

INAVEM : un parcours professionnel d'écoute et d'aide aux victimes

*Sabrina Bellucci**

Riassunto

L'aiuto alle vittime è stato, per molto tempo, un ambito trascurato, per non dire ignorato; si è costituito progressivamente ed ha conosciuto uno sviluppo considerevole negli ultimi vent'anni. La storia delle associazioni francesi a servizio della causa delle vittime si fonda sull'INAVEM (Institut National d'Aide aux Victimes et de Médiation – Istituto Nazionale di Aiuto alle Vittime e di Mediazione): in effetti, la rete associativa e la sua federazione, che è incaricata di una missione di interesse generale e di servizio pubblico, costituiscono una specificità francese. L'attuazione della politica pubblica di aiuto alle vittime in Francia si basa su strutture associative, la maggior parte delle quali aderiscono all'INAVEM.

Résumé

L'aide aux victimes a longtemps été méconnue, elle s'est construite progressivement et a connu un essor considérable au cours de ces vingt dernières années. L'histoire associative française au service de la cause des victimes se fonde sur l'INAVEM (Institut National d'Aide aux Victimes et de Médiation) : en effet, un réseau associatif et sa fédération en charge d'une mission d'intérêt général, de service public, constitue une spécificité française. La mise en œuvre de la politique publique d'aide aux victimes repose en France sur des structures associatives, la plupart adhérentes à l'INAVEM.

Abstract

It is only in the last 20 years that support for victims of crime has received attention. The French history of associations dedicated to victims of crime is based on INAVEM (Institut National d'Aide aux Victimes et de Médiation – National Institute for Victims of Crime and Mediation): indeed, an associative network and its federation devoted to a mission of general interest and public service, constitute a French specificity. In France, the enforcement of the public policy to help and support victims of crime relies on associations, the most of which joined the INAVEM.

1. L'aide aux victimes en France.

1.1. Éléments historiques.

La reconnaissance de la victime et de ses droits et un phénomène juridique et social récent. Tous les auteurs s'accordent pour dire que, jusque dans les années 1970, la victime a bien peu de place dans le procès pénal, elle n'existe juridiquement que par la CPC. On dit même que la victime gêne et dérange. M. Badinter parlait des victimes comme des « Grandes Oubliées des prétoires ».

Dans les années 1980, les chiffres relatifs aux crimes apparurent comme une menace collective, en relation avec le dénommé « sentiment d'insécurité » : or, la responsabilité de la sécurité et de la protection des personnes contre les crimes

incombant à l'État, les victimes d'infractions se tournent donc vers l'institution judiciaire, les services de police, de gendarmerie, dans l'attente d'être reconnues et réparées.

La confiance donnée à l'État de circonscrire les actions criminelles est cependant mise en cause lorsque les auteurs d'infractions ne sont ni interpellés ni condamnés.

La première enquête française de victimation en 1985, ainsi qu'une étude relative aux décisions de justice sur les intérêts civils des victimes, démontrèrent l'existence d'un fossé entre les attentes des victimes et les réponses judiciaires. L'intervention de la justice pénale ajoutait souvent

* Direttore INAVEM – Fédération Nationale d'Aide aux Victimes et de Médiation, Parigi.

un nouveau traumatisme au choc causé par l'infraction, une seconde victimation.

Il faut bien comprendre ici qu'une réponse complémentaire à celle de l'Etat devait dès lors voir le jour, pour prendre en considération au plus près les besoins des victimes : c'est dans un tel contexte qu'en 1981, Robert Badinter, Garde des Sceaux, constituait une commission d'études et de propositions dont il confie la présidence au professeur Paul Milliez sur le sujet du suivi de la victime. Le rapport de 1982 de cette commission formule entre autres la proposition de soutenir la création d'un réseau associatif d'aide aux victimes : la détresse de la victime, son besoin de soutien et sa demande de réparation devraient être considérés de son point de vue personnel. L'aide aux victimes serait présente, disponible et facile d'accès, ni inquisitrice, ni contraignante. Les réponses conviendraient d'être centrées sur l'avenir des victimes, pour qu'elles puissent après la rupture née de l'agression retrouver une existence normale. L'aide aux victimes se voudrait généraliste, ouverte à toute victime, sans discrimination aucune. Elle renforcerait l'intervention publique en s'appuyant sur le tissu associatif.

En 1982, un bureau de la protection des victimes et de la prévention est créé au sein du ministère de la Justice, rattaché à la Direction des Affaires Criminelles et des Grâces. Ce bureau a pour mission d'étudier, coordonner et développer, en liaison avec les juridictions et l'ensemble des administrations concernées, les réformes et actions à entreprendre dans le domaine de la protection des victimes. Les deux grandes orientations retenues seront d'une part d'améliorer les conditions d'indemnisation des victimes et leur

participation au procès pénal, et d'autre part de soutenir le développement des associations d'aide aux victimes.

Actuellement, ce bureau existe toujours : il s'agit du bureau de l'aide aux victimes et de la politique associative (BAVPA), rattaché au Service de l'accès au droit et à la justice et de l'aide aux victimes (SADJAV) au Secrétariat général de la Chancellerie.

L'histoire de l'aide aux victimes est ainsi celle d'un double mouvement :

- d'une part, améliorer les conditions d'indemnisation et de participation de la victime au procès pénal,
- d'autre part, faire bénéficier la victime de la solidarité nationale en soutenant la création d'associations, pour l'accueil, l'écoute et l'information des victimes.

C'est aussi, d'un côté l'histoire d'une volonté politique et législative et d'un autre côté, une ambition associative qui a su relever le défi.

1.2. La Fédération INAVEM.

On n'a pas parlé tout de suite de l'INAVEM, et encore moins de l'INAVEM en tant que Fédération des AAV : en effet, la création d'une association nationale, l'Institut national d'aide aux victimes et de médiation, fut décidée en 1986, à l'occasion du premier regroupement de la cinquantaine d'associations d'aide aux victimes préexistante. La vocation de cette association nationale serait d'assurer l'animation et la coordination du réseau national des AAV.

En 2004, l'INAVEM est devenu la Fédération des 142 AAV.

L'objet de la Fédération est de promouvoir et de développer l'aide et l'assistance aux victimes, les pratiques de médiation et toute autre mesure

contribuant à améliorer la reconnaissance des victimes.

Les principaux objectifs de l'INAVEM sont :

- La définition et l'évaluation des missions d'aide aux victimes,
- La coordination et le soutien aux associations d'aide aux victimes adhérentes,
- L'information et la sensibilisation des professionnels et du public à l'aide aux victimes.

Actions de la Fédération :

1- Animation d'un réseau de 142 AAV (rôle principal dévolu au Service Animation Réseau de l'INAVEM, en lien avec les AAV pour soutenir leurs actions de développement et leur apporter une aide dans leurs difficultés tant structurelles que financières).

2- Promotion de l'aide aux victimes

L'INAVEM assure une fonction de représentation nationale des AAV au sein d'instances telles que le Fonds de garantie des victimes des actes de terrorisme et autres infractions, ou encore le Conseil National de l'Aide aux Victimes (CNAV).

L'INAVEM intervient en outre très régulièrement auprès du gouvernement, des parlementaires ou des administrations, pour proposer de nouvelles mesures ou émettre un avis sur des projets de loi, permettant d'améliorer les droits des victimes et/ou les services aux victimes. Récemment, l'INAVEM a ainsi été auditionné dans le cadre du projet de réforme de la procédure pénale, très prochainement au sujet de la GAV.

3- Organisme de formation

L'INAVEM est également organisme de formation depuis 1993 : ces sessions de formation, sur les thématiques des droits des victimes, des

pratiques de médiation, et plus généralement sur le cadre de travail et d'intervention d'une AAV, sont ouvertes aux AAV ainsi qu'à toute organisation accueillant des victimes (ex : sociétés d'assurance, collectivités locales...).

4- Gestion de la PFTAV 08VICTIMES

L'INAVEM a également développé une activité de téléphonie sociale, avec la création du numéro national d'aide aux victimes en 2001 (décidé par le Conseil de Sécurité Intérieure du 19 avril 1999 suite aux propositions du rapport "Pour une nouvelle politique publique d'aide aux victimes", rédigé par le groupe interministériel présidé par Marie-Noëlle Lienemann). Ce numéro est devenu le 08Victimes en avril 2005, à l'initiative de Mme Guedj, alors secrétaire d'Etat aux droits des victimes.

Cette nouvelle numérotation a pour objectif de rendre le numéro d'aide aux victimes plus facilement mémorisable : 08VICTIMES, soit le 08 842 846 37, chaque lettre correspondant à un chiffre. Le numéro fonctionne tous les jours de 9h00 à 21h00, au prix d'un appel local.

Le numéro national, destiné aux victimes d'infractions pénales, a pour objectif de renforcer l'accès des victimes d'infractions pénales aux services compétents et de mieux faire connaître l'existence des associations d'aide aux victimes.

Le numéro national d'aide aux victimes est financé par le ministère de la Justice, et c'est l'INAVEM qui a en charge la gestion de ce numéro. L'INAVEM a ainsi mis en place une équipe d'écouter experts spécifiquement formés qui assure, 365 jours par an, une première information et un relais vers les associations de proximité.

Au-delà de cette fonction de passerelle vers les AAV et autres services partenaires, l'entretien téléphonique va favoriser la parole et l'émergence des difficultés rencontrées par les personnes victimes, car il respecte les principes liés à la téléphonie sociale que sont l'anonymat, la confidentialité, l'autonomie de la personne, le non jugement et la juste distance.

Ainsi, le travail de l'écouter-expert va être de faire émerger une demande ou un besoin et d'y répondre par le biais d'une mise en relation avec l'association compétente, qui peut se faire selon trois modalités :

- Par simple orientation : les écoutants transmettent les coordonnées de l'AAV locale, laissant ainsi le choix du moment où la personne souhaite contacter l'association et lui permettant de rester dans une démarche active face à sa situation ;
- Par saisine de l'AAV compétente : acceptant de lever son anonymat, les coordonnées de la personne ainsi que sa demande sont transmises à l'AAV qui se charge de prendre contact avec la personne pour lui proposer ses services, dans un délai compris entre 24 et 72 heures ;
- Par transfert de l'appel vers l'AAV : afin de garantir une continuité de service et une réponse rapide, les écoutants peuvent transférer directement l'appel vers l'association locale.

16 094 appels ont été traités au 08VICTIMES en 2009, ce chiffre représentant, d'une part les appels entrants sur la PFTAV pendant les horaires d'ouverture, et d'autre part ceux laissés sur la messagerie interactive en dehors des heures d'ouverture ou lorsque toutes les lignes sont

occupées, et par le biais de laquelle les appelants peuvent laisser leurs coordonnées pour être rappelés par le 08Victimes. Ce fonctionnement garantit une plus large accessibilité du service qui permet de rompre l'isolement des personnes victimes et leur sentiment d'insécurité.

Parmi ces appels :

- 62% des appels traités au 08VICTIMES sont liés à une infraction pénale,
- 3% concernent des appels de professionnels en demande d'informations ou d'orientations,
- 17% des appels sont hors champ pénal, et peuvent relever du droit du travail, de la consommation, de la famille... Le 08VICTIMES a développé de multiples partenariats, permettant un relais et une orientation vers ces associations spécialisées, structures d'accès au droit généralistes, autres numéros nationaux ... = au total, les écoutants experts disposent de plus de 500 orientations possibles pour répondre au plus juste aux demandes des appelants.
- Les 18% restants sont des appels autres (erreurs ...).

Outre le 08Victimes, la PFTAV gère trois autres dispositifs téléphoniques plus spécifiques :

- partenariat INAVEM-MAIF, destiné aux sociétaires victimes,
- SOS Enfants disparus, devenu 116 000 Enfants disparus, numéro d'appel pour les enfants disparus, géré avec la Fondation pour l'Enfance,
- 08Victimes pour la prise en charge des victimes de violences sexuelles en milieu sportif (ministère de la Santé, de la Jeunesse et des Sports).

Enfin, le dispositif du 08Victimes est mobilisé de façon quasi-systématique dès la survenance d'un événement collectif, en France ou à l'étranger : dans de telles situations, le 08Victimes fait l'objet d'une diffusion (par le ministère de la Justice), et les écoutants-experts sont aussi amenés, à aller au-devant des victimes et/ou de leurs familles, en appelant les personnes concernées par l'événement, dès obtention d'une liste de coordonnées fiables. L'entretien téléphonique permet alors :

- de recueillir les difficultés rencontrées,
- de transmettre des informations sur les actions mises en œuvre et l'évolution de toute procédure,
- de recenser les victimes et le plus souvent leurs ayants droits,
- et de faciliter l'accès aux AAV.

L'intervention des écoutants experts garantit ainsi un traitement égalitaire de l'ensemble des victimes et/ou de leurs familles dans les meilleurs délais.

1.3. Le réseau associatif INAVEM.

Tout a commencé avec la création de trois premières AAV en octobre 1982 à Rouen, Colmar et Lyon. Dès 1983, le ministère de la Justice disposait d'une ligne budgétaire destinée à favoriser de telles initiatives = en 2010, 142 AAV couvrent l'ensemble du territoire national.

Un des critères fondamental d'intervention d'une AAV étant celui de la proximité, il y a au moins une association par département, en France métropolitaine et outre-mer.

Les associations sont des structures juridiques indépendantes qui sont adhérentes à la fédération INAVEM.

L'adhésion à la fédération offre une reconnaissance institutionnelle mais implique de respecter un certain nombre de valeurs et principes d'intervention : en effet, l'INAVEM et les associations adhérentes se sont dotés de cadres éthiques et déontologiques qui reprennent les valeurs de l'aide aux victimes associative et encadrent toutes les pratiques d'aide et d'assistance aux personnes victimes.

Historiquement parlant, les activités des AAV se sont essentiellement orientées dans un premier temps vers l'information des victimes sur leurs droits, leurs possibilités d'accès à la justice et à une indemnisation du préjudice qu'elles avaient subi. Les AAV ont néanmoins eu très tôt conscience des difficultés psychologiques des victimes, qu'elles résultent immédiatement du traumatisme des violences subies ou des aléas de leur reconnaissance. Dix ans auront pourtant été nécessaires pour que les AAV actent leurs critères d'intervention de manière collective et formelle, avec un premier engagement en 1993 sur une charte des services d'aide aux victimes qui permet de définir l'aide aux victimes, la médiation et le cadre d'emploi des personnels, et les relations de fonctionnement entre les associations et l'INAVEM, puis un code de déontologie en 1996, document de références en terme de pratiques associatives du réseau.

Les principes généraux d'action applicables aux associations d'aide aux victimes qui fondent leur philosophie d'intervention sont les suivants :

- Accueil effectif de toute personne, sans discrimination aucune, dès lors qu'elle s'estime victime d'une atteinte à sa personne ou à ses biens, de manière individuelle ou collective,

- gratuité des services,
- confidentialité des entretiens,
- Respect de l'autonomie de décision de la victime,
- Recueil du consentement de la victime pour toute démarche,
- Non représentation des victimes au procès (sauf pour les missions d'administration ad hoc),
- Interdiction d'orienter les victimes vers un professionnel nommément désigné du secteur marchand ou libéral.

Les associations du réseau INAVEM sont des associations généralistes d'aide des victimes d'infractions, et non de défense d'une catégorie de victimes ou d'un intérêt particulier.

A ce titre, il convient de souligner une distinction essentielle entre AAV et association de victimes (ADV) : ce qui différencie fondamentalement les intervenants des AAV et des ADV, c'est que les intervenants des AAV sont des professionnels formés à l'aide aux victimes (salariés et bénévoles), qui vont agir en faveur des victimes dans le respect des principes énoncés dans le code de déontologie de l'INAVEM. En tout état de cause, ces professionnels ne sont pas des victimes. A l'inverse, les ADV sont constituées d'anciennes victimes (ou proches de victimes) qui ont décidé de se regrouper, elles naissent d'un besoin et d'une volonté commune des victimes de se rencontrer et d'évoquer collectivement la souffrance et la douleur qu'elles ressentent, afin de trouver un soutien moral réciproque et un espace d'échange. Leur objet s'apparente la plupart du temps à la défense des intérêts des victimes (possibilité de se constituer partie civile...).

Par ailleurs, l'INAVEM et les AAV ont déterminé un cadre minimum commun d'intervention de nature à garantir leurs services aux victimes sur l'ensemble du territoire, la finalité étant, à terme, de pouvoir assurer sur l'ensemble des départements français et des ressorts des TGI, la permanence d'associations s'appuyant sur une équipe professionnelle, composée d'un socle de salariés avec a minima un coordinateur de service et des spécialistes : un juriste et un psychologue, parfois aussi des travailleurs sociaux, ainsi que des accueillants généralistes de l'aide aux victimes, spécialement formés à l'évaluation et au suivi des difficultés des victimes.

L'association ou le service d'aide aux victimes sont subventionnés par le ministère de la Justice et financés en grande partie par ce dernier : les AAV vont être conventionnées avec leur Cour d'appel, qui participent à leur financement et au développement de leur activité.

Les associations d'aide aux victimes travaillent en collaboration avec les tribunaux, les services hospitaliers, les services sociaux, la police, la gendarmerie, les associations spécialisées, et de manière générale avec toute structure susceptible d'accueillir des victimes.

En 2009, le réseau d'aide aux victimes INAVEM a ainsi aidé 310 000 personnes, parmi lesquelles 70% de victimes d'infractions pénales. Parmi ces victimes, 55% ont bénéficié d'un suivi.

2. Les missions des AAV.

2.1. Le cadre d'intervention.

La notion de victime est très large, aussi pour la cerner, la France a retenu les éléments essentiels de la définition donnée par l'ONU dans la déclaration des principes fondamentaux de justice

relatifs aux victimes de la criminalité et aux victimes d'abus de pouvoir signée le 29/11/1985 : on entend par victime des « personnes qui, individuellement ou collectivement, ont subi un préjudice, notamment une atteinte à leur intégrité physique ou mentale, une souffrance morale, une perte matérielle ou une atteinte grave à leurs droits fondamentaux en raison d'actes ou d'omissions qui enfreignent les lois pénales en vigueur dans un État membre, y compris celles qui proscrivent les abus criminels de droits ».

L'AAV va ainsi assurer la prise en charge des victimes d'infractions pénales : victimes directes, mais aussi famille, proches des victimes, de même que les victimes individuelles ou les victimes d'événements collectifs.

L'accompagnement de la victime pourra avoir lieu à n'importe quel stade de la procédure, et même en l'absence de toute procédure.

La personne doit être victime d'une infraction pénale : l'infraction se définit comme tout acte de commission ou d'omission défini par la loi et sanctionné par une peine ; les infractions sont définies pour la plupart dans le Code pénal.

En France, on a opté pour une classification tripartite des infractions : les crimes (homicide volontaire, vol à main armée, viol, actes de terrorisme...), les délits (vol, escroquerie, homicide involontaire, harcèlement sexuel ou moral...) et les contraventions (tapage nocturne, insultes non publiques, dégradations légères...).

Enfin, d'un point de vue temporel, on parle d'intervention post-immédiate des AAV, et qui s'inscrira sur le long terme.

2.2. Le contenu de l'intervention.

Pour résumer l'action des AAV envers les victimes, on parle de prise en charge globale et pluridisciplinaire.

Prise en charge globale tout d'abord : la victime d'infraction pénale n'est pas un sujet de droit ordinaire, c'est un homme, une femme ou un enfant meurtri physiquement, psychiquement, moralement et socialement. A ce titre, lorsque l'intervenant rencontre la victime, elle livre en vrac un certain nombre de demandes, de besoins formulés ou non, et, en tout état de cause, enchevêtrés et désorganisés.

La victime se trouve entraînée dans une multitude de conséquences, d'effets secondaires liés à l'infraction vécue. Le seul fait de traiter un à un ces problèmes, de les isoler les uns des autres, de les morceler sans établir de lien, conduit à une résolution partielle et insatisfaisante de la situation de la personne.

Aussi, les AAV, au-delà de l'information dans le domaine judiciaire et d'un soutien psychologique, offrent aux victimes une prise en charge globale, dont l'ordre des réponses varie suivant chaque victime, chaque histoire et sur des domaines très variés, pour ainsi aider la victime à sortir de ce statut de victime qu'elle a acquis suite à l'infraction. L'AAV joue en fait le rôle d'un médecin généraliste, effectuant un diagnostic de l'ensemble des besoins de la victime pour ensuite l'accompagner dans ses contacts avec les professionnels spécialistes concernés.

Le premier entretien avec la victime est à cet égard fondamental : il permettra de poser un premier diagnostic généraliste par une écoute privilégiée, en vue d'une évaluation globale de la situation de la victime qui permettra de cibler, non

seulement ses attentes, mais aussi ses besoins. Viendra ensuite la mise en place d'un accompagnement : l'AAV pourra répondre aux besoins de la victime, notamment par :

- Une information sur les droits : une grande importance est donnée à l'accompagnement pédagogique de l'information, car le jargon juridique est très hermétique : la mission des AAV va alors consister en une vulgarisation des règles de droit, de sorte qu'elles puissent être comprises par la victime.

Les victimes sont également orientées vers les professionnels du droit (avocats ou huissiers par exemple) et il est important qu'elles comprennent le rôle et les missions de chacun des intervenants dans une procédure judiciaire. Il ne s'agit pas de faire aux victimes un exposé, mais en fonction de leur situation, de l'infraction qu'elles ont subie et des éléments de compréhension qu'elles ont sur le système judiciaire, de leur apporter une information adaptée et claire sur ce qu'il peut advenir de leurs droits, de leurs demandes de réparation du préjudice subi et de sanction de l'auteur de l'infraction.

- Une aide psychologique : Les psychologues des AAV accompagnent la victime dans l'épreuve qu'elle vit : ils ne sont pas là pour émettre un jugement, ni un diagnostic, ni pour trouver une solution à la place de la victime. Ils sont dans une proposition d'aide pour que la victime puisse voir plus clair (verbalisation de l'événement) et faire des choix, lui permettre de prendre du recul (favoriser le questionnement personnel : culpabilité, honte, violence, interactions avec son histoire et vécu personnel) et de retrouver en elle des

ressources pour affronter la réalité de sa situation.

Ils évaluent les conséquences psychologiques de l'agression et proposent à la victime, voire à sa famille un soutien adéquat.

Les psychologues accompagnent la victime dans toutes les étapes de la procédure pénale :

1) Au moment de la plainte : soit avant, soit après, soit les deux.

2) Pendant la procédure, qui correspond à une longue attente d'un positionnement de la Justice face à l'infraction vécue. Le psychologue peut aussi soutenir la victime lors de la préparation de l'audience, en lien avec l'équipe de juristes, et au moment de l'audience, en l'accompagnant si elle le souhaite.

3) Après.

Ces différentes étapes peuvent être longues, et provoquer des émotions difficiles à gérer : dès lors, avoir un lieu pour les exprimer permet aux victimes de mieux vivre ces étapes.

Les psychologues peuvent préparer la victime aux confrontations et aux audiences, ils vont lui expliquer les expertises psychologiques et psychiatriques qui pourront être diligentées, entendre son ressenti après une notification de classement sans suite, un non-lieu, ou une prescription.

Dans certaines situations, les psychologues offriront aux victimes un dispositif ad hoc, comme des débriefings collectifs pour les victimes ayant vécu le même événement, ou encore des groupes de parole pour des victimes ayant eu une expérience traumatique similaire (accidents collectifs, victimes d'abus sexuels...).

- Les autres réponses : les AAV, au-delà de l'information juridique et du soutien psychologique, vont s'attacher à apporter une aide dans un certain nombre de domaines dans lesquels les victimes seront impactées suite à l'infraction :
 - Social : l'AAV doit être capable d'apporter des réponses en termes d'hébergement d'urgence, de garde d'enfants, de relogement, d'accès à certaines administrations, en lien avec les organismes sociaux.
 - Médical : l'association doit s'assurer que la victime a contacté les professionnels qualifiés (spécialistes, services des urgences), qu'elle a obtenu les certificats médicaux nécessaires, et qu'elle est éventuellement suivie médicalement.
 - Administratif : il est important d'« épauler » la victime dans la résolution des difficultés administratives consécutives au préjudice : déclarations diverses auprès des compagnies d'assurances, de la Sécurité Sociale, des caisses de retraites, caisses complémentaires, mutuelles ..., avec le souci constant d'établir des liens privilégiés avec les professionnels concernés et compétents.
 - Financier : il s'agit de s'assurer de la situation financière de la personne au cours d'un entretien emprunt de délicatesse et de réserve. Une telle prise en charge est parfois nécessaire dans l'urgence, afin de mettre en œuvre les premières réponses financières : secours d'urgence, bons de repas, avances sous forme de prêts... Les victimes sont souvent issues de milieux socio-économiques peu favorisés, il demeure important de rester attentif à cet aspect. Les AAV n'ont pas pour objet de verser de l'argent aux victimes, mais elles peuvent les aider à obtenir des aides de cet ordre.
 - Professionnel : les effets secondaires de l'infraction interfèrent parfois sur la vie professionnelle des victimes. Des actions spécifiques peuvent être envisagées avec ou par rapport au milieu professionnel (médecin du travail, direction des ressources humaines...). Il est primordial de recueillir l'accord de la victime afin de proposer des dispositions parfois transitoires.
 - Affectif et moral : il faut savoir écouter de façon transversale les émotions exprimées, le désordre moral engendré par l'infraction. La qualité de cette prise en charge généraliste et le professionnalisme de cette évaluation participent à sécuriser la victime.
- Un manque de réponse à ces divers besoins entraîne des effets secondaires préjudiciables à la victime et une aggravation de sa situation. Il est donc fondamental de ne pas renvoyer la victime de service en service, ce qui va entraîner un découragement rapide de sa part.

La victime doit concentrer son énergie à gérer et à assimiler le vécu de l'infraction.

- Prise en charge pluridisciplinaire ensuite. Elle se manifeste déjà au sein de l'AAV, puisque la prise en charge sera opérée par les professionnels qui peuvent être de différents profils : juriste, psychologue clinicien ou encore travailleur social, mais aussi par le biais d'orientations de la victime avec d'autres services spécialisés = c'est pour ce type de démarches de la part de l'AAV que l'on comprend l'importance de la qualité du réseau qu'elle aura établi au local avec d'autres structures (mondes judiciaire, médical, associatif, social avec les centres d'hébergement d'urgence pour les victimes de violences conjugales ...).

2.3. Les méthodes d'intervention des AAV.

En 20 ans, les méthodes d'intervention des AAV ont évolué d'une gestion de la demande vers une véritable offre de service aux victimes.

Au début des années 1980, les victimes devaient être soit très bien informées, soit relativement chanceuses pour entrer en relation avec une association.

La tendance était en outre de considérer que dans son propre intérêt, la victime devait demander une aide, voire la réitérer, plusieurs fois en direction d'un même service ou autant de fois qu'elle devrait avoir recours à un service différent. Les choses se passaient comme si la victime avait été considérée comme un être rationnel, dénué d'affects, gestionnaire de ses difficultés. De nombreuses études relatives au sentiment d'isolement des victimes et l'expérience pratique des orientations de victimes entre services ont montré qu'il était nécessaire d'aller au devant

d'elles d'une part, pour leur proposer aide et assistance, et d'assurer d'autre part une liaison et des relais entre les différents services accueillants ces victimes. Le fonds du problème restait cependant que sans connaître l'existence d'une AAV, la victime ou ses proches auraient été bien en mal de deviner leurs coordonnées, leurs actions et le bénéfice qu'elles pourraient en retirer.

Le renforcement de l'accès des victimes aux services des AAV est dès lors devenu un véritable leitmotiv : les AAV ont inscrit dans leur déontologie qu'elles accueillent toute personne victime d'une infraction ; or, ce principe demeure bien souvent encore virtuel si la victime ignore l'existence même de l'AAV. Les AAV ne sont d'ailleurs pas les seules concernées à travers la question de l'information des victimes : en effet, de nombreuses victimes ne bénéficient encore aujourd'hui d'aucun soutien psychologique, par quelque structure qu'elle soit, de même la majorité des victimes de violences graves éligibles à la CIVI ne saisissaient pas cette juridiction aux fins d'obtenir indemnisation de leurs préjudices. On peut encore faire le même constat depuis 2008 et la création du SARVI pour la récupération par les victimes de leurs DI octroyés par une décision judiciaire.

Les victimes ont certes le droit à l'oubli, diront certains, mais elles ont avant tout la liberté de décider ou non de faire valoir leurs droits, en ayant pu disposer d'une pleine et entière information sur leur existence et leurs modalités de mise en oeuvre, pour ensuite se prononcer en connaissance de cause.

Cette démarche pro-active des AAV, qui consiste à « aller vers » les victimes, a pu être facilitée grâce à un certain nombre de mécanismes :

- Outils pratiques tout d'abord, les AAV ayant dans cette optique recherché à rapprocher leur offre de service directement des victimes elles-mêmes : en effet, un constat émergeant des AAV est que plus tôt la victime est informée qu'elle peut obtenir une aide et un soutien au sein d'une AAV, mieux elle pourra se saisir de cette possibilité qui s'offre à elle. De plus, plus en amont cette offre interviendra-t-elle et plus seront restreints les risques de survictimisation. Des permanences spécialisées ont ainsi été installées dans des lieux neutres ou au sein d'institutions et services ciblés tels les commissariats, les services d'urgence des hôpitaux, les MJD, également dans les TGI lors des audiences correctionnelles. La présence des AAV dans ces lieux, qui va permettre une prise en charge de proximité de la victime, participe de leur volonté d'être au plus près des victimes dans le temps de l'infraction et dans les moments forts du processus de réparation. C'est ainsi qu'en 2010, les AAV du réseau INAVEM offraient aux victimes 760 lieux d'accueil de proximité et 150 permanences étaient tenues par des AAV en commissariat ou gendarmerie.

C'est également pour permettre aux victimes d'accéder aux AAV au plus près de l'infraction que se sont développés au sein du réseau plusieurs SAVU, ce qui représente une exception au principe de l'intervention des AAV dans le post-immédiat.

- Outils légaux également, la loi du 15 juin 2000 ayant prévu dans des nouvelles dispositions du CPP que les services enquêteurs sont tenus d'informer les victimes de l'existence d'une AAV d'une part (art. 53-1 et 75 du CPP), et que le procureur de la République peut recourir aux

services d'une AAV pour assister une victime d'infraction d'autre part (art. 41, al 7 du CPP). Le législateur reconnaissant l'existence du service des associations, celui-ci ne peut plus être considéré comme facultatif, mais devient nécessaire à l'administration de la justice en faveur des victimes. Pour les services enquêteurs, ceux-ci doivent, au-delà de mentionner sur les récépissés des dépôts de plainte les coordonnées de l'AAV locale, informer les victimes de l'offre de service des AAV. Dans certains départements, des protocoles permettent aussi aux services enquêteurs d'alerter immédiatement une AAV de l'état de détresse d'une victime, afin que l'association puisse prendre en charge la victime dès son dépôt de plainte ; cette démarche est encore facilitée lorsqu'un intervenant de l'AAV assure une permanence aide aux victimes dans le commissariat ou la gendarmerie.

S'agissant du procureur de la République, il peut, sur le fondement de l'art. 41, al. 7 du CPP, réquisitionner l'AAV : une telle saisine se fait généralement pour des victimes vulnérables ou gravement traumatisées, qu'elles soient victimes d'une infraction à caractère individuel ou collectif. La fréquence des interventions des AAV par ce biais dépend des politiques parquetières, une belle avancée en matière de droit des victimes serait la systématisation de ces réquisitions, a minima pour les atteintes graves aux personnes.

La ministre de la Justice et des Libertés a édité une dépêche le 23 août 2010 relative aux conditions de recours aux associations d'aide aux victimes, sur le fondement de l'article 41, alinéa 7 du CPP.

10 ans après l'inscription de cette mesure dans le Code de procédure pénale, l'objectif d'un tel

document est de rappeler aux chefs de juridiction tout l'intérêt de la réquisition des AAV, au plus près de la commission des faits, pour une prise en charge de la victime.

Il y a eu environ 9000 réquisitions des AAV sur ce fondement en 2009, contre 12000 en 2008 (données très variables selon les politiques parquetières).

D'autres initiatives concourent elles aussi à améliorer la connaissance des victimes concernant l'existence des AAV, comme la mise en place du numéro national d'aide aux victimes 08Victimes.

Plus souvent désormais, la victime est adressée à l'AAV ou l'AAV est sollicitée pour prendre attache avec une victime = avec cette démarche pro-active de l'AAV, l'aide aux victimes paraît ainsi se situer progressivement dans le registre d'une prescription, recommandée à l'initiative d'un tiers, du procureur de la République, d'un service de police ou de gendarmerie, travailleur social, employeur... L'objectif de tels dispositifs est de faire peser la charge du premier contact à l'AAV et non plus à la victime.

C'est encore le cas lors de la signature de conventions ou de protocoles par l'INAVEM et les AAV, aussi bien avec des administrations qu'avec des entreprises, pour la prise en charge individuelle ou collective de publics spécifiques. Les sollicitations de l'INAVEM et de son réseau dans ce domaine sont de plus en plus fréquentes au cours de ces dernières années.

3. Les droits reconnus aux victimes d'infractions.

Ce droit est garanti et doit être protégé par les textes : depuis la loi du 15 juin 2000, l'article préliminaire prévoit dans son II- « L'autorité

judiciaire veille à l'information et à la garantie des droits des victimes au cours de toute procédure pénale ».

En matière de droit des victimes, on constate une évolution remarquable depuis 25 ans, chaque fois en appui d'une politique publique soutenue : il y a eu une évolution des droits de la victime, qui a acquis une place de plus en plus importante sur la scène pénale, mais également une évolution des mentalités (la victime n'étant plus considérée que comme un simple élément du dossier).

Nous avons intégré dans le dossier une liste des principales lois à compter de 2000 et de l'emblématique loi Guigou sur le droit des victimes mais avant certaines étaient déjà intervenues : quelques illustrations :

- Loi du 08/07/1983 : elle a créé la CPC par voie d'intervention, et elle a introduit les assureurs dans les procès pour accidents (AVP et accidents de la vie privée) ;
- Loi du 05/07/1985 dite loi Badinter, qui vise à faciliter et accélérer l'indemnisation des victimes d'accidents de la circulation ;
- Loi du 06/07/1990 : elle a créé un régime autonome d'indemnisation des victimes d'infractions devant les CIVI (NB : CIVI créées par une loi de 1977).

S'agissant de la Loi Guigou du 15/06/2000, son article préliminaire parle de la victime avant l'auteur. Cette loi a intégré dans la prestation de serment des jurés aux assises la prise en compte des intérêts de la victime, outre ceux de l'accusé et de la société (art. 304 du CPP).

Cette loi attribue aux AAV une existence légale, en les faisant entrer dans le CPP et initie, par le biais des réquisitions du PR, les démarches pro-actives envers les victimes.

Les services de police et les unités de gendarmerie ont désormais l'obligation d'informer les victimes de la possibilité d'avoir recours à une AAV (art. 53-1 et 75 du CPP). C'est également depuis cette loi qu'a été instauré le « guichet unique » en matière de dépôt de plainte, obligeant les services de police à recevoir les plaintes des victimes d'infractions, même lorsqu'elles sont déposées dans un service territorialement incompétent.

Malgré tout, même si ce droit est en constante évolution, il souffre d'un certain manque d'effectivité => la victime dispose d'une pluralité de droits énoncés par la loi, cependant, sont-ils respectés au quotidien ? Beaucoup de victimes peinent en effet à voir leurs droits reconnus (leur non-respect n'étant pas sanctionné par une nullité).

D'une manière générale, on dit que les victimes possèdent une triple série de droits :

- droit à la reconnaissance,
- droit à l'accompagnement,
- droit à la réparation.
- Droit à la reconnaissance. Reconnaître, c'est considérer la personne de la victime souffrante.

Il s'agit d'une reconnaissance, certes en tant que victime, mais aussi en tant qu'acteur de la procédure : en ce sens, elle peut se constituer partie civile, exercer un recours contre un classement sans suite (art. 40-3 du CPP), agir directement devant un tribunal pour des affaires « simples » (par le biais de la citation directe). Dans le même esprit, l'octroi de l'AJ (sans conditions de ressources pour les infractions les plus graves) consolide la reconnaissance des droits de toute victime à être représentée et défendue par un avocat.

L'accueil des victimes et de leurs proches est également primordial pour se sentir reconnu, dans des locaux adaptés et aménagés, que ce soit par les accueillants d'une AAV ou encore par la police ou la gendarmerie lorsque les victimes portent plainte : la première écoute des victimes, de leurs plaintes et souffrances notamment, apparaît fondamentale, non seulement pour leur reconnaissance effective, mais aussi pour l'orientation et le déroulement de la procédure consécutivement mise en œuvre.

La reconnaissance passe enfin, et pour l'essentiel, par la généralisation d'une cote-victime dans tous les dossiers pénaux : elle permettra ainsi, en rassemblant toutes les informations disponibles les plus diverses sur la victime et ses proches, de la convoquer à tous les actes de procédure requérant sa présence.

- Droit à l'accompagnement. Accompagner, c'est se joindre à quelqu'un pour aller où il va, en même temps que lui, à son rythme.

C'est aussi partager, momentanément, les souffrances de la victime. Cela suppose que la victime soit écoutée, entendue : la victime pourra être écoutée par un accueillant d'une AAV, elle aura aussi le droit d'être entendue par le tribunal (comme témoin ou victime partie au procès si elle s'est constituée partie civile), mais aussi comprise (avec en particulier le recours éventuel à un interprète).

L'accompagnement implique le droit pour la victime d'être informée sur les caractéristiques des actions qui pourront être engagées, de quelle manière elles pourront l'être et de leurs chances d'aboutir.

Un grand rôle a été consacré par la loi du 15/06/2000 à l'information des victimes à tout stade de la procédure =

- enquête, avec cinq droits rappelés par l'OPJ :

=> droit à obtenir réparation des préjudices subis,

=> droit de se CPC,

=> droit d'être assisté par un avocat,

=> droit d'être aidé par une AAV,

=> droit de saisir éventuellement la CIVI,

=> + la loi du 9 juillet 2010 a créé un nouveau droit pour les victimes dont elles doivent être informées au stade de l'enquête : celui de demander à bénéficier d'une ordonnance de protection, dans les conditions prévues par le Code civil.

- instruction : le juge d'instruction doit informer la victime de l'ouverture d'une telle procédure, de son droit de se constituer partie civile et des modalités de mise en œuvre de ce droit. De plus, la victime est normalement informée de tous les actes la concernant (conclusions d'expertises ...), et de la fin de l'information judiciaire.

- jugement : l'accompagnement des victimes au procès se développe de plus en plus, même s'il est vrai qu'il s'agit de pratiques prétorienne ne faisant l'objet d'aucunes dispositions spécifiques dans le CPP ; néanmoins, elles peuvent s'inscrire dans le cadre des réquisitions des AAV opérées par le Parquet, sur le fondement de l'article 41, alinéa 7 du CPP.

L'accompagnement d'une victime par une AAV s'inscrit sous la terminologie d'aide dans le CPP : pour bénéficier d'une telle aide, il faut savoir que l'AAV existe, orienter vers cette AAV ; la victime pourra être aidée de façon personnalisée par une équipe pluridisciplinaire de l'AAV pour l'accomplissement de ses démarches, mais elle ne sera en aucun cas assistée par l'AAV, car ce droit à l'accompagnement sous-tend un droit pour la victime d'être respectée dans ses choix : l'intervenant se doit d'être neutre, de ne pas obliger la victime à exercer une quelconque action, mais simplement de la mettre en mesure d'exercer cette action par l'information de son existence.

Pour un véritable droit à l'assistance qui intègre aussi l'accompagnement d'une victime, on pense en premier lieu à l'avocat, le droit à l'assistance d'un avocat étant d'ailleurs consacré dans les textes (art. 40-4 du CPP), mais lors des expertises, la victime peut également être accompagnée par tout médecin-conseil de son choix.

L'accompagnement, c'est encore le droit d'être protégé, de tout mettre en place pour que la victime ne soit plus en contact avec l'auteur de l'infraction (interdiction d'entrer en contact avec la victime, possibilité de domiciliation chez son avocat ...).

Enfin, on note un renforcement de l'information des victimes durant la phase d'exécution des peines, puisque, sauf si la victime formule un tel refus (ce qui consacre ainsi un droit à l'oubli), elle sera informée de l'interdiction pour l'auteur de la recevoir, d'entrer en relation avec elle, un JAP pourra aussi informer la victime de la mise à exécution de la peine ou de la libération du condamné.

- Droit à la réparation. Réparer, c'est prendre soin de l'autre, en tant que personne victimisée, dans la complexité de toutes les souffrances subies. La réparation doit être globale, intégrale et effective.

Cette prérogative passe par un droit à la vérité : la victime a le droit de savoir ce qui s'est passé, c'est même un élément bien souvent fondamental à sa reconstruction. Elle peut avoir accès en permanence à son dossier, demander au juge d'instruction tous les actes lui paraissant nécessaires à la manifestation de la vérité et même quand l'auteur n'est pas éligible à la sanction pénale, une audience peut avoir lieu (cas de l'irresponsabilité pénale).

De plus, la réparation sous-entend une réparation indemnitaire, avec le droit pour la victime de demander réparation pour le préjudice qu'elle aura subi, et d'être indemnisée par l'auteur, les assurances, la CIVI ou le SARVI selon le cas de figure.

Autres grandes lois (liste non exhaustive) :

- Loi Perben II du 09/03/2004 : elle a créé la CRPC (comparution sur reconnaissance préalable de culpabilité) ou « plaider-coupable » (pour les délits punis d'une peine d'amende ou d'une peine d'emprisonnement inférieure ou égale à 5 ans et pour lesquels l'auteur reconnaît les faits) ==> le comité Léger recommandait sa généralisation, même en matière criminelle – But : accélérer la justice (examen, non plus de la culpabilité de l'accusé lors de l'audience, mais seulement de sa personnalité et des circonstances du crime). Les lois Perben I et II ont étendu l'AJ, avec un octroi sans conditions de ressources pour les

victimes des crimes les plus graves, un renforcement de l'accès au droit et à l'information des victimes, avec notamment la remise d'une copie du PV de plainte à leur demande.

- Loi du 05/03/2007 : elle a modifié les conditions de la plainte avec CPC
- Loi du 25/02/2008 sur l'irresponsabilité pénale, qui instaure une procédure de déclaration d'irresponsabilité pénale pour les criminels atteints de troubles mentaux.
- Loi du 01/07/2008 : elle a créé le SARVI.

4. Conclusion.

J'en terminerai par cette citation issue du rapport Milliez, précurseur en France des actions d'aide aux victimes, et qui rappelle combien la charge de l'effort d'aide aux victimes doit être de l'initiative des acteurs concernés. La solidarité active des associations envers les victimes trouve sa raison d'être dans les activités d'AAV certes empreintes de compétences, mais aussi d'humanité.

Références Bibliographiques.

- Cario R., *Les politiques publiques interministérielles*, Paris, l'Harmattan, 2001.
- Cario R., *Victimologie. Les textes essentiels*, Vol. 2-2, 2è éd. Paris, l'Harmattan, 2003.
- Cario R., *Victimologie. De l'effraction du lien intersubjectif à la restauration sociale*, Vol. 2-1, 3è éd., Paris, l'Harmattan, 2006.
- Cario R., *Les droits des victimes d'infraction*, Paris, Documentation Française 2007.
- Cario R., Senon J-L., Lopez G., *Psychocriminologie*, Paris, Dunod, 2008.
- Cario R., *Les rencontres détenus victimes. L'humanité retrouvée*, Paris, l'Harmattan, 2012.
- INAVEM, *Humanité et Compétence dans l'aide aux victimes*, Paris, l'Harmattan, 2008.
- Lienemann M.N., *Rapport pour une nouvelle politique publique d'aide aux victimes*, Paris, Documentation Française, 1999.

- Milliez P. (dir.), *Rapport de la Commission d'étude et de proposition dans le domaine de l'aide aux victimes*, Paris, Min. Justice, 1982.