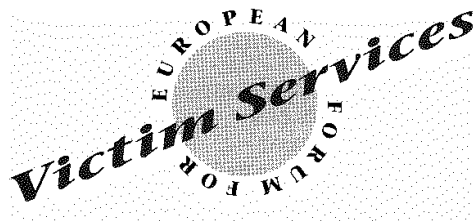


# Recommandations Sociales en faveur des Victimes d'Infractions Pénales



**Forum Européen des Services d'Aide aux Victimes**

## Recommandations Sociales en faveur des Victimes d'Infractions Pénales -

### **Les Principes Généraux -**

- Les sociétés démocratiques ont l'obligation de réduire les conséquences de la criminalité, notamment l'impact de la victimation sur la vie quotidienne.
- Les victimes sont en droit d'attendre la protection de leur vie privée, de leur sécurité physique et de leur santé mentale.
- Les victimes doivent être aidées suivant une évaluation et un traitement global de leurs difficultés.

### **Les Droits des Victimes -**

Les victimes doivent être pouvoir solliciter :

- la reconnaissance sociale de leurs préjudices
- une information sur leurs droits et les services à leur disposition
- un accès aux services de santé et de soins
- une compensation financière de leurs pertes de revenus
- une protection appropriée de leur domicile
- un soutien et une protection sur leur lieu de travail
- un soutien et une protection dans les établissements scolaires
- une indemnisation de leurs préjudices
- un libre accès aux services d'aide aux victimes
- la protection de leur vie privée

## **Forum Européen des Services d'Aide aux Victimes**

### Recommandations Sociales en faveur des Victimes d'Infractions Pénales -

#### **Le Forum Européen des Services d'Aide aux Victimes**

Le Forum Européen a été créé pour :

- soutenir la création de services d'aide aux victimes en Europe
- favoriser l'indemnisation des victimes, sans condition de nationalité.
- améliorer les droits des victimes dans le cours du procès pénal.

Les publications du Forum Européen -

Dans le prolongement de sa *Déclaration sur les droits des victimes dans le cours du procès pénal* en 1996, le Forum Européen a voulu donner une nouvelle orientation à ses travaux pour considérer plus précisément les droits sociaux des victimes d'infractions pénales. Le Forum Européen a donc énoncé les recommandations suivantes, montrant d'une part que la victimation secondaire n'est pas seulement associée aux interventions de la justice pénale, et d'autre part comment les victimes peuvent être affectées dans tous les domaines de leur vie personnelle. Le principe d'une réponse appropriée des organismes concernés semble être ainsi une condition essentielle concernant la faculté qu'auront les victimes de faire face aux diverses conséquences d'infractions pénales.

## Exposé des motifs -

- a. Tout individu demande que sa vie privée, sa sécurité physique et sa santé mentale soient protégées. La reconnaissance de ces droits fondamentaux est essentielle, a fortiori dans le cas des victimes d'infractions pénales, confrontées à une situation qu'elles n'ont pas voulue mais qui leur est imposée.
- b. Les sociétés démocratiques doivent assurer la protection de leurs citoyens. Elles doivent non seulement mettre en œuvre les mesures nécessaires à la prévention de la délinquance, mais considérant que les activités criminelles ne peuvent être totalement maîtrisées, elles doivent reconnaître par ailleurs leur responsabilité dans la prévention des effets de la criminalité. La prise en compte et l'amélioration du sort des victimes d'infractions pénales est bien plus que l'expression d'une solidarité familiale, communautaire et/ou nationale, une obligation de la nature d'un "contrat social".
- c. Les victimes d'infractions pénales, leurs familles et leurs proches, demandent avant toute chose la reconnaissance de leurs préjudices. Cette reconnaissance ne peut être limitée à la seule intervention de la justice pénale.
- d. De nombreuses recherches et l'expérience des professionnels démontrent l'importance de la victimation secondaire, liée à l'incompréhension que ressentent les victimes, aussi bien du fait des institutions que des individus. Elles éprouvent un sentiment d'isolement et d'insécurité, perdent confiance dans leurs recours à l'assistance de leurs proches et des professionnels. La victimation secondaire aggrave les conséquences immédiates de l'infraction, du fait d'attitudes et de comportements, d'actes et d'omissions qui à titre individuel ou collectif, maintiennent ou intensifient les traumatismes des victimes, au risque en définitive d'une aliénation.
- e. La société doit démontrer sa responsabilité envers les victimes. L'absence de prise en charge des victimes augmente à long terme le coût social de la victimation. Les victimes non aidées peuvent pour se protéger, recourir à l'autodéfense et à la vengeance, et représenter ainsi un danger dans un État de droit.

- f. Les services d'aide aux victimes constatent que les sanctions à l'encontre des délinquants et l'indemnisation des préjudices subis, le cas échéant par l'intermédiaire de l'État ou d'un Fonds de garantie, n'assurent qu'une réparation partielle des victimes. L'intervention auprès des victimes doit être immédiate et appréhender la globalité de leurs difficultés, en associant les personnes qui leur sont proches. A l'instar des délinquants et criminels, les victimes devraient bénéficier dans certains cas de véritables programmes de réinsertion sociale.
- g. Parallèlement aux propositions faites pour améliorer la position des victimes dans le cours du procès pénal, des recommandations sociales en faveur des victimes d'infractions pénales doivent être également diffusées. Ces recommandations sont essentielles pour favoriser la réparation des victimes, en assurant la restauration de leur dignité et la protection de leur vie privée.

## **Recommandations sociales en faveur des victimes d'infractions pénales -**

### **1. La reconnaissance sociale -**

- a. Pour une véritable reconnaissance sociale, les mots et la "parole" de la victime doivent être entendus en premier lieu. Les attentes et les besoins des victimes doivent être considérés à partir de leur représentation personnelle des torts subis et de leurs conséquences. La victime perçoit souvent les violences endurées comme la négation de son statut de personne. L'assistance proposée doit en conséquence lui permettre d'être reconnue en tant qu'individu sujet et citoyen.
- b. Les victimes et leurs familles ne doivent subir aucune discrimination relative à leur âge, leur sexe ou leur sexualité, leurs handicaps, leur culture ou leur race, leurs croyances religieuses, leurs activités personnelles ou professionnelles, leurs opinions politiques ou la nature de leurs dommages.
- c. Toute victime doit être reçue aussitôt que possible après la commission d'une infraction, et entendue avec attention, respect et humanité.
- d. Les institutions et services qui reçoivent des victimes ou se déplacent auprès d'elles pour leur venir en aide devraient faciliter leur contact avec toute personne qu'elles estiment utile d'informer de leur situation. Ils devraient s'assurer de plus qu'une première aide d'urgence est disponible, aussi bien sur un plan psychologique que matériel.

### **2. L'information -**

- a. Les administrations et les autres organismes en relation avec les victimes doivent être en mesure de leur fournir toute information sur leurs droits ainsi que sur les moyens de les faire valoir. Leurs personnels doivent s'attacher à reconnaître et remédier aux difficultés matérielles et aux souffrances psychologiques des victimes et de leurs familles. Une formation spécifique doit leur être ainsi dispensée, en liaison avec les services d'aide aux victimes.

- b. La famille, les enfants et les proches de victimes doivent recevoir une information appropriée concernant les difficultés habituelles et les réactions sur une longue période des victimes d'infractions. Cette information doit leur permettre d'adopter un comportement en relation avec les traumatismes des victimes, et les aider le cas échéant à prévenir les risques supplémentaires de tensions familiales.
- c. Afin de promouvoir pour les victimes, l'assistance et le soutien nécessaires dans les meilleurs délais, des lignes téléphoniques nationales animées par les services d'aide aux victimes doivent être disponibles, à l'instar des dispositifs déjà expérimentés dans les cas de l'enfance maltraitée et des violences faites aux femmes.
- d. Les victimes étrangères et les immigrants se trouvent souvent séparés de leurs proches et sans soutien immédiatement disponible. Des interprètes comprenant les conséquences culturelles de leur victimation devraient être requis pour les assister. Les documents d'information remis aux victimes devraient être toujours disponibles en plusieurs langues.
- e. Les enfants rencontrent parfois des difficultés dans leur recherche d'un soutien aussi bien auprès de leurs familles que des professionnels. Des services spécialisés doivent leur être directement accessibles et des professionnels désignés pour leur suivi individuel.

### **3. L'accès aux services de soins -**

- a. Les victimes d'actes criminels graves devraient bénéficier d'un accès gratuit aux soins médicaux, sans avoir à avancer les frais de leur prise en charge.
- b. Les personnels de santé doivent recevoir une formation appropriée à l'identification et au traitement des conséquences d'actes criminels.
- c. Les relations doivent être développés entre les hôpitaux, notamment les services d'urgence, les professions de santé, les services sociaux et les services d'aide aux victimes.

d. Sous réserve de leur information, les victimes doivent :

- être assistées par un intervenant hospitalier (psychiatre, psychologue, travailleur social...) ou par un service d'aide aux victimes pendant le temps de leur hospitalisation ;
- être examinées par des personnels formés à la prise en charge des victimes ;
- être renseignées sur les conditions et le déroulement de leur examen général, médico-légal ou psychiatrique, ainsi que sur les conséquences légales d'un examen médical ;
- être autorisées à refuser un examen, après avoir pris connaissance des conséquences de leur refus ;
- être autorisées à choisir d'être examinées par un homme ou une femme sans avoir à justifier leur demande.
- être autorisées à solliciter l'assistance d'une personne de confiance, et à refuser la présence de toute autre personne que le médecin responsable de leur examen ;
- être destinataires des documents nécessaires pour une procédure légale ;
- être informées de manière appropriée et suivant leur demande de leur état de santé physique et mentale ainsi que des traitements proposés.

#### **4. Les moyens d'existence -**

- a. Les difficultés financières des victimes suite à une infraction pénale doivent être considérées comme un obstacle à leur réinsertion sociale.
- b. Les victimes doivent bénéficier d'une compensation financière dans tous les cas d'infractions pénales entraînant une perte partielle ou totale de revenus.
- c. Les victimes de violences domestiques qui ne disposent pas de ressources personnelles doivent bénéficier d'allocations se substituant au revenu familial.

## 5. La sécurité du domicile -

- a. La sécurité du domicile est essentielle pour la santé physique et mentale des individus. Elle est un préalable à la réinsertion des victimes d'infractions pénales.
- b. En relation avec la nature de leurs dommages :
  - Les victimes de violences physiques, souffrant d'une incapacité temporaire ou permanente, doivent bénéficier d'aménagements pour réintégrer leur domicile après une hospitalisation (soins à domicile, aide ménagère, garde d'enfants...).
  - A la suite d'un cambriolage ou d'une agression à leur domicile, les victimes doivent bénéficier en urgence d'une protection visant à prévenir la récidive (remplacement des serrures ou vitres en cas d'effraction, installation de systèmes de sécurité).
  - En cas de violences domestiques, les victimes doivent conserver l'usage du domicile familial. Leur relogement devrait être au minimum envisagé, comme solution temporaire ou le cas échéant définitive.
  - Après une expérience de victimation particulièrement traumatisante (meurtre, incendie criminel...), les victimes doivent bénéficier de facilités pour assurer la sécurité de leur domicile, et si nécessaire doivent disposer d'un hébergement d'urgence ou d'un relogement définitif.
  - Les victimes du commerce et de l'exploitation sexuelle ainsi que de la prostitution forcée doivent bénéficier d'un hébergement approprié pour à leur protection et à leur réinsertion. Certaines de ces victimes peuvent se trouver en situation irrégulière. Dans ce cas, elles doivent être traitées avec humanité, suivant les lois du pays concerné et conformément aux droits de l'homme.

## 6. L'environnement professionnel -

- a. Le fait d'avoir été victime peut avoir des répercussions sur la situation professionnelle. Tout employeur doit ainsi prendre en compte son personnel victime, que l'acte criminel soit en relation avec l'activité professionnelle ou non. Un accident ou une agression sur le lieu de travail fait du soutien de l'employeur aux victimes une obligation.
- b. Dans tous les cas de victimation, les employeurs concernées doivent procéder à l'évaluation rapide des besoins des victimes, apprécier l'opportunité d'un congé exceptionnel, et faciliter le contact de leur personnel avec les services d'aide aux victimes.

Des équipes d'intervention indépendantes et spécialisées dans la gestion des crises doivent être disponibles, pour apporter aux victimes une première information, un soutien moral et une aide psychologique dans l'urgence.

Les employeurs doivent être précisément informés des effets de la criminalité. Ils doivent favoriser la prise en compte des difficultés des victimes, notamment par une sensibilisation de leurs personnels d'encadrement.

- c. Le personnel et/ou les clients de nombreux secteurs d'activité sont en particulier exposés au risque d'une victimation, notamment dans l'industrie, la banque, les transports et le commerce. Les entreprises concernées doivent prévenir leur personnel des risques encourus et des moyens de les appréhender. Elles doivent organiser la surveillance des accès à leurs bâtiments, sans néanmoins alerter outre mesure leurs clients ou atteindre au respect de leur vie privée.
- d. Dans le cas d'une victimation invalidante au plan physique ou psychologique, l'employeur devrait être enfin tenu d'organiser le reclassement de son personnel victime à l'intérieur de l'entreprise autant que possible.

## **7. Le milieu scolaire -**

- a. L'école est l'un des principaux lieux de socialisation des enfants. Elle devrait donc inspirer confiance et sécurité, et représenter un lieu d'écoute privilégié, notamment au regard des problèmes de violence.
- b. Les professionnels de l'éducation doivent recevoir une formation pour d'une part savoir reconnaître les violences, et d'autre part assurer le signalement des victimes aux services spécialisés compétents.
- c. Les enfants victimes doivent bénéficier d'un accueil et d'un soutien au sein même de l'établissement scolaire, en particulier lorsque des violences se produisent dans l'enceinte ou sur le trajet de l'école.
- d. Les écoles doivent constituer des dispositifs spécifiques de prévention avec les autorités policières et judiciaires, contre les rackets et autres extorsions, menaces et intimidations.
- e. Les écoles devraient remettre aux enfants et adolescents une information appropriée permettant de prévenir aussi bien les violences que leurs conséquences, en relation si nécessaire avec les services d'aide aux victimes.

## 8. L'indemnisation -

- a. L'indemnisation est fondée sur le principe d'une compensation financière des dommages temporaires ou définitifs des victimes. Son calcul ne prend pas toujours en compte la complexité des besoins des victimes.

Les systèmes d'indemnisation devraient insister davantage sur les intentions des victimes concernant leur réinsertion. Ils devraient soutenir les victimes dans la construction d'un projet de vie intégrant leur expérience de victimation, pour adapter leurs activités antérieures à leur nouvelle situation.

- b. L'indemnisation représente souvent l'essentiel de la réparation des victimes, mais cette compensation financière n'apporte que rarement une réponse globale aux difficultés consécutives d'infractions. L'indemnisation devrait donc prendre en compte les besoins des victimes et de leurs familles, en favorisant leur accompagnement social et psychologique dans les démarches administratives et juridiques auxquelles elles sont confrontées.

- c. Le versement d'une indemnisation en cas de dommages corporels ne doit pas tenir compte du bénéfice ou non d'un régime de sécurité sociale.

Des aides d'urgence doivent être accordées aux victimes dont les revenus dépendent principalement de prestations sociales, afin de leur permettre de remplacer leurs biens ménagers volés, endommagés ou détruits.

Une indemnisation ne doit pas être réduite ou refusée parce que la victime a été dans le passé reconnue coupable d'avoir commis une infraction pénale.

Des accords entre Etats doivent être signés pour favoriser l'indemnisation des personnes victimes lors d'un séjour à l'étranger.

- d. Les politiques de protection des victimes devrait toujours considérer l'aide aux victimes dans le même temps que leur indemnisation. L'aide aux victimes témoigne des préoccupations de la société en faveur des victimes, elle favorise la restauration des liens sociaux à la suite de violences.

## 9. Les services d'aide aux victimes -

- a. La création de services d'aide aux victimes, composés de bénévoles et de professionnels, insérés dans les dispositifs institutionnels et d'accès gratuit pour le public, doit être considérée comme un droit fondamental des victimes d'infractions pénales, et soutenue à ce titre par les gouvernements des États européens.
- b. Les services d'aide aux victimes doivent être en mesure de :
  - entendre les difficultés des victimes (sentiment d'isolement, souffrance psychologique, méconnaissance du droit) ;
  - informer les victimes sur leurs droits (fonctionnement de la justice, procédures et d'indemnisation) ;
  - accompagner les victimes dans leurs démarches (aide psychologique, préparation aux expertises et aux audiences) ;
  - orienter si nécessaire les victimes vers des services spécialisés (avocats, services sociaux et médico-psychologiques, assurances...).

## 10. La protection de la vie privée.

- a. La victime, sa famille et ses proches doivent être protégés contre toute intrusion à leur vie privée, en particulier dans les suites immédiates d'une agression lorsque tous se trouvent encore en état de choc.

Les informations diffusées en relation avec la commission d'un crime peuvent lorsqu'elles s'avèrent inexactes, imprécises ou indiscretes, aggraver la situation des victimes concernant aussi bien leur détresse morale que leur sécurité physique.

Certaines victimes peuvent rechercher l'attention des médias pour obtenir la reconnaissance publique de leurs difficultés. Elles doivent cependant être informées du risque d'une atteinte à leur intimité et à leur anonymat. Les victimes dont l'identité a été révélée peuvent faire l'objet de représailles. Le danger existe d'une information schématisée déterminant une typologie des victimes, ou favorisant par imitation de nouvelles actions criminelles.

- b. Les victimes, leurs familles et leurs proches doivent être protégés des pressions physiques et/ou psychologiques auxquelles elles peuvent être confrontées en vue de l'obtention d'informations ou de photographies.

Les médias ne devraient jamais diffuser l'identité d'une victime, notamment lorsque cette victime est décédée ou grièvement blessée, avant que sa famille et ses proches aient été personnellement informés par un représentant de la police ou d'autres autorités. Hormis les victimes ou leurs parents qui souhaitent s'exprimer au travers des médias, leurs noms ne doivent pas être publiés de même que toute information qui permettrait de les identifier.

Les journalistes ne devraient pas rapporter les violences subies par des victimes, dans le cas même où ces faits ont été l'objet de débats publics, sans les avoir par eux-mêmes vérifiés, tout au moins devraient-ils toujours citer l'origine de leurs informations.

Les médias dans leur compte rendu de procès doivent assurer une représentation équilibrée et impartiale des débats, en veillant à ne pas accorder une importance disproportionnée aux arguments de l'une ou l'autre des parties.

Dans les cas de relation erronée des faits relatifs à la commission d'une infraction pénale ou à ses conséquences, les victimes doivent disposer d'un droit de correction dès lors que les informations diffusées les concernent personnellement.

Les magazines et programmes de télévision qui souhaitent couvrir des affaires criminelles, y compris dans le cas de faits anciens, doivent solliciter l'accord des victimes ou de leurs familles.

- c. Les institutions publiques et privées qui reçoivent des victimes doivent assurer en toutes circonstances, la confidentialité de l'accueil et du témoignage des victimes.

Les responsables de bâtiments publics - ex. commissariats et hôpitaux - doivent garantir les victimes contre toute atteinte à leur vie privée, notamment au regard de leurs relations avec les médias, et s'assurer que les accès et sorties de leurs établissements sont dûment protégées.

L'accès des journalistes et des photographes aux espaces non-publics des hôpitaux doit être soumis à l'accord des autorités médicales et des victimes concernées.

Les autorités policières, médicales et judiciaires devraient désigner en leur sein des correspondants exclusifs, spécialisés dans la communication avec les médias.

- d. Le traitement dans les médias d'informations concernant les victimes devrait être encadré par une charte déontologique, élaborée entre les médias, les pouvoirs publics et les services d'aide aux victimes.

Les médias ont un rôle important à jouer dans l'éducation du public, ils devraient être encouragés à utiliser cette faculté pour contribuer à la prévention de la victimation secondaire.

Les organes de presse et les services d'aide aux victimes doivent entretenir des relations de nature à favoriser une meilleure prise en compte des victimes. Des programmes de sensibilisation des journalistes aux problèmes des victimes devraient être mis en oeuvre.

Les services d'aide aux victimes devraient se rapprocher des commissions et juridictions chargées de l'examen des plaintes déposées à l'encontre des médias, et solliciter en cas de besoin les aménagements législatifs et/ou réglementaires nécessaires à la protection de l'anonymat et de l'intimité des victimes.

Copyright © 1997 European Forum for Victim Services

Secrétariat : Cranmer House, 39 Brixton Road, London SW9 6DZ United Kingdom  
Tél. 0171 582 9166 Fax 0171 582 5712

Traduction 1998  
Institut National d'Aide aux Victimes et de Médiation  
Inavem 4-14, rue Ferrus 75014 Paris - France  
Tél. 01 45 88 19 00 Fax 01 45 88 94 02