



INSTITUT NATIONAL D'AIDE AUX VICTIMES ET DE MÉDIATION

1 rue du Pré St-Gervais 93500 PANTIN

www.inavem.org

SOS ENFANTS
DISPARUS
▶ P. 9-10PROCÈS DU TUNNEL
DU MONT-BLANC
▶ P. 4-5

éditorial

“Le Retour vers le Réseau” constitue la priorité majeure, retenue par les instances élues pour les trois années à venir.

Pour être plus efficiente encore au service des victimes, la Fédération Inavem doit engager un vrai travail de proximité avec son réseau associatif, fort de ses quelques 1 350 salariés et bénévoles.

Animation, coordination, renforcement, structuration, communication, formation, partenariat sont les maîtres mots de l'action à intensifier vers le réseau.

La communication interne, le dialogue et l'échange, enfin restaurés pour redynamiser les instances élues, doivent désormais profiter pleinement au réseau des services.

Un travail de fond est d'ores et déjà engagé pour mieux définir, avec les pouvoirs publics, le contenu de la Politique Publique d'Aide aux Victimes et les moyens qui lui sont accordés.

Des engagements sont attendus sur la pérennité des services et leur financement.

La démarche interministérielle doit être relancée pour mieux associer tous ceux des services, avec ceux de la justice, qui sont au contact quotidien avec les victimes.

HUBERT BONIN
PRÉSIDENT DE L'INAVEM



LAURENT CABANES

Coordonnateur national de la plate-forme téléphonique de l'Inavem

INTERVIEW

interview

08VICTIMES : un seul numéro pour tous

Le numéro dédié à toutes les personnes victimes a été mis en service le 26 avril dernier, en remplacement du Numéro National d'aide aux victimes. Le 08VICTIMES permet aux écoutants d'orienter plus finement les appelants vers des services d'aide adéquats, grâce à un cadre textuel comportant une charte et des protocoles. Commandé par le Secrétariat d'Etat d'aide aux victimes, le 08VICTIMES est géré par la Plate-forme téléphonique de l'Inavem. Laurent Cabanes, coordonnateur national de celle-ci, explique en détail le fonctionnement du 08VICTIMES.*

▶ Quel est le rôle de l'Inavem dans le fonctionnement du 08VICTIMES ?

L'Inavem gère une plate-forme téléphonique à laquelle sont rattachés plusieurs numéros d'aide, comme SOS Enfants disparus, le numéro de soutien psychologique de la MAIF, et le numéro national d'aide aux victimes (le 08VICTIMES et l'ancien numéro national qui va rester en activité jusqu'à extinction de la demande et dont le traitement est désormais commun à celui du 08VICTIMES). L'Inavem n'est pas à l'origine du projet, mais nous avons collaboré à sa mise en place et nous assurons la gestion et l'animation de ce numéro qui est une commande du Secrétariat d'Etat en délégation du ministère de la Justice aux droits des victimes.

▶ Quels sont les “plus” du 08VICTIMES ?

Le fait que Nicole Guedj ait souhaité s'investir personnellement sur la communication et qu'elle ait mobilisé de nombreuses ressources sur ce domaine a permis une visibilité accrue de l'aide aux victimes. Le 08VICTIMES est en outre un numéro qui est plus facilement mémorisable (technique de lettres qui correspondent à des chiffres). Les plages d'ouverture 7 jours sur 7 de 9h00 à 21h00 offrent une plus grande capacité d'écoute et enfin, la volonté politique d'ouverture du 08VICTIMES vers un plus grand nombre de victimes a permis d'engager une vraie collaboration opérationnelle et institutionnelle avec des structures avec lesquelles l'Inavem travaillait par le passé mais sur une construction empirique.

▶ SUITE PAGE 3

* Prix d'appel local depuis un poste fixe.

L'Inavem au sein de l'Europe

L'Inavem est l'une des organisations nationales très actives au sein du Forum Européen des services d'aide aux victimes, son directeur en assure d'ailleurs la Présidence depuis mai 2005. L'Inavem a coordonné deux actions dans le cadre de sa participation au Forum, financées au titre des crédits de l'Union Européenne. Les résultats de ces actions, visant d'une part à renforcer le développement et l'articulation entre les réseaux nationaux d'aide aux victimes, et d'autre part à améliorer l'information des victimes sont visibles sur le site du Forum Européen (<http://www.euvictimes.org>). L'expérience acquise a favorisé le développement de nouvelles compétences qui permettent aujourd'hui à l'Inavem

de répondre directement aux appels à projets de la commission européenne. Un nouveau salarié a ainsi été embauché en CDI en novembre 2004 à l'Inavem en charge du développement et de la conduite des projets européens. L'institutionnalisation du service "activités européennes" s'est traduite en 2004 par la participation de l'Inavem à plusieurs projets. En lien avec la Censis, un institut italien spécialisé dans les sciences sociales, l'Inavem a fourni un modèle européen de services et de profils professionnels en matière d'aide aux victimes. Un manuel décrivant les lignes générales d'un système efficace d'assistance aux victimes a conclu le projet. La Commission Européenne a choisi de

financer le projet CD Diva, porté par l'Inavem ; il consiste en la création d'un CD-Rom interactif constituant un outil de diffusion des savoir-faire, bonnes pratiques et connaissances dans le domaine de l'aide aux victimes. L'Inavem a accepté en outre d'intervenir comme partenaire auprès de structures néerlandaise et britannique dans des projets soumis à l'approbation de la Commission Européenne. Les financements de l'UE sont aussi des ressources supplémentaires utilisées pour l'amélioration des services offerts aux victimes dans les associations. L'Inavem est désormais en mesure d'assurer pour l'ensemble de son réseau une assistance et un conseil dans le montage de projets européens.

Fédération Inavem : une démarche active d'offre de services aux associations

L'Assemblée Générale de l'Inavem en juin 2004 a validé la modification de ses statuts en adoptant ceux d'une Fédération. Cette modification fait de l'Inavem l'instance représentative des associations adhérentes, et le garant des services offerts aux victimes au sein de celles-ci. Dans l'esprit de ces nouveaux statuts, l'Inavem s'est engagé à répondre plus et mieux aux demandes des associations confrontées à des difficultés locales. *"L'effort a été en ce sens important, coûteux en temps et en personnel, mais très satisfaisant eu regard des retours positifs"*, a souligné Jacques Calmettes, l'ancien président de l'Inavem dans son rapport moral 2004. L'année 2004 et le début de 2005 ont été le temps de sollicitations de plus en plus fortes de la Fédération, notamment du ministère de la Justice, avec notamment

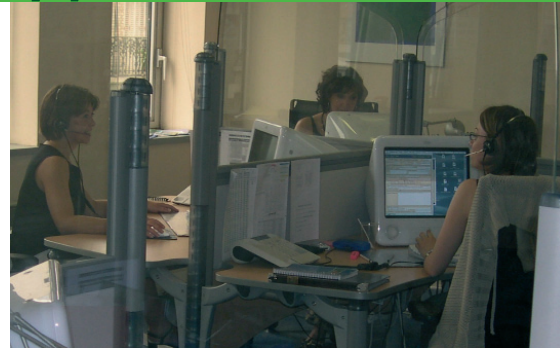
la mise en place du numéro 08VICTIMES. La survenance d'accidents collectifs dramatiques tels que l'accident aérien de Charm El-Cheikh, le procès du Tunnel du Mont-Blanc ou le rapatriement des Français de Côte-d'Ivoire a également entraîné une mobilisation importante de l'ensemble des services de l'Inavem en lien avec les associations concernées. Le réseau a fait la démonstration de sa capacité d'engagement avec un professionnalisme reconnu par tous les partenaires publics. L'Assemblée générale du 15 juin 2005 a rappelé que le fait que la Fédération soit reconnue comme référence par l'ensemble des acteurs concernés par l'aide aux victimes permettait aussi d'exiger une réévaluation des crédits alloués par le ministère de la Justice. L'Inavem est en effet un relais pour les associations du

réseau confrontées à des difficultés financières et une force de propositions pour les voir se résoudre. Le nouveau Président de l'Inavem, Hubert Bonin, a été élu le 16 juin dernier sur un programme retenant une prise en compte encore plus importante des réalités locales par la Fédération, ainsi qu'une amélioration significative du fonctionnement des instances élues. En effet, déclare Hubert Bonin : *"le conseil d'administration doit être un lieu de vie, d'échanges, de discussion voire d'opposition. Il faut redonner vie à cet organe majeur et donner envie à des gens motivés de venir y construire l'avenir de l'Inavem et du réseau associatif en écoutant et en s'adaptant aux demandes du réseau."*

suite de la page 1



O8VICTIMES : un seul numéro pour tous



► Comment votre équipe est-elle organisée ?

L'équipe est composée d'un coordonnateur et de 14 écoutants-experts tous salariés, huit permanents et un groupe "ressource", ce qui nous permet une certaine flexibilité. Chacun des trois dispositifs est suivi par un écoutant référent. Les écoutants-experts ont en général une formation initiale de Bac+2, avec un profil de travailleur social, une expérience de l'aide sociale solide, ou bien une connaissance de l'aide par téléphone. Nous avons aussi des profils de psychologues ou de juristes dans l'équipe qui sont mis à contribution dans un seul objectif une écoute qualitative. Par ailleurs, le turn-over dans l'équipe est très bas, puisque c'est un service où les évolutions sont réelles.

► Comment procèdent les écoutants lorsqu'ils reçoivent un appel ?

Il faut tout d'abord savoir que les écoutants travaillent non pas pour un numéro d'information, mais pour un vrai service d'écoute en vue d'une orientation efficace et précise. Leur rôle est d'aider la victime à bien développer sa problématique afin de lui fournir l'aide la plus adaptée. Si l'orientation est bien effectuée, la personne ne nous rappelle pas. Plusieurs modalités de mise en relation sont possibles : l'orientation simple (les coordonnées de l'association sont communiquées à l'appelant), la saisine (coordonnées de l'appelant et fiche d'appel remises à l'association qui contacte l'appelant, ainsi qu'une fiche-retour envoyée par l'association à l'Inavem), et enfin certains appels peuvent faire l'objet d'un transfert téléphonique directement vers l'association ou le service d'aide concerné.

► Le transfert d'appels directs fait partie des améliorations proposées par le O8VICTIMES. En quoi cela consiste-t-il ?

Ces transferts d'appels étaient déjà un outil de mise en relation avec les associations fédérées au sein de l'Inavem avant le lancement du O8VICTIMES. Ce mode d'orientation peut être mis en œuvre avec d'autres structures partenaires (ex. de conférence téléphonique à trois avec le Snatem 119 pour des appels de mineurs). Cette mise en relation est utilisée uniquement avec des partenaires très identifiés et après avoir effectué un travail de rédaction d'un protocole d'articulation.

► En dehors des protocoles, quels sont les textes qui sous-tendent le O8VICTIMES ?

Le dispositif est confié à l'Inavem, dans le cadre d'une convention de partenariat Secrétariat d'Etat aux droits des victimes et Inavem. Deux échelons de partenariat sont ensuite possibles entre l'Inavem et les structures extérieures au réseau d'associations d'aide aux victimes conventionnées par le ministère de la Justice.

1 • La Charte d'engagement dont la finalité est de définir les conditions d'une collaboration entre l'Inavem et les associations et services partenaires O8VICTIMES. Cette charte détermine le cadre éthique.
2 • Les protocoles définissant plus en détail l'articulation entre la plate-forme téléphonique de l'Inavem et des partenaires identifiés comme privilégiés en termes de flux d'échange ou de complémentarité. Cette collaboration permet un vrai rapprochement de toutes les structures. La formation des écoutants peut devenir commune, ainsi qu'un meilleur partage de nos expériences afin d'assurer une aide de plus en plus efficace.

► Le Numéro National recevait beaucoup d'appels de victimes d'infractions pénales. Quel est le profil des appelants du O8VICTIMES ?

Après un mois d'expérience, nous avons constaté un changement dans le profil des victimes. A présent nous avons environ 50 % de victimes d'infractions pénales. Un bon nombre d'appels concernent des procédures civiles, touchant au droit de la famille, de garde, ou encore de la consommation. Le droit des malades est aussi sollicité, ce qui nous amène à conclure un protocole avec un service spécialisé. Ce glissement d'activité est en partie dû à la campagne de communication grand public réalisée lors du lancement du numéro.

Bilan d'activité des 4 premiers mois du O8VICTIMES

Entre le 26 avril et le 31 août, le O8VICTIMES a reçu 26 428 appels. Des records de sollicitations ont été enregistrés les quatre premiers jours d'ouverture, notamment le premier jour, avec 2 400 appels. Cette fréquentation exceptionnelle est due au lancement de ce nouveau numéro national et à son impact médiatique. Ce flux s'est vite tempéré pour atteindre une moyenne de 150 appels par jour, hors week-end. Le nombre d'appels reçus par la plate-forme téléphonique d'aide aux victimes est donc multiplié par trois actuellement. Suite à l'étude qualitative des appels, il ressort que le O8VICTIMES est perçu comme un dispositif s'adressant à un public plus large que l'ancien numéro national d'aide aux victimes, comme le prouve le pourcentage d'appels liés à une infraction pénale (de 59 % sur l'ancien numéro à 48 % sur le O8VICTIMES). La durée moyenne de conversation est de 5 minutes environ, et chaque appel décroché par un écoutant-expert fait l'objet d'une fiche. 16 678 fiches ont ainsi été créées. Les fiches d'"appel pénal" permettent de constater que les atteintes aux personnes sont en baisse, au profit des accidents de la circulation. Beaucoup de victimes d'infractions pénales ont perçu le lancement du O8VICTIMES comme un moyen de relancer des procédures anciennes mais ces chiffres se stabilisent à hauteur de 35 % pour les faits de plus de trois mois, 25 % pour les faits de plus d'un an. Les orientations vers les associations d'aide aux victimes sont au nombre de 7 685, et 4 245 orientations vers d'autres structures. Le rapprochement avec les associations spécialisées a donc été primordial et reste d'actualité.

Tunnel du Mont-Blanc : une prise en charge exemplaire des victimes

Le 24 mars 1999, le Tunnel du Mont-Blanc subit un incendie gigantesque qui durera 53 heures et causera la mort de 39 personnes, prisonnières de leurs véhicules et des flammes. Le procès, commencé en janvier et terminé en avril, s'est achevé en juillet avec le verdict. La particularité de ce procès, premier de ce type en France, est le nombre de parties civiles qui s'est constitué : environ 230. Les associations d'aide aux victimes qui les ont accompagnées font part de leur expérience.

“Je crois qu’il est impossible d’imaginer le travail fourni par les associations à l’occasion de ce procès”, résume sobrement M. Jean Signoud, président de l’Assijes 74, membre du réseau Inavem, qui tout au long du procès a accompagné une centaine de victimes. L’arrivée il y a trois ans à la présidence de cet homme coïncide avec le développement de l’aide aux victimes au sein de l’association, dont l’activité principale était le contrôle judiciaire. Un an et demi environ avant le début du procès, le procureur de la République de Bonneville a fait appel à l’Assijes pour la prise en charge des victimes. Un comité de pilotage composé de différents groupes a été installé. L’un d’entre eux était dédié à la prise en charge des victimes. Tous les partenaires se sont concertés pour apporter la meilleure approche possible : l’autorité judiciaire locale (procureur, greffiers...), l’Assijes, l’Inavem et l’Association des victimes du Tunnel du Mont-Blanc.

Un soutien opérationnel...

Dans un premier temps, l’association d’aide aux victimes a participé, en liaison avec le Procureur de la République au recensement des victimes qui souhaitaient assister au procès. “Ce travail a permis de proposer des solutions d’hébergement pour les victimes souhaitant assister au procès, et de recenser les personnes ayant besoin d’une aide de solidarité”, précise Véronique Dandonneau, chargée de mission à l’Inavem. La liste des victimes constituées partie civile a

été remise à l’Assijes dès l’ouverture du procès afin d’assurer l’émargement. Cette mission a permis d’une part de connaître physiquement les victimes, et également de participer à la mise à jour de la liste des parties civiles, en informant les greffières des victimes non constituées partie civile. Face à l’augmentation considérable de sa charge de travail, l’association a embauché une salariée supplémentaire pour six mois, afin d’assurer la continuité du service d’aide aux victimes.

... et psychologique

“Le fait de faire émarger chaque jour les parties civiles a contribué à forger un lien très privilégié. Nous pouvions parler avec elles le matin tout en pointant avant les débuts d’audience, voire plaisanter, ce qui contribuait à créer une atmosphère positive”, témoigne Jean Signoud. Et pourtant, les quinze premiers jours du procès ont été éprouvants pour les victimes : les dépositions médico-légales faites à ce moment-là ont été très difficiles à entendre. “Ce qui était éprouvant, c’était la répétition, nous n’avions pas un seul cas, mais 39, détaillés un par un. Pendant deux demi-journées, les parties civiles ont été confrontées à ces descriptions”, précise Véronique Dandonneau. Les psychologues des associations d’aide aux victimes ont eu un rôle important à ce moment-là. Les effectifs de l’Assijes ont dû être renforcés par la présence de deux psychologues du réseau Inavem, mises à disposition par l’Avema (Aide

aux Victimes, Bourg-en-Bresse 01). Ainsi les quinze premiers jours, Virginie Rey et Pascale Vaucher ont assuré une présence indispensable. “Nous sommes intervenues dans le cadre de la solidarité entre associations. Nous étions là chacune une semaine au début, puis après évaluation des besoins, nous nous sommes placées en réserve, prêtes à intervenir en cas de besoin.”

Des lieux propices à l’écoute

L’importance de ce procès a conduit à la rénovation d’un bâtiment, afin d’accueillir tous les acteurs du procès : prévenus, avocats, parties civiles, journalistes etc. C’est ainsi que les familles de victimes ont pu bénéficier d’une salle isolée dotée d’un écran qui retransmettait le procès, que les parties civiles pouvaient suivre de façon plus confortable que dans la salle d’audience. “Ce lieu réservé aux victimes nous a facilité la tâche : l’accueil était plus simple, plus chaleureux. À côté de cette salle existait une petite pièce, dotée d’un canapé et de rafraîchissements, dans laquelle nous pouvions avoir des entretiens avec les parties civiles qui le désiraient”, continue Pascale Vaucher. La difficulté pour les psychologues sur place était de bien déterminer les besoins de chacun.

Etre bienveillant sans être intrusif

“Lors des quinze premiers jours, il a fallu être particulièrement vigilants quant aux réactions des victimes dans la salle d’audience, repérer celles qui manifestaient



► DEPUIS 1992...

En plus de la prise en charge traditionnelle des victimes "individuelles" d'infractions, l'Inavem et les associations d'aide aux victimes interviennent depuis près de 13 ans suite à des accidents ayant provoqué de nombreuses victimes. Cette intervention commune se déclenche après saisine officielle de l'Inavem émanant le plus souvent du ministère de la Justice. Elle se décline par une prise en charge globale et pluridisciplinaire sur le long terme, avec la participation à des comités de suivi et d'indemnisation, ainsi que des réunions d'information des victimes.

Parmi les accidents collectifs que l'Inavem et son réseau ont eu à accompagner...

1992 ► Accident aérien du Mont Sainte-Odile - Stade de Furiani

1995 / 1996 ► Attentats RER à Paris

1996 ► Twa 800 - Long Island

1997 ► Carambolage de Bourg-Achard

1998 ► Swissair - Halifax - Naufrage sur le lac de Banyolès

1999 ► Incendie Tunnel du Mont Blanc - Chute d'arbre Parc Pourtalès

2001 ► Explosion Usine AZF

2002 ► Attentats à Bali - Naufrage Le Joola (Sénégal)

2003 ► Attentats de Casablanca - Effondrement passerelle Queen Mary II

2004 ► Charm El-Cheikh - Explosion de Ghislenghien - Incendie de Lescheraines - Tsunami - Côte d'Ivoire

2005 ► Explosion Bastia - Incendies immeubles à Paris - Attentats de Londres

et le 16 août dernier, l'accident de Maracaïbo pour lequel l'Inavem, l'association de Martinique et les AAV métropolitaines pour les proches sont totalement mobilisés.

des signes de malaise. A ce moment-là, nous leur proposons de passer dans la salle privée ou de sortir accompagnées d'un intervenant", explique Véronique Dandonneau. Lors des journées supposées sensibles, les psychologues se trouvaient dans la salle d'audience : "Nous devons déterminer si les personnes qui se sentaient mal bénéficiaient d'un contexte familial aidant. Dans ces cas-là, nous nous placions en retrait, tout en faisant savoir que nous étions présentes", précise Virginie Rey. Une fois la relation établie, la difficulté de bien accompagner n'était pas écartée : "C'était à nous d'aller vers les victimes, de les mettre en confiance et de les apaiser. Notre souci majeur alors consistait à être bienveillantes, sans se montrer intrusives."

Des "plus" importants

Dans l'organisation du procès, quelques éléments ont aidé à une bonne prise en charge des victimes. C'est le cas notamment des interprètes. "Les autorités judiciaires avaient prévu une traduction des débats dans plusieurs langues. De plus, pour accompagner les familles en dehors du procès, l'Assijes a eu recours à une équipe d'interprètes présente en permanence auprès des victimes", souligne Véronique Dandonneau. Ce dispositif assuré par l'association a permis de trouver des moyens simples mais efficaces pour donner un vrai sentiment de prise en charge aux victimes. Ainsi, un système de badge mis en place avec la greffière en chef du Tribunal de

Bonneville a permis aux victimes de déterminer clairement quels étaient les accompagnants : "Les badges bleu clair étaient dédiés aux victimes, les bleus foncés nous revenaient", se souvient Véronique Dandonneau. Certaines victimes étaient également accompagnées de leur hôtel au Palais de Justice.

Un bilan positif

De cette expérience unique en son genre, les personnes présentes ont tiré des leçons positives. Pour le président de l'Assijes, le fait de tenir l'émargement, mission qui n'incombe pas traditionnellement aux associations d'aide aux victimes, a été particulièrement utile pour mettre en place une relation de proximité avec les parties civiles. Les psychologues Pascale Vaucher et Virginie Rey constatent que ce fut "une situation très spéciale à gérer. Peut-être faudrait-il insister sur la prise en charge psychologique des victimes afin de les préparer aux conséquences d'un tel procès et faciliter ainsi leur accompagnement sur place." Véronique Dandonneau a, pour sa part, apprécié l'organisation en amont : "Notre travail en lien avec les institutions judiciaires s'est révélé très abouti. Cette expérience va pouvoir nourrir une vraie réflexion interne à l'Inavem sur la prise en charge des victimes lors de procès de masse."

AVEC les victimes

Quinze ans se sont déroulés depuis la création de l'Association d'Aide aux Victimes et de Conciliation (AVEC) du Loir et Cher. Inscrite à l'origine dans un programme d'accueil, de soutien et de solidarité à l'égard des victimes, l'AVEC a depuis considérablement évolué. Un nom d'association peu banal, mais qui lui correspond parfaitement, comme en témoigne sa directrice, Maryline Le Gonnidec.

"Les vrais enjeux de l'aide aux victimes ne dépendent pas seulement de financements ou de volontés politiques. L'aide aux victimes n'existe réellement que par la volonté d'hommes et de femmes qui, courageusement, avertissent, argumentent, se mobilisent afin d'atteindre une justice équitable, et ce pour le bien-être de tous", déclare Maryline Le Gonnidec. En charge depuis 2001 du poste de directrice, elle a tout d'abord commencé par la médiation pénale. Puis un remplacement de congé maternité lui est proposé, toujours dans la médiation, au sein de l'Avec, et l'aventure commence pour Maryline Le Gonnidec. "Ce qu'il faut garder en tête, ce sont la confiance et l'encouragement... Notre mission est d'ouvrir un possible là où tout est englouti par la douleur pour les victimes."

La complémentarité avec les partenaires

Pour mener cette mission à bien, l'AVEC a étendu ses champs d'action. Depuis les années 80, le Ministère de la Justice a développé une politique innovante en faveur des victimes. C'est ainsi que l'AVEC s'est vu mettre à disposition deux bureaux

par la ville de Blois, lui faisant bénéficier d'un lieu d'accueil pour toute personne victime. Une juriste y tient alors une permanence, afin d'informer les personnes sur les différentes étapes des procédures judiciaires. Depuis, les permanences de l'AVEC se sont étendues, avec cinq lieux décentralisés dans le Loir et Cher, et cinq salariés (deux juristes, une psychologue, une secrétaire et une directrice). Par ailleurs, la signature d'une convention avec le Parquet de Blois a contribué à intégrer pleinement l'AVEC dans l'appareil judiciaire en chargeant l'association de mettre en œuvre les mesures de médiation pénale. L'appareil judiciaire n'est pas le seul partenaire de l'AVEC : tous les acteurs compétents en matière d'urgence sociale travaillent avec l'association.

Un des services d'aide d'urgence aux victimes en France

L'AVEC peut prendre le relais de ces institutions, par le biais de l'astreinte les week-end et jours fériés, grâce au Service d'aide d'urgence aux victimes (Sauv). Créé en 2002 à la demande du Ministre de la Ville Jean-Louis Borloo et à titre expérimental,



MARYLINE LE GONNIDEC
Directrice de l'AVEC

le Sauv constitue un prolongement des activités de l'AVEC. Outre l'astreinte, un véhicule de fonction permettant l'arrivée rapide auprès des victimes et l'attribution d'un poste de juriste spécialisé et d'un psychologue constituent le nouveau dispositif. *"Lorsque les organismes ferment à 17 h, nous prenons le relais. Nous mobilisons aussi ces partenaires pour des besoins urgents comme l'aide matérielle ou financière. Les femmes victimes de violences conjugales sont un bon exemple : il faut souvent les reloger, et nos partenaires nous aident à trouver les solutions adéquates",* précise Maryline Le Gonnidec.

"Une montagne de travail derrière chaque cas !"

La rigueur et le professionnalisme de l'AVEC repose sur une organisation sans faille, et aussi sur le dévouement de chacun de ses membres. Les situations des victimes ne sont jamais faciles, souvent éprouvantes. *"La première affaire que j'ai traitée était celle de parents qui venaient de perdre leur fils de 23 ans dans un accident de voiture, et voyaient leurs deux autres enfants grièvement blessés. Ils devaient surmonter leur souffrance afin de soutenir leurs enfants. Ils m'ont touchée par leur courage. Ils attendaient de nous notre compétence et notre disponibilité. On ne peut imaginer le parcours de ces familles... Nos missions s'inscrivent dans cette logique de soutien",* conclut la directrice de l'AVEC.



Assises nationales à Blois

Les XXII^{èmes} Assises nationales des associations d'aide aux victimes auront lieu à Blois, les 15 et 16 juin 2006 sur le thème "Victimes et Proximité".

Violences conjugales : l'engagement de l'AVIC 79

Mariée pendant 22 ans à un homme manipulateur et violent, Maria finit par quitter le domicile conjugal en 2002, avec sa dernière fille. Etablie à Niort, loin de sa famille et de ses amis, elle n'a presque aucun soutien lors de cette période très dure. La rencontre avec l'AVIC 79 (Association d'aide aux victimes des Deux-Sèvres) va cependant lui fournir la force morale de se battre pour que soient reconnus les torts de son mari.

"Je n'ai plus honte de parler de ce qui m'est arrivé, des violences que j'ai subies. Je sais que c'était bien moi la victime dans notre couple !" Maria tient aujourd'hui ce discours sans crainte de représailles de la part de celui qui sera bientôt son ex-mari. "Il a été condamné il y a quelques semaines par le Tribunal correctionnel à six mois de prison avec sursis assortis de cinq ans de mise à l'épreuve suite aux plaintes que j'ai déposées. J'ai d'ailleurs insisté pour que mon avocat parle de l'AVIC lors du procès, en expliquant l'aide énorme que l'association a pu m'apporter depuis 2002." L'histoire de

"L'AVIC m'a sauvée"

Tout s'enchaîne pour Maria à partir de cette rencontre. *"J'étais usée, moralement et physiquement, et me reposait sur mon avocate. Or, pour moi, elle n'était pas assez présente sur mon dossier et ne m'a pas suffisamment soutenue par rapport à toutes les difficultés que je rencontrais."* L'association prend en charge le cas épineux de Maria. Des démarches administratives aux lettres destinées aux juges des affaires familiales, tout est passé au crible. *"J'ai passé des heures au sein de l'association !*

Des structures à préserver

Cette mère de trois enfants dont deux filles adultes n'a pas résolu tous les problèmes liés à sa séparation, et compte encore sur le relais de l'association pour l'épauler, notamment pour son divorce, pas encore prononcé, et les questions de gardes d'enfant afférentes. *"La chose la plus forte avec ces structures, c'est le sentiment que l'on y puise d'être entendu, compris, soutenu. C'est tout de même par leur biais que mon mari a pu être jugé en correctionnel."* En effet, la dernière plainte de Maria suites aux violences de son mari est classée sans suite. L'AVIC l'aide alors à rédiger une lettre détaillée des faits, assortie des justificatifs, et adresse le courrier directement au Procureur Général de Poitiers, qui, à la lecture du dossier, reprend l'affaire et la porte devant le Tribunal correctionnel, et obtient une condamnation. Chacune des



Maria commence le 1^{er} août 2002, lorsqu'elle s'échappe de son domicile conjugal. *"Mon mari m'avait frappé une fois de plus. J'ai porté plainte et l'ai forcé à se faire interner en hôpital psychiatrique pour trois semaines. Au bout de cinq jours, il est sorti. Ce jour-là, une amie était présente ; cela m'a peut-être sauvé la vie, car je pense que mon mari était proche de l'homicide. C'était presque la fin du processus de la violence conjugale... Je suis partie escortée par la police."* Dès lors, Maria est seule. Sa famille peine à croire qu'elle ait pu être la victime d'un homme classé "narcissique pervers" par les psychiatres, manipulateur et ultra-violent. Une de ses amies, assistante sociale, la met en relation avec le CIDF, qui lui conseille dans son cas de rencontrer l'AVIC 79.



Ils ont été d'un secours inestimable, à tous points de vue. Mon mari avait entre autres liquidé mon compte épargne-logement sans mon accord, ce que la banque a accepté. C'était une bataille de plus à livrer, que je n'aurais pas eu la force de supporter sans l'association." Aujourd'hui, Maria a pu récupérer une partie de la somme, grâce à l'aide apportée par l'AVIC.

démarches de l'AVIC donne à Maria du courage supplémentaire. *"Je pense qu'il est extrêmement bon d'avoir ces associations-là pour aider les victimes à s'en sortir. J'ai pour ma part peiné avec les avocats qui ne comprenaient pas bien la diversité de mes problèmes ; j'ai trouvé le soutien qu'il fallait pour m'en sortir à l'AVIC. C'est grâce à eux que je suis en mesure de reconstruire ma vie à présent."*

L'Inavem et les Associations d'aide aux victimes face aux violences conjugales

La prise en charge des violences au sein du couple s'inscrit dans la préoccupation constante de l'Inavem et du réseau d'améliorer leurs pratiques. Cette amélioration, en ce qui concerne les victimes de violences conjugales, passe notamment par la promotion d'un traitement judiciaire adapté, et par la mobilisation du secteur associatif, qu'il soit généraliste ou spécialisé.

Différents projets illustrent ce souci de l'Inavem, comme les travaux du Conseil National de l'Aide aux Victimes (CNAV), et les Assises nationales des associations d'aide aux victimes qui se sont déroulées cette année à Montauban sur le thème "Les victimes de violence conjugale". En octobre 2003, le CNAV a mis en place un groupe de travail relatif aux violences dans le couple, sous la présidence du Garde des Sceaux. Ce groupe a été divisé en deux sous-groupes ; le premier s'occupait plus spécifiquement de la prise en charge et du suivi des victimes et des auteurs de violences par le secteur associatif. Le Service de l'accès au droit, à la justice et de la politique (SADJPV) en a assuré l'animation. Le second portait sur la politique pénale en matière de violences au sein du couple. Il est par ailleurs à l'origine d'un guide de l'action publique édité fin 2004 (ci-contre), et destiné aux magistrats ainsi qu'à l'ensemble des professionnels concernés.

Un état des lieux du réseau associatif

Tout en participant à ces travaux, l'Inavem a procédé à un état des lieux des pratiques des associations sur la base d'un questionnaire transmis à l'ensemble des associations d'aide aux victimes. Deux réponses dans le réseau Inavem se détachent : l'une consiste en une prise en charge spécifique des victimes de violences conjugales, et l'autre privilégie le traitement de celles-ci dans le cadre des médiations pénales familiales confiées par l'autorité judiciaire. La grande majorité des associations a des relations suivies avec les associations



spécialisées et participe aux commissions départementales d'action contre les violences faites aux femmes ou d'autres services publics (hôpitaux, police, CLSPD). Ces relations donnent lieu à des actions plus spécifiques comme des protocoles d'intervention communs, des sessions de formations ou des groupes de parole.

L'accompagnement des victimes

Certaines associations du réseau Inavem (19 %) organisent des permanences spécialisées en matière de violences conjugales. La faiblesse du chiffre s'explique par le fait qu'une majorité d'associations intègre le traitement des dossiers de violences conjugales à leurs permanences habituelles. En terme de prise en charge de ce type de victimes, 48 % des associations ont indiqué être saisies

systématiquement par les parquets (art.41 al.7 CPP). 88 % des associations organisent un accompagnement individualisé et pluri-disciplinaire pour les victimes. Enfin, 70 % des associations proposent un accompagnement physique des victimes lors des audiences. Chacune de ces réponses permet d'affirmer la volonté constante du réseau généraliste d'aide aux victimes d'apporter des réponses cohérentes, concertées et de qualité aux victimes de violences conjugales. Les réponses fournies démontrent également l'importance d'un partenariat efficient, aussi bien institutionnel qu'opérationnel.

SOS Enfants Disparus : le fonctionnement

Ouvert le 1^{er} octobre 2004, le dispositif SOS Enfants Disparus, créé en partenariat avec les pouvoirs publics entre la Fondation pour l'Enfance et l'Inavem, a pour objectif d'apporter un soutien et une aide effectifs aux familles d'enfants disparus ou enlevés. 34 000 disparitions d'enfants sont en effet constatées chaque année en France...



Lors de son premier mois d'activité, le dispositif a reçu un peu plus de 600 appels. Chacun d'entre eux provenait des représentants légaux ou de membres de la famille concernée. La majorité de ces appels signalait la disparition de mineurs dans le cadre d'une fugue ou d'un enlèvement parental.

Les appels des familles sont traités par un écoutant-expert. Celui-ci, dûment formé, a pour charge d'évaluer les difficultés rencontrées par la famille, et effectue avec elle un récapitulatif des démarches déjà faites, ainsi que celles à entreprendre. Chaque appel concernant une disparition d'enfant majeur ou mineur fait ensuite l'objet d'une saisine du chargé de dossier, avec l'accord de la famille.

Un suivi régulier assuré par un référent unique

Les situations d'urgence sont en revanche immédiatement transférées au chargé de dossiers. Celui-ci est juriste de formation. Il a pour fonction d'accompagner, d'informer et soutenir la famille jusqu'à ce que l'enfant soit retrouvé. Dès qu'il est saisi, il contacte la famille ainsi que les interlocuteurs départementaux

de la gendarmerie ou de la police. Il assure la coordination des différentes instances concernées, et le suivi régulier de chaque dossier notamment par le biais d'un contact téléphonique quasi quotidien avec la famille. Ce suivi ne s'interrompt pas lorsque l'enfant est retrouvé : le chargé de dossier maintient un suivi régulier de la famille, en lien avec les services sociaux si besoin est.

Un travail d'équipe

L'association d'aide aux victimes locale est également saisie, notamment dans les cas de disparitions de mineurs de moins de 13 ans. Elle est aussi impliquée lorsque l'évaluation de l'écoutant-expert le recommande ou que le contexte est jugé inquiétant. Les disparitions de quelques heures dans le cas d'une séparation conflictuelle gardent l'attention des écoutants, qui proposent alors une orientation vers les partenaires extérieurs, ou vers le chargé de dossiers pour une information sur la prévention de "l'enlèvement parental". Les disparitions de majeurs sont aussi suivies par l'association d'aide aux victimes, selon le contexte et l'évaluation de l'écoutant.

Un protocole particulier pour les appels de fugueurs

Les appels d'enfants mineurs disparus ou fugueurs font l'objet d'un protocole particulier, mis en place entre le SNATEM (Service national d'accueil téléphonique pour l'enfance maltraitée) et SOS Enfants Disparus. L'appel est alors transmis par l'écoutant au SNATEM, par le biais d'une conférence téléphonique, avec le consentement du mineur. Le SNATEM gère l'appel, apporte soutien, aide et conseil au mineur, et organise sa prise en charge. L'Inavem reçoit en retour un compte-rendu de l'action, au titre du dispositif SOS Enfants Disparus. A ce jour, peu d'appels de ce type sont reçus.

Les témoignages concernant des disparitions peuvent être reçus. Ceux-ci sont alors transmis au chargé de dossiers.



N°Azur 0 810 012 014

PRIX D'APPEL LOCAL

SOS Enfants Disparus est l'aboutissement de quatre années de travail notamment de la part d'associations de victimes spécialisées : l'APEV (Aide aux Parents d'Enfants Victimes), la Mouette, Manu Association, le CSMEE (Collectif de Solidarité aux Mères des Enfants Enlevés) ou SEIE (SOS Enlèvements Internationaux d'Enfants).



SOS Enfants Disparus

Bilan sur 12 mois

Bilan d'activité du N°Azur 0 810 012 014

Au cours de la période 1/10/2004 au 1/10/2005, la plate-forme téléphonique de l'Inavem a comptabilisé 3 715 appels, 2 739 sollicitations sur la période d'ouverture de la ligne (9H-21H) dont 2 182 appels répondus soit plus de 79,66 % de taux de réponse et 1 657 appels avec un contenu exploitable ont fait l'objet d'une fiche d'entretien détaillée.

Traitement des appels par les écoutants-experts

L'écoutant-expert assure une première évaluation des difficultés rencontrées par la famille à l'issue d'une écoute empathique et réactive, et effectue un récapitulatif des démarches entreprises et à entreprendre.

Cette écoute a pour finalité d'évaluer la demande et de transmettre, le cas échéant, à l'unité de suivi.

Les appelants, en majorité des parents d'enfants en fugue ou enlevés par l'autre parent, sont plongés dans une situation où l'inconnu et l'inquiétude prédominent. Ils sont en demande de solutions pratiques et d'un accompagnement concret dans leurs démarches, et surtout d'une intervention rapide et efficace. L'écoute doit donc être rassurante, et permettre à l'interlocuteur de passer d'un fonctionnement très émotif à une réflexion pragmatique, afin de réunir les éléments nécessaires à une action rapide.

L'écoutant doit donc inciter l'appelant à calmer ses angoisses et se centrer sur les conditions entourant la disparition, ce que l'enfant a emporté et surtout quels ont été ses derniers propos ainsi que d'éventuels précédents en matière de disparition.

Bilan d'activité de l'unité de suivi

Les saisines : statistiques

Le dispositif de saisine vers l'unité de suivi a été activé suite à 760 appels (plusieurs appels pouvant correspondre à un même dossier).

Du 1^{er} octobre 2004 au 1^{er} octobre 2005, l'unité de suivi a ouvert 742 dossiers et en a clos 573 (77 %).

Sur les 742 dossiers ouverts :

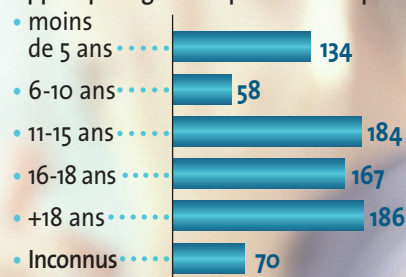
- 30,5 % concernent des fugues (90 % ont été clos),
- 23,5 % concernent des enlèvements parentaux (38 % ont été clos),
- 12,5 % concernent des disparitions de majeurs (71 % ont été clos),
- 6 % concernent des disparitions inquiétantes (75,5 % ont été clos),
- 27,5 % concernent des demandes d'information et de prévention.

Répartition de l'activité du numéro

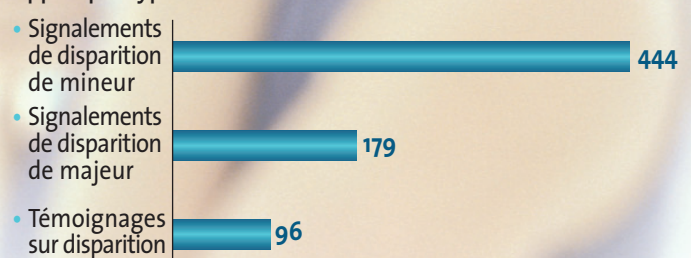
Appels par sexe de la personne disparue :



Appels par âge de la personne disparue :



Appels par type de demandes :



Suivi par un chargé de dossiers

Lorsque l'unité de suivi est saisie, le chargé de dossiers, juriste, contacte la famille et fait un bilan très précis de la situation et des démarches entreprises. Il oriente celle-ci au cas par cas dans les démarches judiciaires et administratives à accomplir. Régulièrement, il s'informe auprès des correspondants départementaux d'aide aux victimes, police ou gendarmerie, de l'évolution des recherches et en avise la famille sous couvert de l'intérêt de l'enquête. Il collabore également avec les Parquets, les avocats, le Bureau de l'Entraide Civile et Commerciale Internationale du ministère de la Justice, la mission d'aide à la médiation internationale, le ministère des Affaires Etrangères et les associations d'aide aux victimes locales ou les associations partenaires. Il accompagne les parents jusqu'au retour de leur enfant. SOS Enfants Disparus agit toujours dans l'intérêt de l'enfant et ne se substitue pas aux services d'enquête.

Convention-type entre Association d'aide aux victimes et Ordre des Avocats du Barreau

Adoptée en septembre 2004 par le Conseil national des Barreaux et l'Inavem, la convention-type établit une relation de partenaires entre les avocats et les associations d'aide aux victimes. En signant cette convention, chaque partie affirme sa volonté de rechercher ensemble les moyens les mieux adaptés pour garantir à la victime d'infractions pénales l'expression de ses droits. L'association d'aide aux victimes s'engage à accompagner gratuitement les victimes dans les démarches administratives, sociales et judiciaires, de leur faire connaître leurs droits, et de leur fournir une liste d'avocats du Barreau. Les avocats, interlocuteurs privilégiés des victimes en matière de conseils, de représentation et d'assistance, orientent de leur côté les victimes vers l'association

signataire, dès qu'il apparaît nécessaire que les victimes reçoivent un soutien psychologique et une aide à l'accomplissement de leurs démarches. Chaque partie informe les victimes de l'existence de l'autre, en respectant les missions et les règles applicables à chacune. Une formation adaptée est fournie aux avocats par le Barreau, en partenariat avec le Centre de Formation des Avocats, l'association signataire et l'Inavem si besoin. Les parties signataires s'engagent aussi à mettre en commun leurs réflexions pour la mise en œuvre de dispositifs spécifiques, et se réunissent au moins une fois par an afin de faire le point sur l'application de la convention. Cette convention est valable un an, et reconduite tacitement, sauf dénonciation.

Signature de la convention entre l'AAVI et le Barreau de Besançon

L'ancienne Secrétaire d'Etat aux droits des victimes, Nicole Guedj, était en déplacement le 25 mars dernier à Besançon afin d'assister à la signature de la convention entre le Barreau de Besançon et l'Association d'aide aux victimes



d'infractions (AAVI). Accompagnée du Procureur général auprès de la Cour d'appel de Besançon, du Premier Président de la Cour d'appel, du président du TGI de Besançon, et de son Procureur de la République, Mme Guedj a visité les

locaux de l'AAVI, en compagnie de M. Hubert Bonin, Avocat Général, Substitut général, et président de l'association. Une conférence-débat en compagnie de tous les responsables judiciaires de Besançon et des associations d'aide aux victimes de la région s'est ensuite tenue à la Cité judiciaire, sur le thème "Les bonnes pratiques de l'aide aux victimes". La signature de la convention a donné lieu à une présentation de l'AAVI, et à l'établissement d'un bilan des actions engagées en faveur des victimes au sein du Parquet, telles que la création du bureau des victimes, l'orientation de la politique pénale en faveur de l'aide aux victimes ou l'information de celles-ci sur l'exécution des peines par les délinquants. La signature de cette convention n'est pas isolée puisqu'environ 25 autres ont été conclues sur le territoire.

► LA FORMATION DE LA POLICE EN DVD

L'AAV (Avad - 13) de Marseille a réalisé, avec 3 Frères Productions et un soutien financier de la Préfecture, un DVD de formation à destination des policiers et gendarmes afin de les sensibiliser à l'aide aux victimes et à l'importance de leur rôle dans la prise en compte des victimes, leur information et leur orientation vers des AAV. Sous la forme d'un reportage d'une dizaine de minutes et de 7 chapitres thématiques, le DVD propose des situations filmées sur le vif, des témoignages et des interviews de différents interlocuteurs encadrant l'aide aux victimes. L'Inavem diffusera le DVD aux associations sur demande (contact@inavem.org).

► UNE CONVENTION INTÉRIEUR/INAVEM POUR L'ACCUEIL DES VICTIMES

L'engagement financier de l'Inavem dans le projet de ce film de formation (cf. au-dessus) entre dans le cadre des travaux engagés avec le ministère de l'Intérieur. Ce travail a abouti à la signature d'une convention nationale entre le ministère de l'Intérieur et l'Inavem sur la prise en charge des victimes d'infractions au sein des services de police et de gendarmerie. Cette convention, qui a été jointe à une circulaire le 27 mai 2005, signée du ministre, a vocation à être déclinée au niveau des AAV locales.

En avril 2005, plus de 60 AAV tiennent 100 permanences d'accueil des victimes au sein des commissariats, 23 conventions locales ont été signées et 4 sont en projet. L'Inavem souhaite que la demande d'engagement faite aux préfets en termes de soutien actif aux initiatives locales soit entendue pour que les AAV puissent être disponibles, au plus près de la révélation des faits et dans une meilleure proximité avec la victime.

La Charte d'engagement pour le 08VICTIMES

Les services du numéro 08VICTIMES s'adressent à toute personne dont les difficultés l'amènent à s'estimer victime, que les causes de celles-ci soient humaines ou naturelles. Ce numéro est une structure d'accueil et d'écoute, qui a pour but d'orienter les personnes vers des services de proximité et des services spécialisés. L'Inavem est en charge de l'animation de ce numéro, et a établi une charte d'engagement définissant les conditions de collaboration avec les associations et services partenaires du 08VICTIMES. Les principes d'adhésion à cette charte sont simples : les associations et services s'engagent à mettre en œuvre des services gratuits appropriés aux difficultés des victimes. Aucune démarche commerciale ou dérive sectaire ne saurait être acceptée. Les signataires de la charte se doivent de respecter la confidentialité des entretiens et le libre choix des victimes. Ils s'engagent également à coordonner leurs actions

avec l'Inavem. Les associations ou services visés par la charte sont les suivants : les associations conventionnées d'aide aux victimes, en majorité fédérées à l'Inavem, et les services nationaux spécialisés d'accueil et d'orientation des victimes. Ceux-ci sont essentiellement soit des plates-formes téléphoniques nationales, soit des associations à vocation nationale, soit des associations de victimes, ou tout dispositif ad hoc spécifique mis en œuvre dans le cas d'un accident ou d'une catastrophe collective. La liste des associations et services référencés par la charte d'engagement est soumise régulièrement au comité de pilotage en charge du suivi du 08VICTIMES.

Contact : Laurent Cabanes,
Coordonnateur national



lcabanes@inavem.org

MAIF : un an après la généralisation de la convention

Après une phase d'expérimentation débutée en mars 2003, le partenariat Inavem-Maif a été ouvert à tous les départements français en juin 2004. La prestation de l'Inavem se décline en deux niveaux. Un premier niveau consistant en entretien(s) de soutien avec un écoutant-expert de la plate-forme téléphonique d'aide aux victimes (jusqu'à trois entretiens avec le même écoutant-expert) puis le cas échéant, au second niveau, un ou plusieurs entretiens réalisés par un psychologue au sein d'une AAV. Les bénéficiaires de cette prestation passe obligatoirement par une déclaration de sinistre auprès de la Maif, ils sont ensuite orientés ou directement transférés selon leur volonté vers un numéro dédié au partenariat avec l'Inavem.

Depuis le début de la collaboration, 620 appels ont été traités, 488 dossiers créés, 377 saisines adressées aux AAV. L'étude des circonstances du sinistre montre que la quasi-totalité des appels sont de la compétence du Numéro National d'aide aux victimes. La répartition s'effectue comme suit : 69 % sont des accidents de la circulation avec dommage corporel, 21 % des agressions et 10 % des accidents de la vie ayant entraîné un traumatisme grave. Ce partenariat a permis de montrer que les personnes qui bénéficient de ces prestations n'avaient pas eu connaissance des AAV. Ce partenariat a ainsi contribué à créer une nouvelle porte d'accès aux dispositifs d'aide aux victimes.

► NOUVELLE FORMULE LETTRE INAVEM



Depuis un an... la Lettre Inavem se chercheait une nouvelle formule et une nouvelle périodicité pour établir un lien non redondant avec

les informations développées sur le site Internet www.inavem.org. C'est maintenant chose faite avec une Lettre de 12 pages en couleur et semestrielle. La ligne éditoriale privilégie désormais des articles plus vivants, notamment avec des interviews, une iconographie plus nombreuse et un rubriquage plus souple et facilement adaptable aux besoins rédactionnels. L'actualité "chaude" a laissé la place à une rubrique *Depuis 6 mois*. Le traitement des actions du réseau peut être abrité dans les rubriques du type *En direct Interview* ou *Portrait*, ou encore *Reportage* qui permet d'aborder un sujet sous plusieurs angles ou bien *Focus* qui met l'accent sur une problématique générale avec une prise en compte associative, sans parler de la rubrique *Initiatives Réseau*, qui traite, sous forme de brèves, des actions locales.



INSTITUT NATIONAL D'AIDE AUX VICTIMES ET DE MÉDIATION

Publication semestrielle

1, rue du Pré St-Gervais - 93691 Pantin cedex

Tél. : 01 41 83 42 22 - Fax : 01 41 83 42 24

E-mail : communication@inavem.org

Directeur de la Publication :

Jean-Luc Domenech

Responsable de la rédaction : Olivia Mons

Rédaction : Pauline Dufourcq

ISSN 1251 - 3202

N° commission paritaire : 75499 AS (en cours de ré-examen)

Dépôt légal : juillet 2005 - 1^{er} semestre 2005

Conception-Impression : IPSO FACTO
20, rue Marx Dormoy - 75018 Paris