné immédiatement pour apporter aide et soutien aux familles ; puis l'INAVEM, mandaté par le SADJAV, a ensuite saisi trois associations locales pour qu'elles puissent assurer le relais dans la prise en charge lors du retour des blessés à leur domicile.

- Le même schéma d'intervention s'est retrouvé à la suite de l'**accident de car** assurant la liaison entre l'Allemagne et le Portugal, survenu **dans les Landes** le 4 août 2009, entraînant le décès d'une personne et des blessures sévères pour trois passagers : l'AAV de Mont de Marsan a été immédiatement réquisitionnée par son Parquet, puis l'INAVEM a ensuite mobilisé l'AAV de Reims pour apporter aide et soutien aux sept victimes résidentes en France, à leur retour chez elles (la majorité des victimes étant de nationalité portugaise ou allemande).

## c- Coordination de l'action associative par l'INAVEM

Dans ces situations où les victimes sont éparpillées sur l'ensemble du territoire français, l'INAVEM intervient alors pour coordonner l'action des différentes AAV impliquées, de sorte que les victimes puissent bénéficier d'une égalité de traitement et de transmission d'information, quelque soit leur lieu de domiciliation.

Cette configuration s'est retrouvée dans cinq dossiers en 2009, tout d'abord pour un accident survenu en France : **l'explosion dans une fonderie dans la Manche** le 31 juillet 2009, où six personnes ont été gravement brûlées parmi l'ensemble des 56 victimes présentes au moment des faits. L'INAVEM a mobilisé neuf AAV pour une proposition de prise en charge à destination des familles, mais aucune d'elles n'a souhaité y donner suite.

On pourra noter une action beaucoup plus importante de la part de l'INAVEM et de son réseau pour les quatre autres situations, qui concernent cette fois-ci des faits survenus à l'étranger :

- l'INAVEM a tout d'abord été saisi par le MAEE suite à un **accident de la circulation survenu en Californie** le 19 février 2009, au cours duquel six personnes (dont trois Françaises) sont décédées, la conductrice française ayant été gravement blessée.

Cinq AAV du réseau ont été mobilisées pour la prise en charge des familles des victimes décédées, mais aussi de la conductrice blessée : l'aide apportée aux victimes a été essentiellement d'ordre psychologique - l'enquête locale ayant duré un certain temps -, en particulier pour la conductrice rescapée, mais aussi pour sa mère, pour lesquelles le suivi avec la psychologue de l'AAV locale mobilisée perdure.

- Suite à un autre accident de car aux Etats-Unis, lequel transportait 34 Français, survenu **près de la ville de Soledad** le 28 avril 2009, l'INAVEM a été saisi dès le 6 mai 2009 par le MAEE et le ministère de la Justice, pour la prise en charge des familles des quatre victimes décédées et des trente autres victimes présentes à bord du car, dont certaines ont été grièvement blessées.

Neuf personnes - proches des victimes - ont été contactées au préalable par le o8Victimes, dans la mesure où ne figuraient sur les listes que leurs coordonnées téléphoniques, afin qu'elles puissent être mises en relation avec leur AAV locale.

**Cette mise en relation entre la victime et son AAV locale, par le biais d'un appel initial de la plate-forme téléphonique du o8VICTIMES, illustre de manière exemplaire la transversalité dans l'intervention à destination des victimes autour du triptyque Fédération/ o8VICTIMES/ AAV locales.**

Pour les autres, les AAV locales ont pu être mobilisées directement, pour une prise de contact avec les victimes et/ou leurs familles : les victimes étant domiciliées sur tout le territoire français, ce sont au total quatorze AAV du réseau INAVEM qui ont été saisies pour leur apporter aide et soutien.

Cet accident étant survenu dans le cadre de l'exécution d'un contrat de voyage, se posait avec acuité la question de la responsabilité des agences de voyages auprès desquelles les victimes avaient acheté leur prestation.

Dès lors, à l'instar de ce qui avait déjà pu être mis en œuvre lors de précédents accidents d'autocar survenus à l'étranger impliquant plusieurs victimes françaises, l'INAVEM a organisé le 18 juin 2009 **une réunion avec les cinq compagnies d'assurances des agences de voyages concernées**. Une telle rencontre a vocation à aborder, en toute neutralité et sans préjuger de l'action future décidée par chacune des victimes, que ce soit aux États-Unis ou en France, le cadre d'un processus d'indemnisation harmonisé et amiable qui serait proposé aux victimes par les différentes compagnies d'assurance.

Les victimes et/ ou leurs familles ont ensuite été informées par leurs AAV locales de cette possibilité pour elles d'être indemnisées dans un cadre transactionnel ; il s'avère que beaucoup d'entre elles ont choisi d'agir au contentieux en assignant les agences de voyages devant les juridictions américaines.

- De même, suite aux **inondations** survenues le 7 août 2009 **aux Philippines**, deux ressortissants français, qui effectuaient un trekking, sont décédés, et plusieurs autres membres du groupe ont été blessés. L'INAVEM a été saisi par le MAEE pour la prise en charge des victimes de nationalité française : neuf AAV sont ainsi intervenues pour les familles des deux défunts et les six rescapés.

La prise en charge associative a été axée essentiellement sur du soutien psychologique, plusieurs personnes ayant également sollicité l'aide des associations pour les démarches auprès des assureurs de l'agence de voyages.

- Enfin, l'année 2009 a incontestablement été marquée par l'**attentat survenu au Caire le 22 février 2009** où la prise en charge des victimes s'est révélée particulière à deux égards, non seulement par rapport aux faits en eux-mêmes (attentat), mais aussi au travers du dispositif original du « guichet unique » mis en place suite à cet attentat.

Le 22 février 2009, une bombe a explosé près d'un souk au cœur du Caire (Egypte), où se trouvaient des jeunes français partis en colonie de vacances : une jeune fille est décédée à la suite de l'explosion, et plusieurs autres enfants ont été blessés.

Dès le lendemain des faits, l'INAVEM a été saisi par le MAEE pour assurer une prise en charge des victimes et de leurs proches.

Seules les coordonnées de la famille de la victime décédée étaient communiquées : l'INAVEM a alors saisi l'ADAVIP 92, AAV de Nanterre. S'agissant des autres victimes, le MAEE a invité l'ADAVIP 92 et l'INAVEM à se rapprocher de la mairie de Levallois-Perret pour obtenir leurs coordonnées, dans la mesure où un grand nombre d'entre elles y résidait, la ville ayant de surcroît mis en place un dispositif d'accompagnement psychologique pour ses habitants, en lien avec la Cellule d'Urgence Médico-Psychologique (CUMP). Des contacts ont été pris avec les partenaires institutionnels (SADJAV, sociétés d'assurances...) ; des échanges ont également eu lieu avec l'ONAC (Office National des Anciens Combattants), l'association française des victimes de terrorisme (AFVT), et l'association organisatrice du voyage.

L'INAVEM a été invité à assister à une réunion organisée par la mairie de Levallois-Perret le 5 mars 2009 : étaient présents, outre l'INAVEM, le Fonds de garantie, la CUMP, l'Inspection académique ainsi que l'association française des victimes de terrorisme (familles du DC 10).

La semaine suivante, l'INAVEM a animé une réunion à Levallois-Perret aux côtés de l'ADAVIP 92. Y ont participé une trentaine de personnes, parents des enfants victimes dans l'attentat. Après une présentation du réseau INAVEM et des missions des AAV, l'essentiel de la réunion a porté sur les droits appartenant aux victimes, tant au niveau de la procédure pénale (définition et modalités pour se constituer partie civile, comment se faire représenter par un avocat, possibilités de bénéficier de l'aide juridictionnelle ...) qu'au niveau de l'indemnisation (procédure d'indemnisation auprès du Fonds de garantie). Un temps a également été consacré aux questions des familles.

L'INAVEM a obtenu par la Chancellerie (SADJAV) le 18 mars 2009 la liste des victimes impliquées dans l'attentat, soit au total 65 victimes concernées. Douze AAV ont été saisies pour la prise en charge de l'ensemble des victimes et de leurs proches (l'ADAVIP 92, AAV des Hauts-de-Seine étant saisie pour un grand nombre d'entre elles).

Le 20 mars 2009, une réunion a été organisée au ministère de la Justice (SADJAV), en présence du Fonds de garantie, de l'ONAC, du MAEE, de la CUMP et de l'INAVEM, en vue de dresser un premier bilan des actions engagées par chacun des organismes présents, de déterminer les modalités de coordination du dispositif de prise en charge et d'indemnisation des victimes, et de s'accorder sur les actions futures à conduire. Dans cette perspective, a été préconisée la mise en place d'un **guichet unique** réunissant en un seul lieu tous les organismes appelés à intervenir auprès des familles.

Ce guichet unique a eu lieu à Levallois-Perret, les 7, 8 et 9 avril 2009 : sous l'égide du ministère de la Justice, il a rassemblé des représentants de l'aide aux victimes (juristes de l'ADAVIP 92 et INAVEM), du Fonds de garantie, de l'ONAC, de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie, de la Caisse d'Allocation Familiale. La CUMP était également présente, pouvant délivrer aux victimes des certificats attestant des séquelles psychologiques suite à l'attentat. Le lieu de Levallois-Perret a été choisi, en raison du nombre important de victimes qui y résident. Sur trois jours, 39 victimes sont ainsi venues à ce guichet unique et ont pu bénéficier d'entretiens successifs avec l'ensemble des institutions représentées et d'aide concrète dans les diverses démarches à effectuer auprès des administrations.

Le rôle de l'INAVEM et de l'ADAVIP 92 a consisté à répondre à toutes les questions que se posaient les familles (essentiellement d'ordre juridique) et à leur rappeler les services qui pouvaient leur être proposés dans une AAV (ADAVIP 92 pour la plupart ou AAV d'Île-de-France pour les autres et avec lesquelles elles avaient en tout état de cause déjà eu des contacts). Pour les familles qui n'ont pu se rendre à Levallois-Perret, un second guichet unique a été mis en place à Paris (dans les locaux du SADJAV) le 14 mai 2009 : un courrier d'information en ce sens a été adressé à l'ensemble des victimes par l'INAVEM, avec possibilité pour celles venues à Levallois-Perret de bénéficier d'un second entretien à Paris si elles le souhaitaient. Enfin, un troisième guichet unique a été organisé à Levallois-Perret le 26 juin 2009, auquel a participé l'ADAVIP 92.

- Dans le cadre son rôle de coordination de l'action des AAV du réseau, afin que chaque victime puisse bénéficier du même niveau d'informations, l'INAVEM a rédigé plusieurs notes circulaires à destination des AAV mobilisées sur ce dossier, recensant les premières informations pouvant être transmises aux familles (sur l'information judiciaire ouverte au Parquet anti-terroriste de Paris, la procédure devant le Fonds de garantie, l'aide juridictionnelle, ainsi que l'existence d'un collectif créé par les familles) ; une autre note, davantage technique, a été consacrée aux droits issus du statut de victime civile de guerre reconnu aux victimes de l'attentat du Caire.

## L'accompagnement dans la durée pour des événements survenus les années antérieures

L'action associative s'inscrivant dans la durée, la prise en charge des victimes d'événements survenus les années passées s'est également poursuivie en 2009 :

- pour les victimes de l'accident de radiothérapie de l'hôpital d'Épinal (88) ; l'INAVEM, associé aux travaux du comité de suivi créé en 2008, a participé au mois de mars 2009 à une nouvelle réunion, dans le cadre du suivi des victimes, afin notamment de pouvoir faire un point sur les dossiers en cours (expertises, indemnisations).
- concernant l'accident de car survenu au Maroc (Chichaoua) le 28 septembre 2008, l'INAVEM, en lien avec les associations locales du réseau, a poursuivi son action d'identification des différents assureurs des agences de voyages auprès desquelles les victimes avaient acheté la prestation, et leur mise en relation avec les victimes pour leur permettre d'accéder à une indemnisation de leurs préjudices dans un cadre amiable.

Ces deux exemples pourraient être complétés par d'autres événements à caractère collectif plus anciens encore, où des contacts ponctuels demeurent entre les familles des victimes et le réseau associatif, réactivés, de manière réciproque, pour tout nouveau questionnement des familles ou besoin d'écoute et/ou de soutien psychologique, mais aussi par le réseau INAVEM pour la diffusion de toute nouvelle information à porter à la connaissance des familles, ou encore particulièrement au moment des dates anniversaires des catastrophes (on pensera notamment aux accidents aériens de Charm el Cheikh en 2004, Maracaïbo et Pukhet en 2005...).

## 2- Actions de l'INAVEM dans le cadre des grands procès

L'action de la Fédération en 2009 s'inscrit davantage comme un soutien technique et de la représentation institutionnelle envers les AAV chargées de mettre en place des dispositifs d'accompagnement des victimes dans le cadre des grands procès.

On peut au préalable là encore insister sur le fait que pour les trois catastrophes collectives, **l'intervention associative s'inscrit bel et bien sur du long terme**, dans la mesure où l'AAV locale avait d'ores et déjà été mobilisée pour une prise en charge des victimes dès la survenance de l'événement :

- s'agissant tout d'abord de la **tempête des Landes de juillet 2003**, l'INAVEM a participé le 23 janvier 2009 à une réunion organisée au TGI de Mont-de-Marsan : dans un premier temps, la Fédération a rencontré le Procureur de la République, en présence de l'AAV locale ADAVEM JP40, pour faire un point sur l'état du dossier, la prise en charge des victimes et les difficultés rencontrées. Puis une réunion d'information a eu lieu avec certaines victimes et familles de victimes, au cours de laquelle a été abordée l'orientation judiciaire probable de cette affaire (bilan quant aux poursuites et éventualité d'une audience). Un compte rendu de cette réunion a été adressé par la suite à l'ensemble des victimes, ce qui a permis à certaines d'elles de pouvoir faire valoir leurs droits au moment du procès.

- dans la perspective du **procès en appel du Queen Mary II**, une réunion préparatoire s'est tenue le 31 janvier 2009 à la cour d'appel de Rennes, à laquelle a participé l'INAVEM; les discussions ont porté sur l'accueil des victimes et la mise en place d'un dispositif d'accompagnement des victimes pendant le procès. Par ailleurs, l'accueil des parties civiles ayant été assuré par l'AAV de Saint-Nazaire devant la juridiction de premier degré, dans un souci de proximité, un relais dans la prise en charge a été opéré pour l'appel par l'AAV de Rennes, avec une bonne coordination de l'action entre les deux associations locales, toutes deux ayant notamment été présentes à l'ouverture du procès au mois de mars 2009, pour une meilleure identification du dispositif d'aide aux victimes proposé aux familles.
- enfin, l'année 2009 a incontestablement été marquée par le **procès AZF**, qui s'est ouvert le 23 février 2009. Le SAVIM, AAV de Toulouse, a été aux côtés des victimes pendant toute la durée du procès, comme elle l'avait été depuis le jour de l'explosion le 21 septembre 2001. À deux reprises l'INAVEM s'est rendu à ce procès « hors norme », où un important dispositif d'accompagnement des victimes (plus de 2 000 parties civiles) a été mis en place et a fortement mobilisé l'équipe du SAVIM durant ces quatre mois d'audience.

Réactivité et disponibilité sont les maîtres-mots pouvant résumer l'action des associations d'aide aux victimes du réseau INAVEM en matière d'événements collectifs.

## PRISE EN CHARGE DE PUBLICS SPÉCIFIQUES

### 1- Salariés victimes

En 2009, on constate une augmentation considérable du nombre de saisines pour l'ensemble des conventions existant avec une entreprise. L'INAVEM a élaboré un tableau récapitulatif des conventions nationales permettant de recenser les différentes conventions existantes, et pouvant servir de support pour les associations saisies intervenant dans la prise en charge des victimes dans ce cadre. Le tableau rappelle les termes de chacune d'entre elles à travers la date initiale de signature de la convention, les bénéficiaires et le type d'événements concernés, les missions du réseau INAVEM, les modalités de prise en charge des victimes et les délais prévus. Ce tableau est accessible sur l'espace adhérents du site INAVEM.

La **mobilisation** rapide de l'INAVEM et des **associations d'aide aux victimes** a pu être constatée cette année pour l'ensemble des conventions. En effet, depuis 2009, le service animation réseau, dès réception de la saisine du partenaire, contacte systématiquement par téléphone l'association d'aide aux victimes de son réseau, territorialement la plus proche du lieu de survenance des faits afin de s'assurer de sa possibilité d'intervention et de sa disponibilité pour prendre contact rapidement avec le responsable de la structure concernée (magasin Carrefour, établissement agricole, etc.).

Les partenaires exigent, comme le prévoient les conventions, une prise de contact rapide, le plus souvent dans les 24 heures, avec les responsables (ex : pour Carrefour, le directeur du magasin). Dès lors, lorsque l'association se trouve dans l'impossibilité de contacter, dans ce délai, la structure, c'est le service animation réseau qui prend attache directement avec le responsable. Cette nouvelle **démarche proactive de l'INAVEM** vers les responsables, dans les situations de carence a incontestablement été inspirée par la formation sur la « Sensibilisation aux interventions immédiates et post-immédiates » suivie par le service. Cette initiative permet non seulement de « rassurer » le commanditaire mais aussi de faire un point sur la situation et d'identifier la demande. Ces différentes informations sont ensuite relayées à l'association locale saisie.

Il arrive aussi que le service animation réseau communique le numéro du 08VICTIMES au responsable de la structure, lequel le transmettra aux salariés victimes durant le temps où l'association se trouve dans l'incapacité d'intervenir (période de fermeture de l'association, etc.). Le service informe aussitôt les écoutants du 08VICTIMES de ces appels possibles en rappelant le contexte de la saisine, les écoutants transmettant une copie de la fiche d'appel, à titre informatif, au service animation réseau.

Si l'INAVEM contacte directement le responsable pour certaines saisines, ces situations demeurent minoritaires et sur l'ensemble des conventions, il convient de souligner la **forte réactivité et mobilisation des associations du réseau** qui contactent, dans la grande majorité des cas, le responsable et/ou la (les) victime(s) dans un délai de 24 heures.

Il convient de préciser que ces chiffres ne sont pas exhaustifs. En effet, postérieurement au compte-rendu d'intervention de l'association transmis à l'INAVEM, certaines victimes ont pu solliciter un entretien, et d'autres interventions ont pu être menées.

**En 2009, pour des salariés victimes dans le cadre de leur activité professionnelle, l'INAVEM a reçu :**

- **123 demandes des partenaires**
- **128 saisines vers les AAV (une sollicitation ayant donné lieu à la saisine de 2 associations ou plus)**
- **66 associations d'aide aux victimes ont été saisies,**
- **247 interventions, tous types confondus**
- **344 personnes prises en charge**

## CONVENTION GROUPE CARREFOUR

### Groupe Carrefour : les chiffres significatifs

- En 2009, l'INAVEM a reçu **83 demandes du groupe Carrefour**, toutes enseignes confondues, soit une augmentation de 28 % par rapport à l'année précédente.
- Au total, **38 saisines pour une victime** et **45 saisines pour un groupe de victimes**
- Pour 70 saisines ayant donné lieu à une intervention de l'association auprès d'une victime au moins : **168 personnes prises en charge et 161 interventions**, tous types confondus, menées par les associations d'aide aux victimes (essentiellement soutien psychologique)
- **Les faits à l'origine des saisines** constituent majoritairement des **vols aggravés**, et **plus particulièrement des vols avec arme**
- **Le nombre de saisines pour suicide a diminué** (8 saisines en 2008 et 5 saisines en 2009), ce qui permet de souligner un recentrage de l'activité sur le cœur de métier des associations d'aide aux victimes et l'objet premier de la convention.
- **En moyenne, 60 % des interventions** ont lieu **au siège de l'association** et **15 % au sein même du magasin.**

## CONVENTION MINISTERE DE L'ALIMENTATION, DE L'AGRICULTURE ET DE LA PECHE

Le partenariat entre le ministère de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Pêche et l'INAVEM a été formalisé par la signature d'une convention le 26 juillet 2007. La convention a été prorogée, par la signature d'un premier avenant, jusqu'au 31 décembre 2008 puis pour 2 ans, par un second avenant, soit **jusqu'au 31 décembre 2010.**

L'objet de cette convention est la mise en œuvre de **prestations d'accueil, d'écoute, de soutien psychologique, et d'information sur les droits et l'accompagnement social** auprès des agents du Ministère, victimes d'une agression, d'une incivilité, ou d'un événement traumatisant, dans l'exercice de leurs fonctions. Sont aussi souvent concernés les élèves scolarisés dans des établissements qui dépendent de ce ministère, voire le personnel de ces établissements (ex : lycées agricoles).

## Ministère de l'agriculture : les chiffres significatifs

- En 2009, l'INAVEM a reçu **reçu 20 demandes d'intervention** (3 saisines individuelles et 17 saisines pour un groupe de victimes), soit une augmentation de 43 % par rapport à l'année précédente.
- Pour 75 % des saisines, c'est un établissement scolaire agricole qui est concerné.
- **38 % des faits** concernent un **accident** (accident voie publique, avalanche, chute) ayant entraîné le **décès** d'une ou plusieurs personnes. En 2009, 17 décès survenus suite à un accident (65 %) ou un suicide (29 %) ayant entraîné 14 saisines.
- Pour 15 saisines ayant donné lieu à une intervention de l'association auprès d'une victime au moins : **152 personnes prises en charge et 57 interventions**, tous types confondus, menées par les associations d'aide aux victimes (essentiellement soutien psychologique).
- **53 %** des interventions ont lieu **au siège de l'association et 47 % au sein même de la structure MAAP.**

En cas d'événement justifiant la mise en place d'un soutien psychologique, le Ministère, **sollicite l'intervention de l'INAVEM**, par un appel téléphonique, doublé d'un mail comportant une fiche récapitulative. En effet, celle-ci contient les informations indispensables suivantes : le service concerné, les coordonnées de la (ou des) victime(s) concernée(s), la date et les circonstances des faits, une analyse des difficultés rencontrées, les mesures à mettre en place, les actions déjà conduites, et enfin les personnes à contacter.

La convention est utilisée de manière efficace. Les informations détaillées, mentionnées de manière claire et précise via une fiche élaborée par l'INAVEM et le BASS, favorisent une meilleure prise en charge des victimes. Il est envisagé de mettre en place d'autres actions et notamment une formation adaptée aux attentes et aux besoins du Ministère.

## CONVENTION SNCF

Selon les termes de la Convention, signée le 15 mai 2007, entre l'INAVEM et la SNCF, l'INAVEM peut être sollicité pour tout agent de la SNCF, impliqué ou victime directe d'un événement individuel ou collectif à caractère traumatique dans le cadre de l'exercice de son activité professionnelle.

Si l'intervention du pôle de soutien psychologique - (PSP) est impossible (victime individuelle) ou s'il faut compléter l'équipe de psychologues internes (groupe de victimes), le psychologue peut contacter, par téléphone, le référent de l'INAVEM. **En 2009, la saisine par téléphone du psychologue du PSP a été doublée et confirmée par écrit, via un courriel envoyé par la responsable du PSP au référent INAVEM.**

Le référent saisit ensuite l'association localement compétente qui pourra contacter l'agent victime ou le psychologue du PSP dans le cas d'une saisine collective.

## SNCF : les chiffres significatifs

- En 2009, on recense **2 appels sur le 08VICTIMES, de psychologues du PSP** qui ont donné lieu à saisine d'association d'aide aux victimes par le service animation réseau et **5 appels des victimes directement** qui ont donné lieu à une saisine AAV par le 08VICTIMES ou à des orientations AAV et/ou PSP.
- En 2009, l'INAVEM a reçu **19 demandes de la SNCF**, soit une augmentation de 90 % par rapport à l'année précédente. Au total, **17 saisines pour une victime et 2 saisines pour un groupe de victimes**.
- 13 saisines concernent des victimes directes et 6 concernent des victimes indirectes (agent témoin d'un suicide ou d'un accident)
- Dans **75 %** des cas, les faits à l'origine des saisines constituent des **atteintes aux personnes** (comprenant les violences volontaires et menaces/injures/harcèlement)
- Pour 16 saisines ayant donné lieu à une intervention de l'association auprès d'une victime au moins : **24 personnes prises en charge et 29 interventions**, tous types confondus, menées par les associations d'aide aux victimes (essentiellement soutien psychologique)
- **47 % des saisines** concernent des victimes domiciliées sur la **région Sud-Est**, et aucune saisine en région Ile-de-France, ce qui peut s'expliquer par des dispositifs SNCF existants et suffisants dans cette dernière région à l'inverse de la région Sud-Est.

Contrairement à l'année précédente, on relève une offre de soutien plus acceptée et moins de carence des victimes puisque peu d'entretiens ont été fixés et non honorés. Enfin, les informations communiquées par le psychologue du PSP sont plus précises ce qui garantit un meilleur relais dans la prise en charge des victimes par les associations.

## CONVENTION CREDIT COOPERATIF

La convention, signée le 15 décembre 2004, prévoit des missions d'assistance et d'accompagnement aux procès d'assises ou correctionnels des salariés victimes de violences morales ou physiques, survenues dans le cadre de leur activité professionnelle.

Cette convention est très peu mise en oeuvre puisque l'INAVEM a été **saisi une seule fois en 2009**, pour des menaces avec arme proférées par un client à l'encontre des salariés d'une agence. L'association a d'abord proposé la mise en place d'un debriefing collectif qui a été refusé. Ensuite, elle a mis en place des permanences avec des créneaux horaires réservés mais aucun salarié ne s'est présenté.

## 2- Français victimes à l'étranger

La mise en œuvre de la convention de partenariat conclue entre l'INAVEM et le ministère des Affaires Étrangères et Européennes (MAEE) depuis 2003 a entraîné en 2009 l'ouverture de **70 dossiers** impliquant des ressortissants français victimes d'infraction pénale à l'étranger.

Ces 70 dossiers ont concerné **361 victimes en 2009 (239 victimes décédées et 122 victimes blessées/ 87 victimes « individuelles » et 274 victimes d'accidents collectifs)** contre 192 en 2008, et ont ainsi entraîné, selon les termes de la convention, une proposition de soutien psychologique et/ou juridique, à destination des victimes et/ou de leurs ayants droits.

Afin d'offrir aux familles des victimes des prises en charge adaptées, 70 associations locales d'aide aux victimes ont été mobilisées : pour l'ensemble des situations ayant donné lieu à saisine, l'INAVEM a veillé à saisir l'association d'aide aux victimes la plus proche du domicile de la victime, **dans un souci de proximité**, afin que les démarches lui soient facilitées.

Cette hausse importante du nombre de victimes prises en charge (+88 %) s'explique par l'intervention systématique du réseau associatif INAVEM pour tout accident de nature collective impliquant des Français à l'étranger.

Ceux-ci ont été plus nombreux en 2009 que les années précédentes. Ces 70 dossiers se déclinent de la manière suivante :

- ▶ 62 dossiers concernent des situations « individuelles » :
  - 51 situations de ressortissants français décédés à l'étranger,
  - 4 dossiers pour des ressortissants français blessés à l'étranger,
  - 7 dossiers de prise en charge, pour un même événement, de familles de victimes décédées et des ressortissants français blessés ;
  
- ▶ 8 dossiers concernent des accidents collectifs :
  - Accident de la circulation aux États-Unis le 19 février 2009,
  - Attentat du Caire le 22 février 2009,
  - Prise d'otages en Somalie le 14 avril 2009,
  - Accident de car aux États-Unis le 28 avril 2009,
  - Accident d'avion IY 626 le 30 juin 2009,
  - Accident de train en Croatie le 24 juillet 2009,
  - Naufrage aux îles Tonga le 6 août 2009,
  - Inondations aux Philippines le 7 août 2009.

Des AAV du réseau INAVEM sont également intervenues dans la prise en charge des victimes d'infractions pénales survenues à l'étranger à la suite des **appels reçus au o8Victimes : 77 appels** :

- 12 situations pour des Français résidant à l'étranger, victimes d'infractions à l'étranger : soit la victime directe appelle depuis le pays où elle se trouve, soit sa famille en France contacte le o8Victimes. Deux solutions sont alors proposées : la transmission des coordonnées d'un service d'aide aux victimes en place dans le pays concerné lorsqu'il en existe un, ou une mise en lien de l'appelant lorsqu'il est en France avec son AAV de proximité.
- 13 situations de décès de ressortissants français à l'étranger (6 accidents de la circulation, 3 décès suspects, 2 meurtres, un homicide involontaire, un non spécifié). Pour ces cas, il est procédé à une mise en relation de l'appelant - saisine ou orientation selon qu'il souhaite lui-même ou pas effectuer les démarches - avec son AAV locale.
- 47 appels pour des situations individuelles dans lesquelles des ressortissants ou résidents français ont été victimes d'une infraction pénale à l'étranger : 16 pour des coups et blessures volontaires, 10 pour des blessures involontaires, 9 pour des vols, 3 pour des séquestrations, 2 pour des disparitions, 2 pour des viols, un pour une agression sexuelle et 4 concernant d'autres infractions.
- 5 appels dans le cadre du suivi des saisines MAEE (2008 ou années précédentes).

On relève enfin 26 appels en lien avec des escroqueries survenues à l'étranger (le plus souvent à l'occasion de ventes par Internet).

Par ailleurs, dans **9 dossiers** en 2009, les victimes d'infractions à l'étranger se sont rendues spontanément à leur AAV locale et ont souhaité bénéficier d'une prise en charge, l'INAVEM ayant été sollicité par la suite pour apporter un soutien technique : 3 dossiers de violences volontaires, 2 situations d'homicides, un dossier de viol, un dossier d'accident d'avion, une situation d'escroquerie survenue à l'étranger, et un cas de disparition inquiétante.

Outre le cadre d'action posé par la convention conclue entre le MAEE et l'INAVEM, il y a en plus une activité non négligeable de l'INAVEM et de son réseau en matière de prise en charge des Français victimes à l'étranger en dehors de saisines du MAEE.

### 3- Les familles d'enfants disparus : de SOS Enfants disparus au 116 000 Enfants Disparus

L'année 2009 a été marquée par le changement de numérotation du dispositif SOS Enfants Disparus. D'un numéro « azur » non surtaxé, le 0810 012 014, le dispositif s'est vu attribué par une directive européenne (n° 2007/116/CE) un numéro à six chiffres, le 116 000, totalement gratuit pour les appelants, le coût étant à la charge des opérateurs. Une directive de l'ARCEP, n° 2007/0180, (Autorité de régulation des communications électroniques et des postes) a inscrit le 116 000 dans la liste des numéros d'urgence, mais en France, seules la police et la gendarmerie peuvent assurer cette mission dans le cadre des disparitions d'enfants.

L'objectif du 116 000, service européen à valeur sociale harmonisée, est que chaque Etat membre mette à la disposition des familles confrontées à la disparition d'un enfant, un numéro identique sur l'ensemble du continent européen, afin d'y trouver l'aide nécessaire. C'est ainsi que, le 20 mai 2009, l'INAVEM et la Fondation pour l'enfance, partenaires depuis la création de SOS Enfants Disparus, signaient une nouvelle convention avec le ministère de l'Intérieur, de l'Outre-mer et des collectivités territoriales, le ministère du Travail, des relations sociales, de la famille et de la solidarité, le ministère de la Justice, et le secrétariat d'Etat à la Famille, faisant ainsi de la France le dixième pays d'Europe à mettre en place ce dispositif

Les missions du 116 000 Enfants disparus étant identiques à celles de SOS Enfants Disparus, la plate-forme téléphonique de l'INAVEM a surtout dû s'adapter en un temps extrêmement court à la gestion d'un numéro gratuit qui génère un grand nombre d'appels dits parasites, c'est-à-dire sans contenu réel, comme le montre le bilan statistique. (cf. annexes).

Le fonctionnement est également inchangé :

- Une porte d'entrée nationale gérée par les écoutants de la plate-forme téléphonique INAVEM qui assurent l'accueil téléphonique des familles d'enfants disparus, du lundi au samedi de 9h00 à 21h00
- Une messagerie interactive permettant aux appelants de laisser leurs coordonnées téléphoniques en dehors des horaires d'ouverture du dispositif
- Une unité de suivi des familles gérée par la Fondation pour l'enfance
- La mise à disposition du réseau des associations d'aide aux victimes INAVEM pour une prise en charge de proximité.

Les écoutants assurent une première évaluation des difficultés rencontrées par la famille à l'issue d'une écoute empathique et réactive.

La famille qui contacte le dispositif se trouve dans un moment de stress et d'inquiétude très important. Il est donc nécessaire que les écoutants soient soutenant afin d'établir une relation de confiance avec l'appelant, qu'ils contiennent l'émotion de la famille et permettent ainsi le recueil d'informations dans les meilleures conditions possibles.

Ce recueil passe par une évaluation de la situation fondée sur des questions touchant au contexte de vie de l'enfant et à celui de la disparition :

- Contexte familial, scolaire, affectif, environnemental,
- Etat de la santé physique et psychologique,
- Suivi éducatif,
- Première disparition, et conditions de celle-ci et des précédentes s'il y en a.

Ils effectuent un récapitulatif des démarches entreprises et à entreprendre :

- Signalement de la disparition à la police ou à la gendarmerie.
- Recherche dans les endroits fréquentés habituellement par l'enfant.
- Questions à son entourage.
- Contacts avec des associations spécialisées.

Pour chaque appel concernant une disparition de mineur ou de majeur, et avec l'accord de la famille, les informations reçues font l'objet d'une saisine du chargé de dossiers de l'unité de suivi et/ou des associations d'aide aux victimes du réseau INAVEM.

Les situations d'urgence sont immédiatement transférées au chargé de dossiers par téléphone.

L'urgence est déterminée par plusieurs critères cumulés qui peuvent être retenus pour juger du caractère inquiétant d'une disparition. Par exemple : moins de 14 ans, première fugue, disparition inattendue, absence de contact, départ imminent d'un parent à l'étranger avec l'enfant et ses papiers d'identité.

Un protocole d'intervention entre le GIPED (GIP Enfance en Danger - 119) et le dispositif 116 000 Enfants Disparus permet d'assurer la gestion des appels d'enfants.

## 15 918 appels en 2009

Les appels traités donnent lieu à la création d'une fiche informatique, ce qui permet d'obtenir un bilan qualitatif des entretiens téléphoniques.

116 000 / SOS Enfants Disparus	- 18 ans	+ 18 ans	Inconnus
<b>Garçons 52,4 %</b>	41 %	64 %	43,5 %
<b>Filles 47,5 %</b>	59 %	36 %	56,5 %
<b>Durée de la disparition :</b>			
- 24 h	10,3 %	4,8 %	4,9 %
24 à 48 h	6,8 %	7,5 %	3,3 %
+ 48 h	76 %	84,7 %	59 %
Inconnus	6,9 %	3 %	32,8 %
<b>Origine de l'appel :</b>			
Famille	92,3 %	90,3 %	5,2 %
Entourage	6 %	8,5 %	32,8 %
Inconnus	1,7 %	1,2 %	12 %
<b>Signalement</b>			
<b>Police/Gendarmerie</b>	74 %	60,8 %	37,1 %
<b>Disparitions répétées</b>	12,7 %	4,8 %	4,2 %

Les statistiques de l'année 2009 mettent en évidence une hausse du nombre d'appels de **+ 164,7 %** par rapport à l'année 2008. Cette forte augmentation s'explique par la communication autour du lancement du 116 000 et surtout à la gratuité du numéro qui entraîne un nombre très important **d'appels parasites : 79,3 %** des appels (muets, blagues, insultes, erreurs). Ces appels ne sont pas sans conséquence puisqu'ils peuvent empêcher les appels sérieux d'aboutir, et devant un tel pourcentage, on ne peut que s'en inquiéter. Bien que l'INAVEM ait très largement alerté les pouvoirs publics d'un tel risque, les financements accordés à ce dispositif n'ont pas permis de mettre en place un pré-accueil, chargé de filtrer les appels parasites pour permettre aux appels à contenu d'être traités. Une réflexion est néanmoins en cours au sein de l'équipe pour tenter de pallier ce risque par d'autres biais.

## Alerte enlèvement

L'INAVEM est partenaire du plan Alerte Enlèvement depuis sa création en 2006. L'objectif de ce plan est d'alerter l'ensemble de la population en cas d'enlèvement criminel d'un mineur afin de recueillir les témoignages nécessaires. Dès lors que le procureur de la République décide de déclencher l'alerte, le message doit être diffusé le plus largement possible et dans les plus brefs délais sur tout le territoire national.

L'INAVEM a pour mission de réceptionner ce message et de le relayer à l'ensemble des associations d'aide aux victimes du réseau ainsi qu'à tous les partenaires du o8VICTIMES. Les associations peuvent alors à leur tour diffuser l'alerte auprès de leur propre réseau.

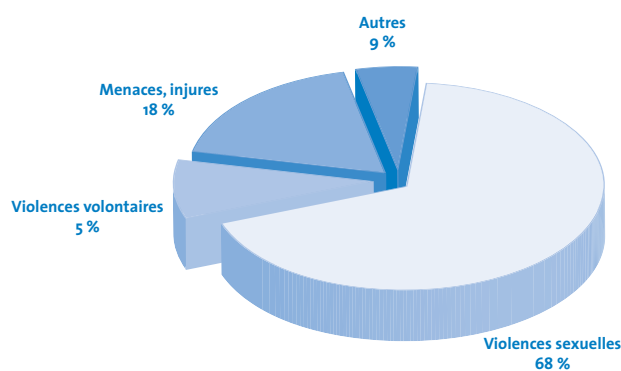
Durant cette année, le plan Alerte Enlèvement a été déclenché une seule fois, le 23 mars.

## 4- Les sportifs victimes de violences sexuelles

Le 22 février 2008, le ministère de la Santé, de la Jeunesse et des Sports signait un partenariat avec l'INAVEM pour prendre en charge, par le biais du 08VICTIMES et des associations du réseau, les victimes de violences sexuelles dans le milieu sportif. En 2009, 24 appels ont été traités par les écoutants du 08VICTIMES, et ce sont en tout 70 situations qui ont été traitées depuis l'ouverture.

La quasi-totalité des appels traités en 2009 relèvent du domaine pénal et sont, pour plus de la moitié des infractions répétées. Plus de 68 % des appels concernent des violences sexuelles, mais d'autres atteintes aux personnes ont également émergé :

- violences volontaires,
- menaces, injures,
- harcèlement moral, emprise.



Seuls 2 appels ne sont pas liés à une infraction pénale proprement dite :

- un appel relatif au droit du travail,
- un appel faisant état de fortes pressions sans relever du pénal.

Une forte majorité des appelants sont des tiers, seuls 36 % sont des victimes directes. Il faut noter que plus de 54 % des appels concernent des mineurs. Parmi les tiers, presque 43 % sont des professionnels et, dans la moitié des cas, la victime elle-même n'est pas informée de la démarche de l'appelant.

Les victimes de sexe féminin sont légèrement majoritaires (54,5 %).

Quant à la date de l'infraction au moment de l'appel, elle est supérieure à un an dans 50 % des situations, et inférieure à trois mois pour 27 % des appels.

L'entretien téléphonique a donné lieu à une proposition de saisine de l'association d'aide aux victimes dans plus de 63 % des cas. La quasi-totalité des appelants ont bénéficié d'une mise en relation avec une association du réseau INAVEM.

## 5- Les sociétaires de la MAIF

Depuis 2003, la MAIF fait appel à l'INAVEM pour offrir un soutien psychologique à ses assurés victimes. Dans le cadre de ce partenariat, l'INAVEM propose deux niveaux d'intervention :

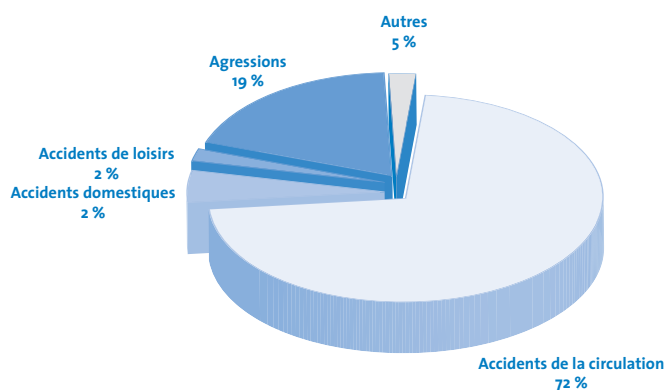
- Jusqu'à trois entretiens téléphoniques avec les écoutants de la plate-forme qui permettent de verbaliser les problématiques et offrir un soutien moral,
- Jusqu'à dix entretiens en face à face avec les psychologues cliniciens des associations d'aide aux victimes INAVEM.

En 2009, ce sont 321 dossiers qui ont été ouverts pour 276 sinistres, atteignant ainsi plus de 2 000 dossiers depuis le début du partenariat.

Les victimes peuvent soit contacter directement la plate-forme téléphonique par le biais d'un numéro dédié, soit bénéficier d'un transfert de l'appel par leur gestionnaire. Dans 70 % des dossiers, l'appel est parvenu sur le numéro dédié et provient de victime directe dans 85 % des situations.

Les bénéficiaires sont majoritairement des femmes (75,7 %) et davantage encore en 2009 en comparaison des années précédentes. Toutes les tranches d'âge sont représentées, avec une augmentation en 2009 des victimes de moins de 15 ans.

Les appels concernent pour 69,5 % des accidents de la circulation. Ce chiffre est légèrement en baisse par rapport aux années précédentes, tandis que les agressions par personne sont en hausse.



82 % des dossiers ont été relayés aux associations d'aide aux victimes pour un suivi psychologique en face à face.

## 6- Victimes en milieu scolaire : ministère de l'Éducation nationale

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

L'objet de cette convention est la prise en charge des victimes au sein de la communauté scolaire en partenariat avec les instances et ressources éducatives. L'aide aux victimes permet également de prendre en compte tout événement dans le cadre scolaire ayant une répercussion collective, en raison de la gravité de la situation ou de l'infraction et de la médiatisation qui en est faite.

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

Cette convention présente la particularité d'une saisine directe de l'association par un membre de la communauté éducative ou autre, et plus rarement par l'INAVEM.

En effet, les AAV peuvent être sollicitées par les personnels des établissements scolaires, les élèves, leurs familles ou encore par les autorités de l'Éducation nationale, énumérées dans la Convention, en cas d'infraction ou d'événement grave ayant des répercussions collectives.

Tout membre de la communauté éducative remet à la victime ou à la famille de la victime, les coordonnées précises de l'association locale d'aide aux victimes ou le 08VICTIMES, en cas de situations nécessitant une prise en charge individuelle.

La victime peut également être orientée par l'hôpital, les autorités judiciaires, etc. Le ministère de l'Éducation Nationale peut également saisir l'INAVEM dans les cas les plus graves. L'INAVEM procédera ensuite à la saisine de l'association. En pratique, cette hypothèse demeure très rare.

## Les associations d'aide aux victimes sont saisies :

- pour des infractions ou événements graves concernant un ou plusieurs membres de la communauté éducative dès lors que l'événement a une répercussion traumatique collective
- pour des infractions concernant un membre de la communauté scolaire ne donnant pas lieu à une intervention en milieu scolaire mais nécessitant une prise en charge individuelle.

Une nouvelle fiche retour, qui entrera en vigueur en 2010, comportera un cadre réservé à cette convention qui présente des caractéristiques spécifiques.

## Les interventions en 2009 du o8VICTIMES

En 2009, le o8VICTIMES a reçu **109 appels** (92 % concernent 1 seule victime, et 8 % un groupe de victimes) se rapportant à la Convention Education Nationale/INAVEM, alors que 137 appels étaient recensés en 2008, soit une **baisse de 20 % du nombre d'appels reçus**.

55 % des appels proviennent de personnes originaires des régions Ile-de-France et Sud-Est (28 % et 27 %)

72 % des appels proviennent des parents pour leur enfant victime et 19 % des victimes elles-mêmes étant précisé qu'il s'agit essentiellement dans ce cas d'enseignants.

Sur les 109 appels traités, on relève **118 victimes**, dont 80 % sont des élèves. La part d'enseignants victimes a augmenté, passant de 9 % en 2008 à 13 % en 2009.

- 91 % des faits dénoncés constituent des atteintes aux personnes,
- 48 % d'entre elles constituant des atteintes volontaires à l'intégrité de la personne (violences volontaires essentiellement).

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

- En 2009, le réseau INAVEM a reçu **221 saisines** dans le cadre de la convention signée avec le Ministère de l'éducation nationale, soit une baisse d'environ 18 % par rapport à 2008.
- Au total, **270 victimes directes concernées** par les 221 saisines, et pour **84 %** d'entre elles, il s'agit d'élèves.
- Dans 15 % des cas, c'est l'hôpital qui est à l'origine de la saisine (5 % en 2008). On constate une nette diminution des saisines effectuées par les autorités judiciaires, passant de 50 % en 2008 à 30 % en 2009, et des saisines par la victime elle-même qui représentent 8 % (15 % en 2008)
- 91 % des faits constituent des atteintes aux personnes, dont 67 % des atteintes volontaires à l'intégrité de la personne (59 % en 2008). La part **des injures, diffamation, menaces** (avec ou sans caractère raciste ou discriminatoire) reste stable, puisqu'elle est de 10 % en 2009 (11 % en 2008).
- Dans 57 % des cas, soit plus de la moitié des saisines, ce sont des collègues qui sont concernés par les faits ayant donné lieu à saisine.
- **Au moins 730 personnes**, quelle que soit leur qualité, ont rencontré un ou plusieurs intervenants d'associations pour une prise en charge (information sur les droits, soutien psychologique,...) ou lors d'une réunion d'information, de la mise en place d'un espace d'accueil et d'écoute.
- **Au moins 418 interventions** conduites par les AAV, entretiens individuels et groupes confondus
- **Les interventions** des associations portent essentiellement sur **l'accueil, l'écoute et l'information sur les droits**, et ont lieu le plus souvent **dans les locaux de l'association** (siège ou permanence).

## Les initiatives des associations

- **31 %** des associations ont signé une **convention locale** ou un protocole avec les inspections d'académie ou rectorats, portant sur l'aide aux victimes de violences en milieu scolaire. Certaines associations devraient prochainement signer une telle convention.
- Les associations d'aide aux victimes sont généralement sollicitées de manière ponctuelle pour mener ces actions mais certaines ont signé une convention prévoyant, de manière plus régulière, ce type d'interventions. Ainsi, **6 %** des associations ont signé une **convention locale relative à l'accès à la citoyenneté et la sensibilisation à la victimologie en milieu scolaire**
- **56 %** des associations organisent des **actions de sensibilisation et/ou de prévention au sein des établissements scolaires, le plus souvent des collèges et lycées**, les élèves étant les principaux bénéficiaires de ces interventions. Les actions de sensibilisation et de prévention adoptent différentes formes qui sont les suivantes : animation d'ateliers, colloques/conférences, visites commentées d'audiences correctionnelles, stages. Différentes thématiques sont abordées et traitées.

Les trois perspectives et axes de travail distincts, émanant du bilan 2008 de la convention, ont été concrétisés, en 2009, dans un **projet de convention cadre d'objectifs qui est en cours de finalisation**.

- Il s'agit d'abord d'**améliorer la connaissance du dispositif**. Pour cela, l'INAVEM a élaboré un tableau récapitulatif des conventions et une note explicative comprenant des précisions notamment sur la convention INAVEM/ Ministère de l'éducation nationale. Ces deux documents, ainsi qu'une nouvelle fiche retour, comprenant un cadre réservé à cette convention, ont été transmis aux associations et sont téléchargeables sur le site INAVEM, dans l'espace adhérents.  
Néanmoins, la méconnaissance perdure pour certaines puisque seulement 38 associations, soit 27%, nous ont fait part de leur intervention dans le cadre de cette convention.  
Il est important de communiquer avec la communauté éducative afin qu'elle ait une meilleure connaissance des services d'aide aux victimes et favoriser l'accès comme les orientations.
- Ensuite, il convient de **décliner la convention au moyen de conventions signées au niveau local** qui permettra une démarche plus efficace et une prise en charge plus rapide des victimes.  
Néanmoins, certaines associations nous ont fait part de leurs difficultés à formaliser un partenariat avec l'inspection d'académie. Certaines aussi ne sont même pas sollicitées ni pour les actions de prévention ni pour la prise en charge des victimes d'infractions pénales. L'INAVEM et le ministère ont d'ores et déjà élaboré une convention locale type annexée à la convention cadre qui devrait être signée. Cependant, il apparaît nécessaire, au regard des difficultés rencontrées au niveau local, que l'INAVEM convienne, avec le ministère, des moyens pour sensibiliser les inspections d'académie sur l'utilité de la convention afin de permettre un partenariat au niveau local et légitimer l'action des associations.
- Enfin, il s'agit de **valoriser et généraliser les actions de prévention et de sensibilisation**.  
On assiste à une augmentation et à un développement des actions de prévention et de sensibilisation dans les établissements scolaires avec des effets positifs puisque ces actions permettent la révélation de certaines problématiques rencontrées au sein des établissements scolaires, voire la révélation d'infractions dont sont victimes des membres de la communauté éducative. Toutefois, les pratiques sont ponctuelles et très souvent hétérogènes. Il serait souhaitable de généraliser ces actions, notamment en créant des outils et supports pédagogiques mais aussi en généralisant la formation.

## 7- Nouveaux partenaires

En 2009, l'INAVEM a été sollicité par la **Société Générale** pour la mise en place d'un partenariat. Des rencontres avaient déjà eu lieu depuis 2005 à la demande de la commission Hygiène et Sécurité, notamment pour la prise en charge des salariés mais les discussions n'avaient pas abouti à la signature d'une convention. La Société Générale dispose d'un dispositif interne déjà mis en place permettant un accompagnement social et médical des salariés victimes de hold-up.

En moyenne, 30 vols à main armée sont commis chaque année, et 450 violences dont 5 % de violences dites graves.

Après plusieurs réunions, l'INAVEM est intervenu à l'Assemblée générale qui s'est tenue le **4 décembre 2009 et à laquelle étaient présentes les assistantes sociales de la Société Générale**, qui jouent un rôle essentiel dans la prise en charge des salariés. La présentation s'est axée plus particulièrement sur les missions exercées par les psychologues des associations, insistant sur leur complémentarité avec celles des médecins du travail et des assistantes sociales de la Société Générale. La convention sera mise en œuvre à partir du 1er janvier 2010.

Toutefois, en décembre 2009, l'INAVEM a été sollicité par la Société Générale suite à un vol avec arme et violences, commis dans une agence. Deux associations ont été saisies, l'une des victimes étant domiciliée dans un département distinct de celui où se trouvait l'agence. Au total, 4 salariés ont pu bénéficier de l'intervention des associations locales, et plus particulièrement d'entretiens individuels avec un psychologue (7 au total).

En 2009, l'association d'aide aux victimes du Tarn, membre de l'INAVEM, est intervenue auprès d'un arbitre de football victime dans le cadre de ses fonctions. La **Fédération Française de Football**, ayant particulièrement apprécié la qualité de cette prise en charge et soucieuse du bien-être de ses arbitres, a souhaité mettre en place un partenariat national avec l'INAVEM afin de proposer aux arbitres de la Ligue de Football Amateur un soutien moral et psychologique lorsque ceux-ci sont victimes d'agressions verbales ou physiques, ou d'atteintes à leurs biens dans le cadre de leur fonction d'arbitrage.

C'est ainsi que le 15 décembre 2009, après plusieurs rencontres avec la Fédération Française de Football et notamment l'observatoire interne des incidents, la FFF par l'intermédiaire de son président Jean-Pierre Escalettes, et l'INAVEM représenté par sa vice-présidente Michèle De Kerckhove, ont signé une convention offrant un soutien et un accompagnement aux arbitres victimes d'une infraction par le biais du o8VICTIMES et des associations du réseau INAVEM à partir du 1er janvier 2010.

## FOCUS Rencontres Détenus-Victimes

La justice restaurative s'est instaurée en France depuis plusieurs années sous la forme de la médiation. Si cette dernière constitue une modalité aujourd'hui répandue, d'autres programmes ont depuis été expérimentés et instaurés dans différents pays à travers le monde. En phase avec cette nouvelle curiosité, les XXIII<sup>e</sup> Assises nationales de l'INAVEM, avaient été organisées en juin 2008 autour du thème « De la réparation à la restauration ». A cette occasion, l'intervention remarquée du québécois Jean-Jacques Goulet avait attiré l'attention des participants sur un programme de justice restaurative visant à réunir, au sein de l'univers carcéral, un groupe de détenus et un groupe de victimes concernés par une infraction similaire commise ou subie.

Suite à sa participation aux assises, le directeur du Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation des Yvelines (SPIP) a proposé à l'INAVEM de collaborer à la mise en œuvre des premières Rencontres Détenus-Victimes françaises. La Maison Centrale de Poissy puis l'Ecole Nationale d'Administration Pénitentiaire (ENAP) se sont par la suite joints à ce projet. Fin 2009, une convention d'engagement a été arrêtée entre les 4 partenaires pour encadrer la mise en œuvre de cette expérimentation.

Au cours de l'année 2009, les partenaires ont travaillé conjointement à l'élaboration d'un cahier des charges des rencontres. Aux termes de ces travaux, les conditions de participation, d'encadrement et de déroulement des échanges ont été discutées de manière à offrir aux participants un cadre d'échanges optimal pour une mise en œuvre courant 2010.

### Objectifs du programme

L'objectif de la rencontre est de permettre à tous les participants de prendre conscience de leurs blessures, de bénéficier d'un cadre pour les exprimer et de trouver ensemble la voie de l'apaisement et de la responsabilisation.

*Offrir à la victime un espace de parole et d'échange propice à une véritable restauration*

Dans le cadre du programme de Rencontres Détenus Victimes, la victime participante est invitée à dépasser différents obstacles pouvant contrarier sa restauration.

Le premier obstacle à cette restauration tient aux idées parfois préconçues que l'opinion publique peut avoir des détenus et de l'univers carcéral. Dans le cadre du programme, la victime va pouvoir découvrir

l'histoire personnelle de quelques auteurs, appréhender les éléments ayant conduit au passage à l'acte et enfin prendre la mesure de la souffrance du détenu. Le pardon n'est à aucun moment l'objectif recherché par la RDV mais c'est par la rencontre que la victime va pouvoir humaniser à nouveau l'auteur et par la même se libérer de ses propres peurs. La découverte du milieu carcéral et la perception de ses implications sur le détenu contribue également à lui apporter un sentiment de justice. Si sa perte est immense, elle peut à cette occasion mesurer que la sanction apportée par l'autorité judiciaire en prend la mesure.

Le deuxième obstacle rencontré par la victime s'attache au sentiment de honte ou de culpabilité né de la commission de l'infraction. La communauté va ici jouer un rôle essentiel en invitant la victime à exprimer sa souffrance dans un environnement neutre et bienveillant et en présence d'autres personnes en souffrance. Dans le cadre des échanges, la victime va pouvoir exprimer un certain nombre de sentiments de l'ordre de la colère ou encore de la honte, poser les questions qui la hantent et discuter les réponses apportées par l'ensemble du groupe.

### *Responsabiliser le détenu quant aux conséquences de l'infraction*

Au sein de l'univers carcéral, le détenu est amené à travailler avec un conseiller d'insertion et de probation à la préparation de sa sortie de prison. Pour autant, la réflexion engagée ne se tourne pas vers le passage à l'acte et les conséquences de l'infraction mais exclusivement vers l'avenir de la personne. Après quelques années d'incarcération, certains détenus s'interrogent pourtant sur la situation de la victime sans qu'aucun espace ne leur permette de s'engager dans ce cheminement. Par la participation aux Rencontres Détenus Victimes, les personnes détenues vont trouver un espace privilégié pour prendre la mesure des conséquences de l'infraction et de la souffrance des victimes tout en réfléchissant aux événements qui ont conduit au passage à l'acte. À terme, prise de conscience et responsabilisation pourront émerger pour concourir à une réinsertion sociale réussie.

### **Elaboration du programme**

Plusieurs réunions de travail ont été nécessaires pour que les signataires de la convention déterminent ensemble le cadre de ces échanges. Le cahier des charges arrêté s'organise autour des trois phases du dispositif que sont la phase préparatoire de recherche et de préparation des participants, la phase d'exécution prévoyant le cadre, le déroulement et l'issue des rencontres et enfin, la phase de clôture prévoyant la dernière séance et l'évaluation du programme par les partenaires. Chaque phase a été construite autour des principes fondamentaux de ces rencontres que sont le volontariat des participants et la confidentialité des échanges. De manière à garantir au mieux le dispositif, le cahier des charges ainsi arrêté a été présenté au coordinateur québécois de ce programme, Jean-Jacques Goulet, en juin 2009.

Plusieurs AAV d'Île de France ont participé à la recherche de victimes parmi lesquelles SOS victimes 78, Dire (78), CIDFF 78, ADAVIJ (60), Entraide (60) et SOS victimes 93. Ces associations assureront également, tout au long de l'expérimentation, un soutien psychologique auprès des victimes qui en feront la demande. À noter que l'Association des Parents d'Enfants Victimes (APEV) et la Fédération Pour l'Aide et le Soutien aux Victimes de la Violence (FPASVV) ont activement collaboré à la recherche de victimes volontaires.

Pour amener les participants à ce cheminement, le programme prévoit 5 séances de 2H15 organisées de manière hebdomadaire au sein de la maison centrale en présence de 4 professionnels engagés au respect de la confidentialité des rencontres. À l'issue de ces rencontres, une dernière séance interviendra un mois et demi plus tard pour permettre à chacun d'exprimer son ressenti quant à l'apport du programme. Les deux animateurs présents auront pour objectif d'aider à l'organisation de l'échange. Les deux représentants de la société civile auront, quant à eux, un rôle plus discret dans le groupe visant, par leur bienveillance et leur neutralité, à apporter un soutien aux participants.

À l'issue de chaque séance, un temps de synthèse sera organisé avec chaque groupe en présence d'un animateur et d'un représentant de la société civile de manière à évaluer périodiquement les attentes et les besoins des participants et à les accompagner dans la gestion de la charge émotive générée par la rencontre.

## MÉDIATION PÉNALE

### 1 - Groupe ressource

En 2009, le groupe ressource médiation s'est réuni à 6 reprises, dans les locaux de l'INAVEM. Les travaux du groupe portaient essentiellement sur l'élaboration d'un **guide méthodologique relatif à la médiation pénale et à la médiation pénale familiale** mais aussi sur le **questionnaire 2009 « Médiation pénale et autres mandats judiciaires »**. Quant à la question de la revalorisation, aucune nouvelle information n'a été apportée.

#### Concernant le guide :

La baisse constatée des dossiers de médiation pénale reçus par les associations et le risque d'une baisse des mandats relatifs à la médiation pénale familiale a incité le groupe à élaborer un guide/une plaquette, qui définit le contenu et les limites de la médiation pénale familiale.

Seront intégrés dans ce guide, l'ensemble des écrits déjà existants sur la médiation pénale tels que le code de déontologie, le guide des bonnes pratiques, mais aussi les textes de référence ou comportant des dispositions relatives ou intéressant la médiation pénale et /ou la médiation pénale familiale. Une partie importante sera consacrée à la médiation pénale familiale qui nécessite des techniques et pratiques qui vont au-delà de celles utilisées en matière de médiation pénale, le relationnel occupant une place importante. Une méthodologie d'intervention sera dégagée et illustrée par des situations concrètes.

Ce guide fera l'objet, en 2010, d'une édition et d'une transmission à destination des associations du réseau INAVEM essentiellement. Le guide pourra servir de support et d'outil pratique aux médiateurs qui exercent cette mission. Il sera par ailleurs téléchargeable sur l'espace adhérents du site INAVEM.

### 2 - Enquête

#### Concernant le questionnaire 2009 :

Le questionnaire 2009 sur « la médiation pénale et autres mandats judiciaires », transmis aux associations en 2010, a fait l'objet de quelques modifications.

La question relative à la distinction médiations engagées et médiations non-engagées étant mal formulée, elle a été simplifiée dans le questionnaire 2009 puisqu'elle avait engendré de nombreuses difficultés et des questionnements de la part des associations.

Une question relative au nombre de dossiers de médiation pénale reçus depuis 2006 a également été intégrée.

Enfin, une partie relative au profil des médiateurs a été ajoutée afin d'avoir une visibilité sur le nombre de médiateurs présents dans les AAV, leur type de formation initiale, de formation continue, leurs statuts (salariés/bénévoles)...

#### Bilan provisoire de l'enquête :

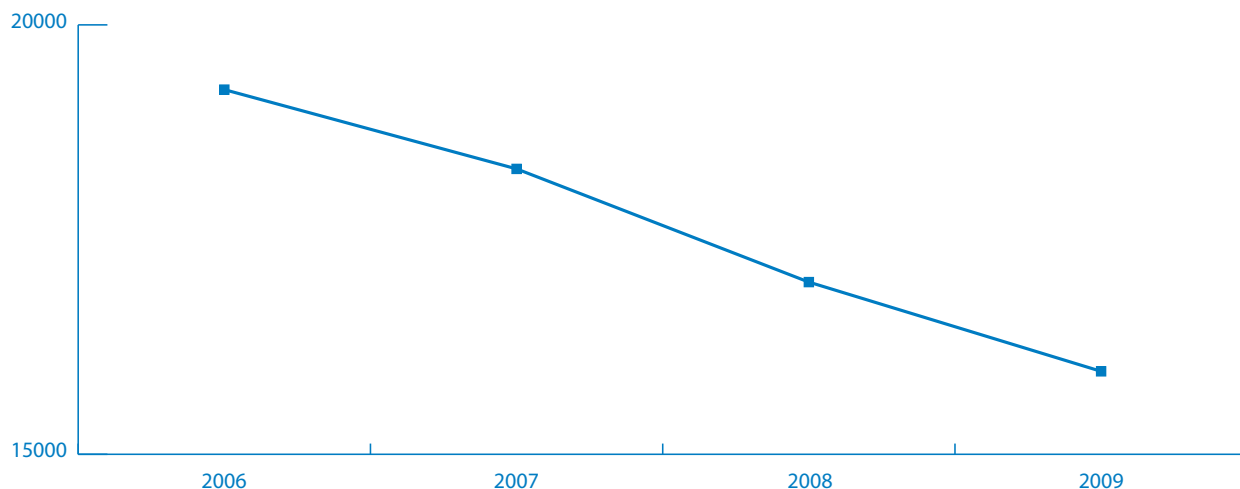
117 associations ont répondu activement à l'enquête 2009 relative à la médiation pénale et autres mandats judiciaires. Parmi elles, 78 sont habilitées à exercer la médiation pénale. Toutefois, d'après l'enquête 2008, 16 associations, qui n'ont pas encore retourné le questionnaire, sont également habilitées à exercer la médiation pénale.

Ainsi, au total, **94 associations sont habilitées à exercer ce mandat, en 2009.**

Eu égard aux questionnaires retournés et à d'autres outils statistiques, **12 879 dossiers de médiation pénale ont été reçus par 82 associations habilitées.**

Il était demandé aux associations d'indiquer le nombre de dossiers reçus par année, depuis 2006. Ainsi, de cette question, a pu être dégagée l'évolution suivante pour une moyenne de 100 associations d'aide aux victimes (pourcentage arrondi au chiffre entier).

Nombre de dossiers de médiation pénale reçus  
(sur une base de 100 AAV)



Depuis 2006, le nombre de dossiers de médiation pénale reçus par les AAV n'a cessé de diminuer, passant de 19 246 à 15 966 (moyenne pour 100 AAV), soit une baisse de 17 %.

En 2009, 12 034 mesures de médiation ont été terminées par 74 associations exerçant la médiation, quelle que soit l'année à laquelle elles ont été confiées. Au moins 53% d'entre elles ont abouti à un protocole d'accord.

81% des médiations terminées en 2009 concernent des atteintes aux personnes, 11% des atteintes aux biens et 8% des faits autres (ex : infractions liées au droit du travail, à l'environnement, etc...).

Par ailleurs, pour 76 associations, on compte un total de 373 médiateurs qui se répartissent de la manière suivante : **153 médiateurs salariés, soit 41 %, et 220 médiateurs bénévoles, soit 59 %.**

71% des médiations terminées ont été traitées par des médiateurs salariés, 27 % par des médiateurs bénévoles et 2% en binôme, le plus souvent 1 salarié et 1 bénévole.

Les médiateurs salariés ont, en majorité, une formation de juriste alors que les médiateurs bénévoles ont une formation de base distincte de celle de juriste, psychologue ou travailleur social.

Le **6 mai 2009**, **Daniel BARATHON**, directeur de l'association ARRAVEM à Roanne, et l'une de ses stagiaires étudiante en Master 2 "Criminologie et droit des victimes", à Pau, ont présenté, au groupe médiation, des travaux menés sur « la place de la victime dans les mesures alternatives aux poursuites » à travers l'expérience de l'association ARRAVEM. Parallèlement à sa mission d'aide aux victimes, l'ARRAVEM est habilitée, en tant que personne morale, comme délégué du Procureur, l'association habilitant ensuite ses propres délégués.

Afin d'éviter toute confusion entre ces deux rôles, pour toutes les mesures alternatives aux poursuites, l'ARRAVEM reçoit les auteurs d'infractions au sein du TGI de Roanne, dans des locaux solennels afin de marquer la dimension pénale. Par ailleurs, les délégués du procureur n'assurent pas d'accueil aux victimes.

Il ressort de ces travaux que la victime est à peine citée, lorsqu'elle existe, dans les mesures alternatives aux poursuites autres que la médiation pénale où la victime occupe une part active à la recherche de la solution au conflit l'opposant au mis en cause, ou la mesure de réparation où elle est présente.

Concernant le choix de la MAP, par le parquet, l'ARRAVEM a expliqué qu'il lui arrivait de contacter le procureur pour l'informer que la mesure choisie n'était pas adaptée à la situation.

Il ressort des discussions entre l'ARRAVEM et le groupe médiation que la présence de la victime devrait être l'une des préoccupations premières pour choisir la MAP.

Les travaux ont permis d'aboutir à des propositions de l'ARRAVEM visant à améliorer la reconnaissance et l'effectivité des droits des victimes dans les procédures alternatives aux poursuites, concluant qu'« en remplaçant la victime dans ce processus on assiste à des alternatives visant à une réponse pénale plus humaine, proportionnelle, plus individualisée (...) ».

A l'issue de la présentation, le groupe a souligné la réelle volonté de l'ARRAVEM d'intégrer la dimension victime dans les mesures alternatives aux poursuites, cela étant permis par l'organisation spécifique favorable de l'ARRAVEM mais aussi les relations de confiance qu'elle entretient avec le parquet. Le groupe étudiera, à travers les travaux effectués notamment à partir de l'expérience de l'ARRAVEM, la place de la victime au sein des MAP.

### 3 - La professionnalisation des médiateurs

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

Concernant la formation de base, une session de formation a eu lieu, elle est gratuite comme le module de base sur l'aide aux victimes et a réuni 13 stagiaires. La formation est animée par deux médiateurs et l'objectif est de former au cadre de la médiation, aux techniques de médiation, au rôle et à la place de chaque acteur de la médiation pénale et aux différentes étapes de la médiation avec des mises en situation permettant d'évaluer les acquis de la formation.

La formation « **Médiation pénale familiale** » est proposée pour être plus à l'aise dans les médiations pénales mises en place en cas de différends familiaux (garde des enfants, versements de pension alimentaire...). Elle se déroule sur deux jours et demi et aborde les questions relatives au droit de la famille et à la procédure de divorce, les relations particulières entre les parties et propose des cas pratiques et des mises en situation. Cette formation est animée par un médiateur pénal qui est également médiateur familial.

L'INAVEM propose également d'organiser des **journées d'échanges sur les pratiques de médiation pénale** à la demande des associations. Cette année, l'association de Bourg-en-Bresse a initié une démarche très intéressante de rédaction d'un projet de service sur la médiation pénale et les mesures alternatives aux poursuites afin d'exposer clairement les pratiques et la déontologie de l'association et pour être au clair sur le traitement des demandes de l'autorité judiciaire.

Cette formation organisée sur deux jours a réuni l'ensemble du service chargé de la médiation pénale et des mesures alternatives aux poursuites, soit onze personnes, afin d'harmoniser les pratiques et de rappeler les principes avec pour suite d'organiser plusieurs réunions en vue de rédiger ce projet de service.

## ADMINISTRATION AD HOC

En 2009, Le groupe ressource administrateur ad hoc a été sollicité par le service animation réseau suite à des demandes formulées par les associations d'aide aux victimes, qui portent souvent sur des questions de pratiques. Au total, le service animation a été questionné une dizaine de fois.

En 2010, le groupe ressource sera réactivé et les membres se réuniront, notamment en vue d'organiser une **journée de regroupement des administrateurs ad hoc**, initiée en 2001, et renouvelée en 2003 et 2004. Un questionnaire sera, au préalable, envoyé aux associations ; puis l'ensemble des réponses sera exploité avant la journée de regroupement qui devrait avoir lieu, à Paris, fin 2010.

D'après l'enquête médiation pénale et autres mandats judiciaires, en 2009, il apparaît que 42 associations du réseau INAVEM sont habilitées à exercer des mandats administrateur ad hoc. Au total, en 2009, 1 270 dossiers AAH ont été reçus par les AAV.

## La formation des administrateurs ad hoc

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

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

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

10 personnes du réseau INAVEM ont été formées en 2010 et la session a accueilli 7 personnes qui n'interviennent pas dans le réseau.

## ENQUÊTES VICTIMES

Le cahier technique, élaboré par l'INAVEM, et portant sur le plan national de prévention de la délinquance et de l'aide aux victimes comporte un axe 4 relatif au « développement des enquêtes victimes ». En effet, le plan prévoit la « possibilité pour les magistrats qui souhaiteront disposer d'éléments précis sur la situation tant matérielle que psychologique des victimes de demander des enquêtes victimes à tous les stades de la procédure ».

### Enquête de personnalité

L'article 81-1 CPP dispose que « le juge d'instruction peut, d'office, ou sur réquisition du parquet, ou à la demande de la partie civile, procéder, conformément à la loi, à tout acte lui permettant d'apprécier la nature et l'importance des préjudices subis par la victime ou de **recueillir des renseignements sur la personnalité de celle-ci.** »

D'après la circulaire du 20 décembre 2000, « cette disposition a pour objet d'éviter (...) que la personnalité de la victime de l'infraction (...) ne soit absolument pas abordée au cours des débats (...). L'article 81-1 a également pour but de permettre une meilleure appréciation du préjudice subi par la victime, même lorsque celle-ci ne constitue pas un élément constitutif de l'infraction ».

Au total, **18 AAV** sont habilitées à procéder à des enquêtes de personnalité victimes et **58 dossiers ont été reçus en 2009.**

Pour information, **24 AAV** sont habilitées, en 2009, à procéder à des enquêtes de personnalité auteur et au total **545 dossiers ont été reçus.**

### Enquête sociale rapide

L'article 41 alinéa 6 CPP dispose que « le procureur de la République peut également requérir, suivant les cas, « le service pénitentiaire d'insertion et de probation », le service compétent de l'éducation surveillée ou **toute personne habilitée dans les conditions prévues par l'article 81, sixième alinéa, de vérifier la situation matérielle, familiale et sociale d'une personne faisant l'objet d'une enquête et de l'informer sur les mesures propres à favoriser l'insertion sociale de l'intéressé.** »

**13 AAV** sont habilitées à procéder à des enquêtes sociales rapides victimes et au total, **892 dossiers ont été reçus.**

Pour information, **31 AAV** sont habilitées en 2009 à procéder à des enquêtes sociales rapides auteur et au total **10 926 dossiers ont été reçus.**

## AU NIVEAU NATIONAL.

### 1- l'INAVEM au service de la formation de partenaires hors réseau

**L'INAVEM est intervenu pour former des partenaires extérieurs au réseau, dans le cadre de sessions de formation.**

Les partenaires extérieurs ont la possibilité de s'inscrire à la plupart des formations organisées par l'INAVEM (à part les 2 modules de base « Travailler au sein d'une association d'aide aux victimes » et « Médiation pénale : principes et déroulement »). En 2009, l'INAVEM a ainsi accueilli **53 stagiaires extérieurs au réseau lors des formations organisées au siège**. Les inscriptions se font essentiellement sur les formations aux techniques de debriefing, l'organisation de groupes de paroles pour victimes d'agression, la mission d'administrateur ad hoc, la gestion du deuil mais aussi, sur les violences conjugales.

En parallèle, 7 sessions de formation ont été organisées à la demande de structures extérieures pour des programmes sur mesure (dont une est présentée dans le cadre du rayonnement international) et ont réuni plus de 170 personnes. Certains programmes sont organisés en lien avec les associations localement.

- « **L'accueil des usagers dans le cadre du soutien aux victimes** » pour la Ville de Besançon (avec l'AAVI de Besançon).

La Mission Tranquillité Publique de la Ville de Besançon a sollicité l'INAVEM pour organiser une formation des agents qui, dans leurs fonctions, sont amenés à renseigner l'utilisateur sur les questions de prévention et de sécurité. Cette formation concerne plus particulièrement les agents de la Mission Tranquillité publique et les autres agents des services Hygiène Santé, Cabinet du Maire, Proxim'Social.

L'objectif de la formation est de permettre à la fois de développer la qualité de l'accueil spécifique au contexte de la mission et de gérer un public « en grande détresse » ou « à risque ». En parallèle, il s'agit également de permettre aux agents d'apporter une réponse adaptée aux besoins des usagers concernant les droits des victimes et les modalités d'accompagnement des associations d'aide aux victimes.

Une formation a été organisée sur deux jours. Elle a permis d'alterner du contenu théorique sur le droit des victimes, les mesures de sécurité et de prévention, les techniques de communication et d'entretien et des exercices pratiques à partir de situations que peuvent rencontrer les usagers en cas de survenance d'événements qui peut les fragiliser (agression, atteintes aux biens et aux personnes).

Sur la partie à contenu juridique, Fathia M'Rad directrice de l'association de Besançon est intervenue.

- « **Droit des victimes et enquêtes victimes** » à destination du personnel de la Direction Interrégionale des services pénitentiaires de Rennes (avec l'AIAM de Lille).

Cette formation, demandée par la direction de Rennes, reprend une formation réalisée en 2008 au profit de l'ENAP (Ecole nationale de l'administration pénitentiaire) car le personnel social des SPIP (Service pénitentiaire d'insertion et de probation) a désormais une enquête à réaliser auprès de la victime ou de ses proches en cas d'aménagement de peines.

Le programme s'organise autour des thèmes suivants :

- La victime, son parcours judiciaire, les conséquences psychologiques et sociales de l'infraction afin de savoir l'appréhender elle et ses proches, lui expliquer la démarche de l'enquête en tenant compte de son parcours en tant que victime,
- L'entretien avec la victime ou ses proches (précautions à prendre, questions à poser, comprendre les réactions des victimes, organisation matérielle de l'entretien...).
- L'impact de l'enquête.

Après une intervention de Sabrina Bellucci, directrice de l'INAVEM, la formation a été animée par une psychologue et une enquêtrice de l'association de Lille qui les réalise, pour le compte de la cour d'appel du Douai.

- **Violences conjugales à la Maison de la justice et du droit de Tourcoing** (avec les AAV de Roubaix et de Tourcoing).

L'INAVEM a également proposé une formation à la MJD de Tourcoing sur le thème des violences conjugales. Là aussi, l'INAVEM a fait appel à des compétences locales pour réaliser cette formation : un psychologue du SIAVIC, association de Roubaix et Catherine Jean, directrice du CAD-SAV, l'association de Tourcoing).

- **Sensibilisation des managers de Global Equities** sur les conduites à tenir en cas d'événements traumatisants.

Cette sensibilisation fait suite à plusieurs contacts pris avec cette entreprise de services financiers qui a mis en place un plan de continuité d'activité en cas de survenance d'un événement l'obligeant à réorganiser son activité dans un site de secours. Deux directeurs ont été formés afin de mieux se préparer à l'accompagnement des salariés.

- Intervention auprès des **médecins du travail de la Mutualité sociale agricole** dans le cadre d'une formation organisée par l'Institut National de Médecine Agricole à Tours.

L'INAVEM est intervenu une 1/2 journée au cours d'une formation de 3 jours intitulée « Traumatismes psychologiques : des facteurs de risque en milieu scolaire à l'accompagnement des victimes » sur l'accompagnement des victimes (structures, organisme, référentiel juridique, ...).

- L'INAVEM intervient également dans le cadre du **diplôme universitaire en victimologie organisé par l'Université Paris 5 René Descartes** (cours commun avec le Master professionnel : « Prise en charge des victimes et des auteurs d'agressions »).

Sont intervenus :

- **Sabrina Bellucci** – Directrice de l'INAVEM pour une présentation générale de l'INAVEM, de la politique d'aide aux victimes en France, de l'évolution du droit des victimes en France et de la structuration du réseau généraliste des associations d'aide aux victimes,
- **Géraldine Bouhedja** – Coordinatrice de la plate-forme téléphonique d'aide aux victimes sur les numéros nationaux : l'écoute téléphonique des victimes et la relation d'aide à distance et **Djida Ahfès**, écoutante.
- **Jérôme Bertin** – Coordonnateur Animation Réseau sur la prise en charge globale et pluridisciplinaire par les associations d'aide aux victimes, la prise en charge spécifique de certaines victimisations (milieu scolaire, sur le lieu de travail...) et la prise en considération des victimes dans les mandats judiciaires,
- **Carole Damiani** – docteur en psychologie et chargée de missions aide psychologique à l'INAVEM sur la prise en charge psychologique des victimes par les associations d'aide aux victimes,
- **Isabelle Sadowski** – Chargée de dossiers référente juridique sur la prise en charge des victimes d'accidents collectifs (après la survenance des faits, le suivi des victimes, accompagnement des victimes aux grands procès),
- **Edith Monsaingeon** – directrice de l'association et du SAVU de Marseille sur la prise en charge en urgence.

Depuis de nombreuses années, l'INAVEM est associé à la formation des élèves des écoles du secteur public :

- A l'**École Nationale Supérieure des Officiers de Police** à Cannes Ecluses (ENSOP) auprès de la promotion sortant en 2009.
- A l'**École Nationale de la Magistrature** (ENM) sur la victime dans le procès, la pratique des parquets, la dangerosité.
- A l'**École Nationale des Greffes** dans le cadre d'un séminaire sur le droit des victimes (avec l'ADAVIP 21 de Dijon).

## L'INAVEM s'est investi également dans des actions de sensibilisation et dans des colloques

Le 20 janvier 2009, l'INAVEM a participé au forum sur les violences conjugales organisé par le **service social du ministère de la Culture**. Ce colloque avait pour objectif de permettre au personnel du ministère de trouver des informations sur les dispositifs existants en matière de violences conjugales, à des fins personnelles ou pour leurs proches. Plusieurs conférences avaient également lieu au cours de la journée :

- Le cycle des violences conjugales (Docteur Roland Coutanceau, Président de la ligue française pour la santé mentale)
- Les droits et la procédure judiciaire (CIDF de Paris et INAVEM)
- Violences conjugales et police (Jacky Maréchal)
- L'accompagnement des victimes (Foyer Louise Labé et FNSF)

L'intervention de l'INAVEM en binôme avec le CIDF de Paris, lors de la conférence, s'est faite en alternance, ce qui a permis d'illustrer, au travers du parcours juridique d'une victime, la multitude de questions qui se posaient et la complémentarité des réponses droit civil/droit pénal.

Chaque structure présentait son activité sur un stand, qui offrait la possibilité aux personnes de trouver de la documentation ou de s'attarder plus longuement pour de véritables entretiens. Ces stands étaient composés du CIDF de Paris, de la FNSF, du foyer d'hébergement Louise Labé, de l'association Filaction, de la ligue française pour la santé mentale, ainsi que du service médical du ministère de la Culture. Le commissaire divisionnaire Jacky Maréchal était également présent. L'INAVEM était représenté par Jérôme Bertin, coordonnateur animation réseau, Elsa Frédéric, écoutante, et Géraldine Bouhedja, coordonnatrice plate-forme téléphonique d'aide aux victimes. Tout au long de la journée, l'association Filaction présentait des films permettant d'animer des séances pédagogiques autour de la violence et du respect pour un public de jeunes et jeunes adultes.

Au cours de cette journée, les échanges avec le public ont été particulièrement riches et les demandes précises, des personnes victimes directes ou proches de victimes ont pu exposer leur situation et s'entretenir avec les associations présentes, les professionnels (médecins, infirmières, assistantes sociales, chefs de services) ont pu être informés des dispositifs existants.

L'INAVEM est également intervenu lors de **nombreux colloques**, comme celui de l'**APACS**, sur « **soigner les victimes de viols** » (23/10/2009). L'intervention de la fédération lors de la table ronde sur le « cadre thérapeutique et réseau de soins », témoigne d'une volonté partagée entre nos deux associations, et les professionnels présents, d'améliorer les dispositifs en faveur des victimes.

L'INAVEM a pu faire entendre son attachement au fait que le réseau soit inclus dans le réseau de soins et a démontré que l'aide et l'accompagnement pluridisciplinaire dispensés par nos associations de professionnels avaient en partie une **fonction de « soin »**.

**La Fédération a participé de la même manière à un colloque** sur la réparation à Fort de France, un colloque de la CUMP de Franche Comté sur « l'accompagnement psychologique durant la procédure », mais également à une journée d'étude à l'Université de Fribourg – chaire francophone, sur la place de la victime, et enfin au ministère de la Santé, Aforcump, sur le soutien psychologique dans les crises majeures.

## 2- Au service de l'information et pour la promotion de la fédération

### Les Assises des Associations d'aide aux victimes

La 24<sup>e</sup> édition a été organisée par l'ADIAV à Montpellier, sous l'égide de l'INAVEM, avec le concours de l'administratrice déléguée aux grands événements, Maryse Le Men Régnier, sur le thème : « De la victime oubliée à la victime sacralisée ? ». Ces Assises, qui ont réuni près de 500 participants à la faculté de droit de Montpellier, ont interrogé la juste place de la victime, au moment où des voix de professionnels (universitaires, magistrats, avocats, experts judiciaires...) s'élèvent pour affirmer qu'un nouveau déséquilibre émerge dans le sens d'une « sacralisation » de la victime, alors que ses droits ont péniblement émergés depuis les années 80. La loi du 15 juin 2000 pose dans l'article préliminaire du code de procédure pénale que « l'autorité judiciaire veille à l'information et à la garantie des droits des victimes au cours de toute procédure pénale ».

Dans l'intérêt des victimes que les associations d'aide aux victimes INAVEM ne cessent de soutenir au quotidien dans un processus de restauration incompatible avec toute logique de vengeance, ces Assises ont permis de s'interroger sur les réponses apportées par le droit de pays voisins. La juste place de la victime sera celle qui conciliera les intérêts de la société, ceux de la personne poursuivie et ceux de la victime dans un procès équitable d'apaisement et de restauration dans le respect de la dignité due à toute personne humaine.

Une équipe de reportage du ministère de la Justice a couvert l'événement pendant les deux jours de colloque et permis d'avoir une édition spéciale sur le site [www.justice.gouv.fr](http://www.justice.gouv.fr), reprenant des morceaux choisis et des interviews des principaux intervenants, en plus de l'entretien avec Hubert Bonin, président de l'INAVEM.

## Le centre de ressources documentaires

L'année 2009 a été stable en termes de fréquentation et de sollicitations du centre de documentation. Les demandes de documentation adressées sont en moyenne d'une vingtaine par mois. Ces dernières proviennent à la fois des associations du réseau INAVEM et des personnes extérieures intéressées par les thématiques notamment liées à la victimologie. Enfin, il est important de souligner que le centre de documentation a été mis à contribution pour la préparation des écrits institutionnels lors des auditions parlementaires et des groupes de travail nationaux.

## Le site Internet

Le site Internet de l'INAVEM (<http://www.inavem.org>) a trouvé sa vitesse de croisière au cours de l'année 2009, première année pleine de fonctionnement de ce nouveau site inauguré en octobre 2008.

### En un an :

**76 500 visites provenant de 116 pays**

**50 000 visiteurs (63,5 % sont des nouvelles visites)**

**370 000 pages vues**

**4,83 pages vues par visite**

**3'06" est le temps moyen passé sur le site**

Concernant les sources de trafic, elles proviennent à 62 % des moteurs de recherche, et de manière équivalente des sites référents et des accès directs via [inavem.org](http://inavem.org)

Nous avons une vue d'ensemble du contenu par ordre décroissant sur les 5 types de pages les plus vues : la page d'accueil comptabilise 65 300 consultations, 16 000 fois la page de la liste des associations, 15 800 fois l'espace pour les victimes, 10 500 fois l'onglet sur les associations locales et 9 500 fois, la rubrique d'offre d'emploi. Ceci signifie que l'Internet a bien trouvé son public, c'est-à-dire les victimes qui ont besoin d'avoir des informations sur les associations locales et l'espace qui leur est réservé. Il y a sans doute également des professionnels qui accèdent à ces informations comme à celles sur l'emploi dans le réseau.

## Relations presse

L'INAVEM a une politique de gestion de la demande concernant la presse, excepté pour des événements récurrents, comme la conférence de presse du 25 Mai à l'occasion de la Journée internationale des enfants disparus, organisée avec la Fondation pour l'Enfance, partenaire sur le 116 000 enfants disparus, ou pour les Assises nationales des AAV, chaque année. Un communiqué de presse a également été diffusé pour informer de la mobilisation du réseau INAVEM lors de l'accident aérien du Rio-Paris.

Le plus souvent, ce sont les médias qui sollicitent directement le service de la communication, soit par téléphone, soit via le contact presse inscrit dans le site Internet.

Tout confondu, l'INAVEM a reçu une quarantaine de demandes pour des chaînes de télévision (55 %), pour la presse écrite (25 %), pour des agences de presse, pour une diffusion sur Internet et une interview radio.

Dans la plupart des cas, il est question de rechercher à illustrer une situation particulière de victimation (victime d'usurpation d'identité, témoignage sur les violences faites aux femmes, sur des parents victimes de violences par des descendants...). L'INAVEM ne répond positivement à ces sollicitations que lorsque les choses sont bien encadrées, qu'il existe suffisamment de temps pour que les AAV soient questionnées et qu'elles puissent faire un retour qualitatif et sécurisant pour la victime qui souhaitera témoigner.

L'INAVEM est également requis sur des positionnements institutionnels concernant sur le bracelet électronique, la place de la victime dans l'information, ou encore des magazines spécialisés interrogent la fédération sur les bureaux d'aide aux victimes au sein des tribunaux, les relations avec certains partenaires...

Pour répondre à ces demandes techniques, l'INAVEM a recours aux compétences des autres services de la Fédération ou à des administrateurs plus spécialisés sur un thème ou un autre. Pour tous les positionnements politiques, c'est le Président qui communique ou un représentant qu'il désigne.

Le dossier de presse de l'INAVEM a été actualisé après sa première version en 2007.

## **Rendu compte des activités des associations**

Un groupe de travail s'est mis en place en avril 2009 pour réfléchir sur le contenu des questionnaires statistiques des associations socio-judiciaires dans un premier temps, donc sans l'INAVEM. Dès la deuxième réunion en septembre 2009, l'INAVEM était intégré, il a été question de déterminer les modes de collecte, de traitement et de production statistique. L'idée initiale était d'évoluer vers une meilleure imbrication des statistiques des associations et des collaborateurs occasionnels. Ensuite, un récapitulatif des objectifs assignés aux statistiques a été réalisé pour tous les partenaires, avant que de travailler en 2010 plus spécifiquement sur les questionnaires d'activité.

## **Les auditions et contributions INAVEM avec l'expertise du Conseil scientifique**

Commission des Lois du Sénat - Réforme du droit commun de la responsabilité civile (02/2009)

L'INAVEM et son Conseil Scientifique ont soumis une note de réflexions et de commentaires dans le cadre de la réforme du droit commun de la responsabilité civile. L'avant-projet a opéré dans son ensemble une codification du droit positif et a intégré la plupart des interprétations prétoriennes de l'actuel Code civil notamment les avancées jurisprudentielles en faveur des victimes. Sur certains points, il est même allé au-delà de la jurisprudence et l'INAVEM s'en est félicité. En revanche, certaines dispositions de l'avant-projet constituaient, selon la Fédération, un recul du droit des victimes, et plus particulièrement l'article 1372 de l'avant projet qui semblait inacceptable tout au moins dans la philosophie d'une réparation intégrale des victimes. L'INAVEM et son Conseil Scientifique ont ainsi procédé à une lecture critique en suivant l'ordre de l'avant-projet tout en ne retenant que les dispositions pour lesquelles ils souhaitent attirer l'attention de la commission des Lois du Sénat. La contribution de la Fédération est disponible sur le site de l'INAVEM sous l'intitulé « Réforme du droit commun de la responsabilité civile ».

Sénat : dans le cadre de la préparation du rapport de la commission des lois du Sénat sur le projet de loi organique relatif à l'application de l'article 65 de la Constitution, sur la désignation du conseil national de la magistrature, l'INAVEM a produit auprès de Jean-René Lecerf une contribution (09/2009).

Assemblée Nationale : Mission d'évaluation de la politique de prévention et de lutte contre les violences faites aux femmes (10/02/2009)

La Conférence des Présidents de l'Assemblée nationale a décidé le 3 décembre 2008, la création d'une mission d'évaluation de la politique de prévention et de lutte contre les violences faites aux femmes. La mission a eu pour tâche d'évaluer ces violences, au sein du foyer mais aussi dans l'espace public et sur les lieux de travail ainsi que d'apprécier la réponse qui leur était apportée. La mission s'est attachée particulièrement à l'examen de l'application des lois existantes et de la mise en oeuvre des plans de lutte contre les violences qui ont été élaborés, dans la perspective de formuler des propositions pour améliorer la réponse pénale et répondre plus efficacement aux situations de détresse et aux multiples problèmes que rencontrent les femmes victimes de violence.

La Fédération INAVEM a été auditionnée aux côtés de Maryvonne Chapalain, commandant fonctionnel à la Délégation aux Victimes du ministère de l'Intérieur, Emmanuelle Piet, présidente du Collectif féministe contre le viol, Nicole Crépeau, présidente, et Marie Bellanger de la Fédération Nationale Solidarité Femmes, Évelyne Reguig et Isabelle Bouclon, de l'Association VIFF SOS Femmes.

Assemblée nationale : audition de l'INAVEM par Edouard Courtial député de l'Oise (12/2009)

Sur proposition de Brice Hortefeux, le premier ministre François Fillon a nommé le 23 novembre 2009, Edouard Courtial à la tête d'une mission pour élaborer un rapport sur « les besoins de sécurité liés au vieillissement de la population ».

En 2000, 4,3 millions de nos concitoyens avaient plus de 75 ans ; aujourd'hui, ils sont 5,5 millions. En 2015, ils dépasseront les 6 millions. Cette réalité du vieillissement porte en elle une conséquence logique : avancer dans l'âge, c'est devenir plus vulnérable. Plus faibles physiquement voire plus isolés socialement que la moyenne de la population nos aînés constituent alors, pour les délinquants, des proies plus faciles.

Les statistiques le démontrent. Alors qu'ils ne représentent que 20 % de la population, les aînés sont victimes des deux tiers des vols avec ruse et de près d'un tiers des cambriolages d'habitations principales ou secondaires. Ils sont aussi victimes d'escroqueries, par exemple à la carte bancaire.

L'INAVEM a pu ainsi faire part de son expertise sur ce sujet et également valoriser les expériences québécoises. Le rapport est disponible sur le site Internet de l'INAVEM « Rapport sur les besoins de sécurité liés au vieillissement de la population ».

### 3- au service des victimes et de la promotion de l'action associative d'aide aux victimes

- L'INAVEM est intervenu en février 2009 à la mairie de Paris pour faire un retour sur son séjour au Chili à l'invitation du comité international pour la prévention de la délinquance, **CIPC et de la Délégation à la Ville**.

- Dans le cadre de la lutte contre les violences sexuelles dans le sport, le **Comité national olympique sportif français (CNOSF)** a organisé une journée d'information sur le thème auprès de ses adhérents et des fédérations à laquelle l'INAVEM a participé, en présentant l'aide aux victimes associatives, les chiffres du **08VICTIMES** pour ces victimes, ainsi qu'un certain nombre de pistes de travail pour favoriser l'implication de tous les acteurs du mouvement sportif français (04/12/2009).

- Pour formaliser un partenariat entre **l'INAVEM et le Comité National de l'Urgence Médico-Psychologique (CNUMP) sur la prise en charge psychologique des victimes**, une rencontre a eu lieu au SADJAV en mars 2009. Un groupe de travail a ainsi été réactivé par la Chancellerie pour faire suite aux travaux du Conseil National de l'Aide aux Victimes sur l'urgence. Les échanges de ce groupe ont permis aux deux institutions de signer un protocole national le 1<sup>er</sup> octobre 2009 qui définit et cadre mieux les champs d'action de chacun, les échanges institutionnels à mettre en place, les interventions sur site des CUMP et des associations, et les relais qui peuvent être opérés. Cette convention a pour vocation d'être déclinée sur le plan local. Les travaux avec le CNUMP se poursuivront en 2010 afin de définir les modalités pratiques de mise en application de la convention.

L'INAVEM a également le souci d'entretenir des relations riches et fructueuses avec ses partenaires en les rencontrant régulièrement : tel fut le cas en 2009 par le biais de **réunions de travail sur des thématiques particulières**.

L'INAVEM a participé au comité de pilotage dirigé par **l'ACSÉ (Agence nationale pour la Cohésion Sociale et l'Égalité des chances)**, ayant pour objet l'étude des violences intra-familiales. Dans le cadre du plan triennal 2008-2010 **de lutte et de prévention contre les violences conjugales**, l'ACSÉ a en effet engagé en 2009 une enquête et une évaluation des actions de prévention et de lutte financées par le FIPD en matière de violences intra-familiales. Au cours de l'année, dans le cadre des travaux du comité de pilotage, l'INAVEM a été associé à la sélection des actions proposées, certaines étant directement menées par des associations membres du réseau INAVEM, régulièrement appelées à intervenir pour la prise en charge des victimes de violences-intra-familiales. Le 23 octobre 2009 a eu lieu la restitution des travaux d'évaluation conduits par le cabinet d'audit engagé par l'ACSÉ, réunion à laquelle a participé l'INAVEM qui a pu réaffirmer l'engagement de son réseau dans la prise en charge des victimes de violences intra-familiales.

**Dans le cadre de la prise en charge des victimes d'accidents collectifs**, l'INAVEM a poursuivi en 2009 sa collaboration active avec la **FENVAC, Fédération Nationale des Victimes d'Accidents Collectifs**. Les deux fédérations ont été amenées à travailler de concert régulièrement, en particulier eu égard à l'actualité douloureuse de cette année 2009 en matière de catastrophes collectives.

Par ailleurs, suite à l'attentat survenu au Caire le 22 février 2009, l'INAVEM a noué des contacts avec l'**AFVT, Association Française des Victimes de Terrorisme**, et l'a rencontrée à plusieurs reprises, en vue de permettre aux deux structures de mieux connaître leurs missions et champs d'action respectifs et d'envisager un cadre de travail commun à l'avenir. L'INAVEM a également été invité au colloque organisé par l'AFVT au mois de septembre.

Eu égard à l'importance que revêt **l'information sur l'indemnisation des victimes** dans la pratique quotidienne des AAV du réseau, après une première année de fonctionnement effectif, l'INAVEM a initié une rencontre le 16 novembre 2009 avec le **SARVI, Service d'aide aux recouvrement des victimes**. Dans cette perspective, l'INAVEM avait adressé aux AAV du réseau un questionnaire, afin de préparer au mieux cette réunion, qui avait pour objectif de faire le point, de dresser un premier bilan sur le SARVI, et de répondre aux problématiques pratiques auxquelles les associations se trouvent d'ores et déjà confrontées. De façon globale, il en est ressorti une grande satisfaction par rapport à ce nouveau dispositif SARVI, en termes de simplicité, de rapidité et surtout de reconnaissance et de réelle prise en charge post-sentencielle de la victime, le recours au SARVI permettant indéniablement de débloquer certaines exécutions de jugement qui se seraient jusqu'alors avérées impossibles. L'information sur le dispositif SARVI et l'aide apportée aux victimes dans la constitution de leurs dossiers a constitué une nouvelle activité, parfois importante, pour les AAV en 2009.

Les 26 et 27 octobre 2009, l'INAVEM s'est rendu à une réunion technique, sur le thème : **« La traite des êtres humains et travail forcé en France, se pencher sur les formes d'exploitation autres que sexuelles »**, co-organisée par le **Bureau International du Travail (BIT) et la Commission Nationale Consultative des Droits de l'Homme (CNCDDH)**. La réunion, qui s'inscrit dans le prolongement de la réunion du groupe de travail interministériel organisée le 2 décembre 2008, avait alors pour objet de permettre aux différents acteurs concernés de dresser un bilan de leurs expériences et d'envisager ensemble comment dépasser les obstacles rencontrés.

Les travaux menés dans les ateliers, auxquels l'INAVEM a participé, ont abouti à l'adoption d'un avis, le 18 décembre 2009, par la CNCDDH remis aux pouvoirs publics et regroupant une centaine de recommandations. Par cet avis, la CNCDDH a souhaité non seulement sensibiliser l'opinion publique mais aussi proposer une analyse d'un sujet complexe en souhaitant que ses conclusions et recommandations puissent nourrir la réflexion engagée au sein du groupe interministériel sur la traite qui a notamment pour mission d'élaborer un plan national contre la traite des êtres humains. La CNCDDH propose, par ailleurs d'impliquer le **o8VICTIMES** et les associations d'aide aux victimes dans les dispositifs d'aide aux victimes de traite ou d'exploitation (art. 63 et 64, page 20).

**Concernant les intervenants sociaux en commissariat et gendarmerie**, Dès janvier 2009, l'INAVEM et l'**ANISCG (Association nationale de l'intervention sociale en commissariat et gendarmerie)** se sont rapprochés pour envisager la mise en place d'un partenariat efficace, dans le but de mieux définir les missions de chacun et d'améliorer notre travail partenarial dans l'intérêt des victimes. Les deux associations nationales sont convenues de travailler sur des champs d'activité communs. Sur le terrain, les professionnels des structures (l'ANISCG compte 120 intervenants sociaux environ) sont amenés à travailler ensemble, voire que ces derniers appartiennent aux deux structures. Il est donc apparu nécessaire de définir quelles pouvaient être les modalités d'un partenariat. Un groupe de travail commun a été mis en place et plusieurs réunions ont eu lieu dans le courant de l'année. Elles ont permis d'aborder différents points dont le champ d'action et l'organisation de chacun. Les situations et les difficultés rencontrées sur le terrain, mais aussi les missions des intervenants sociaux salariés de notre réseau ont été évoqués. À cet effet l'INAVEM a pu s'appuyer sur les résultats de l'enquête réseau diffusée dans le courant de l'année. Dans le cadre de ces échanges, l'INAVEM a eu l'occasion de participer à une réunion régionale organisée à Paris pour les intervenants sociaux d'Ile-de-France, mais aussi à l'assemblée générale de l'ANISCG au mois de juin.

À l'issue de ces échanges, il est convenu de mettre en place pour 2010 une convention nationale qui pourrait contenir 3 axes : l'amélioration de la coordination des acteurs de terrain, la mise en place d'interventions et de formations en commun, l'aide au montage de projets.

Un groupe de travail a été mis en place par la **FFSA et le GEMA**, notamment **sur le guide des bonnes pratiques de l'expertise**. Les travaux engagés avec l'Association Française de l'Assurance et l'AREDOC (Association pour la recherche sur le dommage corporel) se sont poursuivis en 2009. Plusieurs rencontres ont permis de rédiger en commun un « guide des bonnes pratiques de l'expertise », destiné à guider les experts médicaux dans leur accueil des victimes. Des rencontres plus institutionnelles ont eu lieu dans l'année, marquant ainsi l'attachement de l'INAVEM à poursuivre ses échanges avec les assureurs. Ces travaux se poursuivront en 2010.

## Témoignage de Hélène Béjui-Hugues, directrice générale de l'AREDOC

Après la publication du rapport Dintilhac visant à clarifier le domaine de la réparation du dommage corporel, l'AREDOC avait élaboré des missions d'expertise s'appuyant sur la nomenclature proposée.

Lorsque leur mise à jour s'est révélée nécessaire en 2009, les assureurs ont souhaité associer à leur réflexion les associations de victimes et l'INAVEM pour recueillir leurs observations et suggestions afin d'harmoniser les missions à la lumière des problèmes posés.

Ainsi, plusieurs réunions ont permis des échanges productifs sur ce sujet en particulier, permettant d'aboutir à un consensus sur la référence aux termes de la nomenclature Dintilhac, à réaffirmer, en la matière, le rôle de chacun des intervenants au processus de réparation - le médecin évaluant un dommage, le juriste étant en charge de l'indemnisation – et publier de nouvelles missions d'expertise médicale (accessibles en ligne sur le site [www.aredoc.com/nospublications](http://www.aredoc.com/nospublications)). Les modifications ont permis de compléter en particulier les points relatifs aux gênes temporaires, au préjudice esthétique temporaire et aux doléances de la victime. En outre, des précisions ont été apportées sur l'étude de la perte d'autonomie par des missions spécifiques portant sur les traumatismes graves, crâniens ou locomoteurs. Cette collaboration fructueuse s'est complétée par une réflexion encore en cours sur l'élaboration d'un guide de bonnes pratiques destiné aux médecins experts leur permettant de mieux réaliser leur expertise et aidant aussi les victimes à mieux appréhender celle-ci.

L'INAVEM a également participé à des colloques et congrès organisés par : la FENAMEF, la FNACAV, l'AFVT, le forum des associations, Enfance et partage, les ministères de l'intérieur et de la justice, le FFSU, l'AREDOC et HSBC.

## A L'INTERNATIONAL.

Régulièrement l'INAVEM est sollicité pour faire découvrir son champ d'activité, partager son expertise, et enrichir l'expérience de pays étrangers dans l'aide aux victimes, en expliquant le modèle français d'aide aux victimes associative à des partenaires d'autres pays.

### 1- Les visites de délégations étrangères en France

Sur sollicitation du ministère des Affaires étrangères et européennes, l'INAVEM a reçu Maiko TAGUSARI, avocate spécialisée dans les droits de l'homme à Tokyo – Japon (18/09/2009).

Une délégation de **magistrats coréens** est venue à l'INAVEM, qui a pu présenter son action en France à destination des victimes d'infractions pénales (13/11/2009).

Par ailleurs, la Fédération a, dans le cadre d'un travail en commun sur un dossier, accueilli une représentante de **Victim Support Russia** en déplacement à Paris : cette rencontre a été l'occasion pour les deux fédérations de présenter leurs actions mutuelles (sept. 2009).

L'INAVEM a accueilli une délégation suisse de la **République et Canton de Genève**, venue échanger sur la prise en charge des victimes de violences domestiques et sur les bases de données existantes. En effet, la Suisse a créé un **Observatoire genevois des violences domestiques**. <http://www.ge.ch/violences-domestiques/> (17/11/2009).

## 2- Formation pour des intervenants étrangers In.Co.Fo.R.S. - Algérie

Comme chaque année, un groupe de jeunes psychologues vient suivre une formation sur la prise en charge des victimes de violences dans le cadre d'un **programme de coopération culturelle avec l'Ambassade de France à Alger liant l'INAVEM et l'In.Co.Fo.R.S.** (Institut de consulting, de formation et de recherche spécialisée). Les stagiaires ont suivi une première partie de formation au sein de l'In.Co.Fo.R.S. et viennent compléter leur formation auprès de l'INAVEM qui organise un programme de très haute qualité avec des intervenants expérimentés.

Cette année, treize psychologues sont venus en formation du 5 au 30 octobre 2009 pour une formation de 140 heures qui s'organise autour de 3 axes :

1. Une formation à l'ensemble des concepts en victimologie :
  - Psychopathologie du traumatisme - François Lebigot,
  - Le traumatisme psychique : historique et évolution des concepts - Louis Crocq,
  - Prise en charge des victimes d'agressions sexuelles - Carole Damiani,
  - Les violences conjugales - Laurence Lavancier Markovic,
  - Psychopathologie de la torture et psychologie géopolitique clinique - Françoise Sironi,
  - Clinique du psychotraumatisme chez l'enfant et l'adolescent dans les agressions sexuelles et événements à risque traumatique - Gilbert Vila,
  - Le deuil chez l'adulte et l'enfant - Nicole Silvestre,
  - Les dispositifs d'urgence - Louis Crocq,
  - Les thérapies comportementales et cognitives - Gilbert Vila,
  - Accueil téléphonique des victimes et le o8Victimes - Géraldine Bouhedja,
  - L'approche interculturelle de la maltraitance - Yolande Govindama,
  - L'accompagnement des familles victimes de maltraitance - Yolande Govindama
2. Une formation à la méthodologie de l'étude de cas qui leur permet de présenter un cas clinique de manière professionnelle en tenant compte d'un plan de rédaction.
3. Une journée au sein d'une association d'aide aux victimes.

A l'issue de la formation, les stagiaires reçoivent une attestation de formation faisant apparaître le lieu où ils ont été accueillis et la note et l'appréciation de l'étude de cas qu'ils ont rendue. Chaque année, Marc-Paul Sebastiao assure le suivi des stagiaires, et son rôle est de répondre aux questions des stagiaires sur l'ensemble des sujets abordés et corrige les études de cas. Cette année, pour coordonner le séjour des stagiaires, une formatrice de l'In.Co.Fo.R.S. a également accompagné le groupe.

## 3- Les déplacements institutionnels

La délégation interministérielle à la Ville a sollicité l'INAVEM pour participer à une table-ronde à **Zagreb - Croatie**. L'antenne croate du **Programme des Nations Unies pour le Développement** (PNUD) et plus précisément son unité Justice avait mis en place depuis octobre 2007 un programme de soutien aux victimes et témoins. Celui-ci cherchait notamment à créer des dispositifs législatifs et opérationnels de prise en charge des victimes et témoins dès l'infraction et dans ce cadre s'inspirer de modèles étrangers, et notamment français. Ainsi, le 15 avril 2009, la France, représentée par le ministère de l'Intérieur, et l'INAVEM, a présenté l'aide aux victimes généraliste, du point de vue policier et du côté associatif. Cette table ronde, ouverte par le ministre de la Justice croate, a accueilli les protagonistes du dispositif naissant dans les régions croates, et des intervenants anglais, suédois et hollandais.

L'Ambassade de France à **Skopje en Macédoine** a invité l'INAVEM a participé à une conférence les 29 et 30 septembre 2009 ayant pour thématique : "Les violences domestiques : la chaîne de réponses". Ce séminaire avait pour objectif de traiter de la prise en charge de ces victimes par les services de police, les services médico-judiciaires, les associations d'aide aux victimes et la justice : quatre experts français étaient présents pour relater leurs expériences sur ce sujet, parmi lesquels l'INAVEM, pour la présentation des activités du réseau en France. Ces deux journées ont été l'occasion de riches échanges, retours de pratiques sur cette thématique avec les différents représentants de Macédoine, Bosnie-Herzégovine et de Croatie.

## FOCUS La participation de l'INAVEM au mouvement européen de l'aide aux victimes

La Fédération INAVEM est membre du réseau des 26 organisations d'aide aux victimes non gouvernementales de 21 pays européens. Ce réseau est constitué en association dont le siège social est à Bruxelles : **Victim Support Europe (VSE)**. L'association européenne VSE a pour objectifs de promouvoir l'établissement et le développement des droits des victimes et des services aux victimes partout en Europe.

En 2009, l'INAVEM a participé à des événements majeurs de la vie de VSE à Bruxelles et à Lisbonne. Lors de ces temps, il a été question tout particulièrement de la transposition dans les pays européens de la Décision-Cadre européenne du 15 mars 2001.

Cette décision du Conseil, relative au statut des victimes dans le cadre des procédures pénales, établit des normes minimales pour la protection des victimes de la criminalité (protection rapprochée), notamment en ce qui concerne l'accès à la justice (information et assistance) et des droits des victimes à réparation, y compris au remboursement total des frais de justice (tant l'assistance d'un avocat que les frais de justice).

Précisons que la décision-cadre donne au terme victime, une définition large. Il s'agit de « toute personne physique qui a subi un préjudice, y compris une atteinte à son intégrité physique et mentale, une souffrance morale ou une perte matérielle, directement causé par des actes ou des omissions qui enfreignent la législation pénale d'un Etat membre ».

- Chaque Etat membre doit oeuvrer pour garantir aux victimes un traitement respectueux de la dignité personnelle pendant la procédure et reconnaître des droits et intérêts légitimes des victimes. Il est nécessaire et indispensable d'auditionner les prévenus, et de fournir les preuves de leur culpabilité ou d'innocence.
- Les Etats doivent garantir à la victime, le droit de recevoir des informations compréhensibles, dans sa langue (ou langage des signes), quant à ses droits et à la suite à donner à la procédure pénale.
- La protection et la sécurité des victimes doivent être renforcées. C'est ainsi que la détention provisoire pourra être prolongée, lorsque la mise en liberté de l'accusé est susceptible de porter préjudice à la victime. De même l'Etat devra assurer la protection des victimes, de leur famille et entourage en cas de nécessité, afin d'éviter toute pression, menace ou perturbation grave (protection rapprochée et isolement des victimes).
- L'assistance spécifique des victimes passe par la mise en place d'une aide juridictionnelle élargie et l'accès gratuit à un avocat-conseil.
- Le droit à réparation dans le cadre de la procédure pénale, par l'auteur de l'infraction est renforcé (ou par l'Etat en cas d'erreur manifeste causant un préjudice, physique, moral, financier, familial, etc.).
- L'Etat doit promouvoir la médiation pénale entre l'auteur de l'infraction et la victime ou le ministère public, s'il l'à juge appropriée (la transaction apparaît).
- Le recours aux systèmes de vidéoconférence et téléconférence doit être privilégié, lorsque la victime réside dans un autre Etat membre (reconnaissance à distance d'un accusé, déposition, etc.).
- La coopération entre les Etats membres sera soutenue, développée et améliorée, de manière à favoriser la protection et l'aide aux victimes.
- Chaque Etat membre doit soutenir dans le cadre de la procédure, l'intervention de service d'aide aux victimes (avocat, médecin, psychologue, etc.)
- L'Etat sera chargé de favoriser par le biais des services publics ou le financement d'organisme d'aide, la formation professionnelle des personnes intervenant dans la procédure ou ayant un contact avec les victimes telles que les policiers, gendarmes, et avocats-conseil.
- Il devra être créé, en vue de la protection et de la sécurité des témoins et victimes, des locaux convenables et adaptés, dans les casernes, commissariats ou près des palais de justice, susceptibles d'accueillir et de protéger les victimes pendant toute la procédure.

Dans le cadre d'un projet européen, cette transposition a été évaluée. Les résultats ont été diffusés lors de la rencontre à Lisbonne en juin 2009 et ils sont disponibles sur le site Internet de l'INAVEM. En quelques mots, il semble que beaucoup de choses restent encore à faire pour être à niveau des standards minimums préconisés par la décision cadre de 2001.

## 4- Réseau d'échange international sur l'aide aux victimes

Août 2008, le ministère de l'intérieur du Chili demandait au Comité International pour la prévention de la Délinquance (CIPC) de constituer une délégation franco-québécoise formée d'experts sur la question de l'assistance aux victimes. Cette délégation devait interagir lors du Colloque international organisé par le service d'assistance aux victimes chilien. Au terme de cet événement, il est apparu assez clairement aux représentants français et québécois qu'il serait opportun de poursuivre les échanges. Tous convenaient qu'on ne pouvait plus faire l'économie des savoirs et des savoir-faire et qu'il était important de croiser les regards sur l'aide à apporter aux victimes d'actes criminels dans deux pays avancés sur ces problématiques et qui ont des visions complémentaires de la prise en charge des victimes. En fait, il n'y a pas une réponse unique mais de multiples réponses. C'est animé de ces réflexions que le CIPC et l'INAVEM ont décidé d'unir leurs efforts afin de jeter les bases d'un Réseau de coopération internationale sur l'aide aux victimes. Le projet est financé par la commission permanente franco-québécoise.

La mission du Réseau de coopération internationale sur l'aide aux victimes vise à promouvoir la connaissance dans le domaine de la victimologie et à identifier les meilleures pratiques pour porter assistance aux victimes.

Les objectifs cherchent à :

- Identifier les différents types de victimes et leurs besoins et les méthodes innovantes de soutien et de prise en charge des victimes et de leur entourage;
- Recenser les pratiques prometteuses en matière d'assistance aux victimes;
- Favoriser le dialogue entre différentes organisations et gouvernements sur le thème de l'assistance aux victimes ;
- Promouvoir l'inscription de l'assistance aux victimes dans une stratégie globale de sécurité quotidienne.

En 2009, deux réunions formelles ont eu lieu : l'une en France au moment des Assises nationales des associations d'aide aux victimes INAVEM à Montpellier, en présence de l'association locale et de celle de Bourg-en-Bresse sur l'expérience de la prise en charge des mineurs victimes notamment au sein d'une unité médico-judiciaire pour mineurs. L'autre à Montréal lors du 5<sup>ème</sup> colloque de l'Association Plaidoyer Victimes, partenaire du projet avec le CIPC.

## INAVEM 2009 – BILAN

(Validation CAC)

ACTIF	2009			2008
	BRUT	AMORTISS.	NET	NET
<b>IMMOBILISATIONS CORPORELLES</b>				
Logiciels	83 896	75 058	8 838	1 116
Agencement installations	127 054	127 054	-	-
Matériel de bureau & informatique	103 376	71 940	31 436	2 863
Mobilier de bureau	39 746	39 746	-	-
<b>IMMOBILISATIONS FINANCIERES</b>				
Parts sociales Crédit Mutuel	8	-	8	8
Dépôt et cautionnement	52 491	-	52 491	25 492
Prêt ACLPME (1 % Logement)	11 311	-	11 311	8 654
<b>ACTIF IMMOBILISE</b>	<b>417 882</b>	<b>313 798</b>	<b>104 084</b>	<b>38 133</b>
<b>ACTIF CIRCULANT</b>				
Stocks	-	-	-	-
Fournisseurs débiteurs	-	-	-	-
Associations & comptes rattachés	137 345	-	137 345	70 341
Personnel avances et acomptes	-	-	-	-
Organismes sociaux prod. À recevoir	-	-	-	-
Subventions à recevoir	-	-	-	-
Autres débiteurs divers	31 362	-	31 362	62 843
Produits à recevoir divers	-	-	-	-
Disponibilités	558 348	-	558 348	492 844
Charges constatées d'avance	50 579	-	50 579	42 703
<b>ACTIF CIRCULANT</b>	<b>777 634</b>	<b>-</b>	<b>777 634</b>	<b>668 731</b>
<b>TOTAL ACTIF</b>			<b>881 718</b>	<b>706 864</b>

PASSIF	2009	2008
<b>FONDS PROPRES</b>		
Déficits antérieurs cumulés	-	-
Fonds de réserve	243 258	104 826
Résultat de l'exercice	158 618	31 267
<b>FONDS PROPRES</b>	<b>401 876</b>	<b>136 093</b>
<b>PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES</b>		
Provisions pour risques et charges	187 569	284 663
<b>PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES</b>	<b>187 569</b>	<b>284 663</b>
<b>FONDS DÉDIÉS</b>		
Sur subventions de fonctionnement	-	25 000
<b>FONDS DÉDIÉS</b>	<b>-</b>	<b>25 000</b>
<b>DETTES</b>		
Emprunts et dettes auprès établissement crédit	-	30 267
Dettes fournisseurs et comptes rattachés	99 440	22 184
Fournisseurs factures non parvenues	15 048	13 440
Dettes fiscales et sociales	129 448	129 834
Autres dettes	48 337	65 383
Produits constatés d'avance	-	-
<b>TOTAL DETTES</b>	<b>292 273</b>	<b>261 108</b>
<b>TOTAL PASSIF</b>	<b>881 718</b>	<b>706 864</b>

## INAVEM 2009 – RÉSULTATS (Validation CAC)

	DÉPENSES	2007	2008	2009
604	SERVICES AIDE AUX VICTIMES	124 103	95 454	88 203
606	ACHATS MATIERES & FOURNITURES	18 439	14 271	11 694
611	SERVICES EXTERNES	817	0	667
612	REDEVANCES CRÉDIT-BAIL	6 137	6 695	6 695
613	LOCATIONS	112 650	100 547	104 249
614	CHARGES LOCATIVES	17 397	16 722	18 562
615	ENTRETIENS & RÉPARATIONS	24 079	20 820	28 433
616	ASSURANCES	2 441	2 560	2 725
618	DOCUMENTATIONS	3 019	2 190	2 300
	<b>ACHATS &amp; SERVICES EXTÉRIEURS</b>	<b>309 082</b>	<b>259 259</b>	<b>263 528</b>
621	PERSONNEL EXTÉRIEUR	322 703	0	0
622	HONORAIRES	56 560	55 366	56 237
623	PUBLICITÉ, PUBLICATIONS, REL. PUBLIQUES	25 928	17 031	11 796
624	TRANSPORTS DE BIENS	68	389	15
625	VOYAGES & DÉPLACEMENTS	104 188	71 357	65 356
626	POSTES & TÉLÉCOMMUNICATIONS	67 414	49 204	51 168
627	SERVICES BANCAIRES	2 949	606	1 021
628	DIVERS	425	654	3 742
	<b>AUTRES SERVICES EXTÉRIEURS</b>	<b>580 235</b>	<b>194 606</b>	<b>189 335</b>
637	IMPOTS LOCAUX	7 508	7 623	7 998
	<b>IMPOTS &amp; TAXES</b>	<b>7 508</b>	<b>7 623</b>	<b>7 998</b>
641	SALAIRES	654 937	608 150	599 643
631	TAXE SUR LES SALAIRES	51 095	48 750	48 602
633	FORMATION CONTINUE	13 323	10 940	9 344
645	AUTRES CHARGES SOCIALES	371 170	312 729	317 470
	<b>COUT SALARIAL</b>	<b>1 090 525</b>	<b>980 570</b>	<b>975 059</b>
658	CHARGES DIVERSES DE GESTION	27 550	402	479
	<b>AUTRES CHARGES</b>	<b>27 550</b>	<b>402</b>	<b>479</b>
678	CHARGES EXCEPTIONNELLES	486	738	6 557
	<b>CHARGES EXCEPTIONNELLES</b>	<b>486</b>	<b>738</b>	<b>6 557</b>
687	DOTATIONS AMORTISS. & CHARGES	101 784	76 684	23 282
689	ENGAGEMENTS À RÉALISER	0	25 000	0
	<b>DOTATIONS &amp; ENGAGEMENTS</b>	<b>101 784</b>	<b>101 684</b>	<b>23 282</b>

### TOTAL DES DÉPENSES

2 117 170

1 544 882

1 466 238

	RÉCETTES	2007	2008	2009
706	COTISATIONS	32 700	33 100	33 250
706	PUBLICATIONS	146	33	5
706	PRESTATIONS AIDE AUX VICTIMES	47 355	47 405	36 915
706	FORMATIONS	74 544	96 185	112 883
708	REFACTURATIONS	162	592	-18
740	SUBV. JUSTICE	1 043 000	1 000 228	970 000
740	SUBV. FAMILLE	0	0	40 000
740	SUBV. ACSÉ	20 000	20 000	20 000
740	SUBV. 1ER MINISTRE	30 000	25 500	24 000
740	SUBV. AFFAIRES ÉTRANGÈRES	40 000	45 000	45 000
740	SUBV. EDUCATION NATIONALE	80 000	80 000	85 000
740	SUBV. SJS	0	68 237	72 000
740	SUBV. AGRICULTURE & PECHE	0	15 000	15 000
740	SUBV. DIVERSES (GEMA, FNDVA, ...)	25 000	25 000	25 000
740	SUBV. C° NLES (SNCF, CARREFOUR,...)	82 250	68 500	89 550
740	SUBV. FFSA	5 000	10 000	0
740	SUBV. EUROPE	300 625	11 860	0
758	PRODUITS GESTION	6 239	2 404	100
767-768	PRODUITS FINANCIERS	8 753	7 582	3 638
771-778	PRODUITS EXCEPTIONNELS	100	2 234	6 050
781	REPRISES SUR PROVISIONS	18 894	1 088	784
787	REPRISE S/PROV CD DIVA	0	0	8 461
789	REPORT DES FONDS DÉDIÉS	278 846	0	25 000
791	TRANSFERTS D'EXPLOITATION	24 375	16 201	12 238

### TRANSFERTS

2 117 989

1 576 149

1 624 856

### TOTAL DES DÉPENSES

-2 117 170

-1 544 882

-1 466 238

### RÉSULTAT

819

31 267

158 618

## INAVEM 2009 – RÉSULTAT ANALYTIQUE AU 31/12/2009

		ACTIVITÉS GÉNÉRALES				PLATE FORME A.V	EXCEPTIONNEL
		ACTIONS RÉSEAU	FORMATION	VIE DE LA FÉDÉRATION	(1)FORFAIT PARTICIPATIF (2)FORM* GRATUITES (3)SAISINES AAV		
604	ACTIONS SERVICES AIDE AUX VICTIMES				8 850		
604	SAISINES AUX AAV				79 353		
606	ACHATS MATIERES & FOURNITURES	2 331	1 959	835	1 617	4 951	0
611	SERVICES EXTERNES	667	0	0	0	0	0
612	REDEVANCES CRÉDIT-BAIL	1 238	918	624	617	3 298	0
613	LOCATIONS	19 272	14 294	9 716	9 606	51 362	0
614	CHARGES LOCATIVES	3 432	2 545	1 730	1 710	9 145	0
615	ENTRETIENS & RÉPARATIONS	6 181	3 662	2 489	2 461	13 640	0
616	ASSURANCES	504	373	254	251	1 342	0
618	DOCUMENTATIONS	2 291	2	7	0	0	0
	<b>ACHATS &amp; SERVICES EXTÉRIEURS</b>	<b>35 916</b>	<b>23 753</b>	<b>15 655</b>	<b>104 465</b>	<b>83 738</b>	<b>0</b>
622	HONORAIRES	14 437	11 856	3 164	3 579	23 201	0
623	PUBLICITÉ, PUBLICATIONS, REL. PUBLIQUES	1 806	3 127	6 849	0	14	0
624	TRANSPORTS DE BIENS	15	0	0	0	0	0
625	VOYAGES & DÉPLACEMENTS	28 016	7 640	25 753	2 873	1 074	0
626	POSTES & TÉLÉCOMMUNICATIONS	7 757	4 680	5 333	3 300	30 099	0
627	SERVICES BANCAIRES	196	146	104	91	483	0
628	DIVERS	137	102	3 069	68	366	0
	<b>AUTRES SERVICES EXTÉRIEURS</b>	<b>52 364</b>	<b>27 550</b>	<b>44 272</b>	<b>9 911</b>	<b>55 237</b>	<b>0</b>
637	IMPOTS LOCAUX	1 457	1 197	735	726	3 883	0
	<b>IMPOTS &amp; TAXES</b>	<b>1 457</b>	<b>1 197</b>	<b>735</b>	<b>726</b>	<b>3 883</b>	<b>0</b>
641	SALAIRES	124 847	104 084	62 817	57 997	249 899	0
631	TAXE SUR LES SALAIRES	11 046	8 462	5 650	4 395	19 049	0
633	FORMATION CONTINUE	2 010	1 594	936	781	4 024	0
645-648	AUTRES CHARGES SOCIALES	66 674	50 677	33 194	31 163	135 762	0
	<b>COUT SALARIAL</b>	<b>204 577</b>	<b>164 817</b>	<b>102 597</b>	<b>94 336</b>	<b>408 734</b>	<b>0</b>
658	CHARGES DIVERSES DE GESTION	64	47	166	32	170	0
	<b>AUTRES CHARGES</b>	<b>64</b>	<b>47</b>	<b>166</b>	<b>32</b>	<b>170</b>	<b>0</b>
671-678	CHARGES EXCEPTIONNELLES	0	0	6 557	0	0	0
	<b>CHARGES EXCEPTIONNELLES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6 557</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
681	DOTATIONS AMORTISS. & CHARGES	808	1 255	381	332	1 325	19 182
	<b>DOTATIONS &amp; ENGAGEMENTS</b>	<b>808</b>	<b>1 255</b>	<b>381</b>	<b>332</b>	<b>1 325</b>	<b>19 182</b>

### TOTAL DES CHARGES

**295 186      218 619      170 363      209 802      553 087      19 182**

706	COTISATIONS	0	0	33 250	0	0	0
706	PUBLICATIONS	5	0	0	0	0	0
706	PRESTATIONS AIDE AUX VICTIMES	0	0	0	36 915	0	0
706	FORMATIONS	0	112 883	0	0	0	0
708	REFACTURATIONS	-18	0	0	0	0	0
740	SUBV. JUSTICE	288 200	117 300	104 500	0	460 000	0
740	SUBV. FAMILLE	0	0	0	0	40 000	0
740	SUBV. ACSÉ	0	0	0	15 000	5 000	0
740	SUBV. 1ER MINISTRE	9 600	0	14 400	0	0	0
740	SUBV. AFFAIRES ÉTRANGÈRES	0	0	0	33 750	11 250	0
740	SUBV. EDUCATION NATIONALE	0	0	0	85 000	0	0
740	SUBV. SJS	36 000	0	0	0	36 000	0
740	SUBV. AGRICULTURE & PECHE	0	0	0	15 000	0	0
740	SUBV. DIVERSES (GEMA, FNDVA, ...)	10 000	0	15 000	0	0	0
740	SUBV. C° NLES (SNCF, CARREFOUR,...)	0	0	0	89 550	0	0
758	PRODUITS GESTION	0	0	0	100	0	0
767-768	PRODUITS FINANCIERS	0	0	3 638	0	0	0
772-778	PRODUITS EXCEPTIONNELS	0	0	6 050	0	0	0
781	REPRISES SUR PROVISIONS	650	0	134	0	0	0
787	REPRISE S/PROV PROJETS UE	0	0	8 461	0	0	0
789	REPORT DES FONDS DÉDIÉS	0	0	0	0	25 000	0
791	TRANSFERTS D'EXPLOITATION	2 699	1 421	1 844	926	5 349	0

### TOTAL DES RECETTES

**347 136      231 604      187 277      276 241      582 599      0**

### TOTAL DES CHARGES

**295 186      218 619      170 363      209 802      553 087      19 182**

### RÉSULTAT

**51 950      12 985      16 914      66 439      29 512      -19 182**  
**148288      29 512      -19 182**

## INAVEM - PRÉVISIONS 2010

		Réalisé	Budget
DÉPENSES		2 009	2 010
604	ACTIONS SERVICES AIDE AUX VICTIMES	8 850	10 000
604	SAISINES AUX AAV	79 353	105 000
606	ELECTRICITÉ, FOURNITURES	11 694	14 500
<b>TOTAL 60</b>		<b>99 897</b>	<b>129 500</b>
611	SERVICES EXTERNES	667	1 000
612	CRÉDIT BAUX	6 695	6 700
613	LOCATIONS	104 249	135 000
614	CHARGES LOCATIVES	18 562	25 000
615	ENTRETIEN	28 433	33 000
616	ASSURANCES	2 725	3 000
618	DOCUMENTATION	2 300	3 500
<b>TOTAL 61</b>		<b>163 631</b>	<b>207 200</b>
622	HONORAIRES	56 237	70 000
623	CATALOGUES, PUBLICATIONS	11 796	28 000
624	TRANSPORTS ADMINIST.	15	200
625	VOYAGES & DÉPLACEMENT.	65 356	75 000
626	AFFRANCHISSEMENT, TELEPHONE	51 168	57 000
627	SERVICES BANCAIRES	1 021	2 000
628	COTISATIONS LIÉES À L'ACTIVITÉ	3 742	3 000
<b>TOTAL 62</b>		<b>189 335</b>	<b>235 200</b>
631	TAXE SUR LES SALAIRES	48 602	49 000
635-637	TAXES DIVERSES	7 998	8 000
<b>TOTAL 63</b>		<b>56 600</b>	<b>57 000</b>
641	SALAIRES	599 643	622 000
645-648	CHARGES SOCIALES	326 814	342 000
<b>TOTAL 64</b>		<b>926 457</b>	<b>964 000</b>
651-658	AUTRES CHARGES DE GESTION	479	0
<b>TOTAL 65</b>		<b>479</b>	<b>0</b>
661	INTERETS DES EMPRUNTS	0	3 000
<b>TOTAL 66</b>		<b>0</b>	<b>3 000</b>
671-672	CHARGES EXCEPTIONNELLES	6 557	10 000
<b>TOTAL 67</b>		<b>6 557</b>	<b>10 000</b>
681-687	DOTAT° AMORTISSEMENTS	23 282	40 000
<b>TOTAL 68</b>		<b>23 282</b>	<b>40 000</b>
<b>TOTAL CHARGES</b>		<b>1 466 238</b>	<b>1 645 900</b>

		Réalisé	Budget
RECETTES		2 009	2 010
706000	COTISATIONS	33 250	33 000
706001	PUBLICATIONS	5	200
706002	PRESTATIONS A.V. MAIF	36 915	40 000
706004	FORMATIONS	112 883	120 000
708000	REFACTURATIONS	-18	0
740000	SUBV° 1ER MINISTRE	24 000	24 000
740001	SUBV° JUSTICE (GÉN.)	510 000	517 000
740002	SUBV° JUSTICE (08VICTIMES)	460 000	475 000
	SUBV° FAMILLE	40 000	40 000
740003	SUBV° ACSÉ	20 000	20 000
740004	SUBV° AFF. ÉTRANGÈRES	45 000	45 000
740010	SUBV° AGRICULTURE ET PÊCHE	15 000	15 000
740005	SUBV° ÉDUC. NATIONALE	85 000	85 000
740006	SUBV° SJS	72 000	72 000
740008	SUBVENTIONS GEMA/FFSA	25 000	25 000
740009	SUBV. ENTREPRISES (SNCF, CARREFOUR..)	89 550	118 000
758000	PROD. GESTION COURANTE	100	4 000
767000	PRODUITS FINANCIERS	3 638	5 000
771-778	PRODUITS EXCEPTIONNELS	6 050	0
781000	RÉPRISE SUR PROV. RISQUES ET CHARGES	784	0
787500	RÉPRISE SUR PROV. RISQUE EXCEPT	8 461	0
789000	REPORT S/RESSOURCES DÉDIÉES	25 000	0
791000	TRANSFERTS DE CHARGES	12 238	7 700
<b>TOTAL RECETTES</b>		<b>1 624 856</b>	<b>1 645 900</b>
<b>REPORT CHARGES</b>		<b>1 466 270</b>	<b>1 645 900</b>
<b>RÉSULTATS</b>		<b>158 618</b>	<b>0</b>

## ANNEXES

Total du bilan : 881 718 Euros. Résultat : 158 618 Euros.

Les notes indiquées ci-après, font partie intégrante des comptes annuels qui ont été établis le 31/12/2009

### 1 - Règles et méthodes comptables

Les états financiers ont été établis en conformité avec :

le PCG 1999 approuvé par arrêté ministériel du 22 Juin 1999

la loi n° 83 353 du 30 Avril 1983

le décret 83 1020 du 29 Novembre 1983

les règlements comptables :

- . 2000-06 et 2003-07 sur les passifs
- . 2002-10 sur l'amortissement et la dépréciation des actifs
- . 2004-06 sur la définition, la comptabilisation et l'évaluation des actifs

l'avis du Conseil National de la Comptabilité n°2007-05 du 04 mai 2007

Les conventions comptables ont été appliquées dans le respect du principe de prudence,

**conformément aux hypothèses de base :**

- . Continuité de l'exploitation,
- . Permanence des méthodes comptables d'un exercice à l'autre,
- . Indépendance des exercices.

et conformément aux règles générales d'établissement et de présentation des comptes annuels.

La méthode de base retenue pour l'évaluation des éléments inscrits en comptabilité est la

la méthode des coûts historiques.

#### Immobilisations corporelles et incorporelles

Les principales méthodes utilisées sont les suivantes :

- . Amortissements : ils sont calculés suivant le mode linéaire en fonction de la durée de vie prévue.

#### Créances

Les créances sont valorisées à leur valeur nominale. Une provision pour dépréciation est pratiquée lorsque la valeur d'inventaire est inférieure à la valeur comptable.

#### Provisions réglementées

Le tableau 2056 décrit, le cas échéant, l'état de ces provisions.

## 2 - Engagements financiers et autres informations

### Autres informations significatives

Le conseil d'administration a validé en 2009 le transfert administratif des locaux, qui a été acté en janvier 2010. Le coût du déménagement a été évalué à 19 182 € et a fait l'objet d'une provision à la clôture de l'exercice.

Les provisions pour risques et charges ont été réajustées. Les dotations et reprises de provisions ont été appréciées en fonction de la réalité du risque au 31/12/2009. Une provision de 21 000 € a été constituée en 2008, en prévision de la remise en état des locaux de Pantin ; son montant a été évalué en fonction du dépôt de garantie versé au bailleur.

Par décision du CA de septembre 2009, il a été décidé de retraiter partiellement en fonds propres la provision relative à l'engagement de retraite et de licenciement d'un montant de 107 165 €. Le solde d'un montant de 81 611 € correspond à une provision évaluée sur la base des trois plus hauts salaires connus au 31/12/2009.

### Volontariat associatif

Volontariat associatif (Application de l'article 20 de la loi n°2006-58 relatif au volontariat associatif et à l'engagement éducatif) - Les trois plus hauts dirigeants de l'association sont des bénévoles et ne donnent pas lieu au versement de rémunérations et/ou d'avantages en nature.

### Droit individuel à la formation (DIF)

Droit Individuel à la Formation (DIF) - Le total des heures acquises par l'ensemble des salariés au 31/12/2009 s'élèvent à 1 571 heures.

### Mouvements de l'exercice

#### Variation des actifs immobilisés

VALEURS BRUTES	A L'OUVERTURE	AUGMENTATION	DIMINUTION	A LA CLOTURE
IMMO.INCORPORELLES	74 483	9 413		83 896
IMMO. CORPORELLES	239 195	30 981		270 176
IMMO.FINANCIÈRES	34 153	29 657		63 810
<b>Total</b>	<b>347 832</b>	<b>70 051</b>	<b>0</b>	<b>417 882</b>

AMORTISSEMENTS ET PROVISIONS	A L'OUVERTURE	AUGMENTATION	DIMINUTION	A LA CLOTURE
IMMO.INCORPORELLES	73 367	1 692		75 058
IMMO. CORPORELLES	236 332	2 408		238 740
IMMO.FINANCIÈRES	0			0
<b>Total</b>	<b>309 699</b>	<b>4 100</b>	<b>0</b>	<b>313 798</b>

## Provisions

	A L'OUVERTURE	AUGMENTATION	DIMINUTION	A LA CLOTURE
PROVISIONS RÉGLEMENTÉES				0
PROVISIONS POUR RISQUES	226 151	0	116 276	109 875
PROVISIONS POUR CHARGES	58 512	19 182		77 694
PROVISIONS POUR DÉPRÉCIATION				0
<b>Total</b>	<b>284 663</b>	<b>19 182</b>	<b>116 276</b>	<b>187 569</b>

## Etat des créances

	MONTANT BRUT	A UN AN AU PLUS	A PLUS D'UN AN
ACTIF CIRCULANT ET CHARGES D'AVANCE	777 484	767 214	10 270
<b>Total</b>	<b>777 484</b>	<b>767 214</b>	<b>10 270</b>

## Etat des dettes

	MONTANT BRUT	A UN AN AU PLUS	A PLUS D'UN AN
CONCOURS BANCAIRE	0	0	
FOURNISSEURS ET COMPTES RATTACHÉS	114 488	114 488	
DETTES FISCALES ET SOCIALES	129 330	129 330	
AUTRES DETTES	48 337	48 337	
<b>Total</b>	<b>292 155</b>	<b>292 155</b>	<b>0</b>

## Tableau de variation des fonds associatifs

	SOLDE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	AUGMENTATION	DIMINUTION	SOLDE À LA FIN DE L'EXERCICE
AUTRES RÉSERVES	0	107 165	0	107 165
REPORT À NOUVEAU	104 826	31 267	0	136 093
RÉSULTAT COMPTABLE DE L'EXERCICE	31 267	158 586	31 267	158 586
SUBV.D'INVEST.NON RENOUVEL.PAR L'ORG.	0			0
PROVISIONS RÉGLEMENTÉES	0			0
<b>Total</b>	<b>136 093</b>	<b>297 050</b>	<b>31 267</b>	<b>401 876</b>

## Tableau de variation des fonds dédiés

	SOLDE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	AUGMENTATION	DIMINUTION	SOLDE À LA FIN DE L'EXERCICE
DISPOSITIF 116000	25000	0	25000	0
<b>Total</b>	<b>25000</b>	<b>0</b>	<b>25000</b>	<b>0</b>

## DES CHIFFRES EN PLUS

### > 08VICTIMES en 2009

16 094 sollicitations dont 5 523 sur la messagerie interactive  
 9 654 appels répondus  
 1 329 demandes de rappel via la messagerie interactive  
 121 demandes de rappel via le site Internet

13 142 entretiens téléphoniques + 654 situations traitées par écrit

Type d'appel		Type d'infractions	
Pénal	8 092	Atteintes aux personnes	5 180
Non pénal (Civil-Auteur)	2 296	Atteintes aux biens	1 966
Professionnel	331	Accidents de la circulation	519
Autre	2 423	Autres infractions	100
		Infraction non déclarée	327

#### Type d'appelants

Victimes directes	5 618		
Tiers	2 413		
- Famille	1 333	Hommes	3 017
- Représentant légal	354	Femmes	4 975
- Professionnel	291		
- Entourage amical	361		
- Autre	74		

#### Réponse apportée

7 109 mises en relation avec une association d'aide aux victimes  
 6 612 orientations dont 2 166 suite à une saisine refusée par l'appelant  
 497 saisines  
 3 195 orientations vers les structures extérieures

### > 116 000 Enfants Disparus / SOS Enfants Disparus en 2009

15 918 sollicitations dont 5 510 sur la messagerie interactive  
 4 895 appels répondus  
 229 demandes de rappel via la messagerie interactive

4 609 entretiens téléphoniques  
 3 655 appels parasites (blagues, insultes, erreurs)

553 disparitions de mineurs  
 168 disparitions de majeurs  
 92 informations sur disparition  
 141 appels de professionnels

889 mises en relation avec l'unité de suivi  
 117 mises en relation avec une association d'aide aux victimes

## > Partenariat INAVEM / MAIF en 2009

388 appels

321 dossiers créés pour 276 sinistres

263 dossiers transmis aux AAV INAVEM

243 femmes

78 hommes

Accidents de la circulation	223	Accidents domestiques	7
Agressions	60	Autres	25
Accidents de loisirs	6		

## > Typologie des réponses au réseau

Demandes d'avis, de conseils, et de modèles	286
Echanges sur les pratiques	250
Rencontres avec les AAV	23
Réunions et échanges – grands procès	78
Coordination accidents collectifs (échanges)	433
Rédaction de cahiers, notes et fiches techniques	8
Echanges et réunions « cartographie »	107
Réponses sur la prise en charge psychologique	100
Information sur la communication	214
Informations sur l'activité statistique et INAVEM stats	82
Aide sur la sensibilisation Violences sexuelles dans le sport	39
Déplacements sur le terrain	60

## > Les conventions nationales en cours en 2009 : le bilan des saisines

CONVENTION	NOMBRE DE SAISINES TRAITÉES	NOMBRE D'ENTRETIENS DE SUIVIS DES SAISINES
GROUPE CARREFOUR	83	134
MINISTÈRE DES AFFAIRES ÉTRANGÈRES (HORS AF447)	69	155
MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE ET DE LA PÊCHE	20	31
SNCF	19	25
MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE	221	NON RENSEIGNÉ
CRÉDIT COOPÉRATIF	1	2
CHANCELLERIE	4	14
AUTRE SAISINE TRAITÉE	/	/
TOTAL	417	361

## LA FORMATION DES SALARIÉS

Les salariés de l'INAVEM bénéficient tout au long de l'année de formation dispensée en interne et également par d'autres organismes de formation.

### - En interne

En 2009, une session de formation pour les salariés de l'INAVEM a été organisée afin de mieux appréhender le travail réalisé par les associations dans le cadre des interventions dans l'immédiat et le post-immédiat lorsqu'elles sont sollicitées notamment dans le cadre des conventions avec les partenaires. Cette formation intitulée « **Sensibilisation aux interventions immédiates et post-immédiates** » s'est déroulée pendant deux jours. Ont participé à cette formation : Géraldine Bouhedja, Elisabeth Geffrelot, Anne Houchois, Amélie Moal (stagiaire), Olivia Mons, Maryline Pianelli, Isabelle Sadowski, Jérôme Bertin et Sylvain Salaün.

Elle a été animée, la première journée, par Carole Damiani qui a clarifié les concepts de stress et traumatisme, la classification des victimes et précisé les différents types de dispositifs qu'une association peut mettre en place en illustrant ses propos à partir d'expériences qu'elle a mises en place dans le cadre des conventions signées par l'INAVEM. Durant la deuxième journée, animée par Béatrice Mathieu, psychologue spécialiste dans l'accompagnement des salariés en difficulté, nous avons fait des jeux de rôles.

L'objectif de cette formation était de comprendre le rôle des associations et de celui qui formule la demande d'intervention (directeur de magasin, responsable de chantier...) et d'être capable d'avoir un langage et argumentaire commun lorsque l'on parle des interventions prévues par les conventions.

En 2009, Maryline Pianelli, chargée de dossiers médiation pénale et conventions a complété la formation réalisée en 2008 et a effectué un stage d'immersion professionnelle d'une semaine au sein de l'APAVIM (association de Pau). Elle a également assisté aux formations : « Techniques d'écoute et d'entretien », « Médiation pénale : principes et déroulement », « Mineurs victimes et administrateur ad hoc ». Ces formations correspondent à l'ensemble des missions dont elle a la charge.

Les écoutants de la plateforme téléphonique nouvellement embauchés ont suivi dans le cadre de leur intégration dans leur mission la formation de base « Travailler au sein d'une association d'aide aux victimes ». En 2009, deux écoutants, Nathalie Legrand et Aurélien Chachat, ont suivi cette formation.

Des écoutants de la plateforme téléphonique, qui souhaitent approfondir leurs connaissances afin de mieux accueillir les victimes et de mieux comprendre le travail des associations d'aide aux victimes ont bénéficié également de formations :

- Christophe Bertin – « Accidents de la circulation »
- Elsa Frédéric – « Approche interculturelle des sévices » et « Violences conjugales »
- Caroline Mayeur – « Gestion du deuil »
- Marie Noëlise Newton – « Gestion du deuil »
- Laghia Popotte – « Gestion du deuil » et « Groupe de paroles »
- Sylvain Salaün – « Accidents de la circulation »

### - Auprès d'organismes extérieurs

« Manager une équipe au quotidien » – Géraldine Bouhedja, coordonnatrice PFTAV auprès de l'Institut François Bocquet

« L'actualité du droit de la responsabilité civile » - Isabelle Sadowski, référente juridique chargée de dossiers auprès de Comundi

## ÉVÉNEMENTS COLLECTIFS

## ANNÉE 2009

ÉVÉNEMENT	DATE	NOMBRE DE VICTIMES	NOMBRE D'AAV SAISIES
<b>À L'ÉTRANGER = 9 DOSSIERS</b>			
Accident de la circulation aux USA	19 février 2009	3 Françaises décédées et 1 autre blessée	5
Attentat du Caire	22 février 2009	1 Française décédée et 64 blessés	12
Prise d'otages en Somalie	14 avril 2009	1 personne décédée et 4 otages libérés	1
Accident de car aux USA	28 avril 2009	4 personnes décédées et 30 blessés	14
Accident aérien AF 447	1er juin 2009	228 personnes décédées, dont 73 de nationalité française	71
Accident aérien IY 626	30 juin 2009	152 personnes décédées et une rescapée	29
Accident de train en Croatie	24 juillet 2009	1 Française décédée et 2 autres blessées	2
Naufrage aux îles Tonga	6 août 2009	2 Français décédés	2
Inondations aux Philippines	7 août 2009	2 Français décédés et 6 blessés	9
<b>EN FRANCE = 5 DOSSIERS</b>			
Accident de RER en Seine-Saint-Denis	7 mars 2009	2 personnes décédées et 11 blessés	3
Explosion d'une usine Total en Moselle	15 juillet 2009	2 personnes décédées et 6 blessés	3
Effondrement du stade Vélodrome à Marseille	16 juillet 2009	2 personnes décédées et 8 blessés	4
Explosion dans une fonderie dans la Manche	31 juillet 2009	6 blessés parmi les 56 personnes présentes	9
Accident de car dans les Landes	4 août 2009	1 personne décédée, 3 blessés et 7 passagers résidant en France	2

## PROGRAMME DE LA PREMIÈRE CONFÉRENCE DES PRÉSIDENTS

**Samedi 5 décembre 2009 10h00 – 16h30**

Ecole Nationale de la Magistrature 3 ter quai aux Fleurs – 75004 Paris

*Le principe de cette rencontre est l'échange et le dialogue partagé entre tous les élus des associations adhérentes à l'INAVEM.*

**Accueil café à 9h30**

**Introduction Hubert Bonin, Président 10h00 – 10h15**

**1- Stratégie associative et partenariats (10h15 – 11h30)**

- Rôle des élus et enjeux des partenariats : Témoignage de Maguy Bertrand, Présidente - association de Charente
- Outil : cahier technique Plan National de Prévention de la Délinquance et d'Aide aux Victimes

**2- Question du financement de l'aide aux victimes (11h30 – 12h30)**

- Financement des actions et stratégies à développer
- Nouveau projet : la « contribution victime »

*Déjeuner-buffet sur place : invitation INAVEM (12h30 – 14h00)*

**3- Avenir et devenir de l'intervention associative (14h00 – 15h45)**

- L'exemple d'une mutualisation, Témoignage de Noëlle Kergall, Présidente - association du Loiret
- L'intervention sur le regroupement associatif, Antoine Rouille d'Orfeuil, membre du directoire du Groupe SOS

*Pause : 15h00 – 15h15*

- Outils :

- cahier technique d'aide à la décision sur les nouveaux schémas d'intervention associative
- état des lieux de l'activité associative INAVEM 2008

**4- Questions diverses (15h45 – 16h15)**

**Conclusion : Hubert Bonin, Président (16h15 – 16h30)**



# 08 VICTIMES

84 284 6 37

www.inavem.org  
08victimes@inavem.org

7 jours sur 7  
Numéro non surtaxé



être écouté être aidé

INAVEM – 27, avenue Parmentier – 75011 PARIS  
Tél. 01 41 83 42 00 - Fax 01 41 83 42 24  
E-mail : contact@inavem.org - Site Internet : www.inavem.org