



FÉDÉRATION NATIONALE D'AIDE AUX VICTIMES ET DE MÉDIATION

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



Rapport 2010

www.inavem.org

SOMMAIRE

Rapport moral	3
Hubert Bonin, Président	
Rapport général	7
Sabrina Bellucci, Directrice	
Les services de l'INA VEM	9
Instances élues et permanents	10
Actions vers le réseau	11
MISSION D'INFORMATION, D'ACCOMPAGNEMENT ET DE CONSEIL	11
Au quotidien	11
Accompagnement des associations en difficultés	13
Par la formation	14
Par Projet	18
OUTILS	23
Conférence des Présidents	23
Enquête réseau	23
Délocalisation à la demande des formations	25
Outils d'information et de communication pour les adhérents	25
Prise en charge des victimes	27
PRISE EN CHARGE INDIVIDUELLE (o8VICTIMES)	27
PRISE EN CHARGE COLLECTIVE DES VICTIMES	32
Dans le cadre des événements collectifs	33
Dans le cadre des grands procès	38

PRISE EN CHARGE DE PUBLICS SPÉCIFIQUES	39
Salariés et agents victimes	39
Français victimes à l'étranger	44
Familles d'enfants disparus	44
Sportifs victimes de violences sexuelles	45
Sociétaires de la MAIF	46
Arbitres de football victimes	47
Victimes en milieu scolaire	47
EXPÉRIMENTATION RENCONTRES DÉTENUS-VICTIMES	49
Historique	49
Rappel des objectifs et principes du programme	49
Les Rencontres	50
Perspectives 2011/2012	51
Mandats Judiciaires	52
MÉDIATION PÉNALE	521
ADMINISTRATEUR AD HOC	54
ENQUÊTES VICTIMES	56
Rayonnement National et International	57
AU NIVEAU NATIONAL	57
Formation hors réseau	57
Information et promotion de la fédération	60
Participation à des groupes de travail	63
A L'INTERNATIONAL	64
Collaboration européenne	64
L'expertise de l'Inavem au service des pays étrangers	65
Coopération Franco-Québécoise	65
Rapport financier	69
Bilan	69
Résultats	70
Résultats analytiques	71
Prévisions 2010	72
Annexe comptable	73
Annexes	77
Des chiffres en plus	77
Diffusion des nouveaux supports de communication du o8VICTIMES	79
Notes	80

HUBERT BONIN, Président de l'INAVEM

L'INAVEM a maintenu et amplifié sa dynamique d'action engagée depuis 2005 dans la **démarche volontariste d'animation et de proximité** pour être au plus près de l'ensemble des acteurs de notre réseau associatif.

Pour toujours mieux aider les victimes, l'INAVEM est avant tout au service des associations de son réseau en rénovant et développant les services communs les plus performants pour répondre aux besoins et attentes de ses adhérents.

Pour ce faire, le service animation réseau est toujours très présent et disponible pour répondre aux questions les plus diverses qui lui sont posées.

C'est en quelque sorte le guichet unique doté d'une excellente connaissance du terrain et en mesure d'apporter aide et conseil dans les domaines les plus variés.

Le présent rapport rend bien compte de la diversité des missions assurées par ce service ;

A l'instar de l'expérience déjà menée en 2009, **onze réunions inter régionales** ont été tenues à l'automne 2010 et ont rassemblé 110 associations d'aide aux victimes, soit 78 % des adhérents

Sous la coordination générale et active de la direction, ces réunions ont été d'une importance capitale car elles concrétisent le lien très fort entre l'INAVEM et son réseau associatif en permettant le portage, le commentaire et la discussion sur des questions essentielles comme la **nouvelle convention pluriannuelle d'objectifs** issue de la circulaire du 18 janvier 2010.

Celle-ci comporte des innovations et exigences qui vont s'avérer très contraignantes pour les associations, comme l'exclusion à 100 % du financement sur fonds publics.

Lors de ces réunions, les échanges ont été très riches sur **l'avenir du réseau en termes de structuration, de missions et de partenariats.**

Le réseau est tout à fait conscient que **les mutualisations de moyens et d'actions, comme le schéma territorial et les regroupements**, constituent des questions essentielles pour son avenir.

La diversité, voire l'hétérogénéité du réseau constitue une des faiblesses auxquelles il nous faut remédier.

Le cadre minimum d'intervention tel qu'adopté à l'Assemblée Générale de Grenoble, comme le travail fait par **le groupe cartographie** en appui avec le service animation réseau devraient nous permettre de faire évoluer l'existant et de nous renforcer en anticipant sur des orientations ou décisions qui pourraient ensuite nous être imposées de façon plus autoritaire.

Nous avons déjà beaucoup œuvré sur **la professionnalisation de nos intervenants** - accueillants, juristes, psychologues, travailleurs sociaux - ce qui a contribué à renforcer l'image et la posture **du réseau en charge de l'aide aux victimes généraliste** ayant aussi développé les savoir faire spécifiques dans les domaines spécialisés comme les violences faites aux femmes, les abus sexuels, l'insécurité routière...

La démarche d'animation et de proximité s'illustre tout autant par tous les services communs assurés par la fédération à ses adhérents.

Un effort tout particulier a été fait en matière de formation pour mettre à disposition du réseau des formations rénovées, transversales et mieux adaptées aux besoins et aux attentes. Comme dans d'autres domaines, l'intervention de l'administrateur délégué a été très bénéfique et a permis ce maillage important entre élus du conseil d'administration et l'équipe salariée très professionnelle de l'INAVEM. **Ainsi, la nouvelle formation proposée aux dirigeants associatifs**, qu'ils soient élus ou directeurs d'associations, apparaît tout à fait pertinente et appréciée. Proposée à la conférence des Présidents d'associations, elle permet là aussi de renforcer la professionnalisation des intervenants de terrain à tous niveaux.

C'est aussi un réel progrès qui permet **la reconnaissance et la valorisation des élus associatifs** qui constituent le noyau dur mais essentiel de nos bénévoles. Si l'on veut attirer vers nous des responsables élus de qualité, représentatifs de la société civile il faut leur proposer des prestations de qualité leur permettant d'exercer pleinement les responsabilités lourdes et de plus en plus techniques qu'ils doivent assumer.

Dans le même ordre d'idées, **la plateforme téléphonique o8Victimes**, à laquelle a été confié **le numéro européen 116 000** pour les enfants disparus, assure une première écoute de grande qualité de toutes les victimes et constitue le lien avec le réseau territorial, illustrant là encore la proximité avec le réseau et la vitalité de tout notre dispositif au plan fédéral comme au plan local. Tous ces services communs sont portés par une communication très professionnelle mais en même temps à l'écoute et au service des associations, au quotidien par le site internet comme pour les événements exceptionnels.

Tout cela illustre les éléments de force de notre dispositif associatif et **des valeurs fondamentales** auxquelles s'adosse l'action d'aide aux victimes.

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

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

A cela convient-il encore d'ajouter que l'application des normes européennes entraîne des contraintes et sujétions qu'il nous faut prendre en compte pour préserver la spécificité de l'aide aux victimes associative.

Pour cela, il nous faut conserver et maintenir l'adossement du Ministère de la Justice et les relations sur le terrain avec les cours d'appel et tout particulièrement les parquets qui ont largement contribué à notre légitimité. Mais, **le principe fondateur de l'autonomie associative** nous amène nécessairement à faire entendre les difficultés de toute nature rencontrées sur le terrain et notamment les difficultés financières.

Nous n'avons pas négligé pour autant l'intégration de l'aide aux victimes dans les dispositifs de prévention et de la politique de la ville comme cela a été longuement évoqué lors de notre congrès annuel tenu à Grenoble en juin 2010 sur le thème : « les politiques territoriales d'aide aux victimes : enjeux et stratégies ».

Ces assises, de grande qualité, ont permis de mettre en exergue toute la difficulté à porter une politique publique nationale et ses déclinaisons au plan local dans **des partenariats forts et indispensables avec les collectivités territoriales** mais où l'Etat se désengage de certaines actions contractualisées souvent même en cours d'exercice.

L'INAVEM et son réseau continuent à bénéficier d'une réelle reconnaissance institutionnelle des autorités judiciaires au plan national et local.

C'est le fruit d'une longue expérience et d'une maîtrise dans toutes les missions d'accompagnement et de soutien assurées aux victimes, comme dans **le domaine bien particulier et maîtrisé des accidents collectifs**. Ainsi le ministre Michel Mercier est venu à l'INAVEM le 22 février 2011 à l'occasion de la seconde journée européenne des victimes (réactivée depuis l'année précédente, à l'initiative de l'INAVEM).

Il a participé à une table ronde dédiée à la plate-forme téléphonique o8Victimes. Nous avons mis à profit cette rencontre pour sensibiliser le plus fortement possible le ministre sur l'ensemble des difficultés rencontrées par les associations du réseau et tout particulièrement sur la diminution importante des subventions au titre du programme 101 Aide aux victimes telle qu'elle nous avait été annoncée précédemment.

La réunion des associations de notre réseau en charge des **26 bureaux d'aide aux victimes** existant, tenue à l'INAVEM le 14 septembre 2010 en présence de M. Leschi, a permis un constat assez positif de la mise en œuvre expérimentale de ces bureaux.

Le SADJAV a pris en compte et donné suite semble-t-il aux observations et demandes d'aménagement présentées par les associations. La création de 13 nouveaux bureaux d'aide aux victimes a été annoncée et concrétisée pour 2011. Ceux-ci sont tous confiés aux associations du réseau INAVEM.

Cependant la dotation standard de 20 000 euros ne permettra pas la tenue de ce bureau en équivalent temps plein. Il convient de dire que, tout en étant favorable à ce dispositif, nos associations ne pourront le concrétiser pleinement à moyens constants ou en sacrifiant d'autres actions ou services déjà pérennes et indispensables aux victimes. Pérenniser notre présence en commissariat de police ou en gendarmerie nous paraît tout aussi nécessaire que d'être au tribunal.

Soulignons encore que le « positionnement institutionnel » de l'INAVEM nous a amené à plusieurs auditions par le Parlement et par différentes inspections.

Après avoir répondu positivement à la demande d'audition par la **commissaire européenne Viviane REDING** nous pouvons constater que la **proposition de directive européenne pour l'aide aux victimes** qui vient d'être rendue publique est particulièrement ambitieuse, reprend nombre de nos propositions et s'inspire en grande partie du modèle français.

Dans le prolongement de l'action expérimentale concernant les **victimes du Mediator** mise en œuvre par l'**association ACCORD67** avec une grande envergure sur le plan local, l'INAVEM a obtenu la co-saisine des ministères de la Justice et de la Santé pour que le réseau INAVEM et la plate-forme téléphonique soient mobilisés pour répondre aux demandes des personnes concernées par la prise de ce médicament.

L'INAVEM a élaboré plusieurs notes à destination du réseau pour faciliter l'accueil et l'information de ces victimes et a été désigné pour participer au **comité de suivi de la mise en place du fonds d'indemnisation**. Sans avoir été totalement entendus, nous avons fait valoir un certain nombre d'observations et propositions tendant à la meilleure protection et indemnisation de ces victimes.

Comme préconisé par des administrateurs et le Conseil scientifique un groupe de travail sera proposé pour le suivi de cet événement sériel sans précédent afin que les victimes puissent bénéficier à l'avenir du meilleur accompagnement et de l'indemnisation à l'équivalent de celle obtenue devant les juridictions.

Enfin, la rénovation de l'outil statistique élaboré avec la collaboration très active de plusieurs associations de terrain mettra à disposition des associations en 2012 un nouveau système plus adapté qui viendra se substituer au module INAVEM STATS.

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

Celle du financement doit être prioritairement évoquée.

Comment envisager de poursuivre des actions et interventions de qualité au bénéfice de toutes les victimes, durement traumatisées, nécessitant souvent une prise en charge dans l'urgence ou l'immédiateté comme dans la durée, dès lors que les restrictions budgétaires placent plus de 40% de nos associations dans des difficultés financières très sérieuses voire des situations précaires. Nombre d'entre elles ont déjà concrétisé ou envisagent des licenciements de personnel et des réductions d'actions. Jusqu'ici le financement global de l'aide aux victimes par la Justice avait été en hausse régulière voire à la stabilité ces dernières années.

Pour la première fois en 2011 il est affecté d'une baisse moyenne de 10 % quand ce n'est pas plus.

Ajouter à cela que malgré le soutien très actif des collectivités territoriales, leur contribution est souvent en diminution comme le sont les ressources contractualisées et tout particulièrement de la part Etat ainsi que celles du FIPD (Fonds interministériel de prévention de la délinquance).

Il nous faut absolument obtenir une sanctuarisation du financement du ministère de la Justice et des Libertés qui demeure encore notre ministère de référence lequel n'assure, au demeurant, que 30 % du financement global du réseau associatif INAVEM.

Or, les conclusions d'une mission d'information de l'Assemblée Nationale sur l'amélioration de l'accès au droit ne manquent pas d'être formulées en termes inquiétants et d'aller directement en sens inverse en vue de rapprocher l'organisation et le financement de l'aide aux victimes avec celui de l'accès au droit.

L'aide aux victimes et l'accès au droit sont bien entendu complémentaires mais leurs organisation et financement doivent demeurer aussi spécifiques que les besoins des bénéficiaires de ceux-ci. L'attente de la victime va bien au-delà de la seule information sur ses droits.

Pour remédier à cette précarité financière obligeant nombre de nos associations à « la quête permanente aux subventions », l'INAVEM propose la mise en place d'un financement complémentaire sous la forme d'une **contribution victime**. Celle-ci consisterait en une majoration modérée de toutes les amendes pénales qui serait

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

Cette proposition, fortement soutenue par l'assemblée générale de l'INAVEM comme par la conférence des Présidents, a été faite au ministère de la Justice et nous en avons saisi plusieurs parlementaires qui l'ont fait mettre à l'étude et y sont, a priori, très favorables.

Nous sommes confiants et déterminés pour mener à son terme ce projet qui doit être porté par tout le réseau.

La mise en place par l'INAVEM d'un **fonds d'urgence** devrait permettre, dans des conditions bien définies, de venir en aide temporairement à des associations de notre réseau de façon à leur permettre de surmonter des difficultés financières et les aider à rétablir leur situation.

S'agissant de la structure territoriale de notre réseau associatif, le conseil d'administration de l'INAVEM a validé la proposition du groupe cartographie tendant à mettre en place sur un an une expérience de régionalisation sur la région de Toulouse.

Il n'est pas envisageable de renoncer à nos principes fondamentaux notamment en termes d'éthique et de déontologie.

L'aide aux victimes doit respecter les principes fondamentaux de gratuité, de neutralité, d'impartialité et de respect de la dignité et de l'autonomie de la victime.

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

SABRINA BELLUCCI, Directrice de l'INAVEM

Le rapport d'activité 2010 illustre un travail collectif accompli dans une période de profondes turbulences pour notre secteur. En effet, il ne se passe pas une journée sans que l'équipe de l'INAVEM ne soit confrontée à la question de l'avenir de l'aide aux victimes associative.

Comment la garantir ? Pourquoi la garantir ? Rechercher des réponses à ces questionnements passe par la mobilisation de nos forces, de nos compétences et de notre engagement pour mettre à disposition des associations membres, des victimes d'infractions pénales et de nos partenaires notre indéfectible soutien et notre expertise.

En 2010, l'équipe de l'INAVEM a réalisé de nouveaux objectifs s'inscrivant dans les lignes directrices fixées par les élus comme :

- déménager son siège social,
- mettre en oeuvre l'expérimentation des Rencontres Détenus Victimes,
- élaborer un cahier des charges pour un nouvel outil statistique plus performant,
- activer d'autres vecteurs de communication en investissant le web 2.0 et en créant tout particulièrement une page Facebook,
- réactiver la Journée Européenne des Victimes le 22 février 2010,
- participer à la nouvelle campagne de communication du 08Victimes,
- monter une formation pour les dirigeants associatifs,
- assurer une veille juridique sur des lois favorables aux victimes (loi du 9 juillet 2010, loi sur l'inceste, loi sur la confiscation pénale...).

En 2010, elle a aussi su apporter le soutien quotidien aux associations en difficulté, elle a su dresser un tableau précis des tendances du réseau INAVEM en se confrontant au travers des 11 réunions régionales à cette réalité d'usure de son réseau.

Elle a, au travers de sa plate forme téléphonique et du service animation réseau, apporter une première écoute voire une prise en charge des personnes victimes en s'adossant au réseau d'aide aux victimes.

Elle a continué à explorer de nouveaux partenariats diversifiés, comme celui avec l'association ANISCG, regroupant les intervenants sociaux en commissariats et gendarmerie, ou avec la FFF pour les arbitres de football victimes et de nouveaux dispositifs (BAV) pour aboutir à une prise en charge cohérente et efficace sur les territoires. Elle a dû faire preuve de créativité pour envisager un avenir plus assuré au point de vue financier (Contribution Victime et Fonds d'aide d'urgence).

Elle a investi de nouveaux horizons en faisant appel à des artistes investis pour rendre plus visible notre action associative (Michel Boujenah, Phil Herisson, EMY...).

Alors ? Certains diront, il n'y a qu'à s'enorgueillir de ce bilan 2010 et pourtant...

Les moyens manquent encore pour aboutir à un standard commun de qualité sur tout le territoire pour les victimes. Mais la question des moyens n'est pas la seule raison de la non réalisation de ce standard minimum, c'est aussi une prise de conscience toute relative de la part des acteurs que nous sommes de cette nécessaire réforme que nous devons entreprendre.

Les enjeux sont immenses c'est pourquoi il apparaît d'autant plus nécessaire de participer consciemment et sans concession à cette réforme celle d'une nécessaire adaptation aux changements. La professionnalisation de notre secteur, notamment, des directeurs, directrices, chefs de service est devenue essentielle, sans jamais oublier l'engagement humain envers les victimes.

Ce qu'une association du réseau INAVEM, porte, elle le porte au nom et pour le compte de toutes les autres. C'est d'une responsabilité collective dont il est question, d'aider les plus en difficulté par ceux que l'expérience a renforcé : s'entraider, se rapprocher, rester solidaire au nom et pour le compte des victimes.

Cette année encore dans le cadre des trois engagements associatifs de la fédération, les salariés accompagnés en cela par des administrateurs investis, un conseil scientifique mobilisé et une direction attentive à leur réalisation pragmatique, ont su :

- Aider les structures adhérentes à être performante et innovante en les accompagnant dans la mise en œuvre de nouveaux projets et dans l'appréhension de nouveaux droits pour les victimes
- Promouvoir la reconnaissance des victimes sans alimenter le discours victimaire.
- Analyser les enjeux des réformes impactant fortement l'avenir du secteur associatif

Ce rapport général, en complément du rapport moral, fait le vœu d'une adaptation réussie aux nouveaux défis sans que soit sacrifiée notre part d'humanité au nom de la restriction budgétaire.

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 3 300 références de toutes natures (publications diverses, textes normatifs, articles, travaux universitaires...). Il a pour ambition de contribuer à la compréhension des différentes dimensions de l'aide aux victimes d'infractions pénales et de la médiation pénale : juridique, judiciaire, psychologique, sociale, associative.

Communication

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

Bureau Inavem (2010-2011)			
Président Hubert Bonin Magistrat et Président d'Association (Besançon - 25)	Secrétaire Général Jean-Pascal Thomasset Directeur d'Association (Bourg B. - 01)	Vice-Présidente Michèle de Kerckhove Avocate et Présidente d'Association (Versailles - 78) Nicole Tercq Directrice d'Association (Pau - 64)	Trésorier Romain Bonnot Responsable d'Association (Montbéliard - 25) Trésorière adjointe Maryse Le Men Régnier Magistrat membre d'Association (Agen - 47)

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

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

Président-Fondateur
Claude Lienhard

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

LES PERMANENTS (31/12/2010)

Direction Sabrina Bellucci			
Administration Dominique Llosa		Formation Anne Houchois	Communication Olivia Mons
Administration et Finances Elisabeth Geffrelot	Malek Djoudi Oufella Assistant	Documentation Cécile Bitton	
Animation réseau Jérôme Bertin Coordination	Carole Damiani Aide Psychologique	Plate-forme Téléphonique d'aide aux victimes Géraldine Bouhedja Coordinatrice	
Maryline Pianelli Assistante	Isabelle Sadowski Chargée de dossiers Référente juridique	et l'équipe des 9 écoutants dont trois écoutants référents (08VICTIMES/116000 enfants disparus/MAIF)	

MISSION D'INFORMATION, D'ACCOMPAGNEMENT ET DE CONSEIL

1- L'accompagnement des associations au quotidien

• Réponses aux sollicitations du terrain

Chaque année l'INAVEM poursuit sa mission de répondre au mieux aux demandes de ses adhérents pour soutenir leur professionnalisation.

Si les demandes de modèles de conventions ou de projets ont considérablement diminué cette année, en revanche, celles concernant les nouvelles conventions pluriannuelles d'objectifs, les politiques locales d'aide aux victimes ou les modalités de mises en place de projets nationaux (comme celui des Bureaux d'Aide aux Victimes) ont augmenté. Les questions posées à la fédération sont de plus en plus techniques, notamment sur le volet des financements.

La fédération poursuit en outre sa démarche d'animation et de proximité avec le réseau, en se déplaçant directement sur demandes ou invitations. **Plus de 100 déplacements** ont été effectués sur l'année. L'INAVEM a pu ainsi participer à différentes **assemblées générales**, étape importante de la vie associative (comme à Paris, Poitiers, Versailles ou au CLAVIF), et quelquefois pour y intervenir, sur un sujet précis (comme sur la gestion des accidents collectifs à Evry) ou sur le contexte politique et financier actuel (comme lors de l'AG de Valence). Les services de la fédération, dans un principe de transversalité, sont allés dans certaines associations pour **animer des réunions d'équipes** : à Valence (intervention du service animation réseau sur le thème de l'accompagnement au procès), à Versailles (intervention des coordonnateurs animation réseau et plate forme téléphonique sur l'accueil et l'écoute téléphonique des victimes) ou à Bordeaux (déplacement de la chargée de mission psychologique sur la supervision et la cohésion des équipes). Certains déplacements ne sont motivés que par le fait d'aller à la rencontre des adhérents ou de participer à certaines réunions communes. Ce fut le cas en 2010 pour les associations du Mans, de Compiègne, du Havre, de Cannes, de Montigny-le-Bretonneux et celles du ressort du TGI de Lyon.

Dans le domaine de l'aide psychologique, les psychologues et les directeurs des associations du réseau interrogent la Fédération sur les thèmes suivants :

- Le secret professionnel : pour répondre à ces questions, un groupe de travail a été constitué sur la loi, les principes, les obligations, la rédaction d'attestation, les dépositions, les signalements et les rapports d'intervention. Un écrit sera prochainement restitué.
- Les missions, le statut, le cadre d'intervention des psychologues et ses limites. Rappelons qu'une fiche de poste est à disposition sur simple demande ou sur le site.
- Les missions spécifiques : l'intervention des psychologues dans des structures extérieures : les UMJ, les commissariats...

Quotidiennement ou quasiment les associations du réseau **interpellent le service de la communication** (en 2010 : 270 sollicitations téléphoniques) pour de nombreux types de questions : tout d'abord, **la communication stricto sensu** de l'association locale, restructurer une plaquette d'information, créer un nouveau logotype qui reprenne le V de INAVEM, comment organiser un colloque ou un événement... Il peut s'agir également de tout ce qui touche au **site Internet**, leur accès à l'espace dédié n'est pas encore tout à fait fluide, et de manière positive, les associations se servent largement de la possibilité qui leur est offerte de faire apparaître **leurs offres d'emploi**, en adressant leur texte tout simplement à communication@inavem.org.

Lors de l'organisation de certains événements, la fédération est aussi amenée à intervenir lors de **colloques ou conférences**, à la demande de l'association adhérente organisatrice, comme à Nevers (sur la présentation de la loi du 9 juillet 2010), Beauvais, Montigny le Bretonneux...

Enfin, il arrive que la fédération soit présente aux cotés de ses adhérents lors de rencontres ou **réunions organisées par les autorités** ou partenaires locaux, comme lors d'une réunion à la Cour d'Appel de Rouen.

**PLUS DE 1 000 RÉPONSES AUX SOLLICITATIONS DU RÉSEAU
PLUS DE 100 DÉPLACEMENTS EN PROXIMITÉ DES ADHÉRENTS**

• Rencontres thématiques

Le rôle de la fédération est également de procéder au rapprochement des associations, à leur permettre des échanges sur des thématiques ou entre certains professionnels.

Pour la 1^{re} fois, les **huit membres de l'INAVEM, CIDFF ayant un service d'aide aux victimes**, ont été conviés à une réunion à la fédération, le 1er septembre 2010, ainsi que le Comité national des CIDFF (CNIDFF). Le but de cette réunion était de pouvoir échanger avec ces associations, qui œuvrent sur un double champ, sur leurs orientations nationales et entendre leur positionnement sur les réflexions engagées quant à la mise en place de nouveaux schémas d'intervention. La présence très appréciée de la directrice du CNIDFF a permis de montrer aux adhérents la totale synergie et transparence existant entre les deux têtes de réseau.

• Veille juridique

En 2010, la Fédération INAVEM a été amenée à réaliser 5 fiches techniques dans le cadre de sa mission de veille juridique. L'objectif est de transmettre les mêmes informations à toutes les AAV du réseau dès lors qu'une réforme a un impact sur les droits des victimes.

Ces 5 fiches techniques ont concerné les points suivants :

- la loi du 8 février 2010 sur l'inceste,
- la question prioritaire de constitutionnalité (QPC),
- la loi du 9 juillet 2010 relative aux violences faites spécifiquement aux femmes, aux violences au sein des couples et aux incidences de ces dernières sur les enfants,
- l'ordonnance de protection créée par la loi du 9 juillet 2010 et reprise dans la circulaire du 1er octobre 2010,
- l'Agence de Recouvrement des Avoirs Saisis et Confisqués (AGRASC).

Ces différentes réformes sont reprises de manière plus approfondie au cours des sessions de formations INAVEM sur l'actualité du Droit des victimes, initiées fin 2009 et qui se sont pérennisées et développées tout au long de l'année 2010.

• Adhésions et structuration : entrées / sorties

Au 31 décembre 2010, le réseau INAVEM comptait **141 adhérents**.

Comme chaque année plusieurs structures ont sollicité leur adhésion à l'INAVEM, ce qui est un indicateur de l'intérêt marqué pour notre réseau. Selon la procédure de traitement dont il a été question l'an dernier, plusieurs d'entre elles se sont vues refuser leur adhésion : des associations spécialisées (association régionale de soutien aux pères, association de lutte contre les discriminations, association de lutte contre l'insécurité, association de soins en direction des personnes traumatisées), ou 1 association généraliste nouvellement créée mais sur un territoire déjà couvert par un adhérent INAVEM.

Une **seule association a adhéré** en 2010

Bienvenue à Guadav de Guadeloupe

La demande d'adhésion de l'association GUADAV (Guadeloupe) a pu être présentée dans un premier temps, mise en attente de précisions et acceptée lors du Conseil d'administration de décembre. GUADAV, suivie pendant plusieurs mois a su démontrer sa capacité à développer ses activités et à augmenter ses moyens financiers, assurant à la fédération la mise en place d'un service professionnel sur le territoire de la Guadeloupe. Une formation des intervenants prévue en octobre a cependant dû être reportée en début d'année 2011.

Une **demande** présentée au conseil d'administration a été **mise en attente** : l'association ASMAV (97, Saint Martin) n'a pas en effet présentée toutes les garanties d'organisation, de moyens adéquats et de compétence pour être adhérente. La fédération va poursuivre son travail d'accompagnement en sa direction.

Enfin, **une association** s'est vue **refuser** son adhésion par le conseil d'administration de l'INAVEM : le CIDFF17, dont l'adhésion avait été mise en attente dans un premier temps, tenant compte des réserves émises par la fédération (quant aux statuts, à la dénomination du service dédié aux victimes et aux moyens qui lui sont accordés), n'a été acceptée en tant qu'adhérent en fin d'année. Néanmoins, une autre forme de collaboration innovante a été proposée à cette structure.

Dans le courant de l'année 2010, **un suivi tout particulier** a été effectué pour l'APCARS qui a repris les activités mandats judiciaires et aide aux victimes sur le TGI de Créteil (94), après l'absorption du SAJIR, devenu l'un de ses établissements. Si l'association APCARS a pu s'appuyer sur les services de la fédération pour reprendre au mieux ces activités, des formations ont également été organisées dans le courant de l'année en direction de l'équipe. La demande d'adhésion de l'APCARS est reportée sur 2011. De même l'association ADAVEM 80 continue à s'appuyer sur la fédération pour son activité d'aide aux victimes sur le ressort d'Amiens.

Dans le cadre des demandes d'adhésions effectuées, plusieurs associations généralistes vont faire l'objet d'un suivi en 2011, notamment dans les DOM-TOM (Saint-Pierre-et-Miquelon, Guyane, Guadeloupe).

Enfin, **2 sorties** sont à enregistrer cette année : le SAJIR, Créteil (94), qui a été absorbé par l'association APCARS et qui, du fait de ce changement statutaire, a été sorti du réseau, en tant qu'association ; la municipalité des Ulis (91) nous a fait part quant à elle de la fermeture de son Bureau d'aide aux victimes au profit de la Maison de justice et du droit, qui ne peut être adhérente à la fédération.

Au sein des adhérents, il convient de noter qu'après une scission de ses activités mandats et aide aux victimes, l'association ANNE (54, Nancy) a été remplacée dans la liste des associations du réseau par **Grand Nancy Aide Aux Victimes**, qui a repris à l'identique les moyens humains, financiers et les actions.

2- L'accompagnement des associations en difficulté

Dans le contexte actuel des contraintes budgétaires, des baisses de subvention et du désengagement de certains financeurs, l'action d'aide de la fédération en direction des associations en difficulté est plus que jamais d'actualité. L'aide et l'accompagnement des services de la fédération, et plus particulièrement celui du service animation réseau, peuvent ainsi être proposés aux adhérents que ces problèmes soient d'ordre financier, structurel, conjoncturel ou thématique.

La démarche de la fédération se doit d'être constructive. A cet effet la **procédure d'alerte mise en place permet d'assurer une certaine vigilance**. Tous les dossiers d'alerte ne donneront pas lieu à une intervention auprès de l'association. Il s'agit notamment pour la fédération de connaître au mieux les situations locales.

Cette démarche doit aussi être faite dans le respect de l'indépendance des associations adhérentes. Il s'agit pour la fédération INAVEM de faire « avec » l'adhérent et non « à la place de ». Il s'agit pour la fédération, dans certains cas, de proposer une mission d'accompagnement individualisé, d'explorer conjointement des pistes de solutions, et si nécessaire de faire remonter le problème aux instances nationales concernées.

La fédération adopte aussi une démarche pro active pour aller au devant des associations repérées comme en difficultés à la lecture des rapports annuels financiers et d'activité. Toutefois, il serait plus efficace que les associations se tournent rapidement vers la fédération pour l'alerter sur leur situation afin que l'intervention conjointe soit la plus efficace possible.

En 2010, la fédération a ouvert et suivi 19 dossiers d'alertes, concernant **19 associations en difficulté** (soit une augmentation de 27 % de dossiers).
Pour 10 d'entre elles il s'agissait de difficultés d'ordre financier.

Une situation alarmante a particulièrement marquée l'année 2010, concernant les 8 AAV porteuses d'un **Service d'Aide aux Victimes dans l'Urgence** qui ont vu l'Acisé réduire de manière drastique et brutale sa subvention dans le courant de l'été. Plusieurs réunions d'échanges et un recensement précis des répercussions de cette baisse ont été effectués afin d'agir de manière concertée tant au national qu'au local.

Lors d'une réunion en septembre 2010, des actions politiques et techniques en direction des ministères concernés, de l'Acisé (échanges quotidiens, partage d'information), comme des élus locaux ont pu être effectuées conjointement par l'INAVEM et les associations.

Si la situation n'a pu se régler localement que par des mesures de restrictions des moyens, l'INAVEM n'a eu de cesse de réitérer son entier soutien à un service qui a su démontrer son utilité et son efficacité sur le terrain.

Par ailleurs, lors de l'assemblée générale de Grenoble, les membres de l'INAVEM ont voté la mise en place d'une politique d'aide volontariste et pro active de la fédération en direction de ses adhérents par la création d'un **fonds d'aide d'urgence**. L'idée est de pouvoir répondre aux difficultés ponctuelles de trésorerie d'un adhérent, par l'octroi d'une aide financière remboursable sans intérêt.

Durant le dernier semestre 2010, la fédération a mis en place un groupe de travail, composé notamment du trésorier de l'INAVEM et du coordonnateur animation réseau, chargé d'évaluer la faisabilité de ce projet et d'en définir les enjeux et les modalités techniques. Ce groupe a également pris attache avec deux adhérents en difficulté, les associations de Vichy et de Mâcon, afin d'obtenir différents documents techniques et comptables servant d'exemple. Les questions auxquelles le groupe a réfléchi ont concerné les conditions d'octroi de ce fonds (quelles difficultés, subsidiarité, quel délai de remboursement, quelles garanties, etc.), et la procédure à suivre (gestion de la demande, documents à demander, délai de réponse, instance de décision, etc.). Les résultats des travaux du groupe, et le volume du montant attribué à ce fonds, pourront ainsi être présentés au conseil d'administration puis votés à l'assemblée générale de 2011 à Agen.

En 2010, une seule **mission d'accompagnement individualisé** a été effectuée durant l'année 2010 au profit de l'association ADAJ, Chaumont (52). Cette association a connu en effet des difficultés financières et structurelles qui ont nécessité un accompagnement de la fédération. Ainsi Jean-Pierre Copin (administrateur référent pour l'animation réseau) et Jérôme Bertin ont pu étudier la situation de l'association au travers de différents échanges, études de documents comptables et déplacements sur le terrain.

3- L'accompagnement du réseau par la formation

• L'activité

Le service formation de l'INAVEM a pour objectif la professionnalisation des intervenants du réseau. En 2010 l'INAVEM a organisé 25 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

Ces formations ont réuni 170 stagiaires, salariés ou bénévoles d'une association d'aide aux victimes.

• Principes d'intervention

Pour 2010, les principes de transversalité et de présentation de parcours de formation sont toujours d'actualité. Ces principes permettent de maintenir la qualité des formations proposées et correspondent à la politique de formation définie par l'INAVEM.

Deux autres principes ont été rappelés en 2010 : celui de la **gratuité** des formations de base et celui de la **délocalisation** de l'offre de formation.

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

La gratuité permet de faciliter la formation des nouveaux intervenants des associations d'aide aux victimes. Concernant la formation de base à l'accueil des victimes, nous sommes toujours satisfaits de voir en formation un nombre important de nouveaux intervenants et de constater que l'inscription est devenue un réflexe pour les responsables associatifs. Pendant quelques années, du fait de la gratuité, nous avons formé des intervenants qui pouvaient avoir déjà quelques années de présence en association alors que depuis 2010, nous constatons que les stagiaires sont réellement nouvellement embauchés au sein d'une association d'aide aux victimes. En 2010, 30 nouveaux intervenants sont venus en formation.

Concernant la formation de base à la médiation pénale, l'effet de la gratuité est moins marquant et l'INAVEM organise une session de formation par an. En 2010, elle a accueilli 10 stagiaires. Il s'agit d'intervenants différents de ceux de l'aide aux victimes car souvent, ils sont bénévoles et donc plus difficilement mobilisables pour suivre une formation complète durant 5 jours. Malgré cela, les intervenants formés le sont également au début de leur mission et parfois même avant d'avoir débuté réellement la mission de médiateur.

Concernant la **délocalisation de l'offre de formation**, l'INAVEM a proposé en 2010, plusieurs journées de formation au niveau régional sans attendre que la demande émane des associations.

Deux formations ont été délocalisées : « L'accompagnement au procès » et « L'actualité du droit des victimes ». Pour l'accompagnement au procès, trois sessions ont eu lieu, à Limoges, Marseille, et Valence, et pour l'actualité du droit des victimes, c'est Lyon, Rennes, Limoges, Bourg-en-Bresse et Paris qui ont été choisis.

Le catalogue de formation 2011 a repris la présentation sous forme de **parcours de formation** en 3 étapes : les formations de base, les compétences métiers et les échanges sur les pratiques. Des parcours selon les profils sont mis en avant au début du catalogue.

Pour un ou une juriste d'une association d'aide aux victimes

- Travailler au sein d'une association d'aide aux victimes
Approche interculturelle de la maltraitance
Perfectionnement aux techniques d'écoute et d'entretien
- | Formations transversales | Compétences métiers |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Formations sur l'accompagnement global et pluridisciplinaire des victimes Victimes d'agressions sexuelles : la clinique et le terrain judiciaire Violences conjugales Surveillance et harcèlement moral au travail Enfants victimes, enfants témoins de violences conjugales | <ul style="list-style-type: none"> Procédure pénale appliquée Accidents de la circulation Indemnisation des victimes d'infractions Régulation du dommage corporel |
- Actualités du droit des victimes
La victime et l'application des peines
Gestion du deuil
Comprendre le suicide

Fiche d'inscription sur inavem.org

Pour un ou une psychologue d'une association d'aide aux victimes

- Travailler au sein d'une association d'aide aux victimes
Approche interculturelle de la maltraitance
Perfectionnement aux techniques d'écoute et d'entretien
- | Formations transversales | Compétences métiers |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Formations sur l'accompagnement global et pluridisciplinaire des victimes Victimes d'agressions sexuelles : la clinique et le terrain judiciaire Violences conjugales Enfants victimes, enfants témoins de violences conjugales Accompagnement des victimes au procès Surveillance et harcèlement moral au travail | <ul style="list-style-type: none"> Techniques de débriefing Groupes de soutien pour victimes d'agressions Techniques de médiation Groupes de soutien pour victimes d'agressions Techniques de médiation Techniques de médiation Techniques de médiation |
- Échanges de pratiques : master class
Une journée d'échanges et d'analyse de situations vécues par les stagiaires avec le regard d'experts
Perfectionnement aux techniques de débriefing
Actualités de l'actualité de la justice et de la médiation de groupe
Gestion du deuil
Comprendre le suicide

Fiche d'inscription sur inavem.org

LES PARCOURS DE FORMATION

5

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

L'objectif est à la fois de permettre une meilleure intégration au sein de l'association pour comprendre les enjeux de cette formation et principes d'intervention de l'association d'aide aux victimes et de former à l'ensemble des questions et problématiques rencontrées par les victimes. Il s'agit d'un premier niveau de formation ouvrant sur un parcours de formation.

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 l'action des associations d'aide aux victimes et les enjeux et intérêts d'une prise en charge globale et pluridisciplinaire des victimes.
- La formation sur 5 jours qui inclut un module technique à la suite du tronc commun. Cette formation complète est destinée aux intervenants recevant effectivement les victimes en entretien et proposant un suivi dans la durée.

Cette formation permet une approche complète 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 et 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 programme est adapté aux objectifs de la formation.

Concernant le tronc commun, il 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 de communication 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

• Les nouvelles formations

En 2010, 5 nouvelles formations ont été développées.

« 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, 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 donc à des juristes ayant une bonne connaissance de l'aide aux victimes et de la procédure pénale. La formation est animée et mise à jour en fonction de l'évolution des textes par Isabelle Sadowski référente juridique et chargée de dossiers de l'INAVEM. Cinq sessions ont eu lieu en 2010 et ont réuni 64 stagiaires.

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. 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, l'idée de cette formation est de balayer toutes les possibilités d'accompagnement en comparution immédiate, au tribunal correctionnel et en assises et à toutes les étapes de la prise en charge (avant, pendant et après le procès). Pour cette formation transversale, trois sessions ont été organisées en 2010 et ont réuni 40 personnes.

Sur le thème des enfants victimes, trois nouvelles formations ont été mises en place en 2010 : une de 4 jours à destination des psychologues cliniciens intitulée « **Traumatisme et soutien psychologique de l'enfant victime** » et son pendant pour les non-psychologues « **Sensibilisation aux interventions auprès des enfants victimes** » sur 3 jours. Nous avons développé également un module d'une journée sur les « **Enfants victimes et témoins de violences conjugales** ».

La formation de sensibilisation n'a pas eu lieu faute d'inscription suffisante alors qu'elle est le complément idéal de la formation à la mission d'administrateur ad hoc et également fortement conseillée lorsque l'association intervient en milieu scolaire.

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

Dans le cadre des formations organisées par l'INAVEM, plusieurs écoutants de la plateforme téléphonique d'aide aux victimes ont suivis des formations notamment sur la gestion du deuil, l'approche interculturelle de la maltraitance, la prise en charge des enfants victimes et témoins de violences conjugales, les techniques de débriefing et le traumatisme et soutien psychologique de l'enfant.

Ces formations ont pour but de perfectionner leur connaissance en aide aux victimes et sur le travail réalisé par les associations d'aide aux victimes.

• **Projet 2011 : formation au management associatif**

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

La formation porte sur le management stratégique et opérationnel.

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

Chaque module se réalise sur une journée sauf ceux sur les partenariats et les ressources humaines qui se dérouleront sur 3 jours :

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

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

4- Accompagnement par projets / par type d'actions

• Service d'aide aux victimes en urgence (SAVU)

Les associations porteuses d'un Service d'Aide aux Victimes dans l'Urgence (SAVU), ont été réunies dans une perspective d'échanges et de bilan au printemps 2010.

Ces échanges souhaités par ces associations, avaient permis, avant la crise estivale et l'annonce des diminutions de financements par l'ACSE, de faire le point complet sur les dispositifs en place et leur pérennisation, mais aussi d'aborder les relations de ces services avec les CUMP et le renouvellement et suivi des équipes. Par ailleurs, quelques pistes de travail avaient pu être suggérées telles que la mise en place d'un groupe de travail interne sur l'urgence et le besoin de donner un coup de projecteur sur ces dispositifs, notamment lors des Assises de Grenoble (juin 2010).

• Bureaux d'Aide aux Victimes (BAV)

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

Puis, conformément au Plan National de Prévention de la Délinquance et de l'Aide aux Victimes (PNPDAV) 2010-2012, **ce sont 13 nouveaux BAV qui ont été ouverts en 2010**, dans les TGI de Bayonne, Orléans, Évry, Nanterre, Paris, Bobigny, Fort-de-France, Créteil, Saint-Denis de La Réunion, Toulouse, Nantes et Nice.

L'INAVEM a apporté une aide d'ordre technique à ces nouveaux BAV s'agissant des modalités de fonctionnement, en s'inspirant des expériences des 13 anciens BAV.

De plus, dans le cadre du suivi de cette action spécifique et comme cela avait déjà été fait en 2009, l'INAVEM a organisé une **réunion des 26 BAV le 14 septembre 2010**.

La matinée était consacrée aux échanges entre les différentes AAV et la Fédération : un point a tout d'abord été fait sur l'activité des BAV 2009, puis les BAV 2010 ont pu présenter leurs situations respectives.

L'après-midi, un représentant de la Chancellerie était convié à participer à cette rencontre. Les participants ont pu lui exposer les différentes difficultés rencontrées par les BAV : difficultés financières certes, mais aussi difficultés logistiques, mettant en évidence l'impérieuse nécessité de disposer, dans chacune des juridictions concernées par ces BAV, d'un cadre d'intervention favorable, lequel se traduirait notamment par : un bureau bien identifié, un accès aux informations de la chaîne pénale, des relations positives avec le Barreau, la signature d'une convention avec la juridiction, enfin, une communication interne aux juridictions sur l'existence des BAV.

À l'issue de cette réunion, la Chancellerie a indiqué les 12 TGI dans lesquels un BAV sera installé en 2011 (TGI de Bordeaux, Strasbourg, Dijon, Rennes, Versailles, Pointe-à-Pitre, Cayenne, Perpignan, Metz, Boulogne-sur-Mer, Amiens et Grenoble), portant ainsi à 38 le nombre de TGI dans lesquels un BAV sera installé, le but étant de toucher une cinquantaine de juridictions en 2012.

En 2010		
26 BAV	31 AAV impliquées	30 000 victimes accompagnées dans ce cadre

• Cartographie associative et structuration de l'intervention

Depuis 2008, la fédération INAVEM s'est dotée d'un plan d'actions en 3 phases concernant sa volonté d'aller vers une structuration différente du réseau. Si 2010 devait être consacrée à la 3e phase du plan, consistant à accompagner les projets de regroupements, force est de constater qu'un seul projet a pu aboutir, s'agissant d'une mutualisation d'associations opérée sur le territoire lyonnais entre les associations Le Mas (69, Lyon) et celle de Saint-Fons (69) qui ont fusionné dans le courant de l'année.

Au niveau national, il est à regretter que les travaux d'échanges initiés avec le Comité de pilotage national diligenté par le ministère de la Justice ne se soient pas activement poursuivis en 2010. En effet, seules 2 réunions de ce comité ont eu lieu cette année. Le 27 janvier 2010, le comité a pris acte de la nécessaire mise en conformité avec le droit européen des conventions passées avec le secteur associatif. Le sujet central a donc été l'explication de la circulaire du 1^{er} Ministre du 18 janvier 2010 aux participants lesquels ont convenu de décliner des méthodologies d'application par secteur d'activité.

Le 1^{er} avril 2010, le SADJAV a réuni deux sous comités qui ont travaillé sur deux documents « guides », faisant état de « critères de conventionnement » et du cahier des charges des « modalités d'habilitation » à destination des Cours d'appel.

Lors de ces échanges au national, des discussions ont eu lieu également sur la segmentation actuelle de l'aide aux victimes et l'indépendance des associations.

Il semblait important pour la fédération INAVEM de permettre à son réseau d'appréhender les nouvelles règles mises en place quant aux conventionnements et aux aides d'Etat.

FOCUS sur la circulaire du 1^{er} Ministre du 18 janvier 2010

- Les associations d'AV sont chargées d'une mission d'intérêt général, qui devra être définie par l'Etat (sorte de « cahier des charges ») =/ service public
- Les CPO vaudront « habilitation » pour l'association conventionnée (il y aura donc une révision périodique de la convention (sur 1, 2 ou 3 ans), ce qui diffère des situations actuelles.
- Ces nouvelles CPO ne s'appliqueront pas aux activités de mandats
- Les associations ne devront plus être financées à 100 % par des fonds publics, afin d'éviter à l'Etat de bénéficier d'une contre partie directe et d'échapper aux règles des marchés publics.
- Les AAV devront présenter un budget par actions : ceci pour permettre un contrôle du financeur, éviter une surcompensation et un remboursement par les Associations

C'est sur son groupe de travail interne « cartographie et schéma d'intervention » (composé des administrateurs Maryse Le Men Régnier, Nicole Tercq, Laurent Cabanes, Françoise Passuello, Armelle Denis-Roudeau et le coordonnateur Jérôme Bertin) que la fédération a pu s'appuyer. Le groupe s'est attaché lui-même à maîtriser ces règles et a proposé que des rencontres de terrain soient organisées en ce sens.

Précédemment à la tenue des réunions en région, une enquête interne sur l'état des conventionnements a été effectuée par courriel. Cette enquête a permis de constater le décalage d'avancée des discussions d'une cour d'appel à l'autre, et l'attente forte de directives nationales par le terrain. Un point a été fait à l'Assemblée Générale à Grenoble sur cette thématique.

Ainsi, sur proposition du groupe de travail, 11 réunions ont été organisées entre septembre et novembre 2010 sur le terrain, en direction de tous les adhérents.

- A CAEN, le 8 septembre 2010, pour les AAV des cours d'appel de Caen et Rouen
- A RENNES, le 16 septembre 2010 pour les AAV des cours d'appel de Rennes et Angers
- A LILLE, le 20 septembre 2010 pour les AAV des cours d'appel de Douai et Amiens
- A NANCY, le 22 septembre 2010 pour les AAV des cours d'appel de Colmar, Metz, Nancy et Reims
- A MONTPELLIER, le 5 octobre 2010 pour les AAV des cours d'appel de Montpellier, Toulouse et Nîmes
- A AIX EN PROVENCE, le 6 octobre 2010 pour les AAV des cours d'appel de Aix en Provence et Bastia
- A DIJON, le 21 octobre 2010 pour les AAV des cours d'appel de Dijon, Besançon et Bourges
- A POITIERS, le 10 novembre 2010 pour les AAV des cours d'appel de Poitiers et Limoges
- A BORDEAUX, le 17 novembre 2010 pour les AAV des cours d'appel de Bordeaux, Agen, et Pau
- A LYON, le 22 novembre 2010 pour les AAV des cours d'appel de Lyon, Chambéry, Grenoble et Riom
- A PARIS, le 23 novembre 2010 pour les AAV de Paris, Versailles et Orléans.

La souplesse étant de mise, il était possible pour une AAV de choisir de venir à une autre date de réunion que celle initialement fixée ; ainsi les AAV de la cour d'appel de Toulouse ont fait le choix pour partie de venir sur Bordeaux et non Montpellier.

Il convient de noter la forte participation des associations du réseau, puisque 78 % d'entre elles se sont rendues à ces réunions.

11 réunions locales
Plus de **78 % des AAV** rencontrées, soit 110 Associations présentes.
Plus de **173 participants** et plus de 40 heures d'échanges

Ces réunions ont été animées par Sabrina Bellucci, directrice de l'INAVEM et Jérôme Bertin, coordinateur animation du réseau.

Après une présentation rapide de la situation du réseau, les grandes lignes de la circulaire du 18 janvier 2010 sur les relations Etat-Associations étaient abordées.

Sans pouvoir résumer ici plus de 40 heures d'échange avec les présidents, directeurs et intervenants des associations, il est possible d'en dégager les grandes tendances en fonction des quatre thématiques abordées (état du réseau et partenariats, situation financière des associations, cartographie et mutualisation, pistes de travail et attentes).

Il ressort des débats que le réseau des AAV est inquiet et plutôt pessimiste sur son devenir. Conscientes de l'existence d'une concurrence accrue, d'une absence de protectionnisme textuel et de leur fragilité, les AAV souhaitent une solidarité plus forte, la recherche d'une cohérence effective et de valorisation de leur savoir faire. Les relations partenariales sont quant à elles qualifiées de difficiles voire tendues.

Sur la situation financière, il existe un constat partagé de baisse générale des finances publiques qui fait craindre des réductions de moyens, des suppressions d'actions, des licenciements, voire des redressements ou des fermetures. Les associations disent subir de plein fouet la crise économique, les contraintes budgétaires et la difficulté d'obtenir des financements privés (tant par les conventions de subventions que les mécénats). Néanmoins, les échanges ont permis de revenir sur les éléments à mettre en oeuvre pour répondre aux contrôles et évaluations effectués : comptabilité analytique, valorisation du bénévolat, budget par actions.

Le sujet de la cartographie et des schémas d'intervention a permis de faire le point sur les regroupements et sur les nouveaux conventionnements. Les nouvelles règles de conventionnement ne sont pas encore appliquées, les cours d'appel étant dans l'attente de directives. De même les AAV ont fait état d'un réel immobilisme sur les questions de regroupement, n'en percevant pas directement l'intérêt ou mettant en avant les freins et difficultés pratiques pour leur mise en oeuvre. En revanche, chacun a pu admettre le fait que ces sujets devaient être abordés et que des mutualisations étaient nécessaires pour résister à la concurrence et renforcer l'offre de services. Il a pu être rappelé que la méthodologie imposait de se poser la question du "pourquoi" avant le "comment", et que, si le CMI pouvait être un point d'appui pour les associations, il fallait aborder ces questions dans un esprit constructif et sans attendre une crise majeure.

Enfin, plusieurs pistes de travail et attentes du réseau ont pu être abordées. Le CMI, appliqué par tous, est perçu comme le socle permettant une certaine valorisation d'un savoir-faire associatif important. La fédération a fait part des axes de travail en cours pour résoudre les problèmes financiers, tels que la contribution additionnelle pour l'aide aux victimes financée par les auteurs d'infractions ou la création d'un fonds d'aide d'urgence abondé par l'INAVEM. L'INAVEM a entendu les attentes des adhérents en termes de protectionnisme, de lobbying plus fort ou de présence médiatique plus prégnante.

A l'issue de ces rencontres, le groupe de travail a proposé au conseil d'administration, qu'afin de garantir et valoriser le savoir-faire du réseau, une démarche d'évaluation de l'application du CMI soit engagée en 2011. Le conseil a approuvé cette démarche et a laissé au groupe le soin d'en définir les modalités pratiques et sa mise en oeuvre.

• Lutte contre les violences sexuelles dans le sport

En 2010, les associations ont encore été très en demande d'informations sur la collaboration avec les instances régionales et départementales sport et cohésion sociale, dans le cadre de la lutte contre les violences sexuelles dans le sport. Les associations d'Ile-de-France, avec l'INAVEM, ont participé aux groupes de sensibilisation contre les violences sexuelles dans le sport auprès des jeunes sportifs de l'INSEP (institut national du sport, de l'expertise et de la performance). D'autres associations ont réitéré des journées d'information auprès des jeunes sportifs, le plus souvent directement dans des lycées auprès de « sport-études », en se servant parfois d'une malette pédagogique mise à disposition par le ministère des sports.

L'INAVEM a accompagné la signature de conventions locales entre ses adhérents et le mouvement sportif (CDOS ou CROS) pour mettre en avant la lutte contre ces violences, leur prévention, et pour valoriser la prise en charge globale et gratuite des victimes.

- **Vers un nouveau logiciel pour rendre compte de l'activité des associations**

Comme tous les ans, l'INAVEM en partenariat avec son prestataire Michel Deudon, a fourni dès le début d'année 2010 une **mise à jour du logiciel INAVEM Stats**. Cette version est en adéquation avec les sollicitations du ministère de la justice et des libertés. En plus, dès que le ministère a fait paraître les questionnaires sur l'activité 2009 des associations adhérentes, l'INAVEM a mis à la disposition du réseau des tableaux croisés dynamiques ad hoc pour que, par une manipulation simple de mise à jour de la base de données, les statistiques pour la Chancellerie soient remplies. Pour ces deux échéances (nouvelle version et rendu statistiques), le prestataire de l'INAVEM a assuré une assistance téléphonique et par prise de contrôle à distance auprès d'une majorité des utilisateurs.

Décidé en septembre 2009 par le Conseil d'administration de l'INAVEM, un groupe de travail piloté par un administrateur le SIAVIC de Roubaix s'est mis en place. Il inclut, ADAVI44 Nantes au nom des associations de la région et Mediavip Evry au nom des associations d'Ile-de-France, en plus des services animation réseau, formation et communication de l'INAVEM. L'objectif de ce groupe est de produire un cahier des charges pertinent sur la totalité des missions exercées par les associations adhérentes sous l'égide de l'INAVEM, afin de faire un appel à prestataires pour concevoir un nouveau produit logiciel via une interface Internet pour gérer les activités des associations et rendre des évaluations statistiques nationales et locales. **Les cinq missions retenues sont : l'aide aux victimes, la médiation pénale, l'administration ad hoc, l'enquête de personnalité victime et enfin l'aide ponctuelle et l'orientation aux personnes non victimes d'infractions.** Il sera toujours possible pour les associations qui souhaitent développer une activité spécifique de solliciter le prestataire choisi pour faire deviser son besoin.

Parallèlement, le SADJAV a mis en place dès 2009 **un groupe de travail sur les statistiques des associations** auquel l'INAVEM a été convié, comme les associations des champs socio-judiciaire, de la médiation familiale et des points rencontre, ainsi que la DACG pour le formulaire statistique renseigné par les délégués du procureur de la République, la direction de l'informatique et les services de l'enquête et de la statistique. Les objectifs étaient (1) de rendre cohérents les questionnaires remplis par les associations et ceux par les personnes physiques pour des mêmes mandats, (2) de réfléchir sur les objectifs stratégiques et les attentes de chacun par rapport à ces statistiques pour identifier éventuellement par la suite un socle commun de base « fédéré » d'objectifs et d'indicateurs ; (3) de faire évoluer les modes de collecte.

Il est question également de la faisabilité d'une enquête semestrielle électronique sur une dizaine ou quinzaine d'indicateurs très simples. Ceci pourrait être mis en place notamment grâce à l'intégration des associations conventionnées par le ministère dans le Système de Référence Justice (SRJ). Pour les questionnaires annuels pour l'activité 2011, tout au long de l'année, plusieurs rencontres ont permis aux participants de retravailler les questions et les items, et des compromis ont été trouvés. La validation des questionnaires 2011 a permis de solliciter le développeur d'INAVEM Stats afin de faire bénéficier les associations utilisatrices des nouvelles grilles de questionnements dès le début de l'année 2011.

FOCUS : Extrait du cahier des charges finalisé en 2010 pour un nouvel outil de gestion et de suivi des activités des associations

L'INAVEM souhaite proposer à ses adhérents, associations indépendantes, un produit informatique accessible sur Internet qui les aide au quotidien :

- pour enregistrer les personnes reçues et aidées par l'association,
- pour gérer leur activité concernant leur public,
- pour suivre au long cours des actions mises en place pour ces personnes,
- pour rendre compte de leur travail auprès de bailleurs de fonds,
- pour évaluer leur activité au regard d'objectifs quantitatifs, qualitatifs afin d'avoir des éléments objectifs qui seront une aide à la décision dans la gestion de leurs ressources humaines, en termes de prévention, en termes d'actions partenariales.

Environnement informatique

Le produit proposé doit fonctionner sur une interface Internet, accessible de n'importe quel ordinateur (PC ou Mac), et se baser sur des applications Microsoft ou Open source. Il devra y avoir un serveur externe centralisateur. Nous appelons la vigilance sur la lourdeur des pages formulaires, pour qu'il n'y ait pas de problème en temps d'affichage ou de rechargement des pages.

Droits d'accès et sécurité

Concernant la sécurité des accès : il faut un système très sécurisé d'accès à la base de données...
En termes de droits d'administration :

- il y aura au niveau national des droits de consultation exhaustifs des données anonymisées de toutes les associations + des statistiques au niveau national, et un droit de modification de la programmation sur des modifications mineures du logiciel par un personnel interne.
- Au niveau de chaque association : il faut des droits pour consulter, et des droits pour créer/enrichir un formulaire (système pour savoir qui a fait la modification, la date et l'archivage de la modification).
- Pour les intervenants associatifs, il peut y avoir un code selon les missions de chacun (juriste, accueillant, psycho, travailleur social, médiateur, enquêteur de personnalité, administrateur ad hoc... sachant qu'une même personne peut avoir plusieurs missions à la fois) – et un accès sécurisé individuel aux observations personnelles liées aux contacts et entretiens. En revanche le bloc note, tâches à effectuer et échéances ne sera pas réservé à un seul individu.

Statistiques sur les éléments enregistrés dans la base de données

Tous les croisements de données doivent être possibles, sur tableur ou autre système ergonomique. Néanmoins, certaines statistiques devront être préformatées pour répondre aux demandes des financeurs (comme celles de la Chancellerie).

OUTILS

1- Conférence des présidents

Compte tenu du succès de la première édition en décembre 2009, l'INAVEM a souhaité renouveler la réunion des représentants élus des adhérents. En effet, alors que comme tout le monde associatif, le réseau INAVEM vit des difficultés prégnantes de financement, il était d'autant plus important de se rencontrer et d'échanger avec les membres élus, investis au local dans les associations adhérentes.

Outre les sujets qui ont fait l'actualité, objet d'une note remise aux présidents, une grande part de cette journée a été consacrée aux interventions associatives sur le territoire, au travers d'un retour sur le tour de France effectué par l'INAVEM des associations de son réseau et via des regards d'adhérents qui ont mis en œuvre des restructurations (AAV Loiret / AAV LE Mas Info victimes / AAV Grand Nancy).

Pour continuer à donner des outils aux associations, le directeur de l'Adéma (association pour le développement du management associatif) est venu parler des principes du management associatif et des défis à relever, en présentant notamment la formation mise en place par l'INAVEM avec leur collaboration et qui débutera dès 2011 (cf. les pages Formation projet 2011).

2- Enquêtes réseau

Dans sa mission de valorisation des actions, mais aussi de gestion de problématiques et des difficultés rencontrées par les adhérents, l'INAVEM utilise régulièrement cet outil qui permet aux services de la fédération de procéder à un recensement des données ou des situations de ses adhérents.

Il est à noter que pour 2010, la plupart des enquêtes ont été destinées à connaître la situation des associations, en temps réel, pour préparer des interventions ou réagir sur une thématique particulière.

Enquête convention pluriannuelle d'objectifs

Afin de préparer au mieux les échanges avec le comité national mis en place par le SADJAV, l'INAVEM a souhaité connaître la situation des AAV quant à la signature des **Conventions d'objectifs** avec le Ministère de la Justice et des Libertés, et avoir un éclairage notamment sur :

- La signature envisagée ou non de telles CPO sur le terrain
- Les difficultés rencontrées avec ces conventions
- Les exigences et "contraintes" imposées par le service administratif régional

Compte tenu des contraintes de temps, cette enquête a été adressée au réseau par mail et par téléphone.

Plus de 50% des adhérents ont pu répondre à cette enquête.

La fédération a pu constater que la plupart des AAV était en attente de directives plus précises de la part de leur cour et qu'aucune convention « nouvelle génération » n'était signée.

Enquête sur la situation financière des associations

Avant l'Assemblée Générale de 2010, cette enquête a été réalisée sur la base de l'exploration des rapports financiers de 2009 adressés par 65 associations seulement. Ce travail a confirmé nos craintes quant aux situations financières des adhérents, et a permis de recenser que 45 % des 65 AAV avaient terminé l'année 2009 avec un déficit.

Le manque de financement pour ces AAV s'élevait à 569 000 euros.

Enquête Service d'aide aux victimes dans l'urgence SAVU

Poursuivant son travail d'analyse, de recensement et de valorisation des dispositifs innovants, la fédération a également procédé à l'évaluation de la situation des SAVU durant l'été 2010. Les 8 associations porteuses de ce dispositif ont été directement affectées par la baisse brutale du financement de l'Acisé (souhaitant plafonner son financement à 35 % des budgets). Le recensement opéré a permis de constater que ces dispositifs reposaient sur un financement de l'Acisé à hauteur de 32 à 58 %.

La décision de ce financeur à 6 mois d'exercice avait de fait des conséquences quant aux moyens affectés au SAVU (en cumulé plus de 58 intervenants du réseau sont dédiés à ces dispositifs). Les éléments recueillis ont servi de base aux discussions engagées au niveau national et au niveau local.

Enquête auprès des associations qui ne disposent pas de psychologues salariés.

Un questionnaire leur a été adressé en 2009 et a été analysé en 2010. 18 associations sur 35 sollicitées ont répondu (51 %) et 12 questionnaires étaient exploitables. Les résultats principaux sont les suivants : en l'absence de psychologue au sein même de l'association, les associations ont mis en place des relais ou des partenariats. Cependant, 6 de ces associations ne peuvent apporter une réponse à une demande de débriefing.

3 ont déclaré que le fait de ne pas avoir de psychologue était un choix associatif en raison d'une « faible demande » et 7 pour des raisons financières.

3 demandent une aide de l'INAVEM pour obtenir un financement.

Ce recensement va pouvoir être utilisé dans le cadre de la démarche d'évaluation du Cadre minimum d'intervention (CMI).

Enquête sur la prise en charge sociale des victimes

Outre les volets psychologique et juridique, l'accompagnement global des victimes d'infractions suppose la mise en place d'un accompagnement social. C'est pourquoi, fin 2009, **une enquête sur la prise en charge sociale des associations et les travailleurs sociaux**, a été adressée au réseau. Les résultats de cette enquête ont été analysés et présentés début 2010.

L'enquête se découpait en deux parties :

- La première avait trait aux « généralités » concernant l'accompagnement social des associations, les relations avec les intervenants sociaux de secteur ...
- La seconde partie s'adressait plus particulièrement aux associations du réseau qui disposent de travailleurs sociaux ou d'intervenants sociaux.

Le taux de réponse des AAV (après une relance) est plutôt satisfaisant (54 % de réponses).

Accompagnement social des victimes

Si 60 % des associations pratiquent un accompagnement social, seulement 17 % disposent de travailleurs sociaux au sein de leurs équipes

70 % des demandes portent sur des demandes de logement, 45 % sur des aides financières, 31 % sur des questions de surendettement...

Cette enquête a permis également de vérifier la situation des relations des AAV avec les autres intervenants et la présence sur le terrain, notamment dans les commissariats et gendarmeries. 50 % des AAV ont une permanence en commissariat ou gendarmerie (106 commissariats et 59 gendarmeries), et 43 % estiment que leurs permanences sont complémentaires avec celle de l'intervenant social (ISCG). Par ailleurs, les intervenants des AAV estiment que les relations avec ces ISCG sont satisfaisantes.

Avec les psychologues du ministère de l'intérieur là aussi le réseau souligne que les relations sont satisfaisantes, même si un constat est fait quant aux faibles orientations effectuées par ces derniers vers les AAV.

Enfin, il est à noter que 14 AAV du réseau disposent d'ISCG, au nombre de 33 fin 2009.

Cette évolution est intéressante puisque 64 % d'entre eux ont été embauchés après la diffusion de la circulaire ministérielle de décembre 2006. Il faut préciser que 57 % des ISCG des associations ne sont pas exclusivement rattachés à un commissariat ou une gendarmerie, mais assurent également d'autres permanences. Il convient de souligner que ces ISCG sont bien identifiés et intégrés aux équipes et ne rencontrent aucune difficulté avec le responsable de leur unité de rattachement.

33 Intervenants Sociaux en Commissariat ou Gendarmerie au sein du réseau INAVEM, dont :

- 18 assistants de service social H/F
- 8 éducateurs spécialisés H/F
- 2 travailleurs sociaux H/F
- 1 conseillère économique et familiale
- 4 juristes H/F

3- Délocalisation à la demande des formations

Des programmes de formation peuvent être mis en place à la demande des associations au niveau local. Cette année, neuf sessions délocalisées ont été réalisées :

- « Actualités du droit des victimes » à **Bourg en Bresse**,
- « L'accompagnement au procès » à **Valence**,
- « Formation des familles de proximité » à **Bourgoin-Jallieu** afin d'accompagner les personnes entrant ou présentes dans ce dispositif particulier d'accompagnement des femmes et des familles victimes de violences conjugales,
- « Echanges sur les pratiques de médiation pénale » et une journée sur l'« Indemnisation des victimes d'infractions » pour une journée **de formation départementale à Saint Etienne**,
- « Médiation pénale famille » à **Besançon** pour une **formation régionale**,
- « Techniques d'écoute et d'entretien » pour l'association d'aide aux victimes de **Thionville**,
- « Echanges sur les pratiques d'aide aux victimes » pour l'**association Vict'aid à Bordeaux**.

4- Outils d'information et de communication pour les adhérents

Le site Internet de l'INAVEM a été conçu dès le départ pour faire la part belle aux informations du réseau, sur le réseau et pour le réseau, en spécifiant notamment un **Espace Adhérents** dès la page d'accueil où les associations sont invitées à se connecter avec leur identifiant et mot de passe. La partie dédiée aux associations INAVEM du site Internet a commencé à être utilisée véritablement en 2009 et en 2010 les associations sont de plus en plus nombreuses à interroger cet espace, mais ce n'est pas encore un réflexe. De manière ponctuelle, elles sollicitent de nouveau leurs identifiant et mot de passe, demandent des informations ou la publication d'une offre d'emploi, s'enquière du fonctionnement de leur « fiche association ». L'agenda permet via l'extranet de faire connaître des réunions au niveau régional, les AG des associations, des participations à des événements locaux... En général, l'INAVEM prend l'initiative d'indiquer ces événements sur le site.

FOCUS plan de l'espace adhérent :

• Sources d'information

- Textes officiels et rapports
 - Lois
 - Décrets
 - Circulaires
 - Rapports
 - Textes internationaux
- Orientations INAVEM
 - Orientations 2007-2008
- Décisions du CA INAVEM
 - CA de 2008
 - CA de 2009
 - CA de 2010
- Conventions nationales
- Saisines INAVEM Réseau
- Lettres aux Asso
- Cahiers techniques
- Notes d'information
- Groupes de travail int/ext
- Journée de regroupement
- Textes d'intervention
- Supports de communication
- INAVEM en chiffres

• Entrée thématique

- Gouvernance associative
- Gestion associative
- Accueil et écoute
- Information juridique
- Soutien psychologique

- Accompagnement social
- Modalités de prise en charge des victimes
- Prise en charge des publics particuliers
 - Français à l'étranger
 - Femmes/violences au sein du couple
 - Mineurs
 - Personnes âgées
 - Victimes d'accidents de la route
 - Victimes en milieu sportif

• Annuaire des AAV

• Acteurs de l'INAVEM

- L'équipe salariée - les services
- Les administrateurs
- Membres du Conseil Scientifique

• Expériences innovantes

- Expériences Partenaires
- Expériences Auteurs infracteurs

• Dernières mises à jour

• INAVEM Stats

- Environnement informatique INAVEM Stats
- Statistiques Aide aux Victimes

• Forum des adhérents

• Agenda INAVEM ET RESEAU

• Formulaire de contacts

- Soumettre un article ou un événement à l'agenda

• FAQ AAV

- FAQ juridique
- Poser une question par email

La newsletter pour les adhérents paraît automatiquement tous les 15 jours directement sur l'adresse courriel de l'association. Elle fait mention des 3 dernières actualités, des dernières mises à jour ainsi que des 6 prochaines formations, et les événements à l'agenda de l'INAVEM, du réseau et les colloques. Ce mode de communication qui va vers les associations permet aux adhérents d'avoir des informations succinctes et d'aller sur le site pour y trouver la totalité des articles.

Mailing aux élus des associations adhérentes : depuis la mise en place de la conférence des présidents, l'INAVEM a décidé de plus communiquer directement avec les représentants élus des associations, de manière complémentaire aux informations et communications diffusées aux salariés des structures.

Dans cette même optique de proximité avec ses adhérents et de pro activité, la fédération écrit désormais aux présidents nouvellement élus, quand elle en est informée, par un courrier de bienvenue et de mise à disposition des services de la fédération. Ce fut le cas en 2010 notamment pour les présidents des associations de Chaumont, de Vesoul et de Strasbourg.

INAVEM et Facebook

Une expérimentation d'une page Facebook Aide aux victimes a été menée au second semestre 2010 avec l'implication très forte de l'écouter référent o8VICTIMES. Des membres du réseau INAVEM ont rejoint le groupe d'amis INAVEM : il s'agit pour l'essentiel de juristes, psychologues et travailleurs sociaux des AAV. Ils interviennent parfois, soit en publiant sur le mur soit en signalant en messages privés des infos qui leur semblent intéressantes ; ils citent certaines de nos publications vers leur propre mur. Des responsables information d'AAV sont également présents mais généralement plus discrets dans leur participation.

Cette initiative de l'INAVEM a fait des émules dans le réseau, et un certain nombre d'associations ont créé leur propre page. Exemple de Rouen qui nous informe : « L'Avipp a ouvert une page facebook pour communiquer directement vers le public... Une publicité est passée sur l'agglomération de Rouen : résultat 350 clics et 76 "aime"nt et un trafic téléphone en forte augmentation. »

Facebook est une application pro-active au service de la communication du réseau

En effet, cette application permet, en plus de la publication sur le mur, **d'annoncer des événements et de lancer des invitations pour les faire connaître**. Cette application a été utilisée pour participer à la promotion de manifestations organisées par l'INAVEM (assises) ou des AAV (journée sur les violences faites aux femmes, anniversaire de Remaid, journée de soutien à l'AVMP32...). Les invitations sont envoyées aux « amis Facebook » se trouvant à proximité du lieu de l'événement mais aussi plus largement par des emails publics aux acteurs locaux, en fonction du thème abordé : associations, politiques, établissement de soin, avocats...

Cette application a également été utilisée pour signaler une émission « La Voix est libre », montée autour de l'AVEMA (reportage sur le procès d'un père violent suivi d'un entretien avec Jean Pascal Thomasset). L'ensemble des amis Facebook a été invité à visionner cette émission par un lien vers le site de France 3 Rhône Alpes.

PRISE EN CHARGE INDIVIDUELLE

1- Le 08VICTIMES

L'INAVEM assure une prise en charge individuelle des victimes depuis bientôt 10 ans grâce à la création de la Plate-forme Téléphonique d'Aide aux Victimes en octobre 2001. Ce service, ouvert tous les jours de l'année, de 9 heures à 21 heures, réceptionne les appels du 08VICTIMES, le numéro national initié par les pouvoirs publics et confié à l'INAVEM pour les victimes d'infractions pénales. En dehors des horaires d'ouverture, une messagerie interactive permet de laisser ses coordonnées afin de ne pas avoir à réitérer son appel. Une équipe d'écouterants professionnels se charge d'assurer une écoute des victimes, un soutien et une information, et une mise en relation avec l'association localement compétente.

Cette mise en relation peut se faire par :

- 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'écouterant 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.

En plus de son rôle de passerelle vers les associations, le 08VICTIMES offre aux victimes un service complémentaire de ceux proposés dans les associations ; d'une part grâce à ses horaires d'ouvertures plus larges, permettant ainsi un relais possible lorsque les associations sont fermées, et d'autre part grâce à la spécificité de son intervention et de l'outil téléphonique : il s'agit d'un accès facilité à un service, le téléphone faisant partie de la vie courante, un service que l'on peut solliciter de n'importe où et obtenir une réponse immédiate sans avoir à se déplacer. L'écoute peut être anonyme, permettant ainsi aux victimes de verbaliser leurs problématiques sans affronter le regard. Cet anonymat, induit de fait par le téléphone, peut permettre de libérer la parole plus facilement pour ensuite poursuivre en face à face. L'écoute se doit d'être confidentielle, bienveillante, dénuée de tout jugement, et participe à rompre les sentiments d'insécurité et d'isolement des victimes.

En 2010 :

18 717 appels dont 1 796 sur la messagerie interactive
+ 16,3 % d'augmentation (première fois depuis 3 ans)

Hausse de la durée moyenne des entretiens

STATISTIQUES	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Total sollicitations	14 000	15 023	19 247	36 601	20 423	20 996	18 380	16 094	18 717
Pourcentage d'augmentation/n-1		+ 7,3 %	+ 28,2 %	+ 90%	- 44 %	+ 2,8 %	-12,4 %	-12,4 %	+16,3 %
Pourcentage d'augmentation/n-2			+ 37,5 %	+ 143 %	+ 6%	-42,6 %	-10 %	-23,3 %	+ 1,8%
Moyenne /mois	1 167	1 252	1 605	3 051	1 702	1 750	1 532	1 341	1 560
Taux de réponse	85,2 %	80,2 %	76,7 %	68,4 %	89,4 %	93,2 %	97,1 %	91,3 %	82,2 %
Durée moyenne de conversation (en mn)		5,38	5,18	5,08	5,42	6,24	5,75	6,59	7,43

Cette augmentation du nombre d'appels est directement liée à la communication effectuée en 2010 sur le o8VICTIMES :

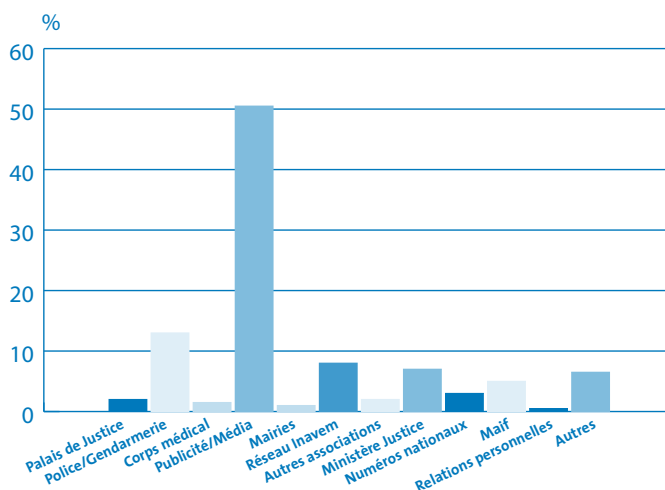
Tout d'abord, le ministère de la Justice, a lancé en novembre **une nouvelle campagne de communication** en éditant de nouveaux supports. Le ministère a assuré la diffusion de supports auprès de partenaires institutionnels, publics, et de lieux de Justice. L'INAVEM a diffusé les supports auprès de l'ensemble des associations d'aide aux victimes et des partenaires du o8VICTIMES.

L'impact de cette campagne a été immédiat puisque le nombre d'appels reçus au o8VICTIMES a doublé au cours du mois de décembre 2010.

Parallèlement, l'INAVEM a pris l'initiative d'intégrer des nouveaux modes de communication que sont les réseaux sociaux via la création d'une page o8VICTIMES INAVEM sur Facebook et sur Twitter. L'objectif étant de faire connaître le plus largement possible l'existence du o8VICTIMES et du réseau des associations d'aide aux victimes. Cette page est ouverte à tous. Les informations publiées sont du domaine public, ce sont des informations sur l'INAVEM ou les associations d'aide aux victimes en lien avec le site Internet de l'INAVEM, des informations liées à l'activité du réseau (articles de presse, textes de lois, écrits sur la victimologie, annonces de programmes TV ou radio...), et plus ponctuellement des informations concernant des partenaires.

Enfin, un partenariat artistique a vu le jour en novembre 2010. L'INAVEM a été contacté par Emy, une jeune chanteuse victime d'une agression 1 an auparavant, et qui a souhaité promouvoir le o8VICTIMES au travers d'un single, Dors, et de son clip.

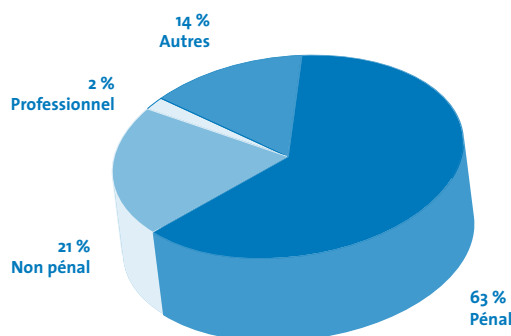
Modes de connaissance du numéro



Ce graphique confirme l'importance de renforcer la communication à travers la publicité et les médias qui représentent le mode de connaissance du numéro le plus courant.

Quels sont les appels reçus au o8VICTIMES ?

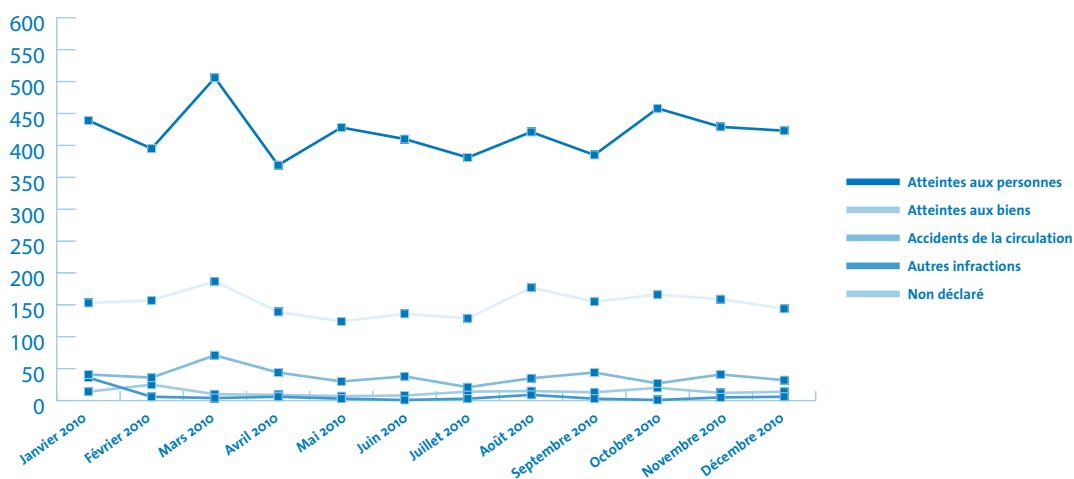
Répartition des Appels



La grande majorité des appels sont liés à une infraction pénale, soit 63 %.

21 % des appels ne concernent pas des victimes d'infractions pénales : parmi ces appels, 64 % concernent des procédures civiles, 10 % concernent des auteurs.

Répartition des infractions



Les atteintes aux personnes sont en augmentation comparativement à l'année précédente.

La principale raison est une forte augmentation des appels concernant des violences conjugales en 2010. Sans différenciation de sexe, les appels concernant des violences conjugales ont augmenté de 39,8 % entre 2009 et 2010.

Bien que le o8VICTIMES n'ait pas bénéficié d'une communication spécifique en cette année de lutte contre les violences faites aux femmes, contrairement à d'autres dispositifs téléphoniques, nous pouvons néanmoins noter une augmentation significative des appels liés à ces situations.

Les violences faites aux femmes sur le 08VICTIMES en 2010

66,3 % des appels de victimes concernent des femmes, contre 62 % sur la totalité de l'année 2009.

Parmi elles, 71 % sont victimes d'une atteinte à la personne (68 % en 2009).

Les meurtres, viols et autres agressions sexuelles, ainsi que les coups et blessures volontaires représentent 70,3 % de ces atteintes (62 % en 2009).

63,4 % des coups et blessures volontaires sont des violences conjugales (56 % en 2009).

Les appels concernant des femmes victimes de violences conjugales ont augmenté de 39 % en 2010.

Qui appelle le 08VICTIMES ?

63 % sont des victimes d'infractions :

Les victimes nous contactent elles-mêmes dans 71 % des cas.

Les 29 % de tiers sont répartis de la manière suivante :

- 70 % famille ou représentant légal
- 13,5 % professionnels
- 14 % entourage amical
- 2,5 % autres

66 % des victimes sont des femmes.

19 % sont mineurs et 25 % ont plus de 60 ans.

Dans 65,5 % des cas, l'infraction a une antériorité de 1 à 3 mois.

Pour 18 %, elle date de plus d'1 an. Et pour 8 % des appels, l'infraction date de moins d'1 mois.

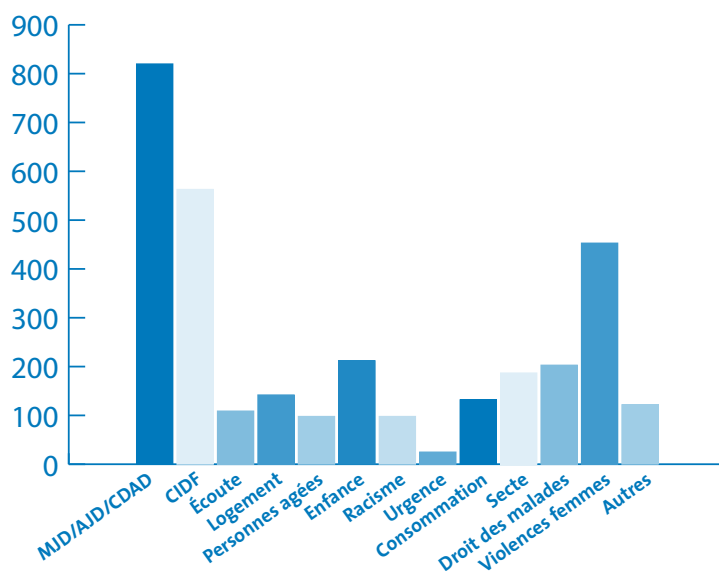
Quelles sont les réponses apportées ?

95,7 % des appels de victimes ont donné lieu à une mise en relation avec une association d'aide aux victimes.

Dép.	Orientat° AAV	Saisine AAV	Dép.	Orientat° AAV	Saisine AAV	Dép.	Orientat° AAV	Saisine AAV	Dép.	Orientat° AAV	Saisine AAV	Dép.	Orientat° AAV	Saisine AAV
01	36	1	22	37	1	43	11	1	64	54	2	85	42	2
02	33	5	23	14	3	44	122	13	65	23	2	86	24	2
03	37	4	24	43	5	45	48	5	66	52	2	87	35	1
04	18		25	47	5	46	20		67	66	3	88	34	2
05	15	1	26	75	4	47	43	1	68	44	4	89	59	1
06	148	4	27	47	2	48	5		69	159	14	90	16	
07	30	3	28	29	3	49	51	5	70	12	1	91	113	7
08	29		29	77	1	50	38	1	71	61	3	92	203	17
09	17	2	30	63	7	51	42	3	72	33		93	220	17
10	39	3	31	202	10	52	22		73	42	2	94	201	13
11	40	2	32	35		53	23	4	74	80	1	95	139	11
12	26	2	33	170	13	54	18	2	75	482	27			
13	255	20	34	179	6	55	13		76	90	6	971		
14	43	2	35	113	6	56	91	5	77	137	8	972	27	4
15	13		36	27		57	80	9	78	180	11	973		
16	53	3	37	80	4	58	18	2	79	38	1	974	10	
17			38	92	3	59	212	10	80	52		976		
18	32	3	39	38	1	60	65	3	81	31	1	980	1	
19	20	1	40	37		61	23		82	25		987		
20	44		41	26		62	93	8	83	204	19			
21	58	4	42	85	5	63	63	5	84	90	3	99	16	

L'orientation vers les partenaires du o8VICTIMES :

En complément d'une orientation vers une association d'aide aux victimes ou lorsque la demande de l'appelant n'entre pas dans le champ de compétence des associations, une orientation vers un partenaire du o8VICTIMES peut être proposée.



Le o8VICTIMES dispose de plus de 500 orientations possibles.

Deviens partenaire du o8VICTIMES, toute structure ayant signé la charte d'engagement qui détermine un certain nombre de conditions, notamment la gratuité et la confidentialité des services proposés. Cette charte est le garant du sérieux et de la déontologie des structures partenaires.

Est également partenaire toute structure publique permettant de répondre au plus juste aux demandes des appelants.

Cette importante base de données peut également être utile aux professionnels en recherche d'informations ou d'orientations possibles.

Le travail partenarial est, pour l'INAVEM et la plate-forme téléphonique, extrêmement important, d'une part pour que chaque appelant puisse obtenir une réponse appropriée à sa situation, et d'autre part en termes de richesse de rencontres et d'échanges.

C'est pourquoi, l'INAVEM participe aux rencontres de la téléphonie sanitaire et sociale initiées par HABEO, qui ont pour objectif de mieux connaître les différents acteurs de téléphonie sociale et en santé, de mettre en commun nos expériences et d'échanger sur nos pratiques.

Le traitement des courriers

• Chiffres :

En 2010, la plate-forme téléphonique a répondu aux demandes de 615 personnes ayant contacté l'INAVEM par écrit : 324 par un message sur le site Internet de l'INAVEM, 250 par courrier électronique, 32 par courrier postal, 2 à la fois par courrier et mail, 4 par la messagerie interne du Compte Facebook INAVEM, 3 suite une saisine du MAEE (proches de personnes disparues à l'étranger et dont on ne disposait que d'une adresse mail). Certaines situations ayant donné lieu à plusieurs envois, **c'est en tout 727 sollicitations reçues à l'INAVEM qui ont été traitées : 330 mails, 354 messages site, 34 courriers papier, 6 messages Facebook, 3 MAEE.**

• Nature de la demande :

Sur ces 615 demandes, 460 étaient émises par des victimes ou des proches de victimes d'infraction pénale, 68 étaient liées à une procédure civile et 87 portaient sur des questions non directement liées à une procédure judiciaire en cours ou étaient trop succinctes pour en identifier la nature.

• Orientations

Sur ces 615 situations :

- > 184 ont donné lieu à une orientation vers une AAV
- > 276 à une orientation vers le site de l'INAVEM ou le o8VICTIMES pour connaître les coordonnées de l'AAV la plus proche (adresse de la victime inconnue)
- > 172 à une orientation vers une ou des structure(s) partenaires du o8VICTIMES (hors réseau INAVEM)
- > 28 à une autre orientation
- > 14 n'ont pas donné lieu à orientation.

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

• Support des réponses :

Les réponses aux sollicitations ont donné lieu, au total, à 611 mails, 33 courriers papier, 5 appels téléphoniques, 4 réponses via la messagerie interne Facebook. Plusieurs réponses ont pu être adressées à une même personne, ce qui explique le chiffre total de 653.

PRISE EN CHARGE COLLECTIVE DES VICTIMES

Dans le cadre d'un événement collectif, qu'il s'agisse d'un accident, d'une catastrophe naturelle ou de l'implication de plusieurs victimes, le o8VICTIMES peut être soit diffusé, soit mis à disposition pour prendre contact avec un grand nombre de victimes concernées. Dans ce deuxième cas, les écoutants de la plate-forme téléphonique ont une démarche pro-active en direction des victimes par le biais d'appels sortants, afin de recenser les besoins, transmettre les informations officielles, et proposer les services des associations d'aide aux victimes.

Durant l'année 2010, la plate-forme téléphonique a été mobilisée pour :

Le séisme à Haïti	L'escroquerie des prothèses mammaires
La tempête Xynthia	Les inondations au Pakistan/Inde
Le séisme au Chili	La prise d'otages au Nigéria
L'accident de car au Maroc	L'accident de car en Turquie
L'accident de car en Italie	L'accident d'hélicoptère en Antarctique
La tempête au Guatemala	L'incendie du foyer à Dijon
Les inondations dans le Var	Le Mediator

L'INAVEM est régulièrement mobilisé dans le cadre d'un événement collectif, qu'il s'agisse d'un événement à caractère accidentel, ou d'une catastrophe naturelle impliquant de nombreuses victimes françaises ou résidents français, au titre de la solidarité nationale. Cette mobilisation impacte l'ensemble des salariés de la fédération, et plus particulièrement le service animation-réseau et la plate-forme téléphonique d'aide aux victimes.

Dans un souci de meilleure coordination des services, un **guide méthodologique de gestion interne des événements collectifs a été élaboré par l'équipe de la fédération en 2010**. De l'annonce de la survenance de l'événement au suivi au long terme, en passant par la gestion de l'événement par les différents services et la nécessaire transversalité, ainsi que la mobilisation du réseau, ce guide offre une méthodologie commune et la mise à disposition d'outils pratiques, aussi bien pour les salariés présents que pour les nouveaux arrivants.

L'action de l'INAVEM envers les victimes d'accidents collectifs se manifeste dans la durée, et plus particulièrement à deux moments-clés : d'une part lors de la survenance de l'événement, et d'autre part au moment du procès.

1- Actions dans le cadre des événements collectifs

En 2010, l'intervention de la Fédération a été prédominante pour les accidents collectifs survenus à l'étranger, ceux survenus en France ayant en effet donné lieu principalement à une intervention de terrain, par l'AAV territorialement compétente, dans la mesure où les victimes étaient pour la plupart centralisées dans une même région.

Ainsi, pour trois accidents en France, l'INAVEM a été amené à apporter un soutien d'ordre technique à son AAV plus largement impliquée dans la prise en charge des victimes :

1- **l'accident de car du col de Puymorens (66)**, survenu le 20 juin 2010, suite auquel deux passagers sont décédés, les autres ayant été blessés, pour certains très grièvement : saisi par le ministère de la Justice et des Libertés, l'INAVEM a ensuite mobilisé son AAV locale de Carcassonne (AASPS), la majorité des victimes et des proches des victimes décédées étant domiciliés dans cette ville. Un contact a été établi pour chacune d'elles par l'AAV, avec une proposition de soutien psychologique et d'information juridique. En parallèle et en lien avec la Chancellerie, la Fédération a identifié l'assureur du car accidenté, afin de faciliter et d'accélérer les propositions d'indemnisation pour les victimes.

2- **l'accident entre un TER et un camion dans le Gers (32)**, survenu le 27 septembre 2010, suite auquel huit passagers ont été blessés (dont deux gravement) : l'AAV du Gers (AVMP 32) a immédiatement été réquisitionnée par son parquet pour apporter aide et soutien aux victimes. Toutes les victimes ont d'emblée eu un contact téléphonique avec l'AVMP 32, qui leur a indiqué qu'elles allaient être contactées par leur AAV locale. L'AVMP 32 a alors sollicité l'INAVEM pour coordonner l'action des différentes AAV appelées à intervenir : outre l'AVMP 32, trois autres AAV ont été mobilisées pour assurer la prise en charge des victimes blessées (SAVIM Toulouse 31, Prévenir et Réparer Saint-Nazaire 44 et Montjoye Nice 06). L'INAVEM s'est également rapproché de la SNCF pour évoquer les modalités d'indemnisation des victimes et les démarches qu'elles avaient à effectuer. L'AVMP 32 a assuré un suivi au long terme de plusieurs des victimes.

3- **l'incendie de Dijon** survenu le 14 novembre 2010, suite auquel sept personnes sont décédées, onze ont été gravement blessées et beaucoup d'autres ont été sinistrées. L'association dijonnaise ADAVIP 21 a immédiatement été réquisitionnée par son procureur de la République sur le fondement de l'article 41, alinéa 7 du CPP : elle a tout d'abord rencontré l'ensemble des victimes dans leurs lieux de logement pour leur donner une information d'ordre général, en lien avec les services sociaux également mobilisés auprès des victimes ; par la suite, l'AAV a été associée à un groupe de travail ayant vocation à informer les victimes sur leurs droits et à organiser au mieux leur indemnisation, en lien étroit avec le FGTI. L'INAVEM a assuré un soutien technique auprès de son AAV locale dans le cadre de cette prise en charge et du suivi des victimes, en particulier eu égard à son expertise en matière de comités de suivis.

C'est surtout à la suite d'événements collectifs survenus à l'étranger en 2010 que l'INAVEM a joué un rôle important en terme de coordination de l'intervention associative : les 6 dossiers ont concerné les événements suivants :

- séisme en Haïti du 12/01/2010,
- accident de car en Italie du 16/02/2010,
- accident de car au Maroc du 11/03/2010,
- accident d'avion en Espagne du 12/10/2010,
- accident de car en Turquie du 28/10/2010,
- accident d'avion en Terre Adélie du 28/10/2010.

- Suite au **séisme survenu en Haïti le 12 janvier 2010**, l'INAVEM s'est mis à disposition du MAEE le jour-même : bien qu'aucune infraction pénale – qui constitue le cœur de l'intervention des AAV du réseau INAVEM – ne puisse être relevée dans cette situation, l'intervention associative se fonde ici sur la solidarité nationale, une communauté française importante se trouvant au demeurant en Haïti. Une cellule de crise a ainsi été mise en place au Centre de crise du MAEE, avec communication du o8Victimes aux appelants rapatriés en France et souhaitant bénéficier d'une aide par une AAV de proximité et d'un accompagnement dans leurs démarches.

Pour les 34 ressortissants français décédés lors du séisme, 9 AAV locales ont ainsi été mobilisées pour proposer une offre de prise en charge aux familles des victimes. De plus, l'AAV locale des Hauts-de-Seine est intervenue pour la famille d'un couple décédé où les victimes directes n'étaient pas de nationalité française, mais leurs ayants droits résidaient en France.

Par ailleurs, 43 appels ont été reçus au o8Victimes en rapport avec cette catastrophe naturelle, lesquels ont donné lieu à la saisine de 17 AAV : les appels émanaient soit de Français rapatriés d'Haïti, soit de membres de leurs familles, soit de personnes domiciliées en France mais ayant de la famille en Haïti, ou encore des proches des victimes décédées.

En avril 2010, après obtention d'une saisine officielle par le MAEE répertoriant les coordonnées des familles des victimes françaises décédées, l'INAVEM a adressé un courrier à chacune d'elles, leur rappelant l'existence du réseau associatif INAVEM, ses missions et la possibilité d'obtenir un accompagnement de proximité et une aide dans les démarches, avec mention du o8Victimes.

- **Au total, ce sont 20 AAV locales qui sont intervenues pour soutenir et accompagner les victimes françaises rapatriées d'Haïti et/ou leurs familles, ainsi que les proches des 34 ressortissants français décédés.** Dans la majorité des cas, il s'est agi d'une aide sociale, d'un accompagnement d'ordre administratif dans les différentes démarches à effectuer (relogement, obtention de papiers ...) ; beaucoup de victimes ont également souhaité bénéficier d'un soutien psychologique au sein des AAV.

Ce dossier a illustré une nouvelle fois la mobilisation efficace du réseau INAVEM en cas de catastrophe naturelle impliquant de nombreuses victimes françaises. Il y a aussi eu une bonne articulation avec la cellule de crise ad hoc mise en place au MAEE, pour traiter au mieux les appels reçus dans ce cadre.

- Suite à un **accident de car scolaire survenu le 16 février 2010 en Italie**, l'INAVEM a été saisi par le MAEE et le ministère de la Justice et des Libertés pour intervenir auprès des victimes et/ou de leurs familles. Le car transportait 56 élèves, et cinq accompagnateurs. Deux chauffeurs assuraient la conduite du véhicule. Trois personnes sont décédées : un élève, une accompagnatrice et l'un des chauffeurs, et plusieurs autres passagers ont été blessés.

La quasi-totalité des victimes résidant en Dordogne, c'est l'AAV locale de Périgueux (ADAVIP 24) qui est intervenue à titre principal pour leur prise en charge. L'AAV locale de Bordeaux (VICT'AID) a également été sollicitée s'agissant des quatre familles de la région bordelaise.

Le 29 mars 2010, conformément aux préconisations du guide méthodologique sur la prise en charge des victimes d'accidents collectifs édité en 2004 par le ministère de la Justice, une réunion d'information des familles a été organisée par le parquet de Périgueux, en lien avec l'ADAVIP 24. L'AAV locale a assuré l'organisation logistique de la réunion, avec le soutien technique de la Fédération INAVEM, et a eu des contacts préalables avec l'ensemble des participants, en particulier GAN, l'assureur du car appelé à intervenir dans ce dossier.

Le o8Victimes a également été sollicité pour contacter l'ensemble des familles, afin de s'assurer qu'elles avaient reçu la convocation à la réunion et recueillir leur réponse quant à leur participation ou pas : 20 appels ont dans ce cadre été reçus ou passés au o8Victimes. La Plate-forme téléphonique a de plus contacté la famille de l'une des victimes décédées, pour laquelle ne figuraient que des coordonnées téléphoniques sur la saisine du MAEE, afin de lui proposer aide et assistance par son AAV locale.

La réunion d'information a rassemblé une cinquantaine de personnes et s'est déroulée, notamment en présence d'un représentant du Parquet du TGI de Périgueux, de GAN, de représentants du barreau de Périgueux, d'un représentant de la FENVAC (Fédération Nationale des Victimes d'Accidents Collectifs) et de l'ADAVIP 24 ainsi que de l'INAVEM pour le réseau d'aide aux victimes.

Cette rencontre avait plusieurs objectifs :

- faire un point sur l'état d'avancement de l'enquête pénale diligentée en Italie,
- présenter aux familles les différents acteurs pouvant leur apporter une aide (aide aux victimes, FENVAC, avocats),
- exposer les modalités d'indemnisation des victimes : GAN a dans ce cadre indiqué le processus amiable qui allait être organisé (conformément à la loi Badinter applicable pour cet accident) : envoi d'une fiche de renseignements à l'ensemble des victimes, mise en place d'expertises médicales contradictoires, offre d'indemnisation (provisionnelle ou définitive suivant que la victime est consolidée ou pas).

Les offres d'indemnisation ont été faites sur la base du référentiel d'indemnisation 2010 élaboré par les Cours d'appel de Bordeaux, Agen, Angers, Limoges, Pau, Poitiers et Toulouse. Il a également été répondu aux différents questionnements des familles.

À la suite de cette réunion, l'ADAVIP 24 a assuré le suivi de plusieurs victimes, veillant notamment au bon déroulement de la procédure d'indemnisation amiable.

- Un **accident de car a également eu lieu le 11 mars 2010 près de Marrakech (Maroc)**, suite auquel l'INAVEM a été saisi par le MAEE et le ministère de la Justice et des Libertés.

Le car, appartenant à la compagnie Marmara et transportant des touristes (37 de nationalité française ou résidant en France), a été percuté par un autobus de transports urbains. Une ressortissante française a été tuée, et plusieurs autres ont été blessés.

Les 37 victimes résidant sur l'ensemble du territoire français, 13 AAV locales ont été mobilisées pour leur faire une offre de prise en charge. Le soutien apporté par le réseau a essentiellement été d'ordre juridique et un accompagnement dans les démarches, en lien avec l'INAVEM, en particulier en terme d'informations sur le traitement du dossier par les autorités locales marocaines. Il y a eu très peu de demandes de soutien psychologique (deux, dont une pour la famille de la victime décédée).

L'INAVEM a coordonné l'action des associations impliquées et a centralisé les difficultés et attentes des victimes, relayées auprès des AAV locales : des contacts réguliers ont eu lieu entre le ministère de la Justice et des Libertés (SADJAV) et le magistrat de liaison en poste au Maroc, aux fins d'obtenir des précisions sur la procédure diligentée localement ; un rapprochement a également été opéré avec le Tour Opérateur Marmara.

Le 26 mars 2010, l'INAVEM a rédigé une première note de liaison à destination des 13 AAV impliquées dans ce dossier, précisant les modalités de réclamation pour les victimes pour obtenir une indemnisation auprès de Marmara, ainsi que des premières informations sur l'avancée du dossier au Maroc, accompagnées d'une note sur les droits des victimes d'infractions au Maroc.

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. L'INAVEM a obtenu par le Consulat de France à Marrakech le procès-verbal d'enquête préliminaire établi par les autorités marocaines suite à l'accident, relatant les circonstances de l'accident, et dès que sa traduction a été effectuée, en a assuré la diffusion auprès de l'ensemble des victimes. Ce document a conclu au fait que l'accident trouvait son origine dans le fait imprévisible d'un tiers (l'autre bus), de nature à exclure la responsabilité de plein droit des agences de voyages ; les assureurs concernés ont ainsi décliné leurs garanties, invitant les victimes à se retourner contre l'assureur de l'autocar fautif.

Concernant l'aspect pénal du dossier, l'INAVEM a en parallèle été informé par le magistrat de liaison en poste au Maroc qu'une audience était prévue le 22 juin 2010, les victimes souhaitant se constituer partie civile ayant jusqu'à la veille pour effectuer cette démarche : afin d'assurer au mieux et de manière uniforme l'information des victimes sur leurs droits, l'INAVEM a transmis ces renseignements aux 13 AAV par le biais d'une seconde note de liaison, en rappelant également aux victimes toutes les possibilités d'indemnisation qui s'offraient à elles pour obtenir réparation de leurs préjudices.

- Suite à un **accident d'avion survenu le 12 octobre 2010 en Espagne**, au cours duquel trois ressortissants français sont décédés, l'INAVEM a été saisi par le MAEE pour une prise en charge des familles des trois victimes.

Toutes les familles résidant en Eure-et-Loire, c'est l'AAV de Chartres (AVIEL) qui a été mobilisée et a établi un contact avec chacune d'elles. L'AAV a essentiellement été sollicitée par les familles, peu de temps après l'accident, pour connaître les avancées de la procédure ouverte auprès des autorités judiciaires espagnoles : l'INAVEM a dans cette optique, via la Chancellerie, sollicité le magistrat de liaison en poste en Espagne pour obtenir les références relatives à l'instruction ouverte.

À la demande des victimes, il leur a aussi été transmis une liste d'avocats francophones en Espagne figurant sur le site du Consulat Général de France à Madrid (liste non exhaustive, les familles demeurant entièrement libres dans le choix de leurs conseils).

- Suite à un **accident de car survenu le 28 octobre 2010 en Turquie**, dans la province d'Antalya, l'INAVEM a été saisi par le ministère de la Justice et des Libertés : le car, qui transportait 25 touristes français et deux membres d'équipage turcs, a percuté une voiture, ce qui a causé le décès du conducteur (de nationalité turque) ; dix-sept passagers ont également été blessés, dont sept gravement.

13 AAV locales ont été mobilisées pour la prise en charge des victimes et/ou de leurs familles : les premières aides ont porté sur les conditions de rapatriements des victimes, et les modalités pour que les victimes puissent être indemnisées.

Des contacts entre les victimes et les AAV ont eu lieu assez rapidement ; toutefois, il s'est avéré qu'un grand nombre de victimes directes était en réalité encore hospitalisé - avec des préjudices corporels bien souvent très lourds -, en conséquence, ce sont des membres de leur famille qui ont contacté le o8Victimes pour obtenir des informations et être mis en lien avec une AAV locale : il y a eu 3 appels en ce sens.

Dans le cadre de son action de coordination des interventions des AAV, l'INAVEM, en lien avec la Chancellerie (SADJAV), a identifié et s'est rapproché de l'agence de voyages concernée pour avoir les informations relatives à son assureur en responsabilité civile, notamment ses coordonnées, afin que les victimes puissent par la suite lui adresser un dossier d'indemnisation.

Le magistrat de liaison en Turquie a également été sollicité pour renseigner les victimes sur l'état d'avancement de l'enquête diligentée localement : une première note de liaison a ainsi été adressée par l'INAVEM aux 13 AAV impliquées, reprenant ces premiers éléments à communiquer aux victimes.

2010 s'est plutôt inscrit dans un début de prise en charge de proximité des victimes par leurs AAV : en effet, les contacts ne se sont pas noués immédiatement avec l'agence de voyages et son assureur responsabilité civile GENERALI, et les documents émanant des autorités turques ont été quelque peu complexes à obtenir (procès-verbal d'enquête préliminaire) ; pour ces raisons, l'action du réseau INAVEM s'est manifestée de façon concrète surtout au cours de l'année 2011.

- Enfin, **le 28 octobre 2010, un accident aérien s'est produit dans l'Antarctique, en Terre Adélie**, entraînant le décès de quatre ressortissants français. L'une des familles des victimes s'est immédiatement rapprochée de son AAV locale, pour obtenir aide et soutien psychologique, et a signalé une autre famille impliquée domiciliée dans les Vosges.

L'INAVEM a alors sollicité le MAEE sur ce dossier - en contact avec le ministère de l'Outre-Mer, en charge de la gestion directe du dossier -, qui a adressé une saisine à l'INAVEM pour la prise en charge des familles des quatre victimes dès le 5 novembre 2010.

4 AAV locales ont ainsi été mobilisées (dont l'une pour l'épouse de l'une des victimes, domiciliée en Pologne et de passage à Paris) : 11 personnes au total ont été prises en charge par leur AAV.

Une seule famille n'a pas donné suite à l'offre de proposition faite par l'AAV. Pour les autres, l'aide a été de l'ordre du soutien psychologique, et de l'accompagnement dans les diverses formalités à effectuer (état civil, déclaration d'accident de travail ...) ou encore par rapport à l'enquête locale menée, pour tenter de déterminer les causes de l'accident.

Au-delà de cette mobilisation interministérielle et des interventions désormais systématiques du réseau INAVEM dès la survenance d'événements collectifs impliquant des victimes françaises, **l'année 2010 a également témoigné à plusieurs reprises du suivi au long terme effectué par les AAV :**

Concernant l'accident aérien du vol AF 447 Rio-Paris du 1^{er} juin 2009, en 2010, des contacts ont perduré au niveau local entre certaines AAV et les familles, de façon plus ponctuelle il est vrai par rapport à 2009. Par ailleurs, au niveau national, la dernière information transmise par l'INAVEM au réseau d'AAV remonte à juillet 2010, s'agissant de la procédure de médiation pour l'indemnisation des familles proposée aux ayant droits des victimes françaises, à l'initiative d'AXA, qui a saisi le Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (CMAP) pour mettre en oeuvre cette médiation.

Cette possibilité d'indemnisation a généré un certain nombre de reprises de contacts entre les AAV et certains ayant droits souhaitant obtenir des informations complémentaires sur son cadre d'intervention, ses modalités d'organisation.

S'agissant de la catastrophe aérienne des Comores survenue dans la nuit du 29 au 30 juin 2009, les informations diffusées par l'INAVEM au réseau en 2010 ont exclusivement porté sur l'indemnisation, en particulier concernant l'ordonnance du 30 avril 2010 par laquelle le TGI d'Aix-en-Provence, qui avait été saisi en référé par plusieurs familles de victimes, a condamné la compagnie aérienne Yemenia Airways à verser des provisions à une cinquantaine d'ayant droits. Par ailleurs, des contacts réguliers se poursuivent entre les AAV et les familles des victimes ; de surcroît, trois proches de victimes, qui n'avaient jusqu'alors pas accepté l'aide de leur AAV locale, ont contacté en 2010 le 08Victimes, afin d'être mis en relation avec une AAV.

Par ailleurs, **pour l'accident de car de Soledad (Etats-Unis) survenu le 28 avril 2009** au cours duquel quatre Français étaient décédés et d'autres grièvement blessés parmi les 30 autres passagers, un an après l'accident, soit en mai 2010, l'INAVEM a souhaité un rapprochement des structures locales avec les victimes pour faire un point actualisé sur leur dossier, et leur rappeler les différentes possibilités d'action qui s'offraient à elles en terme d'indemnisation, eu égard notamment à l'évolution des actions devant les tribunaux américains. L'objectif était de s'assurer que toutes les victimes avaient eu une information éclairée quant à leurs droits à indemnisation et aux différentes voies qui s'offraient à elles.

Aucune – à l'exception d'une victime – n'a souhaité s'engager dans un processus d'indemnisation amiable, une telle position ayant d'ailleurs été confirmée par l'avocat qui représente un grand nombre de ces victimes aux États-Unis.

Enfin, dans le cadre du **suivi des familles des deux victimes françaises qui avaient péri dans un naufrage aux îles Tonga le 6 août 2009**, l'INAVEM a été avisé par le MAEE au mois de décembre 2010 que l'État tongien proposait une indemnisation aux familles, en échange de l'abandon des poursuites judiciaires, via un avocat. Toutes les familles étrangères (huit au total) ont refusé cette transaction, souhaitant aller au procès. Les 2 AAV initialement saisies sur ce dossier ont alors été chargées de recueillir la position des deux familles françaises par rapport à cette proposition d'indemnisation transactionnelle : aucune d'elles ne l'a acceptée.

Pour des événements à caractère collectif plus anciens encore, des contacts ponctuels demeurent maintenus 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'INAVEM a à cœur de développer et de généraliser de plus en plus l'action des AAV en matière de prise en charge des victimes lors de « grands procès ».

C'est dans cette optique que la formation consacrée à l'accompagnement des victimes au procès, comportant toute une partie sur les dispositifs spécifiques en matière de grands procès, a été délocalisée dans plusieurs régions au cours de l'année 2010. De plus, les AAV n'hésitent pas à faire appel à l'expertise de l'INAVEM lorsqu'elles sont sollicitées pour accompagner les victimes à l'occasion de procès dits « sensibles ».

Par ailleurs, l'INAVEM est régulièrement sollicité par la Chancellerie (SADJAV) sur la mobilisation des AAV lors de grands procès qui vont s'ouvrir : ces demandes ont majoritairement concerné des procès en appel sur 2010 : procès en appel de Zoufftgen au Luxembourg (où aucun dispositif de prise en charge des victimes n'a finalement été mis en place), préparation des procès en appel d'AZF – prévu en 2011 -, hormones de croissances... Ainsi, en vue de la valorisation de l'action INAVEM et de son réseau lors des grands procès, la Fédération a rédigé une note en mars 2010 sur l'expertise du réseau en la matière, écrit diffusé à un groupe de travail interne aux services de la Chancellerie (Cf. Focus ci-dessous).

Dans le cadre de la préparation du procès en appel hormones de croissance, la Cour d'appel de Paris a organisé en mai 2010 une réunion d'information des familles, le procès s'ouvrant le 4 octobre 2010. La finalité de cette rencontre était d'expliquer aux familles comment allait se dérouler un procès en appel, la planification des audiences, leur présenter le dispositif d'aide aux victimes mis en place à nouveau par l'AAV de Paris (PAV), et répondre aux problématiques concrètes qui pouvaient encore se poser aux familles (notamment s'agissant du choix de l'avocat, de l'octroi de l'AJ, des mémoires de frais ...). L'INAVEM a assisté à cette réunion en tant qu'institution ressource, c'est-à-dire en appui de son AAV locale, mais aussi dans la mesure où les victimes étant réparties sur l'ensemble du territoire, la Fédération, dans le cadre de son rôle de coordination des actions du réseau, a assuré le relais en terme d'informations auprès des AAV locales.

Par ailleurs, en fin d'année, l'INAVEM a initié des contacts avec l'AAV de Nancy (GNAV) concernant l'ouverture du procès relatif à l'incendie du train Paris-Munich de novembre 2002, procès qui a débuté en mars 2011.

Enfin, plusieurs salariés de l'INAVEM ont assisté le 10 juin 2010 à un colloque organisé par l'association de victimes ViES (Victimes en série) à l'Assemblée nationale sur le thème « La Justice face aux tueurs en série » avec la participation de différents acteurs du procès Fourniret (enquêteurs, magistrats, psychologues, avocats, AAV, familles ...), l'objectif étant de dresser un bilan sur le déroulé du procès et les enseignements à en tirer, un volet étant spécifiquement dédié au dispositif de prise en charge des parties civiles qui avait été mis en place par deux AAV du réseau INAVEM, FORHOM Charleville-Mézières et LE MARS Reims.

L'année 2010 a une fois de plus révélé le caractère incontournable de l'intervention du réseau INAVEM dès lors que se produit un événement collectif, en France ou à l'étranger. Outre sa systématisation, l'action du réseau INAVEM en matière d'événements collectifs connaît une extension de son champ d'application : nous l'avons constaté avec la mobilisation accrue du réseau en début d'année à la suite de la catastrophe naturelle (séisme) survenue en Haïti, mais elle s'est également manifestée en fin d'année, cette fois-ci s'agissant d'une catastrophe sanitaire de grande ampleur : le Médiator. En effet, un certain nombre d'AAV du réseau ayant été sollicitées par des victimes qui auraient pris le médicament Médiator, et plusieurs appels à ce sujet ayant d'ores et déjà été répertoriés sur la plate-forme téléphonique du 08Victimes, l'INAVEM a apporté les premières précisions sur cette affaire à son réseau, en vue d'harmoniser les réponses données aux victimes et de pouvoir les rassurer. Cette intervention va perdurer sur l'année 2011.

Focus : expertise du réseau INAVEM en matière de grands procès

L'INAVEM est appelé à intervenir à différents niveaux :

- pour assurer un **soutien technique** aux associations dans la mise en place d'un dispositif d'accueil et d'accompagnement des familles au procès (mise à disposition d' « outils techniques » en vue du recensement des besoins, attentes et difficultés des victimes, accompagnement et préconisations dans la mise en place du dispositif en lui-même) ;
- pour effectuer un **rôle de coordination de l'intervention associative et de centralisation des informations**, afin que ces dernières puissent être relayées à toutes les victimes concernées, sans qu'aucune ne soit oubliée, notamment lorsque les victimes sont dispersées dans plusieurs régions de France ;
- pour **une intervention directe**, le cas échéant, **en renfort** de l'équipe locale mobilisée, dans les moments forts du procès ;
- pour assurer une présence institutionnelle aux côtés de son AAV adhérente (notamment au cours des réunions préparatoires du procès, lors de l'ouverture du procès...).

La mobilisation de l'INAVEM dans le cadre des grands procès, aux côtés de son AAV locale, va s'inscrire dans un cadre temporel, **en trois temps** : avant, pendant et après le procès.

Enfin, il convient de souligner que l'intervention de l'INAVEM à l'occasion d'un grand procès correspondra bien souvent à la **continuité de son action**, dans la mesure où pour la plupart des grands procès, la Fédération avait **déjà été mobilisée dès la survenance de l'événement collectif**.

Dès lors, la connaissance antérieure du dossier permettra une meilleure appréhension de la situation des victimes et/ou de leurs familles, une identification plus facile des autres acteurs appelés à intervenir, et favorisera la mise en place d'un dispositif adapté aux particularités inhérentes à l'événement collectif pour lequel le procès va avoir lieu.

PRISE EN CHARGE DE PUBLICS SPÉCIFIQUES

1- Salariés et agents victimes

Depuis plusieurs années la fédération INAVEM a développé et signé des conventions avec des institutions ou entreprises souhaitant offrir une prise en charge de leurs salariés et agents victimes en s'appuyant sur le professionnalisme du réseau INAVEM.

L'objectif recherché a été d'améliorer le compte rendu d'action par un meilleur recensement des données pour bénéficier d'un meilleur bilan sur le plan qualitatif.

Une nouvelle fiche retour a ainsi été créée et mise à disposition du réseau en intégrant de nouvelles données à recenser, comme la forte réactivité des AAV.

Les chiffres mis en avant dans les bilans sont les suivants (toutes conventions confondues, hors Education Nationale) :

- Dans 92 % des cas l'INAVEM mobilise et saisit l'association locale compétente dans les 24 heures.
- Dans 76 % des cas l'AAV prend contact avec la victime dans les 24h également.

Le savoir faire et le professionnalisme du réseau INAVEM est de plus en plus recherché.

Si des partenariats ne sont pas encore formalisés et signés, des discussions ont cependant été engagées en 2010 avec : une enseigne de grande distribution discount, une association nationale gérant des établissements pour mineurs, une entreprise gérant des stations services sur le territoire.

En 2010, pour des salariés/agents victimes dans le cadre de leur activité professionnelle:

- 714 personnes prises en charge
- 152 demandes des partenaires
- 156 saisines vers les AAV (une sollicitation pouvant donner lieu à la saisine de deux associations ou plus)
- 377 interventions, tous types confondus

Le détail de ces saisines vous est présenté pour chaque convention, mais 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.

CONVENTION GROUPE CARREFOUR

La convention entre l'INAVEM et le groupe CARREFOUR signée le 17 octobre 2002, définit les conditions dans lesquelles l'INAVEM exécutera sa mission d'assistance auprès des salariés victimes de violences physiques ou morales survenues dans le cadre de leur fonction, sur tout le territoire français. Par la signature d'un avenant, en date du 1er mars 2004, le contrat a été renouvelé pour une période indéterminée. Le 1er janvier 2010, l'INAVEM et CARREFOUR HYPERMARCHES ont signé un nouveau contrat de prestation d'assistance « aide aux victimes », pour une mise en conformité avec le système comptable Carrefour.

Groupe Carrefour : les chiffres significatifs

- En 2010, l'INAVEM a reçu 76 demandes du Groupe Carrefour (magasin Carrefour, Carrefour Market et Promocash), soit une diminution d'environ 8% par rapport à l'année 2009 (83 saisines).
- Au total, 24 saisines individuelles et 52 saisines pour un groupe de victimes.
- Pour 62 saisines ayant donné lieu à une intervention auprès d'une victime au moins : 168 personnes prises en charge et 169 interventions, tous types confondus, menées par les associations d'aide aux victimes (essentiellement soutien psychologique).
- Comme l'année précédente, 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 continue de diminuer (8 saisines en 2008, 5 en 2009 et 4 en 2010), ce qui permet à nouveau 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, 56 % des interventions ont lieu au siège de l'association et 27 % au sein même du magasin.

Il est important de noter que les saisines adressées à l'INAVEM étaient plus complètes pour l'année 2010. Tenant compte de la restructuration opérée au sein des services sécurité du groupe, il est proposé pour 2011 d'organiser des sessions de formations en direction des responsables sécurité, à tout le moins une réunion de sensibilisation sur la convention et la méthodologie mise en place.

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 concernés les élèves scolarisés dans des établissements qui dépendent de ce ministère, voire le personnel de ces établissements.

Ministère de l'agriculture : les chiffres significatifs

- En 2010, l'INAVEM a reçu 26 demandes d'intervention (2 saisines individuelles et 24 saisines collectives), qui ont donné lieu à la saisine de 28 associations pour intervenir auprès des victimes. Le nombre de demandes d'intervention (26) est en hausse par rapport à 2009 (20).
- Pour 78 % des saisines, c'est un établissement scolaire agricole qui est concerné.
- 41 % des faits pour lesquels le réseau INAVEM a été saisi, concernent des menaces et injures (augmentation de 93 % par rapport à 2009).
- Les situations de décès ont donné lieu à 14 saisines : 8 pour un suicide, 3 pour un accident et 3 pour un décès naturel.
- Pour 24 saisines ayant donné lieu à une intervention de l'association d'aide aux victimes auprès d'une victime au moins : 467 personnes prises en charge et 115 interventions. Le nombre de personnes prises en charge est en forte augmentation puisqu'il était de 152 en 2009. Cette hausse de 67 % s'explique par l'augmentation globale du nombre de saisines, dont celle des saisines collectives et par le nombre important d'établissements scolaires concernés.
- 27 % des interventions ont lieu au siège de l'association et 54% au sein même de la structure MAAP.

L'activité engendrée par la convention INAVEM-MAAP a nettement progressé entre 2009 et 2010. Tant le nombre de saisines (26 c/20), que les associations mobilisées (28 c/20), que le nombre de faits (39 c/21) ou de victimes prises en charge (467 c/152), sont en augmentation très forte.

La procédure mise en place et les échanges directs effectués lors de la survenance de ces situations, permettent une très forte réactivité et facilitent les interventions des associations du réseau.

Plusieurs réunions d'échanges ont eu lieu durant l'année 2010 :

- Le 14 avril 2010, l'INAVEM et le ministère ont échangé sur les situations d'agressions sexuelles, afin que la fédération participe à l'élaboration d'une fiche relative aux agressions sexuelles devant être intégrée au « Guide en vue de prévention et de traiter les situations de stress et de harcèlement », déjà élaboré par le Comité d'Hygiène et de Sécurité Ministériel.
- Le 29 novembre 2010, un pré-bilan des situations a été effectué et des évolutions possibles de la convention ont été abordées. Il a été discuté de l'élaboration d'une fiche distinguant le stress du traumatisme, ainsi que d'un tableau précisant les différentes modalités d'interventions du réseau INAVEM en fonction des situations rencontrées. Ceux-ci seront intégrés à un quatrième avenant, prorogeant la convention, qui devrait être signé au cours de l'année 2011.

Enfin, il est également convenu de mettre en place en 2011, différentes actions de sensibilisations et de formations en direction 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 saisi pour tout agent de la SNCF, impliqué ou victime directe d'un événement individuel ou collectif à caractère traumatique dans le cadre de l'exercice de son activité professionnelle. 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.

La nouvelle procédure de saisine, initiée en 2009, a été poursuivie en 2010. Ainsi, la saisine par téléphone du psychologue du PSP est systématiquement confirmée par écrit via un mail envoyé par le psychologue du PSP au référent INAVEM.

SNCF : les chiffres significatifs

- En 2010, on recense 2 appels sur le 08Victimes, de psychologues du PSP, qui n'ont donné lieu à aucune saisine dans le cadre de la convention. La SNCF a communiqué le numéro du 08VICTIMES à 2 victimes clients : la première a refusé l'orientation vers une association et la deuxième a accepté la saisine de l'association aux fins de rappel.
- En 2010, l'INAVEM a reçu 17 demandes de la SNCF (19 en 2009). Ces demandes concernent une seule victime à l'exception d'une situation pour laquelle les proches d'une victime sont concernés.
- 14 saisines concernent des victimes directes et 3 saisines des victimes indirectes.
- Dans 70% des cas, les faits à l'origine des saisines constituent des atteintes aux personnes (comprenant les violences volontaires, les injures et le harcèlement).
- Pour 11 saisines ayant donné lieu à 1 intervention de l'association d'aide aux victimes auprès d'une victime, au moins : 13 personnes prises en charge et 29 interventions menées par les AAV (essentiellement soutien psychologique).

En 2010, la procédure de saisine par mail, a été entièrement appliquée puisque le pôle de soutien psychologique a systématiquement adressé une saisine écrite, par courriel, pour confirmer la demande d'intervention, ce qui formalise et facilite la gestion de la saisine. Néanmoins, certaines d'entre elles demeurent imprécises sur certains points comme la date des faits et l'adresse postale de la victime. Ces éléments essentiels permettant un meilleur relais dans la prise en charge des victimes.

Enfin, une réunion d'échanges est fixée dans le premier trimestre 2011 afin d'envisager les orientations à donner à ce partenariat, notamment en direction des clients de la SNCF.

CONVENTION CREDIT COOPERATIF

Suite à des violences morales et physiques à l'encontre des salariés du Groupe Crédit Coopératif, il est apparu nécessaire de prévoir un soutien aux salariés, victimes de violences. Le 15 décembre 2004, une convention a été conclue entre le Groupe Crédit coopératif et l'INAVEM, avec pour objet, l'assistance et l'accompagnement au procès des salariés victimes de violences physiques ou morales, survenues dans le cadre de leurs fonctions. L'INAVEM est sollicité (par mail ou télécopie) par le Service social ou le Directeur des Ressources Humaines ou encore par le Responsable de la Sécurité. L'INAVEM procède ensuite à la saisine de l'Association d'Aide aux Victimes localement compétente dans les meilleurs délais.

En 2010, l'INAVEM a reçu 3 demandes émanant du Groupe Crédit Coopératif (concernant toutes les 3 des groupes de victimes), ayant donné lieu à la saisine de 5 associations d'aide aux victimes. L'une concerne une agression verbale, alors que les deux autres des vols à main armée. 4 victimes ont été prises en charge et 7 interventions ont été menées par les associations (essentiellement des entretiens individuels psychologiques et juridiques).

Même si le nombre de saisines a triplé entre 2009 et 2010, passant de 1 à 3, il convient de constater que la convention, n'est que trop peu mise en action, compte tenu du nombre de faits qui ont pu avoir lieu, notamment sur la Région Parisienne.

Lors d'une réunion entre l'INAVEM et le Groupe Crédit coopératif, qui s'est déroulée le 18 novembre 2010, plusieurs pistes de travail ont été évoquées, afin de compléter les interventions du Groupe auprès des victimes et d'améliorer le déclenchement de ces saisines notamment :

- L'élaboration d'une matrice de saisine, reprenant des informations relatives aux faits (date, heure, lieu) et aux salariés, (nombre de salariés présents), qui permettra de formaliser la saisine de l'INAVEM, et de disposer d'un document.
- La mise en place d'interventions de sensibilisation et de formation par l'INAVEM auprès des membres du Groupe Crédit coopératif.

CONVENTION SOCIETE GENERALE

Le partenariat entre la Société générale et l'INAVEM a été formalisé par la signature d'une convention le 1er janvier 2010, visant à compléter les dispositifs d'accompagnement social et médical mis en place par la Société Générale. Elle a pour objet la mise en place d'un soutien psychologique des salariés victimes dans le cadre de leur fonction, de vols à main armée et d'agressions commerciales. Un accord Société Générale de 2008 les a définies comme les agressions verbales, comportementales et physiques, toutes constitutives d'infractions.

En cas d'événement justifiant la mise en place d'un soutien psychologique, le directeur ou le Responsable Ressources Humaines Logistiques (RRHL) de l'établissement Société générale concerné, saisit l'INAVEM, par mail comportant une fiche récapitulative, contenant les informations indispensables suivantes : nom et adresse de l'établissement Société Générale concerné ; nom du Directeur ou responsable RH émetteur de la demande ; la date, le lieu et les circonstances des faits ; les salariés présents et directement concernés ; le nombre de salariés choqués ou touchés non présents sur les lieux au moment des faits.

L'INAVEM procède ensuite à la saisine de l'association d'aide aux victimes localement compétente afin de déclencher une intervention adaptée. L'AAV contacte alors rapidement le directeur ou RRHL et intervient dans les meilleurs délais.

Société Générale : Les chiffres

- En 2010, on recense 1 intervention du 08Victimes. Bien que la situation soit hors champ de la convention (au siège de la Société Générale, plusieurs salariés ont assisté à la chute mortelle d'un ouvrier intervenant sur un immeuble en chantier), le 08Victimes a été mobilisé le week-end suivant l'événement afin de permettre une écoute et une 1re rassurance des salariés.
- Pour cette première année de mise en œuvre de la convention, l'INAVEM a reçu 29 demandes de la Société Générale.
- Au total 4 saisines individuelles et 25 saisines pour un groupe de victimes.
- Pour 21 saisines ayant donné lieu à une intervention auprès d'une victime au moins : 62 salariés pris en charge et 57 interventions tous types confondus, menées par les associations d'aide aux victimes (essentiellement soutien psychologique).
- Les faits à l'origine des saisines sont dans 90 % des cas des faits prévus dans l'objet de la convention : vol à main armée et agression commerciale. Les menaces et les injures représentent le type d'agression commerciale pour lequel l'INAVEM est le plus souvent saisi.
- En moyenne, 73 % des interventions ont lieu au siège de l'association et 27 % dans l'agence Société Générale concernée.

Il est important de relever la grande satisfaction manifestée par ce nouveau partenaire en direction de la fédération ainsi que des associations intervenant auprès de victimes. De plus, l'objet de la convention est respecté puisque toutes les saisines l'ont été pour des événements qui correspondent à des agressions ou vols. La procédure de saisine mise en place est d'une grande efficacité puisqu'une aide a été proposée à toutes les victimes. Il convient également de faire état de la forte réactivité du réseau.

Afin de faire connaître la convention, de sensibiliser sur les situations qui peuvent déclencher une saisine, mais aussi de faire une présentation plus précise du travail réalisé par les associations d'aide aux victimes, des interventions auprès de professionnels de la Société Générale (comité hygiène et sécurité, médecins du travail, assistantes sociales) ont été effectuées tout au long de l'année 2010.

Par ailleurs, l'INAVEM s'était engagé en 2010 à tenir un stand lors des « rencontres santé au travail » organisées en direction des médecins du travail interentreprises. Ce colloque reporté en 2011, a eu lieu en janvier.

2- Français victimes à l'étranger

En 2010, conformément à la convention qui lie l'INAVEM avec le ministère des Affaires Étrangères et Européennes (MAEE), l'INAVEM a été saisi pour 72 dossiers :

- 66 dossiers concernent des situations « individuelles » :
 - 55 situations de ressortissants français décédés à l'étranger,
 - 7 dossiers pour des ressortissants français victimes d'une infraction à l'étranger, non décédés,
 - 4 dossiers de prise en charge, pour un même événement, de familles de victimes décédées et des ressortissants français blessés ;

- 6 dossiers concernent des événements collectifs (3 accidents de car, 2 accidents d'avion et un séisme).

Les faits donnant lieu à saisine concernent pour l'essentiel des accidents de la circulation (30,3% des saisines individuelles) ou des homicides volontaires (27,2% des saisines individuelles).

Au total, pour l'année 2010, **266 victimes** (110 victimes décédées et 156 victimes blessées ou impliquées/ 79 victimes « individuelles » et 187 victimes d'accidents collectifs) se sont vues proposer, selon les termes de la convention, une aide et un accompagnement par une AAV du réseau INAVEM (soutien psychologique et/ou juridique).

Afin d'offrir aux familles des victimes des prises en charge adaptées, ce sont précisément **76 associations locales d'aide aux victimes** qui ont été mobilisées, l'INAVEM veillant en effet pour l'ensemble des situations donnant lieu à saisine, 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.

Outre les situations de ressortissants français victimes à l'étranger signalées par le MAEE, on recense au **moins 192 appels en 2010 reçus au o8Victimes** concernant des ressortissants français victimes d'infractions à l'étranger. Pour une gestion optimale de telles situations, une saisine de l'AAV locale est effectuée de manière quasi-systématique, en vue d'une démarche toujours plus pro-active des AAV à destination des appelants.

Ceci révèle une augmentation fulgurante du nombre d'appels depuis 2009 (hausse de 53,2 %), témoignant incontestablement du fait que **le o8Victimes est devenu un opérateur incontournable pour l'aide et la prise en charge des victimes d'infractions survenues à l'étranger**.

Enfin, dans 8 situations signalées, des victimes d'infractions à l'étranger ont, soit contacté l'INAVEM, soit se sont rendues spontanément à leur AAV locale et ont souhaité bénéficier d'une prise en charge, l'INAVEM ayant ensuite été sollicité pour apporter un soutien technique.

En conclusion, si le caractère systématique des saisines est désormais bien ancré en cas de décès à l'étranger, il n'en va pas toujours de même pour les situations impliquant uniquement des Français victimes d'infractions à l'étranger, non décédés : l'INAVEM doit dans ce cadre travailler auprès de ses partenaires pour être sollicité beaucoup plus fréquemment afin de proposer une prise en charge à ces victimes, au demeurant en grande demande d'informations et de soutien, tant psychologique que juridique.

3. Familles d'enfants disparus par le 116 000 Enfants Disparus

En France, le numéro européen dédié aux familles qui sont confrontées à la disparition d'un enfant, a été confié à l'INAVEM. Ce numéro, qui doit être mis en place dans chaque pays membre de l'Union Européenne, a pour mission d'apporter l'aide nécessaire aux familles dont un enfant disparaît, qu'il s'agisse d'une fugue, d'un enlèvement parental, ou d'un enlèvement criminel. Les écoutants de la plate-forme téléphonique d'aide aux victimes assurent le traitement des appels du 116 000, tandis que le suivi des dossiers des familles est assuré par notre partenaire, la Fondation pour l'Enfance qui gère l'unité de suivi du dispositif. Les associations du réseau INAVEM interviennent également en proximité auprès des familles.

Le 116 000 Enfants Disparus fonctionne du lundi au samedi de 9h à 21h. En dehors de ces horaires, une messagerie permet aux appelants de laisser leurs coordonnées afin d'être rappelés dès l'ouverture.

116 000 enfants disparus

9 548 appels en 2010 dont 2 021 sur la messagerie interactive

Le 116 000 étant un numéro gratuit, 74 % des appels sont des appels périphériques à savoir, des blagues ou des insultes, ou encore des erreurs de numéro.

Seuls 26 % des appels traités concernent la problématique du dispositif :

- 60 % de disparitions de mineurs
- 10 % de disparitions de majeurs
- 11,7 % d'informations sur disparition
- 18,3 % de professionnels

La différence de proportion s'est accrue entre les appels concernant des disparitions de mineurs (58 % en 2009 ; 60 % en 2010) et ceux concernant des disparitions de majeurs (17 % en 2009 ; 10 % en 2010).

Dans la grande majorité des cas, ce sont les représentants légaux qui contactent le dispositif.

Les disparitions concernent majoritairement des filles.

Les enfants de moins de 5 ans représentent 23,5 % des appels, 49,3 % concernent des enfants de 6 à 18 ans, et 10,2 % des enfants de plus de 18 ans.

La toute première question posée à l'appelant lors de l'entretien téléphonique consiste à s'assurer que la disparition a bien été signalée aux services de police ou de gendarmerie. Cette question est capitale, puisque seuls ces services peuvent entamer des recherches et mettre en place les procédures nécessaires. Dans 54 % des appels reçus sur le 116 000, ce signalement a bien eu lieu.

Comparativement à l'année 2009, année de lancement du 116 000 en France, les statistiques mettent en évidence une baisse de 28 % du nombre d'appels. Cela n'a rien d'étonnant, puisqu'une importante campagne de communication a accompagné le lancement du numéro engendrant ainsi un nombre important d'appels, ne serait-ce que pour une information sur ce nouveau dispositif.

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.

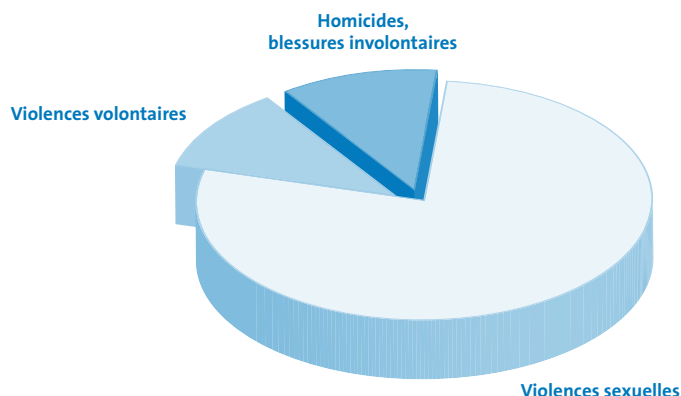
Durant cette année, le plan Alerte Enlèvement a été déclenché une seule fois, le 16 février, et l'enfant a été retrouvé sain et sauf.

4- Les sportifs victimes de violences sexuelles

Depuis le 22 février 2008, un partenariat lie l'INAVEM et le ministère des Sports pour la prise en charge des victimes de violences sexuelles dans le milieu sportif. Le o8VICTIMES est mis à disposition des sportifs victimes et offre un premier espace de parole permettant de verbaliser les problématiques rencontrées par les sportifs en tout anonymat, ainsi qu'une proposition de mise en relation avec l'association d'aide aux victimes compétente.

Ce partenariat a donné lieu depuis sa création à **85 appels traités** par les écoutants de la plate-forme téléphonique d'aide aux victimes. En 2010, 70 % des appels sont liés à une infraction pénale, dont 78 % concernant des violences sexuelles. Dans le cadre de ce partenariat, le o8VICTIMES est également amené à traiter les appels de professionnels du milieu sportif, encadrants ou directeurs de structures sportives confrontés à ces situations et qui souhaitent obtenir de l'aide pour les gérer au mieux.

o8VICTIMES pour les sportifs victimes de violences sexuelles



Les victimes concernées sont mineures au moment des faits dans 56 % des cas.
Les filles représentent 55 % des victimes, 45 % sont des garçons.
Dans 34 % des cas, il s'agit d'une infraction répétée.

La totalité des victimes a été mise en relation avec une association d'aide aux victimes au terme de l'entretien téléphonique, dont 45 % par le biais d'une saisine de l'association.

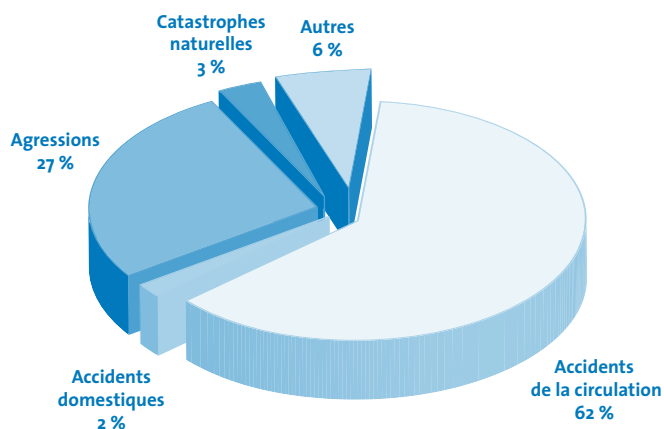
5- Les sociétaires de la MAIF

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 offrent un soutien moral
- Jusqu'à dix entretiens en face à face avec les psychologues cliniciens des associations d'aide aux victimes INAVEM.

376 nouveaux dossiers en 2010

Hausse du nombre de mineurs pris en charge (= 25 % des bénéficiaires),
Réelle augmentation des agressions sur personne
Accidents de la circulation, bien que toujours majoritaires tendent à diminuer.



Les bénéficiaires restent majoritairement des femmes même si le nombre d'hommes dépasse les 30 % pour la première fois. Dans 78 % des cas, ce sont les bénéficiaires qui contactent directement la plate-forme téléphonique, les transferts par les gestionnaires de dossiers étant en baisse de 8 % cette année.

84,5 % des dossiers ont été transmis aux associations d'aide aux victimes pour un suivi en face à face.

6- Arbitres de football victimes

Un tout nouveau partenariat a vu le jour en 2010 entre la Fédération Française de Football et l'INAVEM pour prendre en charge les arbitres de la Ligue de Football Amateur victimes dans le cadre de leurs fonctions.

Que ce soit lors des entraînements, des matchs ou encore avant ou après un match, l'arbitre est bien souvent malmené jusqu'à parfois subir de réelles infractions telles que des agressions, des menaces ou des insultes. Les arbitres victimes peuvent contacter directement le 08VICTIMES ou bien en référer à leur district qui saisit alors le service par le biais d'une demande de prise en charge avec l'accord de l'arbitre.

5 arbitres victimes ont été pris en charge cette première année, 4 d'entre eux ayant été victimes de coups et blessures volontaires et 1 de menaces et d'injures. Pour les 5 situations, une mise en relation avec une association d'aide aux victimes a été proposée.

7- Victimes en milieu scolaire

Les victimes en milieu scolaire sont prises en charge dans le cadre de deux partenariats, le premier conclu avec le ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et de la Pêche et le second avec le ministère de l'Education Nationale.

En 2004, l'INAVEM et le **ministère de l'Education 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.

En 2007, le **ministère de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Pêche** et l'INAVEM ont signé une convention visant à mettre en œuvre des prestations d'accueil, d'écoute, de soutien psychologique et d'informations sur les droits et l'accompagnement social auprès des agents du ministère, mais aussi des élèves scolarisés dans des établissements qui dépendent de ce ministère, voire encore le personnel de ces établissements. Pour 78 % des saisines émanant du partenaire, c'est un établissement scolaire agricole qui est concerné.

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.

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.

La nouvelle fiche retour, entrée en vigueur en 2010, comporte un cadre réservé à cette convention qui présente des caractéristiques spécifiques.

Les interventions en 2010 du o8VICTIMES

- En 2010, le o8Victimes a reçu 80 appels (98 % concernent une seule victime et 2 % un groupe de victimes), se rapportant à la convention, alors que 137 appels étaient recensés en 2008 et 109 appels en 2009, soit une baisse de 42 % du nombre d'appels en 2 ans.
- 52 % des appels proviennent de personnes originaires des régions Ile-de-France et sud-est (24 % et 28 %).
- 74 % des appels proviennent des parents pour leur enfant victime et 20 % des victimes elles-mêmes étant précisé qu'il s'agit essentiellement dans ce cas d'enseignants.
- Sur les 80 appels traités, on relève 140 victimes (dont 2 groupes de classe évalués à 30 enfants chacun), dont 89% sont des élèves (80 % en 2009). La part des enseignants victimes est en baisse (13 %) puisqu'elle était de 9 % en 2009.
 - 93 % des faits dénoncés constituent des atteintes aux personnes.
 - 52 % d'entre elles constituent des atteintes volontaires à l'intégrité de la personne.
 - 6 appels ont été reçus à propos de faits à caractère sexuel, ce qui est une nouveauté par rapport à 2009.

Education nationale : les chiffres significatifs des interventions des AAV

- En 2010, le réseau INAVEM a reçu 249 saisines dans le cadre de la convention signée avec le ministère de l'éducation nationale, soit une hausse d'environ 13 % par rapport à 2009.
- Au total, 305 victimes directes concernées pour 249 saisines.
- Pour 85 % d'entre elles, il s'agit d'élèves.
- Dans 45 % des cas, ce sont les autorités judiciaires (police/gendarmerie/parquet) qui sont à l'origine des saisines (30 % en 2009). Dans 26% des cas, c'est l'hôpital qui est à l'origine des saisines (5 % en 2008 et 22 % en 2009). Le pourcentage de saisines par un membre de la famille de la victime a diminué de moitié passant de 15 % en 2009 à 7 % en 2010.
- 86 % des faits constituent des atteintes aux personnes, dont 67% des atteintes volontaires à l'intégrité de la personne (ce chiffre est stable par rapport à 2009). La part des injures, diffamation et menaces (avec ou sans caractère raciste ou discriminatoire) a diminué passant de 10 % en 2009 à 7 % en 2010.
- Dans 62 % 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 mois 416 interventions conduites par les associations d'aide aux victimes, 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 objectifs pour 2011-2012

L'INAVEM espère finaliser pour l'an prochain la signature d'une convention cadre avec le Ministère de l'Éducation Nationale.

Un projet a été élaboré, comportant les 3 perspectives suivantes :

- Améliorer la connaissance du dispositif
- Décliner la convention au moyen de conventions signées au niveau local

Il est essentiel que la convention cadre soit reprise et développée au niveau local. Cette déclinaison 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.

- Valoriser 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.

De plus, L'INAVEM mettra en œuvre une grande enquête nationale sur les partenariats locaux déjà établis. Enfin, il s'agira aussi de développer des interventions et actions de sensibilisations auprès des établissements scolaires.

EXPERIMENTATION 2010 : LES RENCONTRES DETENUS-VICTIMES

1- Historique

La justice restaurative s'est instaurée en France depuis plusieurs années sous la forme de la médiation, dispositif mis en œuvre par un grand nombre d'associations fédéré à l'INAVEM. 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^e Assises nationales de l'INAVEM, avaient été organisées en juin 2008 autour du thème « De la réparation à la restauration de la victime ». A cette occasion, l'intervention remarquée de Jean-Jacques Goulet, ancien responsable des services de justice réparatrice à Montréal (Québec), 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.

Au cours de l'année 2009, l'INAVEM et les partenaires* engagés dans cette volonté commune de mener une telle expérimentation en France, 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.

Forts des vécus des victimes, des choses demeurent irrésolues, laissent les personnes victimes avec une part de non dit, de non verbalisé, de non partagé. A travers ces RDV elles vont pouvoir laisser émerger tout cela. La restauration des victimes passe aussi par la réelle et sincère prise de conscience des auteurs des conséquences de leur acte sur les victimes. Que l'infacteur soit conscient des conséquences des faits amène la victime à considérer l'autre non plus comme l'auteur froid d'un acte criminel mais comme un homme en capacité de conscientiser son acte au regard de quelqu'un d'autre que lui-même.

Ce type de projet pour une institution comme l'INAVEM nécessite une réelle envie de prendre des risques et de faire bouger les lignes dans un pays où la frontière entre les victimes et détenus se doit d'être infranchissable.

Le monde des victimes doit se tenir à distance du monde des détenus de peur de participer à l'émergence d'une victimocratie, le monde des détenus doit être tenu à distance du monde des victimes de peur que cette rencontre ne fragilise les victimes en les renvoyant irrémédiablement à une souffrance enfin assimilée.

* Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation des Yvelines, Maison Centrale de Poissy, l'Ecole Nationale d'Administration Pénitentiaire

2- Rappel des objectifs du programme et principes généraux du programme

(cf. rapport d'activité 2009)

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.

Enjeu pour la victime : lui offrir un espace de parole et d'échange propice à une véritable restauration

Enjeu pour le détenu : le responsabiliser quant aux conséquences de l'infraction

Trois personnes victimes et trois personnes condamnées détenues ont participé à ces échanges de groupe au sein de la maison centrale de Poissy. Tous étaient concernés par une infraction similaire commise ou subie, en l'espèce les infractions en cause étaient qualifiées viol et assassinat et ne relevaient pas du domaine intrafamilial.

Les échanges se sont organisés sur la base du volontariat et de la confidentialité, les participants étaient libres de quitter le programme à tout moment et les échanges n'ont été ni filmés ni enregistrés.

Deux animateurs dûment formés ont encadré ces rencontres.

Deux représentants de la société civile, sensibles à la question de la justice restaurative, étaient présents lors des échanges. Leur rôle de neutralité bienveillante et de soutien ont bien été identifiés par les participants.

La maison centrale, le SPIP et l'INAVEM ont échangé de manière hebdomadaire sur le déroulement des séances pour coordonner au mieux l'ensemble du programme.

Tous les participants ont eu la possibilité de bénéficier d'un soutien psychologique gratuit durant toute la durée du programme.

3- Les rencontres

L'INAVEM a assuré, pour chaque séance, un accompagnement des victimes participantes qui le souhaitaient jusqu'à la maison centrale de Poissy.

La maison centrale de Poissy a engagé, avant le début du programme, une action de sensibilisation des personnels pénitentiaires à la question de la justice restaurative. Une sélection des personnels encadrant les rencontres (accueil, escorte et surveillance) a été assurée par la maison centrale de manière à offrir aux participants un cadre d'échanges optimal.

Une synthèse a été élaborée après chaque séance pour apporter aux intervenants des éléments d'analyse de la situation et des besoins du groupe. Cette synthèse s'est faite à partir du retour de chaque intervenant, partenaire et participant. Il s'agissait également d'un outil essentiel à la préparation de l'évaluation du programme.

Le groupe s'est saisi très rapidement de cet espace de parole. Dès la première séance, tous sont entrés en empathie pour l'autre partie. L'ensemble des participants et intervenants se sont dits étonnés de l'authenticité et de la facilité des échanges.

Du côté des détenus, une prise de conscience certaine apparaît quant à la souffrance générée chez les victimes. On observe également que l'exercice de verbalisation instauré par la rencontre est beaucoup plus accessible aux victimes qu'aux détenus. La verbalisation est en effet une modalité de leur réparation déjà pratiquée depuis la survenance du crime alors que les détenus évoluent dans un monde qui n'est pas tourné vers une réflexion sur le passage à l'acte et ses conséquences (l'exercice participant pourtant du travail de réinsertion sociale qu'ils mènent en parallèle avec leur conseiller d'insertion et de probation). De ce fait, certains détenus y ont trouvé un réel apaisement, le besoin de parler correspondant à un besoin non satisfait par la détention, alors que d'autres précisent qu'il s'agit d'une démarche douloureuse qu'ils souhaitaient toutefois mener à terme.

Du côté des victimes, le sentiment d'empathie qu'elles ont éprouvé au départ leur était difficilement acceptable. Un travail d'ampleur s'est engagé pour elles dans la distinction de l'acte et de la personne, ce qui était jusque là deux éléments confondus. De nombreux questionnements sur le déroulement des faits, la réinsertion sociale et la récidive ont été abordés conformément à leurs questionnements.

Les coordinateurs des RDV au Québec confirment que les victimes ont besoin de davantage de temps pour mesurer les apports du programme. La « ré-humanisation » des agresseurs via le programme RDV est un cheminement complexe pour elles bien que salutaire pour leur propre apaisement.

Pour amener les participants à ce cheminement, le programme s'est déroulé sur 6 séances de 2h15 organisées de manière hebdomadaire au sein de la maison centrale en présence de quatre professionnels engagés au respect de la confidentialité des rencontres. À l'issue de ces rencontres, une dernière séance est intervenue un mois et demi plus tard pour permettre à chacun d'exprimer son ressenti quant à l'apport du programme. Les deux animateurs présents ont eu pour objectif d'aider à l'organisation de l'échange. Les deux représentants de la société civile ont, 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 a été 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 émotionnelle générée par la rencontre.

4- Perspectives 2011/2012

Après seulement une expérimentation, il serait imprudent de dire que ce modèle transposé en France est abouti, c'est pourquoi l'INAVEM souhaite mettre en œuvre d'autres rencontres détenus-victimes. Il est vrai que dans le partage de leurs vécus, victimes comme détenus et dans la réciprocité d'une reconnaissance de leur souffrance respective, ce partage a sans nul doute fait cheminer les participants.

Le long travail d'élaboration engagé par les partenaires depuis mars 2009 et la communication efficace mais retenue, instaurée depuis participe grandement au bon déroulement de cette expérimentation. On observe d'ores et déjà des améliorations à apporter en termes de formation des intervenants et de préparation des participants (explications du programme, mises en garde, connaissance approfondie des profils par les intervenants).

La réalisation d'un rapport d'évaluation du programme permettra d'étudier de manière globale l'organisation et les apports du programme.

L'opportunité d'une diffusion de ce programme au plan national a été abordée. Il demeure que l'intégration de mesures de justice restaurative au sein du réseau INAVEM suppose de travailler en direction du réseau associatif tant sur un axe de communication que sur un axe de formation.

Si le Conseil d'administration de l'INAVEM s'intéresse aux pratiques de justice restaurative, un grand nombre d'associations demeurent peu sensibilisées au sujet. Les Assises nationales de 2008 ont opportunément permis de présenter cette nouvelle pratique aux salariés de structures présents et l'intérêt éveillé chez eux témoigne d'une ouverture certaine à l'intégration de ces nouvelles formes de réparation. Toutefois de nombreuses interrogations demeurent en termes d'instrumentalisation des victimes et d'identification des bénéfices procurés à ces dernières.

Enfin de manière à ce que les associations soient en mesure de se saisir pleinement du dispositif, un travail de formation doit également être pensé. La mise en œuvre réussie de mesures de justice restaurative présuppose de penser chaque dispositif en amont, de travailler soigneusement à l'implication et l'accompagnement de chaque participant et enfin de s'assurer de la compréhension de cette philosophie par l'ensemble des intervenants. C'est pourquoi, l'INAVEM a mis en place pour la rentrée de septembre 2011, un module de formation sur la "Justice Restaurative : enjeux et mise en place des Rencontres Détenus-Victimes".

MÉDIATION PÉNALE

Le groupe de travail médiation pénale est composé de :

- Nicole TERCO, vice présidente de l'INAVEM, directrice APAVIM Pau
- Marie-France STEINLE-FEUEBACH, Présidente ACCORD 67 Strasbourg
- Fatna HAMLIL, directrice MEDIAVIP91 Evry
- Jean-Pierre COPIN, formateur, directeur ACCORD67 Strasbourg
- Daniel JULLION, formateur, directeur AIV Grenoble
- Jacques WALKER, directeur ACCORD68 Mulhouse
- Maryline PIANELLI, chargée de dossiers INAVEM

Lors de sa 1^{ère} réunion annuelle, le groupe a pris acte des évolutions souhaitées par le conseil d'administration de l'INAVEM, outre le fait que ce groupe soit désormais un groupe ressource pour les associations et les services de l'INAVEM :

- Un élargissement de ses travaux de réflexion à d'autres formes de médiation (familiale, scolaire, dans le cadre du travail, etc).
- Une intégration éventuelle d'autres professionnels de terrain dans le groupe.

Si l'essentiel des travaux dans le 1^{er} semestre ont porté sur l'édition et la diffusion du **guide « médiation pénale, médiation pénale familiale »**, l'expertise de ce groupe de travail a été sollicitée sur d'autres sujets, tels que l'audition de la fédération à propos de la proposition de loi sur les violences faites aux femmes et son impact sur la médiation pénale, mais aussi la préparation du cahier des charges du nouvel outil statistique mis en place par la fédération.

Concernant le guide diffusé au réseau, il est intéressant d'en préciser ici le contenu.

Ce guide, volontairement axé sur les aspects techniques et pratiques des médiations citées en titre, se veut être un outil sur lequel les praticiens pourront s'appuyer, notamment parce qu'a été volontairement dégagée et illustrée au mieux une méthodologie d'intervention cadre.

Si la 1^{ère} partie de ce guide a mis à jour ce que le groupe avait déjà écrit en termes de code de déontologie et de bonnes pratiques de médiation pénale, sa seconde partie a permis d'apporter l'expertise du groupe sur la pratique de la médiation pénale familiale sur chaque contentieux. En effet, si une méthodologie unique d'intervention existe, il convenait de rappeler les enjeux, les objectifs et la finalité de chaque contentieux familial, les non représentation d'enfant, abandon de famille et violences nécessitant des adaptations nécessaires.

Plus de 200 exemplaires de ce guide ont pu être publiés et diffusés au réseau, et une version téléchargeable mise à disposition sur l'espace adhérent du site de l'INAVEM.

Les résultats complets de l'enquête sur la pratique de la médiation en 2009, adressée en mars 2010, ont pu être adressés en fin d'année.

66 % des associations du réseau sont habilitées pour la pratique de la médiation pénale.

Les dossiers :

La médiation représente toujours 26 % des activités « mandats judiciaires » des AAV.

Au total 14 412 mesures ont été reçues en 2009, soit une baisse de 4 % sur une base 100. Il est difficile de dégager une tendance nationale quant à l'évolution des mesures puisque 42 % des associations constatent une hausse du nombre de dossiers reçus, 56 % une baisse et 3 % une stabilité.

En revanche chacune admet que le nombre de mandats dépend essentiellement du procureur en place et de la politique pénale locale.

S'agissant de la répartition des médiations par **type de contentieux** :

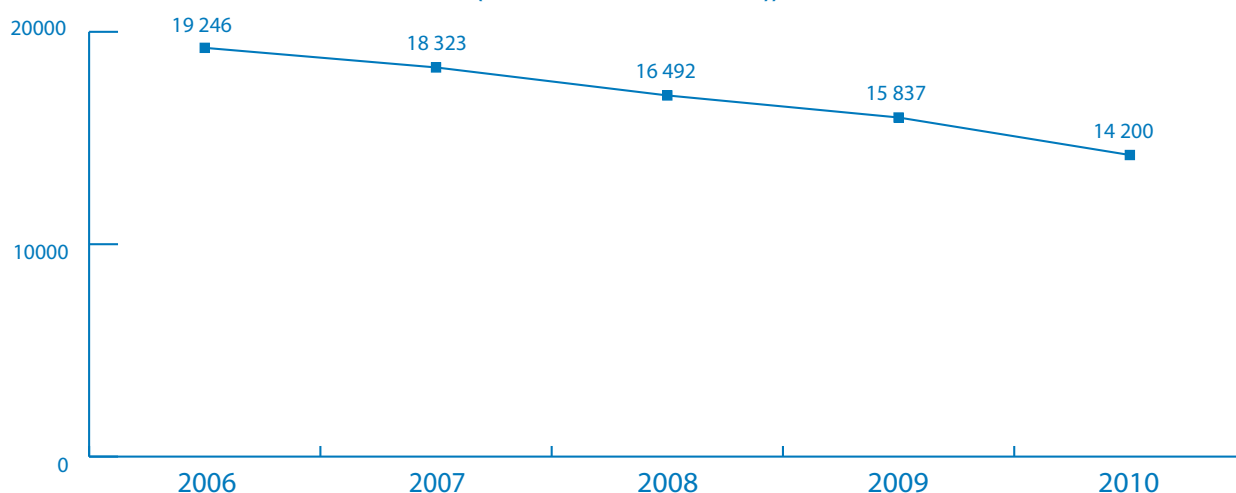
- 81 % des dossiers concernent des atteintes aux personnes (avec une grande majorité de violences conjugales et autres violences, plus de 48 %).

Plusieurs associations pratiquent d'autres formes de médiation : médiation sociale (7 AAV), médiation familiale (8 AAV), médiation en milieu scolaire (6 AAV) et autres (5 AAV).

Les médiateurs :

58 % des médiateurs sont des bénévoles, dont la plupart a une formation initiale autre que juriste, psychologue ou travailleur social. A la différence des 42 % de salariés qui sont essentiellement des juristes (64 %).

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



L'enquête sur la pratique en 2010 (adressée en avril 2011) n'a que très peu modifié les questions posées aux associations, notamment en gardant les questions relatives aux autres formes de médiation, et en y ajoutant certaines sur les aspects financiers de ces activités.

Si l'analyse complète de cette enquête ne pourra être terminée que courant 2011, il est possible d'en dégager 2 tendances :

- Une très forte baisse du nombre de médiations ordonnées (environ -29%)
- Des problèmes de trésorerie importants constatés pour la plupart des AAV du fait des retards ou absences de paiement des frais de justice

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 10 stagiaires en 2010. 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 mettre en oeuvre 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. Une session a eu lieu en 2010 à Besançon pour 12 stagiaires des associations de Franche-Comté.

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 Saint Etienne a souhaité organiser une journée d'échanges.

ADMINISTRATION AD HOC

Au 31 décembre 2009, **49 associations du réseau** étaient habilitées pour exercer la mission d'administrateur ad hoc. Comme nous l'avions évoqué, le groupe ressources a été réactivé en 2010.

Ce groupe est constitué de :

- Anne OVAERE, AAH à l'IAVM Lille
- Yveline BAUDON, directrice de l'ADAVIP Vichy
- Aude CAMAGNE, Chef de service à l'AVAD, Marseille
- Laure LE HUGEUR, magistrate,
- Daniel BARATHON, directeur d'ARRAVEM, Roanne
- Sabrina BELLUCCI, directrice de l'INAVEM
- Maryline PIANELLI, chargée de dossiers à l'INAVEM
- Anne HOUCHOIS coordinatrice formation INAVEM

Existant depuis 1996, l'objectif fixé à ce groupe ressources est d'une part d'être un groupe d'appui et de soutien pour les AAH du réseau, et d'autre part, pour cette année 2010, d'organiser la journée de regroupement des administrateurs ad hoc du réseau.

Dans l'optique de cette journée de regroupement le groupe a reçu l'appui ponctuel durant ses travaux d'Alain GREVOT, Président de la FENAAH, et de MM Cyriaque CACHEUX et Philippe DEPINOY, directeur de l'ADSSEAD et de l'IAVM Lille.

Avant de pouvoir dresser l'ordre du jour des rencontres nationales, il convenait de faire un point sur la situation de ce mandat mis en oeuvre dans le réseau.

A cet effet, **une enquête réseau** a pu être réalisée en 2010.

49 associations du réseau sont habilitées pour mettre en oeuvre des missions d'AAH. L'enquête a pu être réalisée auprès de 44 d'entre elles.

Les équipes :

127 administrateurs ad hoc dans le réseau INAVEM

76 % de salariés

24 % de bénévoles

La formation initiale des AAH :

56 % de juristes

8 % de psychologues

11 % de travailleurs sociaux

26 % autre

Les mandats :

1 334 missions reçues en 2009, dont 1009 au pénal

2 934 dossiers en file active

Les contentieux :

415 dossiers pour violences et maltraitances (29 %)

366 dossiers d'agression sexuelle (26 %)

158 dossiers de viols (11 %)

105 dossiers de contestation de paternité

85 dossiers CIVI

14 dossiers SARVI

13 dossiers pour homicide

Dans le même temps une analyse qualitative a été faite auprès des associations sur les facteurs d'évolution des prescriptions, les aspects financiers et autres observations.

La journée de regroupement des administrateurs ad hoc du réseau, qui a eu lieu le 2 novembre 2010 à l'ENM Paris, fut un réel succès : 29 associations inscrites, plus 45 participants.

Cette journée nationale, qui n'avait pas eu lieu depuis 6 ans, a permis d'échanger sur différents points et d'entendre les intervenants suivants :

- Sabrina BELLUCCI, directrice de l'INAVEM

- Gilbert VILA, pédopsychiatre

- Sophie LEFRANCOIS, avocate

- Marie-Agnès BAJEUX, magistrate honoraire

- Aude CAMAGNE, AAH et chef de service à l'AVAD

Cette journée a permis de dégager plusieurs thèmes tels que :

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

Il est à noter que les 7 heures d'échanges furent d'une grande qualité et que la plupart des participants ont pu souligner le réel intérêt à organiser ces journées de rencontres par type de mission. De plus, cette journée a permis de valider ces points afin de mieux les intégrer dans le programme de la formation dispensée par l'INAVEM et l'enquête nous conduit également à organiser une formation sur la gestion au civil des dossiers d'administrateur ad hoc.

La formation des administrateurs ad hoc

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

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

Cette année, un « fil rouge » présent tout au long de la formation a apporté de la cohérence dans la formation. Ce rôle a été tenu par Anne Ovarere, administrateur ad hoc à l'association de Lille et membre du groupe de travail INAVEM sur cette mission.

8 personnes ont été formées en 2010. C'est peu par rapport aux autres années et il faudrait mettre ce nombre en rapport avec le nombre de missions d'administrateur ad hoc réalisées.

ENQUÊTES VICTIMES

Même si le plan national de prévention de la délinquance et de l'aide aux victimes du 2 octobre 2009 ne fait état d'aucun financement pour le développement des enquêtes victimes, il semblait important que le réseau INAVEM soit force de proposition quant à la systématisation de ces enquêtes, extrêmement utiles à une meilleure connaissance de la situation des victimes.

Il s'agit d'une enquête en direction des victimes pour enrichir notamment la cote Victime des dossiers pénaux. L'enquête permet d'obtenir un éclairage centré sur le parcours de la victime (social, scolaire, professionnel, familial, etc), sa situation actuelle et ses perspectives. Cette enquête s'appuie sur un entretien de l'enquêteur, qui recueille les déclarations de la victime. Elle permet aussi de proposer un accompagnement, de les orienter vers des établissements spécialisés (centre de soins, hôpitaux) mais aussi des lieux de vie, d'hébergement ou des structures de réinsertion professionnelle.

L'intervention associative permet de garantir la neutralité et la confidentialité dans l'exécution de ce mandat, dans la mesure où l'enquête victime ne consiste pas à rechercher la responsabilité de l'auteur et/ou de la victime. Les associations du réseau INAVEM ont des compétences sur l'approche « des victimes » ce qui légitime leurs interventions à ce titre. Cette connaissance est complétée par une formation ad hoc sur la technicité de la mesure. En effet, l'INAVEM propose actuellement deux modules de formation centrés sur l'enquête de personnalité victime, le premier module sur la méthodologie, le second sur la présentation d'une telle enquête au procès.

Selon notre enquête réalisée en 2010, sur les 21 AAV habilitées à pratiquer des enquêtes de personnalité victimes et les 9 habilitées pour les enquêtes sociales rapides victimes, seules 1 097 mesures de ce type ont été traitées par le réseau.

Ces mandats ne représentent que 2 % de la totalité de ceux mis en œuvre par les associations. Cependant il est intéressant de mettre en exergue les évolutions constatées sur ces mesures depuis 2007.

Evolution des mesures d'enquêtes victimes confiées au réseau INAVEM		2007	2008	2009	2010*
Les associations habilitées	Enquêtes de personnalité victimes (EPV)	29	19	21	→
	Enquêtes sociales rapides victimes (ESRV)	38**	9	14	→
Le nombre de mesures reçues	Enquêtes de personnalité victimes (EPV)	93	57	67	↓
	Enquêtes sociales rapides victimes (ESRV)	-**	428	1030	↓

* tendances relevées dans le cadre de l'enquête réalisée début 2011

** en 2007 la distinction n'avait pas été faite quant aux différentes ESR

Pour ce qui concerne la formation autour de cette mission, il n'y a pas eu de sessions depuis deux années consécutives. En 2010, nous avons réussi à construire une formation sur la présentation des enquêtes à l'oral lors d'un procès mais peu de candidats se sont montrés intéressés. En revanche, des formations à l'enquête victime dans le cadre de l'application des peines sont demandées par les services pénitentiaires d'insertion et de probation au niveau régional suite à l'organisation d'une session à l'Énap en 2008.

AU NIVEAU NATIONAL

1- La formation des partenaires extérieurs au réseau INAVEM

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 2010, l'INAVEM n'a accueilli que 16 stagiaires non adhérents à son réseau contre 53 l'année dernière au sein des formations organisées au siège à Paris. Les inscriptions concernent les formations aux techniques de debriefing, la gestion du deuil et sur les enfants victimes et témoins de violences conjugales.

Suite à un rapprochement avec le **Forum Français pour la Sécurité Urbaine (FFSU)**, une formation conjointe sur « **l'aide aux victimes et la prévention des violences intrafamiliales** » a été organisée les 15 et 16 septembre. Cette formation a proposé une approche du phénomène des violences intrafamiliales sous plusieurs angles. L'INAVEM a été sollicité pour animer un après-midi sur le mouvement associatif de l'aide aux victimes en France et le plan national de prévention de la délinquance et sur le protocole départemental de prise en charge des victimes de violences conjugales.

Outre le thème de la formation, l'intervention de l'INAVEM a permis de mettre en avant l'interaction obligatoire entre une politique de prévention et de lutte contre les violences intrafamiliales et l'organisation locale de l'aide aux victimes. Un partenariat et des liens forts entre les institutions sont des gages d'efficacité.

Par ailleurs, **des sessions de formation ont été organisées en 2010 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.

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'usager 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, du Cabinet du Maire et de 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.

En 2009, une journée théorique sur le droit des victimes, les mesures de sécurité et de prévention, les techniques de communication et d'entretien a été organisée. Et en 2010, une journée d'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) a eu lieu.

« Perfectionnement sur l'aide aux victimes » à l'attention des correspondants du Parquet de l'association SAJIR-APCARS de Créteil.

Les correspondants du Parquet (CP) ont été mis en place en 1998 dans le cadre du Tribunal de grande instance de Créteil. Ils ont un rôle d'interface entre le maire et le Procureur de la République. Ils sont présents dans plusieurs communes du département et rattachés pour leur activité au SAJIR-APCARS, association d'aide aux victimes.

Les CP assurent des missions d'aide aux victimes dans le cadre de l'aide au dépôt de plainte et du suivi de la plainte. Leur sont confiées également des missions de primo accès au droit, des actions de prévention et de sensibilisation et sont également correspondants justice-ville auprès des maires.

Ces différentes missions et l'étendue de celles-ci les conduisent à travailler en partenariats avec d'autres institutions et en premier lieu en interne pour proposer un accompagnement global et pluridisciplinaire des victimes et dans la durée, au sein de la permanence du TGI de Créteil (psychologue, juristes...).

L'objectif de la formation est de :

Donner aux CP les connaissances nécessaires à l'accomplissement de leurs missions dans le cadre d'une politique d'aide aux victimes et en lien étroit avec la permanence de l'association APCARS - SAJIR au TGI de Créteil.

Harmoniser les connaissances sur la procédure pénale, les conséquences de l'infraction sur les victimes et les techniques d'entretien avec les victimes et mieux appréhender son rôle de CP dans un environnement partenarial.

En s'inspirant du contenu de la formation de base sur l'accueil des victimes, nous avons organisé 7 matinées articulées de la manière suivante :

Cette formation prévoit dans un premier temps, une intervention sur la philosophie, l'organisation et la déontologie de l'aide aux victimes réalisée par une association d'aide aux victimes et dans le cadre d'intervention de l'INAVEM. Ce temps permet aux CP de bien évaluer leur rôle et le rôle des autres permanents de l'association

Puis, pour mieux répondre aux besoins de la victime et outiller le CP de connaissances adaptées et actualisées, une partie réservée à l'étude de la procédure pénale sera proposée. En effet, au-delà de la plainte et du suivi de celle-ci, certaines situations rencontrées peuvent nécessiter une intervention dans la durée réalisée par le juriste de l'association mais qui doit quand même être connue du CP.

La troisième partie de la formation permet d'harmoniser et de perfectionner ses techniques d'entretien avec une victime. Après une approche des conséquences psychologiques de l'infraction, une méthodologie de l'entretien sera proposée et mise en œuvre lors d'exercices pratiques.

À l'issue de la formation, un bilan individuel est réalisé. Ce bilan d'une demi-heure environ permet de voir avec le CP ses forces et les pistes d'amélioration qu'il peut mettre en place pour être plus à l'aise dans sa mission.

Formation des psychologues de la région parisienne du Ministère de l'Intérieur sur « L'approche interculturelle de la maltraitance ».

L'INAVEM a été sollicité pour intervenir 2 jours plus particulièrement sur les problématiques interculturelles dans la famille, l'éducation des enfants, les violences conjugales et les troubles psychiques pour un groupe de 20 psychologues intervenant dans les services de police de Paris et région parisienne.

« Sensibilisation à la prise en charge des victimes dans l'immédiat et le post-immédiat » pour le service de médecine du travail des dockers au Havre.

Cette action de formation de 2 jours permet au personnel de ce service de préparer au mieux la mise en place d'actions d'accompagnement dans le cadre de la survenance d'événements à caractère traumatiques au sein du port du Havre.

Formation du service expertise de la MAIF sur la « Dimension psychologique des dossiers de vols »

Les techniciens consultants du service expertise de la MAIF réalisent un entretien téléphonique, pour évaluer le préjudice matériel des sociétaires, victimes notamment de cambriolage ou de vols sur la voie publique.

Lors de ces entretiens, les techniciens consultants sont confrontés à des personnes qui présentent des difficultés notamment psychologiques suite à l'infraction et ils doivent être en mesure d'évaluer l'état de la victime afin de mieux comprendre les besoins et attentes de la personne.

C'est dans ce contexte que la MAIF souhaite former plus particulièrement les salariés du service expertise.

L'objectif est de parvenir à évaluer les conséquences psychologiques d'une infraction lors d'un entretien téléphonique entre un technicien consultant et une personne victime.

« Accompagner les drames de la vie » pour la Maison familiale et rurale de Tours (dispensée par l'association de Tours ADAVIP 37).

Les Maisons familiales rurales sont des établissements associatifs contractualisés par le ministère de l'Agriculture (dans le cadre de l'enseignement agricole) et/ou conventionnés par le Conseil régional ou l'Etat (pour des formations de l'Education nationale). Présents partout en France, les établissements dépendant des Maisons familiales rurales accueillent des jeunes et des adultes en formation par alternance.

Ces établissements sont touchés par des drames de la vie qui frappent les élèves et le personnel. C'est dans ce but que nous avons été sollicité, pour les aider à travailler sur l'organisation de la structure en cas de survenance d'événements graves. L'action étant localisée, c'est l'association de Tours qui a réalisé la formation et noué un partenariat avec la maison familiale et rurale de Tours.

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

Les interventions portent sur :

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

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

L'INAVEM a été sollicité également et pour la première fois par l'**Ecole Nationale de la Protection Judiciaire de la Jeunesse (ENPJJ)** à Roubaix pour participer à une formation de 3 jours sur la justice pénale des mineurs et les victimes. Isabelle Sadowski a présenté l'INAVEM, le rôle des associations d'aide aux victimes et l'ensemble des droits reconnus aux victimes par le droit français. Robert Cario a fait un exposé sur les enjeux et perspectives de la justice restauratrice.

Auprès de l'**Ecole Nationale de la Magistrature (ENM)**, l'INAVEM est également intervenu à plusieurs reprises tant en formation initiale que continue.

Deux interventions, dont une auprès de l'**Ecole Nationale des greffes (ENG)** à Dijon et auprès du SPIP de Rennes ont été annulées pour des raisons de difficultés de transport.

2- les outils d'information et de promotion de la fédération

• Le site Internet

- En 2010 : le nombre d'accès au site INAVEM a diminué
- 69 000 visites (-10%)
- 320 000 pages (-13 %)
- 4,65 pages par visite (-3,70%)
- Toujours près de 3 minutes passées sur le site

En termes de fréquentation par exemple : le 22 février 2010, journée pour les victimes, on note une augmentation du nombre de visites de près de 150 % par rapport à 2009, où cette journée n'avait pas été réactivée.

Néanmoins d'autres indicateurs permettent de considérer que l'INAVEM bénéficie d'une beaucoup plus grande notoriété en 2010 qu'en 2009. En effet, l'accès direct à www.inavem.org a augmenté de près de 46 %, et l'accès via les sites qui référencient le site de l'INAVEM a augmenté également de 34 % par rapport à l'année précédente sur les milliers de sites qui ont un lien avec inavem.org on peut nommer : justice.gouv.fr + 360 %, facebook.com + 1600 %, solidaritefemmes.asso.fr + 37 %...

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

• Intégration de l'INAVEM sur les réseaux sociaux Facebook / Twitter

A l'occasion de la Journée pour les victimes et dans la perspective de la campagne de communication 2010 sur le 08VICTIMES, un profil et une page Facebook, ainsi qu'un accès Twitter, ont été créés par la plate forme téléphonique et le service communication pour tester ce type de support, sans communication promotionnelle. Le conseil d'administration de l'INAVEM a validé la création de ces média pour une phase d'expérimentation jusqu'à la fin d'année 2010, où le profil 08VICTIMES Aide aux victimes comptait environ 1 700 amis.

Défiantes vis-à-vis de la communication institutionnelle traditionnelle, de plus en plus de personnes cherchent soutien et conseils à travers des échanges entre « pairs », Internet offrant pour ceux-là un espace privilégié. Après les entreprises, le monde associatif intègre ces nouveaux supports, regroupés sous l'appellation de « web 2.0 outil pour dynamiser le lien social, partager la connaissance, fédérer des réseaux » comme a intitulé sa journée débat au Sénat, l'Association française des trésoriers et responsables d'associations.

Les informations qui sont « postées » sur Facebook, sont des informations publiées dans le domaine public, des informations sur l'INAVEM ou les AAV en lien avec le site Internet INAVEM, les informations liées à l'activité du réseau (articles de presse, textes de lois, écrits sur la victimologie, annonces de programmes TV ou radio...), plus ponctuellement informations concernant des partenaires (Médiateur de la République...). Pour préserver l'aspect participatif, qui est la nature même de Facebook, le mur reste accessible aux « amis » qui peuvent réagir aux informations publiées mais également publier leurs propres informations. Néanmoins, il nous est toujours possible de supprimer immédiatement un commentaire jugé inopportun.

Dans un premier temps des invitations ont été largement lancées auprès de certains profils professionnels - juristes, avocats, journalistes, travailleurs sociaux... - ou d'institutions - associations, ministères, services publics, collectivités territoriales, syndicats, personnalités politiques ayant montré un intérêt pour l'aide aux victimes...

Rapidement, d'autres profils se sont inscrits spontanément. On peut relever certaines catégories : parmi les personnes se positionnant comme victimes, on relève notamment des victimes d'inceste, de violences conjugales, de violences psychologiques (avec beaucoup de référence au profil « pervers narcissique »). Au niveau professionnel : policiers et gendarmes (catégorie oubliée du public visé au départ). Les avocats sont également très présents et répondent souvent positivement aux demandes d'amitié ou s'inscrivent spontanément.

Nous continuons à recevoir quelques demandes d'ajouts quotidiennes qui restent supérieures aux désinscriptions, d'où une augmentation, lente mais régulière, du nombre d'amis (près de 1700 aujourd'hui). Par ailleurs des invitations continuent d'être envoyées mais de façon plus ponctuelle : par exemple, à un journaliste qui écrit un article sur l'aide aux victimes, à un politique qui se positionne sur le sujet de la prévention ou de la sécurité, à un avocat élu bâtonnier... Le mur restant visible aux profils non amis, il touche sans doute un nombre supérieur de personnes.

• Evénements

22 Février : journée pour les victimes

L'INAVEM a redonné force à la journée des victimes qui a eu sa première édition en 1990. A la Cour d'appel de Paris, plus d'une centaine de personnes, partenaires de l'INAVEM et personnalités du monde sportif et artistique, se sont réunies pour participer et soutenir cette Journée nationale pour les Victimes. A cette occasion, Mme Michèle ALLIOT-MARIE, ministre de la Justice et des Libertés, a signé avec le Président de l'INAVEM M. Hubert BONIN, la toile dédiée à la solidarité et l'empathie envers les victimes, et lancé la nouvelle campagne de communication du o8VICTIMES.

Par ailleurs, en France, ce sont plus d'une trentaine d'initiatives des associations INAVEM locales qui ont contribué à cette Journée. Et en Europe, la Suède, le Portugal, la Belgique, la Russie et la Tchèque ont également fêté cette journée.

25 Mai : journée internationale des enfants disparus

Comme chaque année, en partenariat avec la Fondation pour l'Enfance, l'INAVEM a participé à la conférence de presse du 116 000 enfants disparus qui a mis en exergue en 2010 les disparitions criminelles. Nadine Morano, ministre de la Famille a ouvert la conférence de presse et il a été présenté le nouveau clip illustrant le dispositif, avec pour la première fois le numéro européen pour les familles d'enfants disparus : 116 000. Le clip a été gracieusement réalisé par Olivier Pighetti que nous remercions chaleureusement.

L'INAVEM s'est également associé au rassemblement organisé par l'association Estelle sur le Parvis de l'Hôtel de ville de Paris. Trois collaborateurs INAVEM étaient présents pour informer le public, et accueillir Nadine Morano également présente à ce moment-là, Nicole Guedj et le représentant du Préfet de Police.

25 Novembre : journée internationale de lutte contre les violences faites aux femmes

A l'occasion du **25 Novembre**, le réseau INAVEM s'est mobilisé pour faire connaître cette problématique et les ressources disponibles pour toutes les victimes, notamment via le o8VICTIMES. Toutes ces initiatives ont été relayées au fur et à mesure de notre connaissance sur les pages INAVEM Aide aux victimes de Facebook et Twitter (soit par une information ascendante des AAV sur à un courriel de sollicitation de la fédération, soit par la veille médiatique faite pour Facebook). Elles ont fait l'objet d'un article sur le site Internet de l'INAVEM le 22 novembre 2010.

Les Assises 2010 – Grenoble « les politiques territoriales d'aide aux victimes »

En ces temps de disettes budgétaires annoncées, nationales et territoriales, le sujet a revêtu une importance toute particulière. Le chef du SADJAV du ministère de la justice était présent assistant pour la troisième fois aux Assises. Lui aussi souligne que « l'aide aux victimes est un devoir pour notre société (...) les subventions ont considérablement augmenté (...) les finances publiques sont mises à rude épreuve (...) il faut développer le bénévolat (...) ». Evoquant encore les deux accidents Vol AF447 Rio-Paris et Yemenia Airlines, il a remercié les équipes en général et celles de l'INAVEM en particulier pour leur engagement.

En 2011, les 23 et 24 juin, les Assises nationales auront lieu à Agen sur le thème de l'enfant : enjeu, otage du conflit familial. (Pour un compte rendu circonstancié : www.inavem.org, Espace presse/Evénement)

• Relations presse

En cette année 2010, le nombre de sollicitations des médias a augmenté de 10 % par rapport à l'année précédente : 44 sollicitations de l'INAVEM pour intervenir dans la presse. Comme toujours, les élus, la directrice et la chargée de mission « aide psychologique » répondent aux demandes, mais également d'autres salariés et des représentants d'AAV ont été sollicités. Par exemple : pour France inter sur émission Le Bien commun (février) en concomitance avec un article du magazine Que choisir sur les difficultés d'exécution des décisions de justice.

Le service communication est toujours largement contacté pour faire des appels à témoignages auprès de victimes qui auraient bénéficié des services d'une de nos AAV (usurpation d'identité, escroquerie aux personnes âgées, hommes victimes de violences conjugales, victimes de sectes, et en fin d'année sur les rencontres détenus-victimes dont l'INAVEM a mené l'expérimentation au cours d'année 2010...).

L'INAVEM n'a toujours pas réussi à mettre en place une stratégie pour convaincre la majorité de ses adhérents que participer à ce type de démarches, c'est-à-dire, contacter des victimes aidées et les accompagner dans leur témoignage, est un des rares moyens de valoriser facilement l'action des associations par une illustration concrète et directe de leur travail.

Les événements récurrents de l'INAVEM (journée des victimes, journée des enfants disparus, Assises de l'INAVEM...) font toujours l'objet de communiqués de presse, voire de dossiers de presse thématiques.

• Auditions INAVEM

L'INAVEM est régulièrement sollicité et auditionné à l'Assemblée nationale ou au Sénat pour apporter sa contribution et émettre des propositions sur des projets ou propositions de lois. Pour chacune de ces sollicitations la Fédération émet un avis sous l'angle du droit des victimes.

En 2010, ces auditions ont concerné les réformes suivantes :

Le Code de procédure pénale (audition au ministère de la Justice et des Libertés en avril 2010) : dans le cadre de la concertation lancée le 2 mars 2010 par Michèle Alliot-Marie, ministre de la Justice et des Libertés, s'agissant de la réforme du Code de procédure pénale, l'INAVEM et son conseil Scientifique ont rédigé une contribution émettant des réserves sur cette première version de réforme, notamment eu égard à la garantie effective des droits des victimes. L'INAVEM a axé sa contribution sur les avancées prévues par cette réforme, puis a proposé quelques modifications ou compléments de rédaction dans certains articles. Cette vaste réforme de la procédure pénale a finalement été reportée.

Par ailleurs, l'INAVEM a également saisi l'occasion de cette consultation pour faire part à la ministre de la Justice, de ses réflexions sur la proposition de loi renforçant la protection des victimes et la prévention et la répression des violences faites aux femmes, alors qu'elle était encore en débat au Parlement.

Les violences intra-familiales (audition au Sénat en juin 2010) : l'INAVEM, représenté par Nicole Tercq, Vice-Présidente et Sabrina BELLUCCI, Directrice, a été auditionné par Madame Muguette DINI, Sénatrice du Rhône, qui, en tant que Présidente de la Commission des Affaires Sociales, devait rendre un rapport pour avis sur la proposition de loi renforçant la protection des victimes et la prévention et la répression des violences faites aux femmes (appellation initiale de la proposition de loi). L'INAVEM a ainsi formulé un certain nombre de réflexions sur ce sujet, par le biais d'une contribution INAVEM présentée lors de l'audition. L'INAVEM a en particulier veillé à ce que les AAV soient explicitement désignées parmi les personnes morales habilitées qui pourront assurer l'accompagnement des personnes bénéficiant d'une ordonnance de protection.

Audition de l'INAVEM à l'Assemblée nationale le 7 octobre 2010, dans le cadre de la mission accès au droit et à la justice : l'INAVEM a notamment émis un **positionnement très réservé quant à la mise en place d'une franchise sur l'aide juridictionnelle**.

Sur la garde-à-vue (audition à l'Assemblée nationale en novembre 2010) : l'INAVEM a soutenu l'idée selon laquelle, pour le maintien indispensable d'un équilibre des droits des parties, et devant être garanti par tout État de droit, il ne faut pas, avec un renforcement des droits de la défense (notamment via la place de l'avocat) que soit pour autant sacrifié le droit des victimes dans le cadre de cette réforme. De même il ne faudrait pas que l'amélioration des droits de la défense soit préjudiciable au droit pour les victimes de bénéficier d'une prise en charge totale ou partielle par l'État des frais relatifs à l'assistance d'un avocat, en diminuant l'enveloppe leur permettant, elles aussi, en fonction de leurs ressources, de bénéficier de l'aide juridictionnelle.

3- Participation groupes de travail avec partenaires et rencontres

- En tant que membre du Conseil d'administration du FGTI, l'INAVEM a participé à une réunion de travail sur le SARVI le 7 janvier 2010. En effet, après une année de plein exercice, Jean-Marie Bockel, Secrétaire d'Etat à la Justice, a souhaité, à l'occasion d'une visite du Fonds de Garantie, faire un premier bilan de ce nouveau dispositif et étudier les perspectives. Le FGTI est un partenaire d'autant plus important pour l'INAVEM que l'information sur le dispositif SARVI et l'aide apportée aux victimes dans la constitution de leurs dossiers représente une part non négligeable de l'activité quotidienne des AAV. Sur sa première année de fonctionnement, le SARVI a reçu 11028 dossiers.

- Le 5 juillet 2010, l'INAVEM a assisté à la rencontre « Ensemble simplifions » - visant à la simplification de plusieurs démarches administratives à destination des usagers -, organisée par le ministère du Budget, l'un des volets de discussion étant consacré aux victimes et à la future création d'un service en ligne permettant aux victimes de suivre sur Internet les grandes étapes du traitement de leurs plaintes.

- En juillet 2010, l'INAVEM a été invité par la **CNAMTS (Caisse Nationale de l'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés)** à participer à une table ronde sur le recours contre tiers : l'objectif de cette réunion était de présenter la nouvelle politique de la CNAMTS en matière de recours contre tiers et de travailler, de concert avec les associations de victimes et les AAV, le contenu d'une offre de service destinée aux assurés victimes d'un accident causé par un tiers. Une seconde réunion sur cette thématique a eu lieu le 28 septembre 2010.

- En fin d'année 2010, l'INAVEM a été mobilisé par la **Délégation interministérielle à la sécurité routière**, en vue de la rédaction d'un guide des droits des victimes d'accidents corporels de la circulation. Cette réflexion a notamment donné lieu à une réunion de travail le 9 décembre 2010, en présence de nombreux acteurs appelés à intervenir à l'égard des victimes d'accidents de la circulation (association de victimes, assureurs ...).

- **Travail avec la Haute Autorité de Santé (HAS).** Depuis 2009, l'INAVEM a été sollicité par la **Haute Autorité de Santé** pour participer à l'élaboration d'une recommandation de pratique clinique en direction des médecins quant à la délivrance « d'un certificat médical initial concernant une personne victime de violences ». Sylvie Sauton, directrice de l'ADAVIP (Laval-53), a pu activement représenter la fédération dans ces travaux et Jérôme Bertin faire partie du groupe de relecture.

Après envoi de cette recommandation aux médecins, la fédération a participé à l'élaboration d'une brochure d'information en direction du grand public, sur la pertinence et l'intérêt de faire établir ces certificats.

Avant de soumettre ce projet à la HAS pour validation, il nous a été demandé de tester préalablement cet outil de communication, avec le concours de quelques associations d'aide aux victimes du réseau INAVEM, et de l'équipe de la fédération, pour vérifier s'il était compréhensible, fiable et accessible à tous.

A cet effet, les associations de Rennes, Paris, Evry et Roubaix ont accepté de répondre au questionnaire édité par la HAS. Gageons que cette brochure, dans laquelle il est fait référence au réseau INAVEM, pourra être diffusée en 2011.

- Mus par une volonté commune de recherche de cohérence et de coordination des interventions de terrain en direction de leur public commun, l'**ANISCG (Association Nationale d'Intervention Sociale en Commissariat et Gendarmerie)** et l'**INAVEM ont activement poursuivis leurs échanges en 2010.**

Le groupe de travail commun, constitué de Paule Nicolas (Vice Présidente) et Evelyne BIEZANEK (coordonnatrice) pour l'ANISCG, et Nicole TERCQ (Vice Présidente) et Jérôme BERTIN (coordonnateur animation réseau) pour l'INAVEM, s'est attaché durant l'année à préciser le contenu de la convention et les modalités de sa mise en œuvre.

Les échanges permettaient également de faire un point précis sur l'état des réseaux.

Cette convention a pour objet de « formaliser les relations entre les deux associations nationales et d'affirmer leur reconnaissance réciproque et leur volonté de travailler ensemble sur tout sujet relatif à leur champ commun de compétence ».

Elle prévoit 3 axes de collaboration :

- **Une amélioration de la coordination des professionnels.** Cette amélioration passe par la connaissance réciproque des uns et des autres et des pratiques de chacun, par le respect des cadres d'intervention, et par la mise en place d'outils spécifiques facilitant cette coordination.
- **Une meilleure collaboration institutionnelle.** Les deux parties s'engagent à mettre en place et à faciliter des interventions en commun auprès des partenaires et professionnels, lors de formations, colloques, réunions organisés par l'une ou l'autre. Des modules communs de formation peuvent également être créés par les parties.
- **Une aide au montage de projets.** S'agissant de la mise en place d'un intervenant social en commissariat ou gendarmerie, l'ANISCG s'engage à faire part de tout appel à projet dont elle aura connaissance, et l'INAVEM à inciter ses adhérents à s'appuyer sur l'expertise de l'ANISCG pour monter son projet, et être accompagné dans son élaboration.

La volonté partagée de mieux coordonner les interventions de chaque professionnel sur le terrain, a engagé le groupe à initier dès cette année la création de différents outils et fiches techniques spécifiques. Ces documents en cours d'élaboration seront diffusés aux réseaux après la signature de la convention de partenariat qui devrait pouvoir se faire dans le courant du 1^{er} semestre 2011.

De la même manière, l'INAVEM a poursuivi ses **travaux d'échanges avec les assureurs et les associations de victimes** dans le cadre de réunions communes tout au long de l'année. Si l'essentiel des échanges a pu porter sur la formalisation et la diffusion du guide de bonnes pratiques en matière d'expertise médicale, d'autres thématiques d'importance sont abordées comme les difficultés rencontrées par les victimes de dommages corporels, la brochure Dintilhac publiée par l'AREDOC (association pour l'étude de la réparation du dommage corporel), ou la mise en place d'un comité de suivi des expertises. La régularité de ces échanges, et leur appui sur un esprit de collaboration et de transparence, nous incite à les poursuivre activement en 2011.

Par ailleurs la fédération assiste toujours aux réunions de la base Agira et vient d'être sollicitée par une fédération d'assureurs pour travailler sur un projet innovant.

A l'initiative du Sadjav, des rencontres entre l'INAVEM et les représentants du **CNUMP (Comité National de l'Urgence Médico-Psychologique)** ont été organisées pour faire vivre la convention signée conjointement. L'Aforcump a invité l'INAVEM à participer à ses journées annuelles à Poitiers le 25 juin 2011. Le CNUMP n'ayant pas été réuni depuis plus d'une année et n'ayant plus d'activité, il est à craindre que les travaux initiés entre l'INAVEM et le CNUMP ne puissent se poursuivre.

A L'INTERNATIONAL.

1- Collaboration européenne : Victim Support Europe et l'UE

Durant l'été 2010, l'Union Européenne a lancé une consultation publique sur l'amélioration des droits des victimes de crimes et de violences : « Quel que soit le lieu où les victimes se trouvent dans l'UE, que ce soit dans leur pays de résidence ou à l'étranger, elles ont le droit d'être traitées avec respect, de bénéficier d'aide et de protection, d'être indemnisées et d'avoir accès à la justice ». Celle-ci a été relayée auprès des associations du réseau français.

Les échanges avec nos collègues européens se sont poursuivis, notamment dans le cadre du congrès annuel des organisations nationales d'aide aux victimes mais aussi par des réunions à Bruxelles.

L'INAVEM s'est associé à cette réflexion et a notamment rédigé une note en français et anglais, recensant plusieurs propositions en vue de l'adoption d'une directive européenne pour consolider et renforcer l'aide aux victimes ; la Fédération a exposé ses idées lors d'une table ronde de concertation sur les modalités de protection des victimes, le type d'aide qu'elles reçoivent et l'éventuelle nécessité d'y apporter des améliorations, qui s'est tenue le 3 novembre 2010 à Bruxelles, sous la présidence de Viviane Reding, Commissaire européenne chargée de la justice et des droits des citoyens.

Les débats relatifs à cette future directive se sont poursuivis lors d'une rencontre à Moscou les 15 et 16 novembre 2010 entre les membres de Victim Support Europe, réseau de 26 organisations d'aide aux victimes non gouvernementales de 21 pays européens, dont l'INAVEM fait partie depuis de nombreuses années.

Pour l'INAVEM et son réseau, cette directive est un enjeu majeur car une directive est un cadre contraignant qui oblige l'ensemble des états membres à mettre en œuvre les dispositions qu'elle contient de façon obligatoire.

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

Régulièrement l'INAVEM est sollicité pour faire découvrir, partager son expertise, et enrichir l'expérience de pays étrangers pour aider les victimes, en expliquant le modèle français d'aide aux victimes associative à des partenaires d'autres pays. C'est ainsi que le 29 novembre 2010, l'INAVEM a reçu une **délégation de magistrats chinois**, pour lui présenter son action en France à destination des victimes d'infractions pénales.

Comme chaque année, un groupe de jeunes psychologues vient suivre une formation sur la prise en charge des victimes de violences dans le cadre d'un **programme de coopération avec l'Ambassade de France à Alger**. Les stagiaires ont suivi une première partie de formation au sein de l'In.Co.Fo.R.S. (Institut de consulting, de formation et de recherche spécialisée) centre de formation dirigé par Madame Boudiaf qui, tous les ans, se rapproche du conseiller culturel de l'Ambassade de France pour mettre en place cet échange et viennent compléter cette formation auprès de l'INAVEM qui organise un programme de haute qualité avec des intervenants expérimentés.

Cette année, dix stagiaires (psychologues, orthophonistes, éducateurs spécialisés, assistantes sociales et médecins) sont venus en formation du 13 octobre au 10 novembre 2010 pour une formation de 174 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,
 - Clinique du psychotraumatisme chez l'enfant et l'adolescent dans les agressions sexuelles et événements à risque traumatique - Gilbert Vila,
 - Les dispositifs d'urgence - Louis Crocq,
 - Les thérapies comportementales et cognitives - Gilbert Vila,
 - Accueil téléphonique des victimes et le 08Victimes - Géraldine Bouhedja,
 - L'approche interculturelle de la maltraitance - Yolande Govindama,
 - L'accompagnement des familles victimes de maltraitance - Yolande Govindama
 - Rencontre avec l'association Primo Levi sur la prise en charge des victimes de violence politique
 - Journée conférence débat sur l'interculturalité organisée par l'association Protection Médiation Prévention.
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 accueilli et la note et appréciation de l'étude de cas qu'ils ont rendu. Chaque année, Marc-Paul Sebastiao assure le suivi des stagiaires et son rôle est de répondre à leurs questions sur l'ensemble des sujets abordés et de corriger les études de cas.

3- Coopération franco-qubécoise

Accueil de la délégation québécoise en France en juin 2010 et déplacement au Québec en décembre 2010

2010 fut également la 2e année du partenariat sur la création d'un réseau d'échanges franco-qubécois sur l'aide aux victimes, en collaboration avec le CIPC (centre international pour la prévention de la criminalité) et AQPV (association québécoise Plaidoyer Victimes) et financé par la 62^e session de la commission permanente de coopération franco-qubécoise.

Les objectifs pour 2010 :

- Analyser les différents types de victimes et les besoins des victimes d'infractions au Québec et en France, pour continuer à recenser les pratiques transposables en matière de services d'assistance aux victimes et pour identifier les besoins émergents.
- Ramener en France des éléments pour alimenter la réflexion sur une contribution pour les victimes (type suramende compensatoire) afin de financer les actions des associations d'aide aux victimes en France.
- Construire la plus-value du réseau d'échanges franco-québécois et travailler la pertinence d'intégrer d'autres partenaires dans ce réseau.

Résultats atteints pour l'année 2010

- Toutes les rencontres prévues ont eu lieu, exceptée la rencontre avec le département de psychiatrie de McGill.
- Le projet soutenu par le Consulat général de France et le Ministère des relations internationales québécois est très bien identifié dans les deux pays.
- Les partenaires ont une bien meilleure connaissance des modalités d'intervention auprès des victimes dans les deux pays
- Concernant les victimes de violences sexuelles, les personnes âgées victimes et les victimes de violences conjugales, nous avons beaucoup de matériaux pour évaluer et comparer les situations et les prises en charge en France et au Québec.
- Nous avons également des expérimentations de chaque pays qui peuvent intéresser l'autre pays :
- en France, nous avons développé une première expérimentation de rencontres détenus victimes dans le cadre de la justice restaurative, dont nous cherchons des évaluations au Québec et au Canada. La rencontre avec le ministère de la Justice québécois doit nous donner les éléments textuels, législatifs qui sous-tendent le financement du FAVAC, pour importer ce mode de financement en France.
- au Québec, une attente très forte sur les évolutions dans la province du mode d'indemnisation des victimes de crimes, au regard du fonctionnement du Fonds de Garantie en France et de la CIVI.
- Nous avons pu intégrer dans la mission 2010 au Québec en plus des missionnaires de l'année 2009, des profils juridique et psychologique qui permettent encore un autre regard et une approche complémentaire et différente.

Bilan global des deux années 2009-2010

Pour la France :

4 thèmes ont retenu particulièrement notre attention, avec les outils afférents :

- **le concept de justice réparatrice/restaurative** et ses modalités à développer en France (des rencontres détenus victimes ont eu lieu en France pour la première fois en 2010 ; en plus de la médiation pénale qui en France est très développée)
- **l'accompagnement post-sentenciel des victimes** que nous pourrions développer au sein des Bureaux d'Aide aux Victimes qui se développent en France depuis 2009 en lien avec le ministère de la Justice et l'INAVEM (informations des modalités de l'exécution de la peine, services particuliers pour l'information des victimes sur les mesures de libération conditionnelle)
- **le concept de sécurité et de protection des victimes** (vs information sur les droits/soutien psy/accompagnement), avec le Carrefour Sécurité violence conjugale et la Trousse contre les violences aux personnes âgées. On note également l'intérêt à développer en France des liens entre les réseaux de prise en charge associatifs et les universités dans leur fonction de recherche et réflexion.
- **le financement des services d'aide aux victimes** (avec la sur-amende compensatoire, la contribution victime et les produits de la criminalité pour alimenter le FAVAC...)

La modalité de travail que sont les « tables de concertation » au Québec est très intéressante pour mettre à la même table, opérationnels et décisionnaires. Cette méthodologie devrait être développée en France.

Pour le Québec

- **L'intégration de la notion de prévention de la délinquance et de l'assistance aux victimes.** Deux notions relativement isolées au Québec.
- **La prise en charge des victimes d'évènements collectifs** survenus en France ou à l'étranger. À ce chapitre, l'INAVEM offre une action de soutien, de coordination et d'accompagnement aux Associations d'assistance aux victimes.
- **Les victimes en milieu professionnel.** Offre de services sollicitée par des entreprises publiques et privées afin de faire bénéficier leurs salariés, et parfois leurs clients, victimes d'infractions ou d'évènements graves.
- **Le volet médiation pénale.**
- **Les formes d'indemnisation des victimes d'actes criminels** à l'heure où est attendue une réforme au Québec.

Des liens se sont établis avec les partenaires que nous allons faire perdurer, néanmoins, il nous semblait important de poursuivre et d'approfondir notamment le réseau d'échanges franco-québécois mis en place grâce au projet porté par la 62^e session de la CPCFQ, pour :

- tenter de donner une réalité tangible à ce réseau d'échanges par une publication francophone sur la reconnaissance des victimes au travers de thèmes spécifiques, sans doute avec l'indemnisation des victimes comme point central ;
- et d'intégrer un ou des nouveaux partenaires dans ce réseau francophone de l'aide aux victimes (pays du Nord et pays du Sud)

C'est dans cet esprit que l'INAVEM et l'AQPV ont déposé et obtenu une demande de financement d'un projet dans le cadre de la 63^e session de la CPCFQ.

INAVEM 2010 – BILAN

(Validation CAC)

ACTIF	2010			2009
	BRUT	AMORTISS.	NET	NET
IMMOBILISATIONS CORPORELLES				
Logiciels	85 644	84 605	1 039	8 838
Agencement installations	39 717	6 709	33 008	-
Matériel de bureau & informatique	78 699	36 425	42 274	31 436
Mobilier de bureau	36 943	36 943	-	-
IMMOBILISATIONS FINANCIERES				
Parts sociales Crédit Mutuel	8	-	8	8
Dépôt et cautionnement	31 200	-	31 200	52 491
Prêt ACLPME (1 % Logement)	3 151	-	3 151	11 311
ACTIF IMMOBILISE	275 362	164 682	110 680	104 084
ACTIF CIRCULANT				
Stocks	-	-	-	-
Fournisseurs débiteurs	-	-	-	-
Associations & comptes rattachés	91 461	-	91 461	137 345
Personnel avances et acomptes	-	-	-	-
Organismes sociaux prod. À recevoir	-	-	-	-
Subventions à recevoir	20 000	-	20 000	-
Autres débiteurs divers	11 998	-	11 998	31 362
Produits à recevoir divers	-	-	-	-
Disponibilités	729 614	-	729 614	558 348
Charges constatées d'avance	46 021	-	46 021	50 579
ACTIF CIRCULANT	899 094	-	899 094	777 634
TOTAL ACTIF			1 009 774	881 718
PASSIF			2010	2009
	BRUT	AMORTISS.	NET	NET
FONDS PROPRES				
Déficits antérieurs cumulés				
Fonds de réserve			401 877	243 258
Résultat de l'exercice			79 106	158 618
FONDS PROPRES			480 983	401 876
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES				
Provisions pour risques et charges			170 663	187 569
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES			170 663	187 569
FONDS DÉDIÉS				
Sur subventions de fonctionnement			-	-
FONDS DÉDIÉS			-	-
DETTES				
Emprunts et dettes auprès établissement crédit	132 000	13 863	118 137	-
Dettes fournisseurs et comptes rattachés			59 617	99 440
Fournisseurs factures non parvenues			10 874	15 048
Dettes fiscales et sociales			122 046	129 448
Autres dettes			47 454	48 337
Produits constatés d'avance			-	-
TOTAL DETTES			358 128	292 273
TOTAL PASSIF			1 009 774	881 718

INAVEM 2010 – RÉSULTATS (Validation CAC)

	DÉPENSES	2008	2009	2010
604	SERVICES AIDE AUX VICTIMES	95 454	88 353	106 600
606	ACHATS MATIERES & FOURNITURES	14 271	11 694	11 010
611	SERVICES EXTERNES	-	667	173
612	REDEVANCES CRÉDIT-BAIL	6 695	6 695	6 269
613	LOCATIONS	100 547	104 249	130 296
614	CHARGES LOCATIVES	16 722	18 562	28 366
615	ENTRETIENS & RÉPARATIONS	20 820	28 433	28 572
616	ASSURANCES	2 560	2 725	2 570
618	DOCUMENTATIONS	2 190	2 300	2 807
	ACHATS & SERVICES EXTÉRIEURS	259 259	263 678	316 663
622	HONORAIRES	55 366	56 237	59 118
623	PUBLICITÉ, PUBLICATIONS, REL. PUBLIQUES	17 031	11 678	15 761
624	TRANSPORTS DE BIENS	389	15	102
625	VOYAGES & DÉPLACEMENTS	71 357	65 356	83 557
626	POSTES & TÉLÉCOMMUNICATIONS	49 204	51 168	55 952
627	SERVICES BANCAIRES	606	1 021	752
628	DIVERS	654	3 742	754
	AUTRES SERVICES EXTÉRIEURS	194 606	189 217	215 996
637	IMPOTS LOCAUX	7 623	7 998	8 275
	IMPOTS & TAXES	7 623	7 998	8 275
641	SALAIRES	608 150	599 643	587 818
631	TAXE SUR LES SALAIRES	48 750	48 602	49 999
633	FORMATION CONTINUE	10 940	9 344	7 673
645	AUTRES CHARGES SOCIALES	312 729	317 470	326 127
	COÛT SALARIAL	980 570	975 059	971 617
654	PERTES SUR CRÉANCES IRRÉCOUVRABLES	-	-	16 954
658	CHARGES DIVERSES DE GESTION	402	479	364
	AUTRES CHARGES	402	479	17 318
661	CHARGES D'EMPRUNTS	-	-	2 398
	AUTRES CHARGES	-	-	2 398
671-678	CHARGES EXCEPTIONNELLES	738	6 557	733
	CHARGES EXCEPTIONNELLES	738	6 557	733
681-687	DOTATIONS AMORTISS. & CHARGES	76 684	23 282	66 405
689	ENGAGEMENTS À RÉALISER	25 000	0	0
	DOTATIONS & ENGAGEMENTS	101 684	23 282	66 405

TOTAL DES DÉPENSES

1 544 882

1 466 270

1 599 405

	RECETTES	2008	2009	2010
706	COTISATIONS	33 100	33 250	32 600
706	PUBLICATIONS	33	5	7
706	PRESTATIONS AIDE AUX VICTIMES	47 405	36 915	43 640
706	FORMATIONS	96 185	112 883	86 036
708	REFACTURATIONS	592	-18	158
740	SUBV. JUSTICE	1 000 228	970 000	997 000
740	SUBV. FAMILLE	0	40 000	30 000
740	SUBV. ACSÉ	20 000	20 000	20 000
740	SUBV. 1ER MINISTRE	25 500	24 000	20 000
740	SUBV. AFFAIRES ÉTRANGÈRES	45 000	45 000	45 000
740	SUBV. EDUCATION NATIONALE	80 000	85 000	80 000
740	SUBV. SJS	68 237	72 000	72 000
740	SUBV. AGRICULTURE & PECHE	15 000	15 000	15 000
740	SUBV. DIVERSES (GEMA, FNDVA, ..)	25 000	25 000	28 660
740	SUBV. C° NLES (SNCF, CARREFOUR,...)	68 500	89 550	130 600
740	SUBV. FFSA	10 000	0	0
740	SUBV. EUROPE	11 860	0	0
758	PRODUITS GESTION	2 404	100	5 013
767-768	PRODUITS FINANCIERS	7 582	3 638	2 804
771-778	PRODUITS EXCEPTIONNELS	2 234	6 050	283
781	REPRISES SUR PROVISIONS	1 088	784	58 176
787	REPRISE S/PROV CD DIVA	0	8 461	0
789	REPORT DES FONDS DÉDIÉS	0	25 000	0
791	TRANSFERTS D'EXPLOITATION	16 201	12 238	11 534

TOTAL DES RECETTES

1 576 149

1 624 856

1 678 511

TOTAL DES DÉPENSES

-1 544 882

-1 466 270

-1 599 405

RÉSULTAT

31 267

158 586

79 106

INAVEM 2010 – RÉSULTAT ANALYTIQUE AU 31/12/2010

		ACTIVITÉS GÉNÉRALES				PLATE FORME A.V
		ACTIONS RÉSEAU	FORMATION	VIE DE LA FÉDÉRATION	(1)FORFAIT PARTICIPATIF (2)FORM [®] GRATUITES (3)SAISINES AAV	
604	ACTIONS SERVICES AIDE AUX VICTIMES				7 950	
604	SAISINES AUX AAV				98 650	
606	ACHATS MATIERES & FOURNITURES	1 681	3 026	1 313	1 128	3 862
611	SERVICES EXTERNES	0	0	0	0	173
612	REDEVANCES CRÉDIT-BAIL	1 191	899	553	591	3 035
613	LOCATIONS	24 890	18 781	11 466	12 257	62 903
614	CHARGES LOCATIVES	5 387	4 067	2 503	2 676	13 732
615	ENTRETIENS & RÉPARATIONS	5 401	3 818	2 492	2 739	14 122
616	ASSURANCES	488	369	227	242	1 244
618	DOCUMENTATIONS	1 701	21	952	14	120
	ACHATS & SERVICES EXTÉRIEURS	40 739	30 980	19 505	126 247	99 192
622	HONORAIRES	23 880	9 939	2 330	2 790	20 180
623	PUBLICITÉ, PUBLICATIONS, REL. PUBLIQUES	5 215	4 633	883	808	4 222
624	TRANSPORTS DE BIENS	82	4	2	2	12
625	VOYAGES & DÉPLACEMENTS	32 354	8 950	35 027	2 864	4 362
626	POSTES & TÉLÉCOMMUNICATIONS	7 115	5 380	5 702	3 434	34 321
627	SERVICES BANCAIRES	131	112	108	65	335
628	DIVERS	143	108	67	71	365
	AUTRES SERVICES EXTÉRIEURS	68 921	29 125	44 118	10 035	63 797
637	IMPOTS LOCAUX	1 549	1 290	720	769	3 948
	IMPOTS & TAXES	1 549	1 290	720	769	3 948
641	SALAIRES	119 186	107 911	59 357	52 660	248 704
631	TAXE SUR LES SALAIRES	10 509	8 503	5 370	4 714	20 903
633	FORMATION CONTINUE	1 745	1 340	854	676	3 057
645-648	AUTRES CHARGES SOCIALES	64 990	46 437	32 110	36 861	145 729
	COUT SALARIAL	196 430	164 191	97 690	94 912	418 394
651-658	CHARGES DIVERSES DE GESTION	69	52	16 987	34	176
	AUTRES CHARGES	69	52	16 987	34	176
661	CHARGES D'EMPRUNTS	455	344	212	226	1 161
	CHARGES D'EMPRUNTS	455	344	212	226	1 161
671-678	CHARGES EXCEPTIONNELLES	139	105	65	69	355
	CHARGES EXCEPTIONNELLES	139	105	65	69	355
681	DOTATIONS AMORTISS. & CHARGES	4 839	3 860	43 615	2 323	11 769
	DOTATIONS & ENGAGEMENTS	4 839	3 860	43 615	2 323	11 769

TOTAL DES CHARGES

313 142 229 946 222 911 234 615 598 791

706	COTISATIONS		0	32 600	0	0
706	PUBLICATIONS	7	0	0	0	0
706	PRESTATIONS AIDE AUX VICTIMES	0	0	0	34 912	8 728
706	FORMATIONS	0	86 036	0	0	0
708	REFACTURATIONS	30	23	14	15	76
740	SUBV. JUSTICE	293 340	122 260	106 400	0	475 000
740	SUBV. FAMILLE	0	0	0	0	30 000
740	SUBV. ACSÉ	20 000	0	0	0	0
740	SUBV. 1ER MINISTRE	5 800	0	9 200	0	5 000
740	SUBV. AFFAIRES ÉTRANGÈRES	0	0	0	36 000	9 000
740	SUBV. EDUCATION NATIONALE	0	0	0	74 000	6 000
740	SUBV. SJS	18 000	0	0	0	54 000
740	SUBV. AGRICULTURE & PECHE	0	0	0	15 000	0
740	SUBV. DIVERSES (GEMA, FNDVA, ..)	0	0	0	25 000	0
740	SUBV. C° NLES (SNCF, CARREFOUR,...)	0	0	3 660	120 600	10 000
758	PRODUITS GESTION	28	21	13	114	72
767-768	PRODUITS FINANCIERS	0	0	2 804	0	0
772-778	PRODUITS EXCEPTIONNELS	46	34	4 829	23	116
781	REPRISES SUR PROVISIONS	1 040	0	57 136	0	0
787	REPRISE S/PROV PROJETS UE	0	0	0	0	0
789	REPORT DES FONDS DÉDIÉS	0	0	0	0	0
791	TRANSFERTS D'EXPLOITATION	2 042	1 439	2 026	845	5 182

TOTAL DES RECETTES

340 333 209 813 218 682 306 508 603 174

TOTAL DES CHARGES

313 142 229 946 222 911 234 615 598 791

RÉSULTAT

27 191 -20 133 -4 228 71 893 4 383
74 723 4 383

INAVEM - PRÉVISIONS 2011

		Réalisé	Budget
DÉPENSES		2 010	2 011
604000	ACTIONS SAV	106 600	110 000
606110	ÉLECTRICITÉ	3 481	3 500
606300	PETIT MATÉRIEL	1 062	1 500
606400	FOURNITURES ADMINISTRATIVES	5 967	6 000
TOTAL 60		117 110	121 000
611000	SERVICES EXTÉRIEURS	173	300
612200	CRÉDIT-BAIL COPIEURS	6 269	1 600
613000	LOCATION IMMEUBLES	129 931	134 000
613201	LOCATION DE SALLES	365	2 500
613001	LOCATION MATÉRIEL	0	3 500
614000	CHARGES LOCATIVES	28 366	30 000
615001	ENTRETIEN LOCAUX	14 382	14 500
615002	ENTRETIEN MATÉRIEL	14 690	5 000
616000	ASSURANCES	2 570	2 700
618000	DOCUMENTATION & COLLOQUES	2 807	3 000
TOTAL 61		199 553	197 100
622000	HONORAIRES	59 118	95 500
623000	ANNONCES	0	1 000
623600	CATALOGUES & IMPRIMÉS	15 761	23 000
624100	TRANSPORTS ADMINIST.	103	200
625000	VOYAGES & DÉPLACEMENTS	74 877	75 000
625500	FRAIS DÉMÉNAGEMENT	8 680	0
626100	AFFRANCHISSEMENT	7 659	8 000
626200	TÉLÉPHONE (STANDARD)	17 644	19 000
626201	TÉLÉPHONE (N° AV)	30 648	25 000
627000	SERVICES BANCAIRES	752	1 500
628000	COTISATIONS	754	1 800
TOTAL 62		215 996	250 000
631100	TAXE SUR LES SALAIRES	49 999	50 000
631300	TAXES DIVERSES	8 275	8 000
TOTAL 63		58 274	58 000
641100	SALAIRES	587 818	607 000
645000	CHARGES SOCIALES	333 800	338 000
TOTAL 64		921 618	945 000
658000	CHARGES DIVERSES GESTION	17 318	200
TOTAL 65		17 318	200
661100	INTERETS DES EMPRUNTS	2 398	3 700
TOTAL 66		2 398	3 700
671-672	CHARGES EXCEPTIONNELLES	733	0
TOTAL 67		733	0
681000	DOTAT° AMORTISSEMENTS	25 135	22 000
681500	DOT° PROV° RISQUE/CHARGE	41 270	20 000
689000	RESS. AFFECTÉES (Fds Dédiés)	0	0
TOTAL 68		66 405	42 000
TOTAL CHARGES		1 599 405	1 617 000

		Réalisé	Budget
RECETTES		2 010	2 011
706000	COTISATIONS	32 600	33 000
706001	PUBLICATIONS	7	0
706002	PRESTATIONS A.V. MAIF	43 640	44 000
706004	FORMATIONS	86 036	100 000
708000	AUTRES PRODUITS D'ACTIVITÉ	158	0
740000	SUBV° 1 ^{ER} MINISTRE	20 000	25 000
740001	SUBV° JUSTICE (GÉN.)	522 000	496 000
740002	SUBV° JUSTICE (08VICTIMES)	475 000	456 000
	SuBv. Famille	30 000	30 000
740003	SUBV° ACSÉ	20 000	20 000
740004	SUBV° AFF. ÉTRANGÈRES	45 000	55 000
740010	SUBV° AGRICULTURE ET PÊCHE	15 000	18 000
740005	SUBV° ÉDUC. NATIONALE	80 000	85 000
740006	SUBV° SJS	72 000	72 000
740008	SUBVENTIONS GEMA/FFSA	25 000	35 000
740009	SUBV. ENTREPRISES (SNCF, CARREFOUR, STOKO...)	134 260	135 000
758000	PROD. GESTION COURANTE	5 013	500
767000	PRODUITS FINANCIERS	2 804	1 500
775000	PRODUITS EXCEPTIONNELS	283	0
781000	REPRISE SUR PROVISIONS	58 176	0
789000	REPORT AUTRES FONDS DÉDIÉS	0	0
791000	TRANSFERTS DE CHARGES	11 534	11 000
TOTAL RECETTES		1 678 511	1 617 000
REPORT CHARGES		1 599 405	1 617 000
RÉSULTATS		79 106	0

ANNEXE COMPTABLE

Total du bilan : 1 009 774 Euros.

Résultat : 79 106 Euros.

Les notes indiquées ci-après, font partie intégrante des comptes annuels qui ont été établis le 31/12/2010

1 - Règles et méthodes comptables

Les états financiers ont été établis en conformité avec :

le PCG 1999 approuvé par arrêté ministériel du 22 Juin 1999

la loi n° 83 353 du 30 Avril 1983

le décret 83 1020 du 29 Novembre 1983

les règlements comptables :

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

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

conformément aux hypothèses de base :

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

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

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

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

Pour ne pas peser sur le besoin en fonds de roulement, une partie des dépenses liées au déménagement et au renouvellement du parc informatique ont été financées par deux emprunts et un crédit bail :

- Charges de déménagement : 100 K€ remboursable sur 6 ans (coût de l'investissement à son terme : 104 K€). Cet emprunt est garanti par un compte titre sur lequel a été investi 30K de parts sociales B du Crédit Mutuel.
- Parc Informatique : 32 K€ remboursable sur 3 ans (coût de l'investissement à son terme : 33 K€)
- Photocopieur : crédit bail de 132 € sur 60 mois avec option d'achat

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 31/12/2010. A la clôture de l'exercice 2010, trois risques ont été identifiés et dotés pour un total de 41 270 €.

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 31/12/2010 s'élèvent à 1 779 heures.

Mouvements de l'exercice

Variation des actifs immobilisés

Valeurs Brutes	A l'ouverture	Augmentation	Diminution	A la clôture
Immo. incorporelles	83 896	1 748		85 644
Immo. Corporelles	270 176	60 167	174 983	155 359
Immo. Financières	63 810	2 818	32 269	34 359
Total	417 882	64 733	207 253	275 362

Amortissements et provisions	A l'ouverture	Augmentation	Diminution	A la clôture
Immo. incorporelles	75 058	9 547		84 605
Immo. Corporelles	238 740	15 588	174 251	80 077
Immo. Financières	0			0
Total	313 798	25 135	174 251	164 682

Provisions

	A l'ouverture	Augmentation	Diminution	A la clôture
Provisions réglementées				0
Provisions pour risques	109 875	27 113	17 994	118 994
Provisions pour charges	77 694	14 157	40 182	51 669
Provisions pour dépréciation				0
Total	187 569	41 270	58 176	170 663

Etat des créances

	Montant brut	A un an au plus	A plus d'un an
Actif circulant et charges d'avance	899 094	889 864	9 230
Total	899 094	889 864	9 230

Etat des dettes

	Montant brut	A un an au plus	A plus d'un an
Concours bancaire	118 137	29 375	88 762
Fournisseurs et comptes rattachés	70 491	70 491	
Dettes fiscales et sociales	122 046	122 046	
Autres dettes	47 454	47 454	
Total	358 128	269 366	88 762

Tableau de variation des fonds associatifs

	Solde au début de l'exercice	Augmentation	Diminution	Solde à la fin de l'exercice
Autres réserves	107 165			107 165
Report à nouveau	136 093	158 618		294 711
Résultat comptable de l'exercice	158 618	79 106	158 618	79 106
Subv.d'invest.non renouvel.par l'org.				
Provisions réglementées				
Total	401 877	237 725	158 618	480 983



DES CHIFFRES EN PLUS

> 08VICTIMES en 2010

18 717 sollicitations dont 1 796 sur la messagerie interactive
 966 demandes de rappel via la messagerie interactive
 107 demandes de rappel via le site Internet
 727 sollicitations par écrit

Type d'appel

Pénal	63 %
Non pénal (Civil-Auteur)	21 %
Professionnel	2 %
Autre	14 %

Type d'infractions

Atteintes aux personnes	67 %
Atteintes aux biens	24 %
Accidents de la circulation	6 %
Autres infractions	1 %
Infraction non déclarée	2 %

Type d'appelants

Victimes directes	71 %
Tiers	29 %
- Famille ou Représentant légal	70 %
- Professionnel	13,5 %
- Entourage amical	14 %
- Autre	2,5 %

Hommes	34 %
Femmes	66 %

Réponse apportée

7 217 mises en relation avec une association d'aide aux victimes
 3 804 orientations vers une structure partenaire

> 116 000 Enfants Disparus 2010

9 548 sollicitations dont 2 021 sur la messagerie interactive
 67 demandes de rappel via la messagerie interactive

Appels à contenu	26 %
Appels parasites (blagues, insultes, erreurs)	74 %

Disparitions de mineurs	60%
Disparitions de majeurs	10%
Informations sur disparition	11,7%
Appels de professionnels	18,3%

Disparitions de garçons	39,8%
Disparitions de filles	46,2%

- de 5 ans	23,48% ;
de 6 à 18 ans	49,29% ;
+ de 18 ans	10,16%

Signalement police ou gendarmerie au moment de l'appel	54,08%
Mise en relation avec l'Unité de suivi	86 %

> Partenariat INAVEM / MAIF en 2010

458 appels

376 nouveaux dossiers pour 308 sinistres

318 dossiers transmis aux AAV INAVEM

Accidents de la circulation 62 %

Agressions 27 %

Catastrophes naturelles 3 %

Accidents domestiques 2 %

Autres 6 %

Hommes 33 %

Femmes 67 %

Appels directs 78 %

Appels transférés 22 %

DIFFUSION DES NOUVEAUX SUPPORTS DE COMMUNICATION DU O8VICTIMES

Diffusion par la plate-forme téléphonique INAVEM :

Chaque association d'aide aux victimes du réseau a reçu 5 exemplaires de la nouvelle affiche et 5 exemplaires du dépliant, accompagnés d'un bon de commande auquel nous pourrions répondre en fonction du stock que nous avons reçu.

Les associations non adhérentes ont reçu 1 exemplaire de l'affiche et 5 exemplaires du dépliant, accompagnés d'un bon de commande.

Les structures extérieures partenaires du o8VICTIMES ont reçu 2 exemplaires de l'affiche et 5 exemplaires du dépliant, accompagnés d'un bon de commande pour les structures qui reçoivent du public uniquement.

Ce sont, en tout, 1 409 affiches et 2 441 dépliantes qui ont été envoyés par le service.

Diffusion par le ministère de la Justice :

- Chancellerie (Cabinet du garde des Sceaux, Cabinet du secrétaire d'Etat à la justice, Secrétariat général, SADJAV)
 - 22 affiches
 - 117 dépliantes
- Lieux de justice (Cours d'appel, TGI, TI, lieux d'accès au droit, écoles du ministère, PJJ, DISP)
 - 1 451 affiches
 - 86 751 dépliantes
- Institutions (CNB, SIG, CSN, Conseil d'Etat, constitutionnel, Cour de cassation, Cours des comptes, Députés, Barreau de Paris)
 - 591 affiches
 - 591 dépliantes
- Partenaires institutionnels (Préfectures, Commissariats, Gendarmeries)
 - 7 930 affiches
 - 179 400 dépliantes
- Autres partenaires (Publics, DIV, Associations, Fédérations dont INAVEM)
 - 4 751 affiches
 - 56 773 dépliantes

Total : 14 745 affiches, 323 632 dépliantes



www.inavem.org
08victimes@inavem.org

7 jours sur 7
Numéro non surtaxé

être écouté être aidé



Photo : Chrystèle Lacène pour INAVEM. Fresque picturale réalisée à l'occasion de la première réédition de la journée européenne des victimes le 22 février 2010.