

# Dossier d'information 2014

## Sommaire

Fiche 1 : INAVEM, fédération nationale

Fiche 2 : Ethique et déontologie

Fiche 3 : Association d'aide aux victimes - AAV

Fiche 4 : Animation Réseau

Fiche 5 : Plate-forme téléphonique d'aide aux victimes (PFTAV)

Fiche 6 : Formation

Fiche 7 : Centre de ressources documentaires

Fiche 8 : Données chiffrées



Numéro non surtaxé

**être écouté  
être aidé**  
7 jours sur 7

**08 842 846 37**

[www.inavem.org](http://www.inavem.org) / [www.justice.gouv.fr](http://www.justice.gouv.fr)

## **Fiche 1 - INAVEM**

L'INAVEM (Institut National d'Aide aux Victimes Et de Médiation) est la **Fédération nationale des associations d'aide aux victimes**, régie par la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901. L'INAVEM a été créé le 7 juin 1986.

**Son objet 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 actions de la Fédération sont les suivantes :

1. **Organiser sur l'ensemble du territoire, l'accès de toute personne victime à un service égal, de qualité et de proximité ;**
2. Animer et favoriser la communication et la coordination entre les associations d'aide aux victimes ;
3. Promouvoir au niveau local toute initiative d'aide aux victimes et assister les associations locales pour leur permettre d'assurer au mieux leurs missions ;
4. **Assurer la formation pluridisciplinaire des intervenants** des associations d'aide aux victimes ainsi que de toute organisation ou service en relation avec des victimes ;
5. Développer les recherches et les études en lien avec l'objet de la Fédération ;
6. **Proposer toute modification législative ou réglementaire** visant à améliorer les droits des victimes ;
7. **Informer l'opinion, les pouvoirs publics et toute organisation** concernée de l'objet et des actions de la Fédération, et établir des relations partenariales avec tous les secteurs professionnels impliqués ;
8. Représenter les associations d'aide aux victimes au niveau national, européen et international ;
9. Promouvoir les travaux, les réflexions et les échanges internationaux dans les domaines d'action de la Fédération ;
10. Veiller au respect et à la mise en oeuvre des accords, conventions et autres instruments nationaux, européens et internationaux relatifs aux droits des victimes.

**La Fédération est composée exclusivement d'associations d'aide aux victimes généralistes, accueillant toute personne qui s'estime victime d'une infraction.**

## **Fiche 2 - Ethique et déontologie**

**Les associations d'aide aux victimes de l'INAVEM sont soumises à des principes déontologiques d'actions, inscrits dans divers documents édités par l'INAVEM.**

Ces documents sont :

- les statuts de l'INAVEM (juin 1986 - modifiés en juin 2004)
- la charte des services d'aide aux victimes et de médiation (juin 1993 - modifiée en juin 1997)
- le code de déontologie de l'INAVEM (juin 1996)
- la charte des associations du réseau INAVEM exerçant des missions d'administration ad hoc (juin 2003)
- le code de déontologie de la médiation pénale (juin 2005) et sa charte des bonnes pratiques
- le règlement intérieur de l'INAVEM (juin 2008).

**Les principes généraux applicables aux associations d'aide aux victimes sont :**

- **l'accueil effectif de toutes les personnes qui s'estiment victimes** d'une atteinte à leur personne ou à leurs biens, de manière individuelle ou collective,
- **la gratuité des services** des associations aux victimes,
- **la confidentialité des entretiens** avec les victimes,
- **le respect de l'autonomie de décision de la victime,**
- **la non représentation des victimes au procès** (sauf pour les missions d'administration ad hoc),
- **l'interdiction d'orienter les victimes vers un professionnel nommément désigné** du secteur libéral ou marchand,
- **la formation initiale et continue des intervenants** auprès des victimes.

Retrouvez tous les textes cités sur [www.inavem.org](http://www.inavem.org)



FÉDÉRATION NATIONALE D'AIDE AUX VICTIMES ET DE MÉDIATION

## **Fiche 3 - Associations d'aide aux victimes**

Les associations d'aide aux victimes membres de l'INAVEM sont au nombre de 135 en 2014 ; elles tiennent plus de 760 lieux d'accueil pour les victimes sur l'ensemble du territoire national (France métropolitaine et outre-mer).

Les objectifs des associations d'aide aux victimes :

- **Accueillir et écouter les victimes d'atteintes à la personne ou aux biens ;**
- **Informers les personnes victimes sur leurs droits ;**
- **Aider psychologiquement ;**
- **Accompagner socialement les victimes.**

**Les principes d'actions :**

- Les associations d'aide aux victimes sont **ouvertes à tout public**,
- Leurs services sont proposés **à titre gratuit** aux victimes,
- Une **obligation de confidentialité** est attachée au contenu des entretiens avec les victimes,
- Les associations d'aide aux victimes **respectent l'autonomie de décision des victimes.**

**L'offre de services pluridisciplinaire :**

- Les associations proposent une écoute privilégiée pour identifier l'ensemble des difficultés des victimes (sentiment d'abandon, souffrance psychologique, méconnaissance du droit...).
- Elles répondent à leurs besoins par :
  - une aide psychologique (choc émotionnel, syndrome post-traumatique...),
  - une information sur les droits (organisation judiciaire, procédures et systèmes d'indemnisation, préparation aux expertises, audiences de jugement...),
  - un accompagnement social (aide matérielle, démarches auprès des organismes bancaires, de service social, bailleurs, assurances, médecine du travail...),
  - et par une orientation si nécessaire vers des services spécialisés (avocats, services sociaux et médico-psychologiques...).
- Des actions particulières sont mises en œuvre en faveur des personnes vulnérables victimes ainsi qu'auprès des victimes et familles de victimes d'accidents collectifs.

Les profils des intervenants :

Les associations sont **composées de professionnels salariés (850) et bénévoles (450), intervenants formés** aux missions qui leur sont confiées.

La formation initiale des salariés peut être : juridique, en psychologie clinique et en travail social.

Un encadrement des intervenants est présent ainsi qu'un secrétariat.



FÉDÉRATION NATIONALE D'AIDE AUX VICTIMES ET DE MÉDIATION

## Fiche 4 - Animation Réseau

Le service Animation Réseau, créé en 1999, est aujourd'hui composé de 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.

Les thématiques spécifiques rattachées à ce service sont : le Droit des victimes, les accidents collectifs, la médiation pénale, l'administration ad hoc, les conventions nationales, et toutes les problématiques rencontrées par une des associations adhérentes.

### **Les objectifs**

Participation active à la réalisation des objectifs de l'INAVEM que sont :

- **Soutenir la professionnalisation des services offerts aux victimes,**
- **Mutualiser les expériences des associations** adhérentes à l'INAVEM,
- **Promouvoir la mise en œuvre de pratiques favorisant une intervention immédiate dans une relation de proximité avec les victimes** (permanences délocalisées et spécialisées).

L'animation du réseau nécessite une disponibilité et une écoute des AAV, et le service s'attache à apporter des réponses dans les meilleurs délais.

### **Les actions**

#### **Soutenir techniquement les associations :**

- Sur les modalités et la mise en œuvre d'une action associative pertinente et efficace auprès des victimes d'infractions pénales en général et des victimes d'accidents collectifs en particulier,
- Sur les évolutions législatives du Droit des victimes,
- Sur les problématiques institutionnelles et financières,
- Sur le développement et l'harmonisation des actions d'aide aux victimes innovantes.

Élaborer des états des lieux sur le cadre d'intervention et les actions des associations

**Favoriser l'accès des victimes aux associations d'aide aux victimes** (protocole d'accord, convention cadre, conventions nationales...)

Participer à la vie des associations :

- Organisation des Assises nationales,
- Réunions régionales,
- Assemblée générale et conseil d'administration,
- Colloques.

**Participer aux travaux et réflexions du Conseil National de l'Aide aux Victimes (CNAV)**

**Accompagner le développement et la création d'AAV en fonction de la structuration nationale** : cadre minimum d'intervention.

**Accompagner la réforme de la cartographie associative.**



FÉDÉRATION NATIONALE D'AIDE AUX VICTIMES ET DE MÉDIATION

## Fiche 5 - Plate-forme téléphonique d'aide aux victimes (PFTAV)

En 1999, le Conseil de Sécurité intérieure a décidé la création d'un numéro national d'aide aux victimes, dont la réalisation, la gestion et l'animation ont été confiées à l'INAVEM. Le **numéro national d'aide aux victimes** a été lancé le 23 **octobre 2001**.

### Objectifs

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

Permettre à tout professionnel d'avoir une information ciblée et efficace.

### Fonctionnement

#### Une victime appelle



**Les écoutants**  
Écoutent et évaluent  
Informent et orientent

#### Modalités de mise en relation

- Transmission des coordonnées de la structure compétente
- Saisine de l'AAV par télécopie après acceptation par la victime de donner ses coordonnées ou bien par transfert direct de l'appel à l'AAV

#### Orientation vers

- Les associations d'aide aux victimes conventionnées
- Les associations ou organismes signataires de la Charte 08Victimes
- Les services de l'Etat

#### Dispositifs de la PFTAV

- Numéro national d'aide à toutes les personnes qui s'estiment victimes : 08VICTIMES<sup>1</sup>  
(ministère de la justice)

- Partenariats INAVEM avec la Maif, la SNCF (numéros non publics)



#### Formation des écoutants

- Recrutement niveau Bac +2,
- Formation INAVEM initiale sur l'aide aux victimes, aspects juridiques et psychologiques, sur les techniques d'écoute (double écoute passive et active),
- Formation continue sur des thématiques plus précises.

<sup>1</sup> 08 + les chiffres correspondant aux lettres du mot VICTIMES, soit 08 842 846 37, nouvelle numérotation depuis le 26/04/2005 – 7j/7 de 9h à 21h, au prix d'un appel local.

L'INAVEM, organisme de formation (n°11930494793), propose ses activités de formation en direction des associations d'aide aux victimes du réseau, mais également vers des partenaires extérieurs.

L'INAVEM organise également des formations « à la demande » 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 (Paris V) et dans différentes écoles de formation (ENSOP, ENM, IRTS...).

### **Une offre de formation complète**

L'offre de formation de l'INAVEM s'articule autour de 5 axes de formation :

- **L'accueil, l'écoute et l'accompagnement des victimes** : Accueillant aide aux victimes, Techniques d'écoute et d'entretien, Pratiques psychologiques (debriefing, groupe de paroles...), Connaissances des traumatismes (enfants victimes, violences conjugales, viol, gestion du deuil...), Accompagnement spécifique (harcèlement au travail, accompagnement au procès).
- **L'information des victimes sur leurs droits** : Indemnisation, Procédure, Réparation du dommage corporel, Application des peines, Erreurs médicales, Accidents de la route...
- **Les pratiques de la médiation pénale et de justice restaurative**
- **La gestion associative** : statistiques, gestion de l'activité associative...
- **Le perfectionnement des pratiques**

Cette offre s'enrichit en fonction des évolutions législatives et réglementaires, des besoins des associations et des orientations des groupes de travail organisés par l'INAVEM ou auxquels l'INAVEM participe activement.

### **Des intervenants de grande qualité**

En structurant son offre, l'INAVEM fait appel à des intervenants spécialisés dans chacun des domaines traités. Ces intervenants sont issus, soit du réseau, soit d'institutions ou d'organismes extérieurs (ENM, CNB, Barreaux, Université, secteurs médical et assurantiel...). Leur compétence et leur disponibilité permettent à l'INAVEM de proposer une offre de formation à la fois proche des réalités du travail quotidien des associations, mais aussi sur des thèmes plus novateurs (Approche interculturelle des sévices, Mise en place de groupe de paroles pour victimes d'agressions, Clinique du viol...).

Retrouvez toute l'offre de formation sur [www.inavem.org](http://www.inavem.org)

## **Fiche 7 - Centre de ressources documentaires**

Depuis 1997, l'INAVEM s'est attaché à développer un fonds documentaire spécialisé. Les missions principales de ce centre de documentation : 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, mais également toute structure ou personne extérieure intéressée par les problématiques traitées (professionnels du droit, professionnels de santé, travailleurs sociaux, chercheurs, étudiants, journalistes...).

Le fonds documentaire, spécialisé en victimologie, comporte actuellement plus de 3 500 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...

Une veille est assurée et la politique d'acquisition mise en place vise à affirmer une véritable spécificité du Centre de ressources documentaires dans le champ de compétence défini : politiques publiques d'aide aux victimes, maltraitances (enfants, personnes âgées ou handicapées...), violences (violence routière, violence au travail, violence scolaire, violence sexuelle, violence conjugale, discrimination...), catastrophes collectives, accompagnement des victimes, droits des victimes...

Dans la perspective d'une ouverture au public aussi large que possible, les modalités les plus souples de mise à disposition de l'information ont été retenues. L'accès au fonds est gratuit. Lorsque la consultation des documents se fait sur place (sur rendez-vous). Notamment pour les personnes ne résidant pas en région parisienne, les demandes peuvent faire l'objet d'une réponse à distance.

Un ensemble de ressources téléchargeables et un répertoire de liens utiles sont, en outre, régulièrement enrichis sur le site Internet de l'INAVEM ([www.inavem.org](http://www.inavem.org)).

### **L'INAVEM en chiffres**

**19 salariés permanents** et une quarantaine de collaborateurs occasionnels (formateurs)

**1,5 million d'euros** de budget en 2012

**180 000 appels reçus** sur le numéro national d'aide aux victimes en 10 ans (2001 – 2011)

Depuis 1992 (Furiani et le Mont Sainte Odile), **près d'une centaine dossiers d'accidents collectifs traités**

**135 associations d'aide aux victimes** adhérentes sur le territoire français qui tiennent **tous les Bureaux d'aide aux victimes** dans les TGI : généralisation en 2013/2014.

**1 200 intervenants de terrain** (2/3 de salariés) : juristes - psychologues - travailleurs sociaux – fonctions supports

**760 lieux d'accueil de proximité** pour les victimes en 2010

**55 % des AAV tiennent des permanences d'accueil dans les commissariats et gendarmerie**

**Près de 4 millions de personnes aidées par le réseau INAVEM (1997/2013)**  
**Dont 3 millions de victimes d'une infraction**

**330 000 personnes aidées par le réseau associatif en 2012**  
**300 000 victimes aidées, qui ont bénéficié de plus de 390 000 entretiens dans l'année.**

**12 000 médiations pénales reçues par les associations habilitées INAVEM (2012)**

**60 AAV INAVEM habilitées « administrateur ad hoc » ont, en cours, près de 2 000 missions d'administration ad hoc en 2012**

**Environ 32 millions d'euros** pour les actions associatives d'aide aux victimes en 2012  
- dont 12,7 millions d'euros par le ministère de la Justice (fédérations incluses)