



RAPPORT D'ACTIVITÉS 2019

VICTIMES, PLUS JAMAIS SEULES





Sommaire

| | |
|--|-----------|
| Rapport Moral 2019 | 5 |
| LA VIE INSTITUTIONNELLE | 7 |
| L'ÉQUIPE SALARIÉE | 9 |
| LES CHIFFRES FRANCE VICTIMES EN 2019 | 10 |
| FAIT MARQUANT : LE GRENELLE CONTRE LES VIOLENCES CONJUGALES | 11 |
| Les engagements de France Victimes | 16 |
| I/ REPRÉSENTER LE RÉSEAU GÉNÉRALISTE D'AIDE AUX VICTIMES POUR UN RAYONNEMENT NATIONAL | 17 |
| 1. L'implication de la Fédération dans l'accompagnement de la politique publique d'aide aux victimes | 17 |
| 2. Une Fédération responsable de sa notoriété | 19 |
| 3. Vers une culture professionnelle commune de l'Aide aux Victimes | 22 |
| II/ S'ANCRER DANS DE NOUVELLES FORMES D'AIDE : PROTECTION ET PRÉVENTION | 26 |
| 1. Des dispositifs d'accompagnement différents | 26 |
| 2. La justice restaurative : mieux-être des personnes, harmonie sociale et prévention de la récidive | 28 |
| III/ CONTINUER DE S'OUVRIRE AUX AUTRES POUR ÊTRE MEILLEURS ENSEMBLE | 32 |
| 1. Des partenariats pour compléter les interventions | 32 |
| 2. Un rôle phare sur la scène européenne et internationale | 38 |

L'action fédérale d'aide aux victimes 44

I/ L'AIDE PAR LA PLATEFORME TÉLÉPHONIQUE D'AIDE AUX VICTIMES 45

- 1. Le numéro d'aide aux victimes 116006 45
- 2. Les autres modes de prise de contact du numéro national 48
- 3. Le service d'écoute et de témoignage des victimes d'abus sexuels dans l'Église 48

II/ L'AIDE AUX VICTIMES D'ÉVÉNEMENTS COLLECTIFS 50

- 1. Intervention spécifique de la plateforme téléphonique 50
- 2. Un rôle de soutien au Réseau dans la prise en charge des victimes d'événements collectifs 50
- 3. Les différents événements collectifs en 2019 52
- 4. Accompagnement institutionnel sur le long terme 57
- 5. Les autres formes d'aide de la Fédération sur les événements collectifs 59

III/ L'AIDE À DES PUBLICS DÉDIÉS 63

- 1. Philosophie du conventionnement 63
- 2. Les conventions avec les Ministères 63
- 3. Les conventions avec les Entreprises 65

Animer et accompagner le réseau associatif 70

I/ MIEUX SE CONNAÎTRE ET FAIRE ÉVOLUER NOS MÉTIERS 71

- 1. La formation d'accueil des nouveaux venus 71
- 2. Les enquêtes au sein du Réseau 71
- 3. Se rencontrer et se professionnaliser en s'adaptant aux besoins des victimes 72

II/ ANIMER LE RÉSEAU 73

- 1. Réponses aux sollicitations du terrain 73
- 2. Réunions internes Réseau 75
- 3. Alertes, adhésion et sortie 76
- 4. Outils de communication 76

III/ ACCOMPAGNER LES ASSOCIATIONS 77

- 1. Déclinaison de la marque France Victimes auprès des associations 77
- 2. Mise en conformité RGPD : la protection des données personnelles 77
- 3. France Victimes a choisi Lilo comme moteur de recherche 78
- 4. Les formations d'accompagnement du Réseau 78
- 5. L'accompagnement dans leurs événements locaux 81

Rapport financier 2019 83



Maryse
LE MEN RÉGNIER
Présidente



Jérôme
BERTIN
Directeur Général

A l'heure où nous écrivons ce rapport moral et général la France est confinée, à l'arrêt pour la plupart des activités économiques et inquiète pour elle-même en raison de la propagation du virus COVID 19.

Notre pays connaît une situation inédite et inquiétante, mais il n'a jamais été pour autant aussi solidaire, soutenant auprès des personnes en première ligne et innovant pour maintenir le lien ou les activités des uns ou des autres.

Cette période nous renvoie à nos fragilités et nous ramène à nos devoirs d'humanité et de solidarité qui font tant défaut au quotidien, et nous recentre sur l'essentiel.

Nous sommes tous égaux devant la maladie, fallait-il le rappeler, nous avons tous besoin les uns des autres, faut-il encore le dire ? Sans doute.

Nous n'oublions pas ceux qui ont souffert et ont perdu un être cher et sont encore fragilisés par cette situation, touchés par la maladie ou victimes d'actes infractionnels.

Pour nos associations d'aide, cette période a nécessité de mettre en place et d'organiser dans l'urgence des plans de continuité non prévus jusqu'à présent et de nous adapter et inviter de nouveaux modes d'actions en faveur des victimes.

« Solidarité, soutien, innovation, c'est aussi ce qui anime le réseau France victimes, nos 1260 professionnels et bénévoles depuis près de 40 ans »

Solidarité, soutien, innovation, c'est aussi ce qui anime notre réseau, nos 1 260 professionnels et bénévoles depuis près de 40 ans.

Nous reviendrons sur cette période dans le rapport des activités 2020 mais nous tenions à ce qu'ils soient tous remerciés ici à l'occasion de ce rapport.

En 2019, nous avons poursuivi les objectifs que nous nous étions fixés : développer notre effort de communication pour favoriser le rayonnement du Réseau, intensifier sa professionnalisation, et porter la parole et l'expertise de France Victimes.

Le maintien et l'innovation de notre communication a pu être réalisée par le renforcement de l'équipe mais aussi l'appui d'une agence de stratégie qui a su nous aider à asseoir notre notoriété et la valoriser auprès des médias et des autorités.

Ainsi lors du Grenelle lancé au cours de l'été 2019, nos actions en direction des femmes victimes, et nos 10 propositions, ont pu être portées médiatiquement.

Le Congrès annuel du réseau Victim Support Europe au Parlement

Européen de Strasbourg a été un point fort de cette année. Le symbolisme du lieu et la présence de très nombreuses délégations étrangères sur 4 jours, ont permis à France Victimes d'apprendre et d'expatrier ses expériences et son expertise.

L'année 2019 nous a permis également de mieux travailler notre organisation et la professionnalisation du Réseau. Citons ici la poursuite sur la réserve nationale pour réagir dès notre saisine à l'urgence et aux catastrophes collectives, l'installation d'un nouveau conseil scientifique, plus élargi, avec une ouverture vers des professionnels d'origine aussi différentes que des médecins, des juristes, des spécialistes de la cybercriminalité, un nouveau regard, pour améliorer nos analyses, et mieux répondre encore aux nombreuses auditions et demandes d'expertises.

Notre activité fédérale en direction des victimes a elle aussi été dense et innovante. Le nombre de sollicitations au 116006 n'a jamais été aussi important depuis 14 ans, et nous permettra d'obtenir un avenant au marché public pour renforcer l'équipe.

Pour notre équipe plateforme, l'année a été marquée également par la mise en place d'un service d'écoute et de recueil de témoignages à la demande de la CIASE (cellule de 4 nouveaux postes de travail installés, 4 professionnelles recrutées et formées, en 2 mois).

A la demande du ministère de la Justice, a été mise en place une prise en charge des frais (déplacement, hébergement) des victimes françaises d'attentats pour lesquelles le procès se déroule à l'étranger (Londres, Tunisie).

Ces missions nouvelles ont été caractérisées par la réactivité et l'adaptation de la Fédération saisie en urgence, au profit des victimes, 2 mots marquants pour nos équipes.

Le développement de notre activité, et de l'équipe, le renforcement de notre rayonnement, passent aussi par une fédération forte et réorganisée, capable de relever les défis et répondre aux attentes tant des adhérents, que des partenaires et des victimes.

Ainsi à l'interne, il s'est agi en 2019 de poursuivre les démarches déjà engagées aux fins de répondre à ces défis.

Nous pouvons citer ici :

- La poursuite de la démarche de professionnalisation de l'équipe, en engageant en 2019 un travail de coordination de l'équipe et de répartition des tâches avec l'agence « conviction RH »,
- L'organisation du 1er séminaire de travail pour le bureau fédéral en juillet en présence de la direction,
- Le maintien du séminaire de l'équipe début 2019, mais aussi un séminaire des trésoriers en septembre,
- La planification d'une formation et d'un renfort de l'anglais pour l'ensemble de l'équipe sur toute l'année,
- La refonte des process informatiques et les changements de prestataires,
- L'amélioration du confort des salariés par la réfection de l'espace de convivialité.

En conclusion, la période que nous venons de vivre a été difficile pour nombre d'entre nous et il a fallu faire avec une mobilisation et un engagement sans précédent. Le Réseau a démontré sa force et sa capacité à faire face aux événements, ce qui le consolide. La Fédération sait qu'elle dispose d'un maillage territorial dont l'expérience et le savoir en constituent sa puissance et sa légitimité.

Nous nous engageons à tout faire pour poursuivre ce chemin, faire entendre votre voix et vous accompagner, vous aider chaque fois que cela sera nécessaire pour développer vos projets et vous soutenir dans vos actions.

Avec vous, nous continuerons à faire que France Victimes soit un réseau associatif incontournable, reconnu et sollicité, car nous sommes toutes et tous liés par nos valeurs et notre éthique qui permettent à chaque victime de trouver les ressources nécessaires à son accompagnement.

Maryse Le Men Régnier
Présidente

Jérôme Bertin
Directeur général



LA VIE INSTITUTIONNELLE

BUREAU



Présidente
Maryse LE MEN RÉGNIER
Magistrate
33 - AL PRADO



Secrétaire Général
Jean-Pascal THOMASSET
Directeur d'Association
01 - AVEMA - France Victimes 01



Vice-Présidente
Françoise PASSUELLO
Directrice d'Association
31 - France Victimes 31



Vice-Président
Richard OLSZEWSKI
Dirigeant d'entreprise et Président d'Association
59 - France Victimes 59 - SIAVIC



Trésorier
Denis COURTOIS
37 - France Victimes 37



Trésorier adjoint
Jérôme MOREAU
Adjoint de direction APF France Handicap
58 - France Victimes 58 ANDAVI

CONSEIL D'ADMINISTRATION

AVEMA-FRANCE VICTIMES 01
Jean-Pascal THOMASSET
01 - Ain

MONTJOYE
Véronique BRACCO
06 - Alpes-Maritimes

FRANCE VICTIMES 21
Jean PÉCHINOT
21 - Côte-d'Or

FRANCE VICTIMES 25
Dominique FRÉMY
25 - Doubs

FRANCE VICTIMES NORD FRANCHE-COMTÉ
Laurent SZABO
25 - Doubs

REMAID FRANCE VICTIMES 26
Jean-Michel CREISSON
26 - Drôme

FRANCE VICTIMES 31
Françoise PASSUELLO
31 - Haute-Garonne

AL PRADO
Maryse LE MEN REGNIER
33 - Gironde

FRANCE VICTIMES 34
Roselyne LEPLANT DUPOULY
34 - Hérault

FRANCE VICTIMES 37
Denis COURTOIS
37 - Indre-et-Loire

LE MARS FRANCE VICTIMES 51
Xavier THIEBAULD
51 - Marne

FRANCE VICTIMES 54
Blandine DEVAUX-COLLIN
54 - Meurthe-et-Moselle

FRANCE VICTIMES 56
Pierre CHASTANET
56 - Morbihan

FRANCE VICTIMES 58 ANDAVI
Jérôme MOREAU
58 - Nièvre

FRANCE VICTIMES SIAVIC 59
Richard OLSZEWSKI
59 - Nord

FRANCE VICTIMES 60
Didier ROUCOUX
60 - Oise

SOS AIDE AUX HABITANTS FRANCE VICTIMES 67
André LAURENT
67 - Bas-Rhin

VIADUQ - FRANCE VICTIMES 67
Nicolas AMADIO
67 - Bas-Rhin

VIFFIL - AIDE AUX VICTIMES
Élisabeth LIOTARD
69 - Rhône

AYLF JUSTICE
Florence BARBIER
80 - Somme

AMAV
Roger REYNAUD
84 - Vaucluse

FRANCE VICTIMES 87
Olivier GUILLOT
87 - Haute-Vienne

GUADAV FRANCE VICTIMES 971
Achille PALMISTE
97 - Guadeloupe

APAJ - TE RAMA ORA
Sébastien BRACH
98 - Tahiti

Président fondateur
Claude LIENHARD

L'APPUI D'UN NOUVEAU CONSEIL SCIENTIFIQUE

En septembre 2019, un nouveau Conseil scientifique a été élu suite à l'Assemblée générale extraordinaire de juin 2019 à Limoges où les statuts de la Fédération ont été changés à cet effet. Le Conseil est élu pour un mandat de 3 ans, soit de septembre 2019 à septembre 2022.

Il est présidé par Caroline Lacroix, et composé de :

Gaëlle ABGRALL

Psychiatre Référente CUMP de Paris et Ile de France

Bernard AZEMA

Magistrat honoraire

Barbara COMBES

Psychiatre Référente CUMP Occitanie

Carole DAMIANI

Docteure en psychologie clinique et Directrice de PAV

Rémy FÉVRIER

Maître de conférences au CNAM

Ghada HATEM

Médecin praticien hospitalier, gynécologue, dirige la Maison des femmes de St-Denis

Alain HENNENFENT

Consultant en sociologie urbaine (Retraité)

Caroline LACROIX

Maître de conférences HDR en droit privé et sciences criminelles - Université Paris-Saclay - Evry Val d'Essonne

Laurent MARTRILLE

Chef de Service de médecine légale, CHU Nancy - Expert cour d'appel de Nancy

Serge PORTELLI

Ancien magistrat – actuellement avocat

Myriam QUEMENER

Avocate générale près la Cour d'appel de Paris - Docteure en droit

Michèle de KERCKHOVE

Ancienne Présidente de France Victimes

4 GROUPES THÉMATIQUES

Groupe communication et développement

refondu en juin 2019

Missions | Préparation des événements de la Fédération, réflexion sur les décisions éditoriales, événementielles, vision stratégique de la communication

Jérôme Moreau FV 58 Andavi (Président du groupe)

Nicolas Amadio Viaduc-FV67

Magali Blasco AMAV 04-07-84

Roselyne Lepland-Dupouly FV34

Xavier Thiebauld Le Mars-FV51

Olivia Mons Fédération France Victimes

Groupe Justice restaurative et Médiations

Missions | Promotion et développement des mesures de justice restaurative et de médiations, au sein du Réseau et plus largement en France.

Fabrice Delabroy France Victimes 26

Isabelle Deforges France Victimes 26

Claire Commenchal SAJIR-APCARS 75

Marion Trotignon France Victimes 77

Catherine Boisseau France Victimes 87

Candice Del Degan AMAV 84

Romain Bonnot AIAMI 25

Candice Le Guilloux Fédération France Victimes

Groupe cartographie et schéma d'intervention

Missions | Traitement des demandes d'adhésion et de radiation, intervention sur les situations qui mettent en péril l'aide aux victimes sur les territoires, réflexion sur délégation du conseil d'administration.

Françoise Passuello FV 31 (Présidente du groupe)

Jean-Michel Creisson FV 26

Blandine Devaux Collin FV 54

André Laurent SOS Aide aux Habitants - FV 67

Élisabeth Liotard VIFILAVI - FV 69

Michel de Sousa Fédération France Victimes

Groupe Urgence

Missions | Structurer, anticiper et cadrer l'intervention France Victimes à la suite d'un événement collectif.

Richard Olszewski SIAVIC-FV 59

Françoise Passuello France Victimes 31

Claude Lienhard

Blandine Collin France Victimes 54

Olga Louis-Richon APERS 13

Aurélien Clesse APAVIM 64

Isabelle Sadowski Fédération France Victimes

Michel de Sousa Fédération France Victimes

Jérôme Bertin Fédération France Victimes

L'ÉQUIPE SALARIÉE

DIRECTION GÉNÉRALE

Jérôme Bertin
Directeur général

PÔLE ADMINISTRATIF ET FINANCIER

Secrétariat, Comptabilité, Accueil

Malek Ait Djoudi Oufella

Cadre comptable

Comptabilité, gestion, contrats

Nathaly Cury

Assistante de direction

Vie associative, gestion administrative, accueil, secrétariat, secrétariat formation

Yanis Salem

Assistant comptable

PÔLE PLATEFORME TÉLÉPHONIQUE D'AIDE AUX VICTIMES

Géraldine Bouhedja

Cheffe de service

Gestion, animation et référente équipe

Écouteurs Référents

1 écouteur référent 116 006

1 écouteur référent conventions

Experts Aide aux Victimes

8 écouteurs

Experts CIASE

4 écouteurs

PÔLE FORMATION

Anne Houchois

Coordinatrice

Gestion de projets formations pour le Réseau et les partenaires, devis, gestion de l'organisme de formation

PÔLE JURIDIQUE, COORDINATION AV, ANIMATION RÉSEAU, AFFAIRES EUROPÉENNES

Isabelle Sadowski

Directrice juridique et de la coordination de l'aide aux victimes

Référente juridique Réseau et événements collectifs, cheffe du SAR, formatrice, affaires européennes

Michel de Sousa

Chargé d'animation du Réseau

Accompagnement développement activités et projets du Réseau, alertes, IPG, formateur

Candice Le Guilloux

Chargée des conventions nationales et mandats judiciaires

Référente conventions, relation partenaires, soutien technique, justice restaurative et AAH

Bastien Brul

Psychologue référent

Animation des activités des psy, soutien technique psy, formateur

Marie Herry

Assistante événements collectifs

Référente Fondation de France, suivi événements collectifs et procès à l'étranger

Pauline Okroglic

Assistante juridique

Soutien technique juridique, suivi événements collectifs, référente projets européens

Alexandra Tkaczynski

Référente Accompagnement social

Développement et soutien technique accompagnement social
arrivée 2020

PÔLE DÉVELOPPEMENT, COMMUNICATION, RELATIONS PUBLIQUES

Olivia Mons

Directrice de la communication & du développement

Communication, événements, réseaux, développement activités

Aude Pontois

Assistante communication

Stratégie digitale, création, événements

Cassandra Ronteix

Stagiaire Communication

Maëlys Gopois

Stagiaire Création

Laetitia Racine

Stagiaire direction de greffe

Camille Leroy

Stagiaire Projet digital Mémo de Vie

Déléguée à la protection des données
Candice Le Guilloux



LES CHIFFRES FRANCE VICTIMES EN 2019

La fédération France Victimes a été créée en 1986 par la volonté de Robert Badinter et l'impulsion de professionnels du droit et de la santé, praticiens et universitaires.

Sa mission : promouvoir et développer l'aide et l'accompagnement des victimes et développer toutes mesures contribuant à améliorer leur reconnaissance.

131
ASSOCIATIONS
D'AIDE AUX
VICTIMES

1450
LIEUX
D'ACCUEIL

1260
PROFESSIONNELS
Accueillants aide aux victimes,
juristes, psychologues,
travailleurs sociaux
(797,72 ETPT)

1129 SALARIÉS
(744,56 ETPT)
131 BÉNÉVOLES
(53,16 ETPT en 2018)

37 143
SOLLICITATIONS SUR LE 116006

257 000
VICTIMES*

dont

- 63 % Atteintes aux personnes
- 26 % Atteintes aux biens
- 6 % Accidents de circulation
- 5 % Autres infractions

583 860
ENTRETIENS*

dont

- 67 % juridique
- 16 % psychologique
- 13 % écoute-soutien
- 4 % social

* Ces chiffres sont issus du logiciel d'activité IPG (utilisé par plus de 86 % des AAV France Victimes)

25 CONVENTIONS NATIONALES
AVEC DES STRUCTURES PRIVÉES ET PUBLIQUES

LE GRENELLE CONTRE LES VIOLENCES CONJUGALES

Le 3 septembre 2019, le gouvernement a lancé le premier Grenelle contre les Violences conjugales qui a réuni de nombreux acteurs : ministres, parlementaires, élus locaux, associations, victimes et familles de victimes, professionnels de la santé, des forces de l'ordre, etc. France Victimes n'a pas manqué à l'appel !

10 propositions de France Victimes pour les victimes de violences conjugales (sept.2019)

1. **Interdire les mains courantes** en matière de violences conjugales qui ne seraient pas motivées par un **choix éclairé de la victime** d'y recourir.
2. Systématiser une **évaluation approfondie des besoins spécifiques de protection (EVVI)** à chaque dépôt de plainte d'une femme victime de violences conjugales ou signalement ayant donné lieu à ouverture d'enquête.
3. Augmenter considérablement le nombre de **places d'hébergements d'urgence** pour les femmes victimes de violences conjugales et parallèlement **expérimenter le recours à des familles d'accueil**.
4. Favoriser la protection judiciaire des victimes par l'intensification des **ordonnances de protection (JAF)**, en particulier à l'initiative des procureurs de la République, **l'éviction du conjoint violent** (Parquet puis JLD), et toutes mesures de protection judiciaire (TGD, DEPAR...), en consacrant le procureur de République comme chef de fil de la politique publique globale de lutte contre les violences conjugales.
5. Donner les moyens de réaliser et déployer « **Mémo de vie** », **web-application pour que les victimes sécurisent, dans un coffre-fort numérique, les documents essentiels et les événements de violences**, afin de mieux documenter leur situation, faciliter la plainte et l'enquête, et sortir de la violence.
6. Améliorer la prise en charge et le repérage des violences par les professionnels de santé, via la création d'**une Unité Médico-Judiciaire par département**, avec une sensibilisation des acteurs de santé.
7. Obtenir systématiquement et sans condition **un certificat médical de constatation des blessures physiques et psychiques avec fixation d'une ITT provisoire** pour une femme victime de violences conjugales se présentant à un médecin.
8. **Déployer la mallette MAEVAS** (gendarmerie) dans le cadre des violences sexuelles conjugales.
9. **Évaluer systématiquement l'impact des violences conjugales sur l'enfant exposé** à ces situations et **renforcer les désignations d'administrateur ad hoc**.
10. **Prendre en charge les auteurs de violences conjugales**, à chaque les stades de la procédure, pour **prévenir la réitération et la récidive**.



Les services techniques de la Fédération ont participé à 4 groupes de travail organisés au niveau central et impliquant divers ministères.

Groupe de travail Justice

Le groupe de travail Justice a organisé sa réflexion à travers 4 séances de travail, la première ayant été ouverte par la Garde des Sceaux. France Victimes a participé à l'ensemble des débats, dirigés par Isabelle Rome, Haute fonctionnaire à l'égalité femmes-hommes au ministère de la Justice, aux côtés de 40 autres participants ministériels, associatifs, professionnels de la Justice, et nombreuses entités concernées par les questions de violences faites aux femmes.

3 piliers ont d'emblée été énoncés pour faire avancer les débats et expliquer la logique d'une politique publique cohérente de lutte contre les violences conjugales :

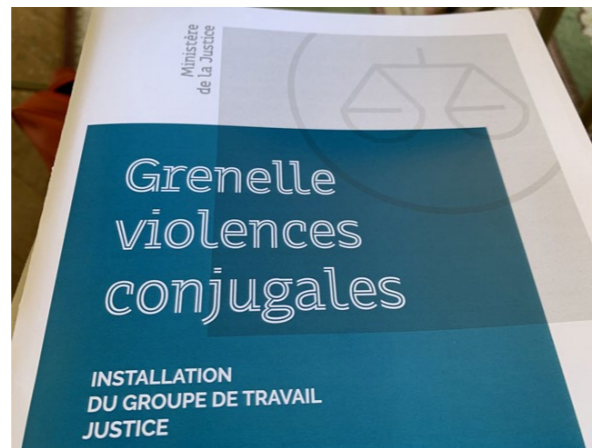
- **une concertation permanente avec les professionnels, même post-Grenelle ;**
- **une co-construction avec les juridictions ;**
- **des formations et recherches renforcées.**

3 grandes thématiques ont été retenues pour la restitution des travaux :

- **la protection et l'accompagnement de la victime** (question du signalement, meilleure information et soutien de la victime etc) ;
- **l'organisation de la vie familiale dans les situations de violences conjugales** (mieux protéger les enfants exposés aux violences, décharger les descendants de leur obligation alimentaire dans ces situations etc) ;
- **le suivi des auteurs et la prise en charge de la violence** (adaptation de la réponse pénale au profil de l'auteur et à la spécificité des violences conjugales, prise en compte de la spécificité des faits de violences conjugales dans l'exécution de la peine, etc).

Sur le volet législatif et dans le prolongement immédiat du Grenelle sur les violences conjugales, 2 lois importantes ont émergées par la suite :

- tout d'abord une proposition de loi relative à la lutte contre les violences au sein de la famille déposée devant l'Assemblée Nationale dès le 28 septembre 2019 par le député Aurélien Pradié ;



Prenant acte en particulier des éléments discutés lors des différents groupes de travail à l'occasion du Grenelle et les annonces de la Garde des Sceaux qui ont suivi, la loi Pradié a été adoptée le 28 décembre 2019 ;

- en janvier 2020, une deuxième proposition de loi portée par les députés de la majorité Bérangère Couillard et Guillaume Gouffier-Cha a été adoptée en première lecture par l'Assemblée Nationale, reprenant d'autres mesures issues des travaux du Grenelle sur les violences conjugales. Elle devrait être adoptée définitivement courant 2020.

Il a enfin été décidé de poursuivre cette dynamique de concertation au-delà des travaux du Grenelle, au sein de deux groupes de travail opérationnels, portant sur les thématiques suivantes :

- Protection de la victime et organisation de la vie familiale ;
- Suivi de l'auteur et prise en charge de la violence.

France Victimes fera partie du groupe consacré aux victimes, dont les réunions débiteront en 2020.

Groupe de travail Éducation nationale

Le groupe de travail Éducation nationale s'est réuni à 4 reprises entre le 10 octobre et le 3 décembre 2019.

Piloté par Claude Roiron, déléguée ministérielle de l'Éducation nationale pour l'égalité fille/garçon, il a réuni des représentants du Service des Droits des Femmes et de l'Égalité entre les femmes et les hommes, de l'Éducation nationale (Direction Générale de l'Enseignement Scolaire, infirmiers conseillers techniques de rectorat, formateurs, inspecteurs, etc), du Conseil National de la Protection de l'Enfance, de la fondation Kering, des associations (mouvement du nid, FNSF, en avant toutes etc.) et des victimes et des familles de victimes (Union Nationale des Femmes victimes de Féminicides).

3 axes de réflexion ont été assignés à ce groupe :

- **L'impact des violences conjugales sur le parcours des enfants ;**
- **La prévention et la sensibilisation ;**
- **La formation des personnels.**

Pour la 2^e réunion, chaque participant a été invité à communiquer 3 éléments de diagnostic préoccupant (3 priorités de travail du groupe) et à formuler 2 préconisations.

Thématiques principales dans l'Éducation nationale pour France Victimes :

Les 3 axes prioritaires de travail :

- Le développement et le renforcement des actions de prévention et de sensibilisation dans les établissements scolaires ;
- La formation de l'ensemble des personnels de l'Éducation nationale (enseignants, professeurs, CPE, infirmiers scolaires, surveillants, etc.) ;
- La prise en charge et la protection du mineur.

Les 2 propositions :

- L'élaboration par le ministère de l'Éducation nationale (au niveau central) d'une grille d'évaluation de la dangerosité ;
- Développer les partenariats entre les Académies, les Parquets et les Conseils départementaux pour une meilleure coordination et prise en charge des mineurs victimes.

Lors de la 3^e réunion, les participants ont travaillé sur un projet de restitution. Lors de la 4^e réunion, Madame Roiron a fait part des 4 grandes mesures retenues et a indiqué souhaiter faire évoluer ce groupe de pilotage en groupe de suivi, afin de mettre en œuvre les propositions annoncées par le 1^{er} ministre :

- **Mise en place d'un module de formation initiale obligatoire sur l'égalité à destination des personnels de l'éducation nationale** (enseignants, personnels d'éducation, cadres, etc.). Egalement, inscrire un module de formation continue sur l'égalité (facultatif) dans chaque plan académique de formation ;
- **Création d'une culture de prévention et de sensibilisation** auprès des élèves en dédiant un conseil de vie collégienne et un conseil de vie lycéenne chaque année à la **réalisation d'un diagnostic annuel sur l'égalité filles-garçons en milieu scolaire**, avec une attention portée à la participation des élèves en situation de handicap ;

- Mise en place d'un **module obligatoire sur la prévention des violences conjugales dans le cadre du Service National Universel**, mais aussi du Plan mercredi ou des Cités éducatives ;

- Diffusion dans tous les établissements d'un **document unique de signalement** et d'un guide réflexe à destination des personnels des établissements afin de mieux repérer et de mieux signaler les violences intrafamiliales dont les élèves sont victimes.

Groupe de travail Accueil au commissariat et en brigade de gendarmerie

La Fédération a participé aux 3 réunions du groupe de travail consacré à l'accueil au commissariat et en brigade de gendarmerie, co-présidé par les conseillers judiciaires des directeurs généraux de la gendarmerie et de la police nationale, et sa restitution du 29 octobre.

En substance, ont été retenus à l'issue de la 3^e réunion : **l'évaluation du danger à travers l'élaboration d'une grille d'évaluation, l'évaluation au moment des interventions et une refonte des trames d'auditions, l'amélioration de l'accueil** (développement et consolidation des ISCG, meilleure coordination de l'action des forces de l'ordre et des partenaires locaux, remise d'un document d'information simplifié à la victime...), **l'amélioration de la formation des policiers et gendarmes et l'accueil hors des commissariats** (telle que la plainte en milieu hospitalier ou encore le renforcement de l'action et de la visibilité de la plateforme nationale des violences sexuelles et sexistes).

Groupe Violences intrafamiliales

Le groupe de travail sur les violences intrafamiliales (consacré en particulier à la question des mineurs) s'est réuni à 4 reprises entre le 27 septembre et le 18 octobre 2019, présidé par le secrétariat d'État chargé de la protection de l'enfance et le secrétariat chargé de l'égalité entre les femmes et les hommes et de la lutte contre les discriminations.

Les discussions ont été rythmées par l'audition de plusieurs professionnels ayant mis en œuvre des « bonnes pratiques » pouvant inspirer par la suite ; la Fédération a participé à ces échanges aux côtés de nombreux autres professionnels de l'enfance (ministériels, associatifs, particuliers ...).



En 2018, ont été faits les constats suivants :

- 21 enfants sont décédés dans le cadre des violences conjugales ;
- 82 sont restés orphelins (d'un ou 2 parents) suite à des faits de violences conjugales ;
- Dans 80 % des cas, les enfants sont témoins oculaires ou auditifs des violences conjugales.

Ce groupe de travail a ainsi eu pour mission de formuler des propositions pour que la situation de l'enfant soit mieux prise en compte au stade des repérages, dans le cadre de la procédure (civile et pénale), au niveau des soins, et s'agissant de la parentalité.

La Fédération avait mis en avant les idées suivantes :

- Recours plus fréquent aux EVVI mineurs effectuées par les AAV, permettant une véritable évaluation de la situation du mineur et de proposer des mesures de protection adaptées ;
- Travail autour de l'AAH, avec une véritable reconnaissance d'un vrai statut pour l'administrateur ad hoc compte tenu des enjeux pour les mineurs victimes et revalorisation de la mission ;
- Cartographier l'offre de soins psychologiques à destination des mineurs sur tout le territoire, et la rendre accessible, permettant une meilleure information des victimes.

Les grandes préconisations ont concerné les points suivants :

- Améliorer le repérage des violences au sein du couple (en particulier au moment de la grossesse de la femme, partenariat avec l'Éducation nationale, etc.) ;
- Prendre en compte l'exercice de l'autorité parentale pour garantir la protection de l'enfant (fluidifier, en procédure civile, la communication entre Parquet, avocat, JAF ou JE, développer les structures pour permettre la mise en œuvre des visites parentales en présence d'un tiers, etc.) ;
- Mieux soigner les enfants victimes de violences ;
- Soutenir la parentalité ;
- Défendre l'intérêt du mineur dans les procédures judiciaires (déploiement des Unités d'Accueil Médico-Judiciaires Pédiatriques - UAMJP, désignations plus fréquentes d'administrateurs ad hoc, etc.).

L'implication accrue de la Fédération dans ces discussions était primordiale dans la mesure où près de 53 000 victimes de violences conjugales (dont 50 000 femmes) sont accompagnées annuellement par les associations France Victimes.



Présentation à l'Assemblée nationale : hommes victimes de violences conjugales et couples homosexuels

Peu avant le rendu compte du Grenelle, la Fédération a été invitée à l'Assemblée Nationale par les députés Raphaël Gérard et Laurence Vanceunebrock à présenter son action pour les victimes de violences conjugales, les hommes victimes de ces violences et également dans les couples homosexuels.

France Victimes accueillant sans aucune discrimination toutes les victimes de violence dans le couple, a indiqué que 3 000 hommes victimes de violences conjugales avaient été aidés en 2019, sans pouvoir établir un chiffre déterminé pour les couples homosexuels, dans la mesure où le genre des auteurs n'est pas relevé systématiquement.

Par ailleurs, France Victimes a pu présenter le projet « Mémo de Vie » qui permettra à toutes les victimes de violences conjugales, et de discriminations de pouvoir directement et de manière autonome, disposer d'un outil pour retracer leur quotidien : événements, émotions, au travers d'écrits mais également des vidéos ou des mémos vocaux pour constituer une chronologie et des souvenirs de leur vécu, d'en garder des traces et ainsi faciliter à la fois leur prise de conscience et déclencher une action de leur part, notamment entamer des démarches juridiques, sociales, ou judiciaires.

Clôture de ce Grenelle, le 25 novembre 2019, à l'occasion de la journée internationale de lutte contre les violences faites aux femmes.

Après 3 mois de consultation (11 groupes de travail ont été organisés au niveau central impliquant divers ministères ; 60 personnes ont été auditionnées dans le cadre de ces groupes, une centaine de Grenelle locaux se sont tenus, 51 CLAV ont été déployés sur le territoire), le Premier ministre et la Secrétaire d'État chargée de l'égalité entre les femmes et les hommes et de la lutte contre les discriminations, ont clôturé ce Grenelle.

Édouard PHILIPPE, a annoncé de nouvelles mesures en plus des **10 mesures d'urgence** annoncées dès le 3 septembre.

Parmi celles-ci :

- Création à compter du 1er janvier 2020 de **1000 nouvelles places d'hébergement** et de logements temporaires ;
- **Ouverture 24h/24 et 7j/7 du 3919**, le numéro d'écoute anonyme et gratuit à destination des femmes victimes de violences ;
- Élaboration d'une **grille unique d'évaluation du danger** permettant aux policiers et aux gendarmes d'appréhender avec précision les risques encourus et de proposer une protection et un accompagnement adapté. Cette grille vise par ailleurs à faciliter le dépôt de plainte ;
- Généralisation de la **possibilité de déposer plainte dans les hôpitaux** ;
- Généralisation du **bracelet anti-rapprochement** ;
- Possibilité pour les professionnels de santé de **lever le secret médical en cas de danger imminent** ;
- **Protéger les femmes victimes de violence y compris au travail** : ouvrir le droit aux victimes sous ordonnance de protection de débloquer leur épargne salariale pour ce motif.

Suite aux travaux du Grenelle, le parcours des victimes de violences conjugales a été amélioré pour davantage de réactivité, protection, et prise en considération de leurs situations. Ces évolutions concernent de nombreux domaines : judiciaire, social, médical etc., et sont notables, s'agissant tant des dispositifs de protection renforcés à l'égard des victimes que de nouveaux outils ou mesures visant à mieux détecter ces violences.





LES ENGAGEMENTS DE FRANCE VICTIMES



I/ REPRÉSENTER LE RÉSEAU GÉNÉRALISTE D'AIDE AUX VICTIMES POUR UN RAYONNEMENT NATIONAL

1. L'implication de la Fédération dans l'accompagnement de la politique publique d'aide aux victimes

Des représentations à des instances publiques et privées

La Fédération représente le Réseau associatif quotidiennement dans la mise en œuvre effective de la politique publique d'aide aux victimes **devant les instances les plus hautes** : en 2019, cela s'est traduit par des rendez-vous avec Madame la Garde des Sceaux, les Conseillers Justice de l'Élysée, du Premier ministre, de la ministre de la Justice.

Des thèmes forts et essentiels pour l'exercice des missions quotidiennes du Réseau sont abordés tels que leur place dans la politique d'aide aux victimes, leur accès à Cassiopée, la contribution victimes etc.

Les **travaux du Grenelle** ont eux aussi initié de nombreuses rencontres, notamment avec les députés Marie-Pierre Rixain, Raphaël Gérard, Laurence Vanceunebrock, Belkhir Belhaddad, Guy Bricout ou encore Isabelle Rome, Haute fonctionnaire à l'égalité femmes-hommes du ministère de la Justice. Ce fut également l'occasion pour la Fédération de présenter son Réseau et ses missions en matière de violences intrafamiliales au **cabinet de Adrien Taquet, Secrétaire d'État chargé de la protection de l'enfance**.

Les récentes discussions sur la prise en charge des maires et conseillers municipaux qui sont victimes nous ont permis également d'avoir deux réunions de travail avec le **cabinet du Ministre en charge des collectivités Territoriales, Sébastien Lecornu**.

Les différentes actions en partenariat avec la **Députée Interministérielle à l'Aide aux Victimes (DIAV)** se sont elles aussi poursuivies en 2019 et France Victimes a été associée à l'ensemble de ses travaux engagés, à savoir :

- les annonces de décès ;
- le partenariat avec Pôle Emploi ;
- la mission de préfiguration du futur musée-mémorial des sociétés face au terrorisme ;
- l'extension du site Guide Victimes à toutes victimes d'infractions ;
- l'organisation de la journée nationale d'hommage aux victimes du terrorisme du 11 mars 2020 : plusieurs réunions se sont tenues à ce sujet durant l'année, sous l'égide de l'Élysée, en partenariat avec la DIAV.
- le **projet appelé « SIVAC », Système d'information Interministériel des Victimes d'Attentats et de Catastrophes** afin d'améliorer la coordination interministérielle en constituant un système d'information interministériel de dénombrements, d'aide à l'identification, de suivi et d'accompagnement des victimes d'actes de terrorisme, d'accidents collectifs, et de catastrophes, ainsi que de leurs proches. Ce projet concerne des événements survenus en France ou à l'étranger, y compris des actes de terrorisme avec peu de victimes. Ce système sera ouvert aux acteurs concernés par la prise en charge de ces victimes (dont les associations du réseau FV). La Fédération a été sollicitée afin de contribuer à la mise en œuvre de cette application, dont les spécifications ont été présentés le 24 janvier 2019.

La nouvelle équipe de la DIAV a par ailleurs visité les locaux de France Victimes le 14 novembre.

France Victimes est également en lien avec de **nombreux services du ministère de la Justice** : DACG (Direction des Affaires Criminelles et des Grâces), DSJ (Direction des Services Judiciaires) et bien entendu le SADJAV, avec lequel la Fédération programme des réunions bimensuelles pour échanger sur les sujets d'actualité du Réseau d'aide aux victimes.



De plus, en décembre et comme l'an passé, la Fédération a été conviée par le Bureau de l'Aide aux Victimes et de la Politique Associative du ministère de la Justice à intervenir pour la **réunion annuelle des Magistrats Délégués à la Politique Associative et à l'Accès au Droit (MDPAAD)**. Ce temps d'échanges est toujours essentiel, dans la mesure où ces interlocuteurs sont les acteurs principaux de la déclinaison de cette politique publique au local, et les interlocuteurs quotidiens des AAV.

Représentation dans des instances au national

En 2019, la Fédération est :

- membre du Conseil Scientifique et d'Orientation du Centre national de Ressources et de Résilience ;
- administratrice du Fonds de Garantie des victimes d'Actes de Terrorisme et d'autres Infractions (FGTI) et membre de Comité d'audit de cette même instance ;
- présente au sein du Haut Conseil à la Famille, à l'Âge et à l'Enfance ;
- présente au sein de l'Office National de de Délinquance et de la Réponse Pénale (ONDRP) ;
- membre de l'Observatoire de la Récidive et de la Désistance (ORD) ;
- membre de la commission de l'Association sur la Gestion et l'Information sur le Risque Automobile (AGIRA) ;
- membre du Conseil National de la Protection Civile (CNPC) ;
- présente dans le groupe de travail de la Haute Autorité de Santé (HAS) sur le repérage des femmes victimes de violences au sein du couple, qui a clos ses travaux en juin 2019 avec la rédaction de recommandations de bonnes pratiques.

France Victimes a formulé une candidature au siège de membre expert au sein du conseil de l'Office National des Anciens Combattants et Victimes de Guerre. (ONAC-VG).

MIPROF (Mission interministérielle pour la protection des femmes contre les violences et la lutte contre la traite des êtres humains)

Dès le début de l'année 2019, la Fédération a rencontré la MIPROF afin d'envisager plus pragmatiquement des axes futurs de collaboration et de coopération sur les violences faites aux femmes et sur la traite des êtres humains.

France Victimes a intégré plusieurs groupes de travail pilotés par la MIPROF :

- en vue de la création d'un kit pédagogique à destination des magistrats qui a vocation à être utilisé au cours des formations relatives aux violences faites aux femmes en formation continue déconcentrée décidées par l'ENM.
- sur l'harmonisation des statistiques relatives aux violences faites aux femmes par la création d'une fiche type de recueil de données nationales et communes. Cette fiche permettra d'avoir un socle d'indicateurs simples, communs et utiles pour établir un état des lieux national et départemental des violences faites aux femmes. La Fédération devra à moyen terme se mettre en conformité à travers une mise à jour de son logiciel statistique d'activité IPG.
- sur l'évaluation du danger : dans le cadre des travaux du Grenelle sur les violences conjugales, la MIPROF a été sollicitée sur ce chantier pour élaborer un référentiel d'évaluation du danger qui permettra de guider les policiers et les gendarmes intervenants *in situ* ou accueillants des femmes victimes de violences au sein du couple.



2. Une Fédération responsable de sa notoriété

Être connue du grand public et de ses usagers

Les moyens de ses ambitions

Pour mieux structurer sa communication et son influence, la fédération s'appuie sur un groupe « communication et développement » émanant du conseil d'administration et a fait le choix de s'entourer à partir d'août 2019 d'un cabinet en communication, auquel a été confié la communication presse et la stratégie d'influence politique afin que France Victimes soit à la hauteur de ses ambitions, celles d'être connue du plus grand nombre des personnes qui peuvent avoir besoin de ses services et de ceux du Réseau France Victimes.

Le cabinet de communication Influence & Stratégie a été choisi car la Fédération s'est rendu compte que les relations presse, axe stratégique de communication grand public étaient certes une volonté majeure de communication mais n'étaient pas suffisamment investies compte tenu des ressources disponibles.

L'agence de communication a mis à la disposition de la Fédération du temps et de l'intelligence collective pour bien appréhender le fonctionnement de la Fédération, ses atouts et ses besoins. Grâce à une réflexion plurielle sur les enjeux, l'agence a pu proposer des objectifs et des actions fortes pour relayer les messages d'une Fédération mature, spécialiste de l'aide aux victimes et de l'accompagnement judiciaire.

Au-delà de la stratégie globale, ont été mis à disposition un large fichier presse, du temps humain pour relancer les journalistes, obtenir des entretiens et rentrer dans les carnets des journalistes et des médias qui comptent. Une stratégie d'influence particulière a été opérée auprès de parlementaires et autres décideurs politiques et institutionnels afin de mieux faire comprendre l'importance des services rendus par la Fédération et les associations du Réseau France Victimes.

Actions Presse

En termes de communication presse, le nombre de communiqués est d'une dizaine, avec la création d'un nouveau dossier de presse. Le nombre de relations médias a été stable par rapport à l'année dernière sur les 8 premiers mois de l'année avec une forte augmentation des occurrences presse sur internet entre septembre à décembre (94 occurrences), autour de sujets locaux et nationaux : le Grenelle et les violences faites aux femmes / CIASE / violences sexuelles dans le sport / cambriolages, procès du Cuba Libre / Incendie de Lubrizol / Affaire Le Scouarnec / Ouverture UMJ à Nevers / 50 ans Arajufa FV Réunion / Colloque France Victimes du 25 novembre... Évidemment, l'actualité et la présence à nos côtés du cabinet de communication a démontré dès ces premiers mois un impact fort.

Un des moments importants a été le 22 février, journée européenne des victimes avec une campagne de diffusion gracieuse du nouveau clip du 116006 sur plusieurs chaînes de télévision et quelques radios. En valorisation, le 116006 a bénéficié d'une exposition médiatique audiovisuelle à hauteur de 90 000 euros de passage.

La Semaine de la Justice Restaurative (18 au 24 novembre 2019) a permis de relayer les événements des AAV et des partenaires.

Participation à la campagne Crime is Crime, portée par Victim Support Europe

Dans le cadre de la campagne **Crime is Crime Even Online**, portée par Victim Support Europe, France Victimes a réalisé et mis à disposition de son Réseau, une vidéo de sensibilisation sur les propos haineux en ligne, visible sur Youtube : <https://youtu.be/ffk438VUqys>

De nouveaux supports de communication

Pour plus de visibilité et une meilleure compréhension par les différents publics de ses missions, France Victimes a réalisé de nouvelles affiches fin 2019 et des vidéos intégrant une technique de « motion design » composées d'illustrations, de dessins et de textes.

Une nouvelle affiche officielle

«Victimes Plus Jamais Seules» : c'est à partir de la devise de France Victimes que la nouvelle affiche officielle a été pensée. C'est pour exprimer les valeurs de proximité, d'empathie et de solidarité qu'elle porte que France Victimes a fait le choix d'un visuel illustré, représentant le lien entre professionnels de l'aide aux victimes et les personnes victimes. L'affiche reprend également les couleurs de France Victimes, évoquant la sécurité, la confiance et l'optimisme.



Des affiches spécifiques pour une communication ciblée

Victimes d'agressions sexuelles, de violences conjugales, de discriminations, de vols, d'escroqueries, de cyberharcèlements, d'accidents de la circulation... France Victimes s'adresse à toutes les victimes et il est parfois difficile d'atteindre des personnes victimes qui peuvent pourtant bénéficier d'un accompagnement. Grâce à ces nouvelles affiches, les associations locales et les partenaires de France Victimes pourront déployer une communication ciblée et faire en sorte que chaque victime sache qu'il existe un réseau d'associations pour l'aider.



Les vidéos France Victimes

France Victimes souhaitait proposer aux associations adhérentes ainsi qu'à ses partenaires un support de communication engageant et à grande portée pour présenter le fonctionnement de la Fédération et de son Réseau. Grâce au renfort d'une stagiaire de l'ISCOM de Rouen, 2 vidéos de présentation ont été réalisées en motion design, un format dynamique et pédagogique, avec du texte lu et écrit favorisant la lecture aussi bien avec que sans le son.

Une première vidéo, composée de 5 séquences séparables, explique le fonctionnement de la Fédération et de la plateforme téléphonique, les missions des associations d'aide aux victimes, comment y accéder, ainsi que les types de victimes reçues au sein des associations. La seconde vidéo retrace le parcours d'une victime, présentant les différents acteurs qu'une victime peut rencontrer sur son chemin vers la résilience.

Ses vidéos à destination du grand public ont déjà été diffusées sur les réseaux sociaux, dans des lieux d'accueil du public (commissariats, gendarmerie, cinémas...), et lors de formations.

Pour consulter les vidéos :

France Victimes, c'est quoi ?

<https://www.youtube.com/watch?v=nWNCc3adB4M>

Comment être aidé.e ? Le parcours d'une victime.

https://www.youtube.com/watch?v=IN_qaaWqGw



FOCUS | La communication digitale

Nouveautés



Un compte LinkedIn au nom de la Fédération a été créé en septembre 2019. L'objectif est de fédérer autour du nom de France Victimes les professionnels des associations FV ainsi que tous les professionnels intéressés par l'accompagnement des personnes victimes.



Une page Wikipédia sur la Fédération France Victimes a été finalisée en septembre 2019 grâce au travail de deux stagiaires (communication et direction de greffe) qui ont mis leurs compétences de synthèse et de recherches au service de cette porte ouverte sur le monde des ressources documentaires.

Site Internet



490 016 visites
+ 44 %



178 757 utilisateurs
+ 69 %



16 000 utilisateurs / mois
en moy. entre septembre et
décembre

Newsletter

Ce rendez-vous mensuel s'adresse à toute personne intéressée par l'actualité de France Victimes et de l'aide aux victimes.



3 991 abonnées
+ 38 %



20,5 % taux d'ouverture
- 0,5 %

Réseaux Sociaux



6 345 abonnées
+ 14 %

508 275 impressions
+ 86 %



2 700 abonnés
+ 28 %

575 000 impressions
+ 43 %



En 3 mois

288 abonnés

754 vues

3. Vers une culture professionnelle commune de l'Aide aux Victimes

La question de l'aide aux victimes est au cœur des priorités des gouvernements se succédant et le paysage associatif vit une accélération dans sa représentativité auprès du grand public. Il importe à chaque association de continuer le travail engagé pour permettre un rayonnement plus important de la **culture d'aide aux victimes**, servant la cause des bénéficiaires. La fédération France Victimes s'est bien sûr engagée sur ce chemin. Au-delà du travail d'accompagnement des victimes face à leurs souffrances, le Réseau s'attache à mettre en place des **espaces de préventions** (en milieu scolaire, auprès de professionnels du milieu judiciaire, médico-psychologique...) afin d'exposer au grand public (ou d'autres partenaires) les enjeux de l'aide aux victimes et l'efficacité de toutes les formes de prises en charge des victimes ou de leurs proches.

France Victimes propose, chaque année, des formations afin de professionnaliser divers intervenants auprès des victimes qu'ils appartiennent ou non au Réseau de la Fédération. Les modules doivent pouvoir, à la fois, former aux différents aspects des métiers de l'aide aux victimes, mais également, s'adapter à l'actualité et aux évolutions tant législatives que sociétales. France Victimes est également sollicitée pour participer à des conférences, colloques ou tables-rondes afin de présenter l'aide aux victimes associative.

Les Assises nationales de l'Aide aux Victimes de France Victimes

Chaque année en juin, la Fédération et une des associations du Réseau, proposent une thématique particulière de colloque sur une journée et demi afin de partager des réflexions entre professionnels des associations et personnels intervenant, à un titre ou à un autre, dans la prise en charge de la victime.

En 2019, l'association **France Victimes 87 Haute Vienne** a accueilli près de 250 personnes début juin à Limoges à la faculté de droit et d'économie sur le thème : **Proches de victimes, victimes ou pas ?**

Proches de victimes présents à leurs côtés ou chez soi, dans l'attente ; enfants, parents, conjoint, grands-parents, amis, tous peuvent se reconnaître dans le fait d'avoir attendu un appel, un contact, un message,

d'avoir aidé, soutenu, accompagné et souffert aussi auprès d'une victime proche ou lorsque celle-ci est décédée.

Leurs droits, l'impact psychologique sur eux et leur place dans la société sont davantage pris en compte, reconnus mais beaucoup reste encore à faire.

La victime indirecte, ou plus exactement par ricochet est un tiers qui subit un préjudice matériel ou moral résultant d'un dommage initial ayant atteint la victime directe. La qualité d'une « victime par ricochet » ne doit pas être confondue avec celle de la victime. Il peut arriver pourtant que ces caractères se cumulent, notamment dans le deuil.

Quels liens unissent ces personnes ? Un lien d'affection qui existe ou existait entre la victime principale et ses proches, un lien nouveau qui s'est créé au moment même de l'événement, par la proximité physique et émotionnelle, ou encore par la même communauté d'appartenance, la communauté humaine. Voilà ce qui a été étudié pendant ce temps de réflexion et d'échange.

Les Assises ont été le moment de récompenser les lauréats du **Prix France Victimes 2019** : c'est l'association CIDFF-FV 55 qui a reçu le Grand Prix pour une exposition itinérante sur les femmes victimes de violences, avec des productions personnelles, des portraits présentée en médiatique, et également en établissements pénitentiaires ; et le Prix Coup de Cœur a été remis à l'ALAVI-FV46 pour le chien d'assistance judiciaire.





Maryse Le Men Régnier, magistrate et Présidente de France Victimes s'est vue remettre des mains de Annie Antoine, Première Présidente de la Cour d'Appel de Limoges les insignes de Chevalier de la Légion d'Honneur. Fierté et émotion pour l'ensemble du Réseau d'Aide aux Victimes.

Une expertise reconnue et partagée

Pour faire connaître et harmoniser les pratiques d'accompagnement des victimes, France Victimes accueille, dans son organisme de formation, et au sein des différents programmes de formation, des professionnels d'horizons divers. Cela permet une meilleure connaissance des missions de chacun et apporte une richesse dans les échanges, favorisant une culture professionnelle commune de l'aide aux victimes. Ces échanges riches visent à harmoniser les pratiques et à valoriser les postures défendues par France Victimes.

En 2019, sur 1 149 stagiaires inscrits (+ 51 stagiaire par rapport à 2018) à ces formations France Victimes, 309 ne viennent pas du Réseau.

Cette ouverture de la Fédération à tous professionnels œuvrant auprès de victimes se caractérise également par la réalisation de formations, souvent sur-mesure, pour des partenaires extérieurs. Plusieurs sessions ont été mises en place pour des structures extérieures pour un total d'une soixantaine de stagiaires :

- Accueil des victimes pour la **MAIF** ;
- Perfectionnement écoute et entretien avec les victimes pour le **Fonds de Garantie** ;
- Procédures civiles et pénales face à l'agression pour l'**ADSEAO de Beauvais** ;

- Atelier de défense de soi pour l'**ADSEAO de Beauvais** ;
- Le traumatisme pour l'Institut Astrée membre de **Collectif TeSS**, Téléphonie sociale et en santé ;
- Les enjeux de la justice restaurative pour la mise en place d'un projet Sycomore au sein de la **Direction régionale des services pénitentiaires de Paris** ;
- Techniques de debriefing pour les psychologues de l'**administration pénitentiaire à Marseille**.

S'ajoutent également des formations nombreuses en justice restaurative abordées ultérieurement.

France Victimes participe également à des formations dans un cadre initial et continu au sein de **grandes écoles, universités ou professions** :

- DU Victimologie Université Paris 5 René Descartes ;
- École Nationale de la Magistrature à Paris pour la formation continue des magistrats comme à Bordeaux en formation initiale ;
- École Nationale Supérieure des Officiers de Police ;
- École des Hautes Études de Santé Publique ;
- Diplôme Inter Universitaire Expertise Médicale dans le cadre des Majeurs Protégés ;
- Barreau de Lille, aux côtés de la DIAV, sur la prise en charge des victimes d'actes de terrorisme.

Des formations de perfectionnement

France Victimes dispose d'une offre de formation permettant d'approfondir les compétences dans le but de permettre un accompagnement global et pluridisciplinaire.

Certains programmes sont accessibles à tout intervenant du Réseau et hors Réseau pour perfectionner son accompagnement tels que, l'accueil téléphonique des victimes, le perfectionnement aux techniques d'écoute et d'entretien, l'accompagnement des personnes endeuillées, la prise en charge des victimes violences conjugales, l'approche interculturelle dans la prise en charge des victimes, la procédure pénale appliquée, les accidents de la circulation.

D'autres programmes de formations sont réservés aux psychologues ou aux juristes car ces métiers nécessitent une technicité pour pouvoir mettre en place des dispositifs adéquats. Ces formations mélangent également des stagiaires du Réseau et hors Réseau.



Pour les psychologues, ont été proposés les programmes sur les techniques de debriefing, sur le traumatisme et le soutien psychologique de l'enfant victime. Une formation également à la mission d'administrateur ad hoc pour mineurs victimes a été proposée.

Des interventions et présences qui sensibilisent à l'aide aux victimes

Afin de gagner en notoriété et d'entretenir ses nombreux partenariats, la Fédération intervient ou est présente régulièrement à des colloques et événements. Parmi lesquels :

- Vœux de la Déléguée Interministérielle à l'Aide aux Victimes, du Vice-président du Sénat, Vincent Delahaye au Sénat, du Conseil National des Barreaux en janvier ;
- Remise de la note de « lutte contre la maltraitance et pour la bientraitance » à la ministre de la Santé ;
- Assemblée Générale de la Conférence des Bâtonniers à Paris ;
- Cérémonie de remise de la légion d'honneur à Alain Boulay, président de l'APEV ;
- Inauguration des nouveaux locaux de la Croix Rouge Française à Montrouge ;
- Remise du rapport sur les « annonces de décès » à la garde des Sceaux par la DIAV ;
- Présentation du plan de prise en charge des mineurs aux associations par Adrien Taquet ;
- Conférence / Débat sur la cybercriminalité : « comprendre pour mieux agir », organisé par l'association Paris Aide aux Victimes le 31 janvier ;
- Colloque organisé par Life For Paris le 6 avril sur la reconversion professionnelle et le retour à l'emploi ;
- Membre du jury du « Prix de la prévention » de la Gendarmerie Nationale le 14 mai ;
- Colloque de l'Observatoire de la Récidive et de la Désistance : « Déconstruire la récidive, sortir de la délinquance », le 12 juin à l'Assemblée nationale ;
- Atelier sur la protection des victimes d'actes terroristes au Conseil de l'Europe à Strasbourg, le 20 juin, sous l'égide de la Présidence française du Comité

Exemple de formation auprès de partenaires adaptée à la spécificité des stagiaires

L'association **Astrée**, partenaire du collectif **TeSS**, dont l'objectif est de rompre l'isolement des personnes fragilisées, souhaitait bénéficier de l'expertise de France Victimes sur le domaine de l'aide aux victimes.

Astrée met en relation des écoutants formés avec un public en grande détresse psychologique ou en rupture sociale. Les écoutants font face à des situations où les appelants évoquent des événements potentiellement traumatiques actuels ou passés. Dans une perspective de perfectionnement de leurs acquis professionnels, des écoutants ont fait la demande d'être **formés au psychotraumatisme**.

Prenant en considération l'**éclatement des bénévoles sur tout le territoire**, il a été demandé de réaliser cette **formation à distance**. France Victimes, ayant déjà l'expérience de la dématérialisation des formations (MOOC), a accepté de transmettre son savoir-faire sur cette thématique si spécifique en utilisant le logiciel de visioconférence « Skype ». Cette formation alternait des apports théoriques et des vignettes cliniques pour illustrer les propos.

Ont été abordés les thèmes suivants : la distinction des victimes (impliquées directes et indirectes), les mécanismes et les manifestations du stress, les différentes dénominations du trauma en passant par le trauma complexe, les formes de prises en charge selon la temporalité (immédiats, post-immédiats et à long terme ou chronique), la spécificité de la prise en charge téléphonique et les précautions à prendre dans cette relation (en lien avec la fatigue compassionnelle). Les professionnels de l'écoute ont tous été ravis de cette formation et repartent plus outillés à la détection des symptômes du psychotrauma.



des ministres, et dans le cadre de la 91e réunion du Comité directeur pour les droits de l'homme (18-21 juin 2019) ;

- Colloque sur le traitement judiciaire des accidents collectifs, organisé par le pôle accidents collectifs du parquet de Paris le 4 octobre ;

- Petit déjeuner du SIRPA de la Gendarmerie Nationale à Issy Les Moulineaux, le 9 octobre ;

- Colloque organisé à la cour de cassation le 15 novembre, en partenariat avec l'École Nationale de la Magistrature, consacré à la lutte contre les violences conjugales ;

- Congrès des maires et des présidents d'intercommunalité sur le rôle des élus en matière de lutte contre les violences conjugales, le 21 novembre à Paris ;

- VIIIe Congrès International des Victimes du Terrorisme, organisé par l'AFVT les 21, 22 et 23 novembre à Nice ;

- Colloque du barreau de Paris et ONU Femmes France sur les violences conjugales « Quel dialogue interprofessionnel pour assurer une réponse judiciaire efficace et une plus grande protection des victimes ? » le 25 novembre.

- Comité Local d'Organisation du Congrès Français de Psychiatrie à Nice, le 7 décembre 2019, via la participation à la table ronde sur l'avenir de la prise en

charge des crises psychotraumatiques ;

- Première journée nationale des centres de prise en charge du psychotraumatisme organisée par le ministère des Solidarités et de la Santé et le Centre National de Ressources et Résiliences (CN2R) à l'École Militaire de Paris le 2 décembre ;

- Secours Expos pour présenter les outils à la disposition des professionnels du secours pour adresser les victimes aux services d'aide professionnelle comme celle du Réseau France Victimes ;

- Conférence finale de restitution du projet européen nommé PRINT (Preventing Racism and INTolerance), organisée par la DILCRAH (délégation interministérielle à la lutte contre le racisme, l'antisémitisme et la haine anti-LGBT), la DACG du ministère de la Justice, ainsi que le ministère de la Justice allemand. Ce projet a eu pour objectif de mener une réflexion commune sur l'harmonisation des modes de répression des actes et discours à caractère raciste et xénophobe pour améliorer la réponse pénale contre ces agissements.



II/ S'ANCRER DANS DE NOUVELLES FORMES D'AIDE : PROTECTION ET PRÉVENTION

1. Des dispositifs d'accompagnement différents

Projet d'outil digital pour aider les victimes à sortir des violences, *Mémo de Vie*

France Victimes a participé en 2018 à la 1re grande cause Stop aux violences faites aux femmes #StopVFF, portée par Make.org. Il s'agit d'une plateforme indépendante et non partisane dont la raison d'être est une consultation citoyenne pour catalyser les idées afin de mettre en œuvre les actions qui façonneront la société de demain. L'idée portée par France Victimes est née d'une rencontre entre des idées et des expériences citoyennes, de l'expertise associative, de l'engagement d'entreprises, de fondations et de médias.

C'est donc à partir de mars 2019, quand la Fédération a remporté un programme d'accompagnement et d'accélération technologique Share It que le projet Mémo de Vie a pris son envol. **Mémo de Vie, un dispositif digital qui s'adresse directement aux victimes de violences conjugales, de violences répétées, afin qu'elles disposent d'un outil pour retracer leur quotidien : des événements, des émotions, au travers d'écrits mais également de vidéos ou de vocaux pour constituer une chronologie et des souvenirs de leur vécu, d'en garder des traces et ainsi faciliter à la fois leur prise de conscience et déclencher une action de leur part, notamment entamer des démarches juridiques, sociales, ou judiciaires.**

France Victimes était assez novice dans ce monde de la technologie digitale, pour mémoire, la fédération a réalisé en 2017 AIDEZ-MOI!, une application mobile très simple pour trouver plus facilement en géolocalisation les services des associations et des services d'urgence de proximité (police/gendarmerie/hôpitaux) avec un parcours victime pour rassurer les personnes qu'elles n'étaient pas seules et qu'on pouvait les aider.

Cette expérience a prouvé à la Fédération qu'il fallait savoir s'entourer de professionnels du digital, de la

« Tech For Good » pour concevoir et réaliser un dispositif vraiment porteur d'impact pour les victimes, mais également qu'il fallait un budget spécifique et mettre en œuvre une conduite du changement afin que cet outil dédié directement aux victimes de violences soient compris et diffusés le plus largement par l'ensemble des professionnels de l'aide, au premier titre desquels, les associations d'aide aux victimes du Réseau.

Grâce à des soutiens experts (Wavestone, Orange Consulting, Axance by Devoteam...), à des mentors sous la houlette des équipes projet de Share It (Accenture) et du fonds de dotation Make Foundation, de nombreux consultants en mécénat de compétences ont permis de cadrer le projet pour qu'il ait le plus d'impact possible, grâce à des ateliers de construction collective, des entretiens ethnographiques, la création de personas pour arriver à des fonctionnalités clés du projet.

L'outil est destiné à toutes les victimes de violences répétées (multiplicité de faits similaires ou pas constitutifs d'un continuum de violences conjugales, de harcèlement, de discrimination, d'emprise concernant une même personne) ainsi qu'à leur proche ou entourage, témoins de ces faits.

Les 4 fonctionnalités sont un journal de bord, un coffre-fort, des contacts pour être aidé.e et une bibliothèque avec des articles d'information et des outils.

TGD : Téléphone grave danger

Le 8 avril s'est tenu le premier COPIL national TGD - en remplacement des COPIL locaux -, qui a réuni notamment le ministère de la Justice, les services de police-gendarmerie, Orange, Allianz Assistance, France Victimes et les autres associations porteuses du dispositif.

À l'agenda : le nouveau marché public, le déploiement des appareils et les difficultés techniques, ainsi que les pistes d'amélioration du dispositif.



Les TGD ont connu une forte impulsion dans leur déploiement suite à la circulaire de la Garde des Sceaux du 9 mai 2019 relative à l'amélioration du traitement des violences conjugales, puis dans le prolongement du Grenelle de la lutte contre les violences conjugales.

Au mois d'août, le ministère de la Justice a rédigé une note « DACG FOCUS - Le TGD en pratique », prévoyant des conditions d'assouplissement pour l'attribution des TGD, sans nécessairement attendre dans certains cas le prononcé d'une interdiction de contact.

Ces pratiques ont par la suite été légalisées avec la loi n° 2019-1480 du 28 décembre 2019 visant à agir contre les violences au sein de la famille (dite Loi Pradié).

En parallèle, on remarque un net accroissement des commandes TGD dans les juridictions depuis la fiche focus DACG publiée en août, aux fins d'augmenter le nombre de bénéficiaires du dispositif : c'est ainsi que **fin décembre 2019, plus de 1100 TGD étaient déployés sur l'ensemble du territoire français** (contre 827 fin 2018), et près de 800 terminaux étaient effectivement attribués à des victimes.

EVVI : Évaluation des besoins spécifiques de protection des victimes

Ce dispositif EVVI fonctionne dans de nombreuses juridictions mais doit encore être développé ; néanmoins fin 2019, là encore suite au Grenelle des violences conjugales, de nombreuses juridictions ont systématisé ces évaluations pour les victimes de violences conjugales.

Pour le réseau France Victimes, deux sessions de formation sur ce dispositif se sont déroulées en 2019 : une à Clermont-Ferrand et une autre à Paris. Ce programme se fait une fois par an à Paris et à la demande des associations qui souhaitent développer l'activité dans leur association.

AAH : Administration ad hoc

Depuis de nombreuses années, France Victimes soutient la mission d'administrateur ad hoc, qu'elle conçoit comme une modalité d'aide aux victimes. La charte des associations exerçant des missions d'administrateur ad hoc du Réseau (juin 2003), énonce clairement dans son préambule que "l'administrateur ad hoc, par un mandat judiciaire, assure la protection des intérêts du mineur et exerce en son nom les droits

reconnus à la partie civile".

La dernière enquête AAH effectuée au sein du Réseau en septembre 2018 a révélé qu'**un tiers des associations exerçait ce mandat judiciaire**.

Le mineur est plus que jamais au cœur des préoccupations actuelles et les instances politiques de la Fédération tiennent à poursuivre l'investissement en la matière.

En effet, de récentes évolutions, comme la possibilité de désigner un AAH pour représenter les intérêts d'un mineur auteur (décret n° 2019-507 du 24.05.2019 pris pour l'application des dispositions pénales de la loi n°2019-222 du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice, relatives à la procédure numérique, aux enquêtes et aux poursuites) ou la préconisation de Madame la Garde des Sceaux de désigner un AAH pour les mineurs témoins de violences conjugales (circulaire du 9 mai 2019), tendent à un renforcement et à un élargissement du rôle et des missions de l'AAH.

Durant le second semestre 2019, l'équipe technique de la Fédération a travaillé sur l'organisation d'une journée de regroupement des administrateurs ad hoc du Réseau qui se tiendra au début de l'année 2020. La journée sera articulée autour d'interventions en plénière sur des thématiques qui remontent régulièrement du Réseau, à savoir le financement de la mission et la reconnaissance du statut de l'AAH, le placement et la gestion des fonds ou encore le traumatisme chez l'enfant.

2 objectifs principaux sont visés lors de cette journée :

- Offrir un espace de rencontres et d'échanges, mais également de confrontation des pratiques, le dernier regroupement datant de novembre 2010 ;
- Porter des messages auprès du ministère de la Justice, des attentes et des propositions.

En septembre 2018, France Victimes avait été conviée par la Direction des Affaires Civiles et du Sceau, à participer à une rencontre entre les services de la chancellerie concerné par la thématique de l'AAH, les professionnels du secteur et des magistrats du Parquet et du Siège, afin de disposer d'une base de travail pour réfléchir à une redéfinition des missions de l'AAH et à une révision de son statut. La Fédération espère vivement qu'un groupe de travail pourra se mettre en place au sein du ministère de la Justice sous l'impulsion des différentes directions et est prête à faire part de son expérience et de son expertise en la matière.



Une session de formation sur la mission d'administrateur ad hoc pour en décortiquer toutes les étapes et se familiariser avec les différentes institutions s'est déroulée en septembre 2019 réunissant 19 personnes en majorité hors du Réseau.

2. La justice restaurative : mieux-être des personnes, harmonie sociale et prévention de la récidive

Promotion de la Justice Restaurative

Depuis 2007, puis 2010 avec la 1^{re} expérimentation de rencontre détenus-victimes organisée en partenariat avec le SPIP des Yvelines et la Maison centrale de Poissy, France Victimes s'investit pleinement dans le champ de la justice restaurative sous plusieurs formes. Depuis sa création en 2013, France Victimes a pour partenaire privilégié sur cette thématique l'Institut Français pour la Justice Restaurative.

Groupe de travail fédéral

Le groupe « Justice restaurative et médiations » a poursuivi son travail de rédaction d'un cahier technique sur la justice restaurative qui s'adresse à l'ensemble des associations du Réseau, qu'elles mettent en place des projets en matière de justice restaurative ou non.

Depuis que la loi Taubira du 15 août 2014 a instauré un droit pour les victimes de se voir proposer une mesure de justice restaurative dès le dépôt de plainte et à tous les stades de la procédure subséquents, il fallait mettre à disposition des outils pour le Réseau facilitant cette appropriation de ce droit qui n'est pas évident à expliquer. Ce **cahier technique**, finalisé au premier trimestre, a été adressé au Réseau en avril. Le groupe l'a pensé comme **un référentiel, un véritable support pour aider les associations à intégrer cette modalité d'aide aux victimes dans leur pratique mais également dans leur culture professionnelle**.

Il se compose de trois parties :

- Cadre juridique de la justice restaurative en France et à l'international ;
- Description des organismes de référence et d'accompagnement avec un focus particulier sur l'IFJR, acteur clé et reconnu en la matière ;
- Mise en œuvre pratique de la justice restaurative au sein des associations d'aide aux victimes qui vise d'une part, à faire des préconisations sur l'information, sur l'orientation et sur le déploiement d'une mesure et d'autre part, à harmoniser les pratiques et à lever certains freins.

La Direction interrégionale des services pénitentiaires (DISP) de Paris et plus précisément l'Unité Méthodologique et d'Accompagnement (UMA) a sollicité France Victimes pour mettre en place une formation à la médiation pour le personnel de l'administration pénitentiaire qui intervient sur de la gestion de conflit entre un surveillant et une personne détenue. Il s'agit d'un projet local entrant dans le cadre d'une politique régionale de lutte contre les violences en détention, en marge de notre pratique de la médiation pénale qui devra être étudiée au sein du groupe de travail Justice restaurative et médiations.

Formation et Partenariat avec l'IFJR

En 2019, l'IFJR et France Victimes ont poursuivi leur collaboration en matière de formations et d'appui aux associations. En effet, « l'offre d'appui en matière de justice restaurative 2019 » de l'IFJR a été intégrée en annexe du cahier technique sur la justice restaurative. Cette dernière décrit les services sur mesure proposés par l'Institut aux structures désireuses de se lancer dans la mise en place d'une mesure de justice restaurative ou qui sont déjà bien avancées : sensibilisation, accompagnement, supervision technique et évaluation.

Par ailleurs, France Victimes participe à la vie politique de l'IFJR, en étant membre de son Conseil d'administration. Elle a participé à deux Conseils d'administration qui se sont tenus en mars et novembre, ainsi qu'à l'Assemblée générale qui a eu lieu en mai.



Un parcours de formation complet

Depuis 2011, France Victimes propose des formations en justice restaurative en partenariat avec des experts et l'IFJR. Un parcours de formation a été construit pour la formation des différents intervenants et partenaires de programmes de justice restaurative.

France Victimes se concentre sur la formation des chefs de projets, des partenaires mais aussi des animateurs de rencontres détenus ou condamné et victimes, de médiation restaurative et des membres de la communauté. Elle est aussi porteuse de programmes de formation pour la mise en place d'autres mesures plus marginales.

Le module 1 de formation pour mettre en place des projets, mobiliser les partenaires et les publics souhaitant participer à des programmes de justice restaurative s'intitule « La justice restaurative en mouvement : Mise en place de projets de rencontres restauratives ». A destination des chefs de projets, référents de programme, professionnels en charge de l'information et de l'orientation du public et des futurs animateurs, c'est le premier module de formation obligatoire pour devenir animateur de mesures.

Ce module forme aux protocoles et au déroulement des différentes mesures, la formalisation des partenariats et la préparation des différents acteurs des rencontres. Il présente aussi comment sensibiliser, orienter et préparer les victimes et les auteurs à des programmes de justice restaurative. Les expériences menées en France mais également en Belgique et au Canada sont abordées avec la diffusion de films réalisés par divers acteurs de la justice restaurative, pour s'approprier la thématique de la justice restaurative, et commencer à initier des projets.

Un module 2 intitulé « La justice restaurative en action : Animation de rencontres restauratives » permet de se former à l'animation des différentes mesures (Rencontres détenus ou condamnés – victimes (RDV-RCV), Médiation restaurative, Cercles) lors d'une formation pratique de 30 h déroulant l'ensemble du dispositif avec des mises en situation.

Le parcours de formation se poursuit auprès de l'ENAP pour devenir formateur en suivant à nouveau 2 modules de 30 heures sur l'analyse des pratiques puis en ingénierie pédagogique.

La promotion de la justice restaurative en France

France Victimes participe à la plateforme française pour la justice restaurative (PFJR), le plus souvent hébergée dans les locaux de la Fédération des Protestants de France. Au sein de cette plateforme, qui intègre des laïcs et plusieurs obédiences souhaitant échanger et débattre sur cette thématique, de nombreuses auditions sont menées avec des personnes intéressées : avocats et magistrats, personnes victimes ayant participé à une mesure de justice restaurative... L'idée est de continuer à réfléchir avec des personnes d'horizons très différents à toutes les facettes de cette démarche qu'est la justice restaurative.

En 2019, les AAV ont sensibilisé de nombreux publics lors de projections-débats autour de plusieurs films, « En mille morceaux » celui de Véronique Mériadec, sorti en octobre 2018, avec Clémentine Célerié et Serge Riaboukine et dont France Victimes est partenaire, le documentaire de Johanna Bedeau sorti en 2019 sur France 2 dans la case Infra Rouge, « Détenus, Victimes : une rencontre » qui est un film qui s'est fondé sur une série de rencontres détenus-victimes organisée par France Victimes en 2016.

Les partenaires en Justice restaurative et le Réseau France Victimes ont organisé tout au long de l'année et aussi plus particulièrement lors de la Semaine internationale du 18 au 25 novembre 2019 pour la justice restaurative des débats, des projections de films, conférences, des ateliers.

La Fédération est intervenue également lors de conférence et colloques, comme en fin d'année pour Citoyens et Justice (vidéo de l'intervention) ou pour le Fonds de Garantie des Victimes dans le cadre de leurs Rencontres de l'Innovation auprès de leurs personnels. L'AVIMEJ France Victimes 77 a organisé une exposition dans les trois bureaux d'aide aux victimes de son département (Meaux, Fontainebleau et Melun).



En 2019

- **20 sessions de formation JR**,
- **7 sessions de module 1** (131 pers. dont 37 du Réseau) à Marseille, Nantes, Valence, Lille, Paris, Nouméa et Strasbourg,
- **6 modules Animation des RDV-RCV** (73 pers. dont 20 du Réseau), à Marseille, Dijon, Nantes, Lille, Nouméa et Paris,
- **5 sessions Animation de médiations restauratives** (71 pers. dont 22 du Réseau), à Paris, Marseille, Amiens, Nouméa et Toulouse. Pour ces formations, l'IFJR a fait appel à un partenaire québécois Équijustice - <https://equijustice.ca/fr> - qui est le regroupement des organismes de justice alternative du Québec,
- **4 sessions Devenir membre de la communauté en justice restaurative** (45 pers. bénévoles dans les programmes), à Mougins, Paris, Bourges et Chalon sur Saône

Ces différents modules s'inscrivent dans des projets en cours entre les associations et essentiellement l'administration pénitentiaire cependant plus en plus de professionnels de la protection judiciaire de la jeunesse s'intéressent à ces programmes.

Démarches de justice restaurative

A Nouméa, à l'occasion du déplacement de l'IFJR en Nouvelle Calédonie, une session de formation pour les « Bénévoles de la communauté pour les différents cercles » a eu lieu. Sur Paris, France Victimes a accepté de former une quinzaine de personnes inscrites dans un projet Sycomore proche de projets de justice restaurative. Sans pouvoir les former aux protocoles établis en lien avec l'IFJR, l'idée était de bien comprendre les enjeux de la justice restaurative. Ce projet est, en Ile de France, porté par la DISP.

Par ailleurs, la Protection judiciaire de la jeunesse, qui a impulsé des expérimentations dans le domaine, a sollicité France Victimes pour animer un module « Victimologie » dans leur cursus propre. Un module devait introduire plusieurs notions importantes comme:

- la définition de la victime, du stress et du trauma et la distinction entre les 2 ;



- les répercussions de l'infraction sur la victime ;
- le psycho-traumatisme, ses effets à court, moyen et long terme et la prise en charge ;
- les points de vigilance, les précautions à prendre et les risques pour accompagner les victimes dans le processus de justice restaurative ;
- un focus sur l'approche de l'enfant victime, l'enfant auteur-victime et les risques de victimisation secondaire.

Le programme n'a pas été mené à ce jour et nous restons fortement intéressé par le projet.



PARCOURS DE FORMATION À LA JUSTICE RESTAURATIVE

Organisé par France Victimes en partenariat avec l'Institut Français pour la Justice Restaurative (IFJR) et avec le soutien de l'école nationale d'administration pénitentiaire (ENAP)

| | |
|---|---|
| POUR LES CHEFS DE PROJETS, LES ANIMATEURS DES MESURES ET LES PARTENAIRES PROJETS | |
| <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 10px; border-radius: 10px;"> <p>La justice restaurative en mouvement : Mise en place de projets en justice restaurative 4 jours - 30 heures</p> </div> | |
| DEVENIR ANIMATEUR DE MESURES DE JUSTICE RESTAURATIVE | |
| <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 10px; border-radius: 10px;"> <p>La justice restaurative en action : Animation de mesures de justice restaurative 8 demi-journées - 30 heures</p> <p><i>4 options :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rencontres détenus / condamnés-victimes (RDV/RCV) 2. Médiations restauratives 3. Conférences restauratives 4. Cercles de soutien et de responsabilité ou d'accompagnement et de ressources (CSR / CAR) </div> | <p>Modalités d'inscription :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Avoir suivi le module 1 ▪ Être partenaire d'un projet en cours <p><i>en partenariat avec</i></p>  |
| <p>↓</p> <p>Ce parcours de formation de 60 heures donne lieu à la délivrance d'un</p> <p>Certificat d'animateur <i>délivré par l'École nationale d'administration pénitentiaire</i></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>Mise en œuvre d'une mesure restaurative en tant qu'animateur</p> </div> | <p><i>avec le soutien de l'École nationale d'administration pénitentiaire</i></p>  |
| FORMATEUR <i>modules dispensés à l'ENAP</i> | |
| <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 10px; border-radius: 10px;"> <p>Analyse des pratiques 30 heures</p> </div> | <p>MEMBRE DE LA COMMUNAUTE</p> <div style="background-color: #f4a460; color: white; padding: 10px; border-radius: 10px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>Devenir membre de la communauté 3 jours - 21 heures</p> </div> |
| <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 10px; border-radius: 10px;"> <p>Ingénierie pédagogique 30 heures</p> </div> <p>↓</p> <p>Certificat de formateur <i>délivré par l'École nationale d'administration pénitentiaire</i></p> | <p>BENEVOLE DE LA COMMUNAUTE POUR LES CSR OU LES CAR</p> <div style="background-color: #f4a460; color: white; padding: 10px; border-radius: 10px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>Devenir bénévoles de la communauté 3 jours - 21 heures</p> </div> |



III/ CONTINUER DE S'OUVRIR AUX AUTRES POUR ÊTRE MEILLEURS ENSEMBLE

La Fédération poursuit toujours activement sa politique de développement des partenariats.

Des rencontres plus ou moins informelles ont ainsi eu lieu en 2019, débouchant parfois sur des projets de conventionnements ou de partenariats protocolisés :

- Avec la **Fédération Française des CRIAVS** (Fédération française des Centres Ressources pour les Intervenants auprès des Auteurs de Violences Sexuelles), pour un projet de convention pour 2020 en termes de formations et d'échanges de compétence, de journées nationales communes, d'interventions scientifiques conjointes, de campagnes d'information sur les violences sexuelles, de développement et diffusion d'outils de prévention des violences sexuelles ou de projets de recherche. Par ailleurs, la fédération France Victimes a soutenu la création et la campagne de diffusion d'un numéro unique pour les personnes attirées sexuellement par des enfants (formation des écoutants, affichage du partenariat...) mis en place par cette Fédération.

- Avec la **Fédération Nationale des CIDFF**, dans une volonté commune de mieux coordonner nos actions de terrain mais aussi de défendre certains intérêts communs pour nos réseaux. Même si rien n'a été formalisé en 2019, les conseils d'administration ont validé le fait de poursuivre ces échanges dans cette optique.

- Avec la **Fédération Internationale pour les Droits Humains** qui a également souhaité rencontrer la Fédération pour découvrir ses missions et activités,

- Avec également l'**Association des Maires de France** (AMF) avec laquelle des échanges ont eu lieu lors du Grenelle et à propos des « élus victimes », réaffirmant ainsi notre volonté de mieux travailler ensemble dans un futur proche.

1. Des partenariats pour compléter les interventions



FNATH
Nouveauté

Au début de l'année 2019, une convention de partenariat a été signée entre France Victimes et l'**Association des accidentés de la vie** lors de la Conférence des Présidents (initialement programmée en décembre 2018 et reportée pour des raisons de sécurité liées au mouvement des gilets jaunes). Elle affirme leur reconnaissance réciproque et leur volonté de travailler ensemble sur tout sujet relatif aux victimes d'infractions pénales et définit trois axes de collaboration : le renforcement des liens au niveau local, la mise en place de saisines réciproques pour améliorer la prise en charge des victimes et la mise en œuvre de formations réciproques.



FNSPF Nouveauté

Le 23 mai 2019, France Victimes et la **Fédération Nationale des Sapeurs-Pompiers de France** ont signé une convention de partenariat qui définit les modalités de leur collaboration commune autour de 4 axes majeurs :

- Une coopération institutionnelle au niveau national ;
- Une amélioration de la connaissance des relais des Fédérations et une interaction au niveau local ;
- Une mise en place de formations réciproques ;
- Une prise en charge des personnes victimes au sein des Sapeurs-Pompiers.

Dans le cadre du Salon professionnel «Secours Expo» en avril 2019, France Victimes a animé deux modules pour les professionnels (du secteur médical ou de l'aide d'urgence) :

- Vulgarisation des manifestations du stress dans la clinique de l'immédiat, des différentes approches du traumatisme psychique et ses modalités de prise en charge.
- Ressources extérieures à mobiliser pour une prise en charge psychologique des secouristes. De nombreux outils ont été évoqués comme la supervision (individuelle et collective), des débriefings (techniques ou psychodynamique) ou entretiens informels, des sensibilisations en amont aux possibles réactions dans un cadre bouleversé, des psychothérapies ayant des effets bénéfiques sur le trauma...

Ces actions de sensibilisation constituent une part du socle commun de l'aide aux victimes et permettent de mettre au-devant de la scène, la prise en compte de la souffrance des secouristes.

APF – France Handicap 2 ans de partenariat

Ce partenariat affirme la reconnaissance réciproque des institutions et la volonté de travailler ensemble à une meilleure prise en charge globale et efficiente des victimes en situation de handicap via une collaboration d'ordre pratique et institutionnelle.

Ainsi, l'APF France Handicap a adressé 6 saisines à France Victimes afin de compléter la prise en charge des personnes.

Elle a sollicité l'intervention d'un psychologue France Victimes lors de ses journées d'études, organisées les 30 et 31 janvier 2020, sur la thématique des « situations préoccupantes et problématiques de signalement liées à la santé et aux soins ».

France Victimes devait intervenir lors d'une formation organisée par l'APF sur « violences sexuelles et handicap », reportée en 2020. Un travail a été initié pour cette formation pour former les professionnels des secteurs du social, médico-social et sanitaire ayant une expérience du handicap et accompagnant des enfants et des adultes. Les objectifs sont de repérer son propre positionnement par rapport à la sexualité : identification des représentations sociales autour de la sexualité, développer les connaissances autour des lois : définition harcèlement, agression, viol..., d'être sensibilisé aux violences conjugales et à leur impact sur la santé, donner aux professionnels des outils de compréhension de ce phénomène pour adapter leur posture et de connaître les ressources du territoire pour mettre en œuvre un travail inter partenarial et inter disciplinaire.

GIP ACYMA cybermalveillance.gouv.fr membre depuis 2 ans

Le Groupement d'intérêt public ACYMA a pour mission principale d'assister les victimes de cybermalveillance. La plateforme « cybermalveillance.gouv.fr » répond à cet objectif d'aide grâce à des parcours de victimes, compléter de 2 missions : informer et sensibiliser les internautes à la sécurité du numérique et favoriser la création d'un observatoire du risque numérique permettant d'analyser l'évolution de la cyber-menace et des réponses apportées.

France Victimes au sein du Collège des Utilisateurs, participe à toutes les réunions de travail et à l'assemblée générale du GIP, mettant en avant l'aide apportée par le réseau France Victimes, notamment dans le dépôt de plainte et le soutien psychologique aux personnes

victimes. France Victimes a également diffusé à l'ensemble du Réseau les 2 kits de sensibilisation sur les bons usages numériques et sur les menaces cyber.

CNPC Conseil National de la Protection Civile membre depuis 2 ans

France Victimes s'est pleinement investie dans les échanges et travaux engagés avec ses partenaires, et notamment au sein de la commission de travail « soutien aux populations », et l'organisation des Assises de la protection civile pour 2020 ou 2021.

La Licra 4 ans de partenariat

France Victimes et la Ligue Internationale contre le Racisme et l'Antisémitisme (LICRA) affirment une reconnaissance réciproque et une volonté de travailler ensemble sur tout sujet relatif au droit des victimes d'actes racistes, antisémites ou de discriminations à caractère raciste. Afin d'améliorer la prise en charge globale des victimes, ce protocole permet à la Licra et à France Victimes de se saisir réciproquement des situations.

En mai 2019, la Licra et France Victimes ont organisé une réunion de travail afin de faire le point sur le partenariat et le bilan 2018 des 70 saisines de la Licra. Des perspectives pour 2020 et les années suivantes ont également été abordées comme l'extension du partenariat à l'ensemble du territoire français ou la possibilité de proposer un accompagnement social aux victimes orientées par la Licra.

Collectif TeSS 8 ans de partenariat

22 acteurs de la téléphonie sociale et en santé, dont France Victimes, se sont regroupés au sein du Collectif de la Téléphonie Sociale et en Santé (Collectif TeSS) pour promouvoir les métiers et compétences liés à la téléphonie sociale et à l'aide à distance, améliorer la qualité du service rendu et être force de proposition auprès des pouvoirs publics.

Le Collectif TeSS a mis en place une formation spécifique au métier d'écouter qui accueille plusieurs sessions chaque année. Il organise également chaque année la Journée des écoutants et de la téléphonie sociale et en santé. La prochaine journée des écoutants

se déroulera autour d'une plénière portant sur « La prise en compte de la dimension culturelle dans la relation d'aide » et 4 ateliers favorisant les échanges. Cette année également, une formation à destination des structures du Collectif TeSS a eu lieu en décembre réunissant 11 personnes de diverses structures. Une nouvelle occasion de perfectionner les pratiques de l'entretien téléphonique. Réalisée sur 2 demi-journées, la formation revoit les étapes de l'entretien et propose des mises en situation.

Commission pour la promotion de la bienveillance et contre la maltraitance

La Fédération a poursuivi en 2019 sa contribution aux travaux de la commission de promotion de la bienveillance et de lutte contre la maltraitance des personnes vulnérables installée par la ministre des Solidarités et de la Santé et la secrétaire d'État chargée des personnes handicapées en 2018.

Dans la continuité des travaux menés sous la présidence de Denis Piveteau et consacrés à l'élaboration d'une note stratégique remise le 24 janvier 2019, la commission poursuit à présent sa mission de contribution active à la stratégie nationale de lutte contre la maltraitance des adultes vulnérables et à sa mise en œuvre.

Fonds de Garantie des Victimes

La « Démarche victimes »

Suite à une enquête réalisée par Via Voice montrant que les victimes d'infractions considèrent le Fonds de garantie comme un organisme « administratif », le conseil d'administration a souhaité mettre en place la « Démarche victimes » et des formations pour améliorer le rapport entre les gestionnaires et les victimes.

Une 1^{re} session a eu lieu en novembre avec comme grandes lignes de programme :

- l'identification des facteurs qui contribuent à cette perception négative par les victimes ;
- la prise de conscience de la représentation que chacun a de son métier ;
- l'identification de ce qui peut induire ou favoriser les comportements « administratifs » chez les gestionnaires ;
- des freins au changement et la recherche de solutions ;
- les éléments sur la communication, l'entretien téléphonique ;



- les techniques d'écoute et d'entretien : notion d'écoute, reformulation, attitudes... ;

- l'identification de ce qui est difficile avec une victime par des mises en situation analysées en commun (expliquer la procédure à une victime qui ne comprend pas, savoir demander un document à une victime, justifier un chiffrage, expliquer un refus d'indemniser). Par exemple, il s'agit de savoir expliquer la notion de faute à la victime, à un ayant droit, savoir orienter vers d'autres professionnels, éviter de se laisser entraîner hors de son champ de compétence, gérer les émotions de la victime (agressivité, tristesse, chantage, impuissance, injustice...) et les siennes.

Nouveauté Convention FGTI - France Victimes

En février 2019, lors de la Conférence des Présidents, une convention de partenariat a été signée entre le FGTI et France Victimes.

Elle vise avant tout à formaliser, à inscrire dans le marbre les relations partenariales qui unissent le Réseau France Victimes avec le Fonds de Garantie, et leurs modalités concrètes de mise en œuvre.

Ce travail partenarial est irrigué par les principes d'action suivants :

- solidarité à l'égard des victimes, ce qui signifie leur simplifier un maximum les choses dans ce parcours qui peut s'avérer très long, complexe pour elles ;
- personnalisation de la réponse à donner à la victime ;
- adaptabilité dans la prise en charge ;
- renforcement du professionnalisme.

Pour ce faire, 4 axes majeurs sont détaillés dans la convention :

- Renforcer les liens au niveau national et local ;
- Améliorer l'interaction en matière de crise ;
- Mettre en place des formations réciproques ;
- Coopérer de façon opérationnelle sur des actions innovantes au service de la prise en charge des victimes.

Groupe de travail « Parcours victimes »

L'objectif est de renforcer la connaissance du parcours des victimes, de la commission des faits jusqu'à l'indemnisation, en vue de :

- faciliter les démarches des victimes ;

- renforcer leur connaissance sur les dispositifs d'indemnisation ;

- lutter contre le « non-recours » au Fonds de Garantie (identifier les raisons pour lesquelles toutes les victimes éligibles ne saisissent pas / pas dans les délais la CIVI).

Dans un premier temps, les 132 AAV adhérentes ont été interrogées, afin de faire remonter leurs bonnes pratiques, leurs difficultés concrètes et suggestions d'axes d'amélioration s'agissant de cette question du parcours indemnitaire des victimes.

3 grandes thématiques ont été retenues pour conduire cette étude :

- Les violences faites aux femmes (sexuelles et conjugales) ;
- Les violences faites aux enfants (sexuelles et blessures involontaires) ;
- Les Français victimes à l'étranger.

3 sites-pilotes ont été sélectionnés avec les AAV localement compétentes :

- l'Indre et Loire (France Victimes 37),
- les Landes (ADAVEMJP 40),
- Paris (Paris Aide aux Victimes).

Chacune d'elles a largement contribué à alimenter la réflexion, qui se poursuivra activement en 2020 : des ateliers de travail seront organisés au local, avec l'ensemble des acteurs de terrain concernés par le sujet, chacun donnant lieu à un diagnostic qui conduira ensuite au lancement de chantiers communs FGTI - Réseau France Victimes, tendant à améliorer ce parcours indemnitaire des victimes.

Groupe de travail Expertise médicale FGTI

Après 2 ans de mise en application, la Charte FGTI de l'expertise médicale des victimes d'actes de terrorisme a fait l'objet d'un bilan de mise en œuvre et d'une révision dans le cadre d'un groupe de travail, auquel France Victimes a participé dès 2018.

Les travaux se sont terminés en juin, et la nouvelle version a ainsi été publiée à l'été 2019, avec un certain nombre d'adaptations : en particulier l'ensemble du déroulement de l'expertise, avant, pendant et après, y est décrit avec plus de précisions, notamment le rôle des différentes personnes qui assistent la victime, les modèles de courriers ont également été retravaillés,



ANISCG – Association nationale d'intervention sociale en Commissariat et Gendarmerie

En 2019, la Fédération a poursuivi ses réunions d'échange avec l'ANISCG. Dans le cadre des travaux du Grenelle des violences conjugales, une réunion tripartite a également été organisée au ministère de la Justice, par le SADJAV.

afin de bien notifier aux victimes l'ensemble des droits qui leur est accordé dans le cadre de l'expertise (assistance, accompagnement, information, prise en charge de certains frais, etc.).

Retour à l'Emploi : collaboration avec Pôle Emploi

En décembre 2017, la Délégation interministérielle à l'aide aux victimes (DIAV) et Pôle Emploi ont signé une convention de partenariat destinée à renforcer l'accompagnement des victimes d'actes de terrorisme sur la problématique de l'emploi et de la formation.

Pour développer la coopération des acteurs et améliorer la connaissance des conseillers de Pôle emploi des problématiques de ce public, France Victimes a été sollicitée pour organiser des temps d'échanges dans chaque département entre les associations d'aide aux victimes et Pôle emploi. France Victimes a été conviée à la présentation du bilan de cette convention le 18 septembre 2019. Cette réunion a débuté par le témoignage d'une victime des attentats de Paris expliquant les difficultés rencontrées dans son parcours de reconversion et la présentation de la rencontre entre associations d'aide aux victimes et Pôle emploi dans le Val de Marne (94) en présence du SAJIR-APCARS et du CIDFF 94 qui ont co-animé une formation et prévoit de se revoir pour déterminer les relations de travail entre les différentes entités du partenariat.

FFA Fédération Française de l'Assurance

La FFA a organisé à l'attention de France Victimes, une formation de 2 jours sur les accidents de la circulation afin de former cette année 20 intervenants des associations du réseau FV à la lecture des contrats d'assurances et à la gestion de situations difficiles comme l'absence d'assurance ou la survenance d'un accident à l'étranger.

FIAPA - Fédération Internationale des Associations de Personnes Âgées

Membre de la commission dédiée à la maltraitance financière des personnes âgées installée par la FIAPA, la Fédération poursuit ses échanges avec cette entité. Prévenir la maltraitance financière est un des engagements de France Victimes au côté de ce partenaire spécialisé, c'est la raison pour laquelle la Fédération a intégré deux modules de formation proposée par FIAPA, qui visent à donner à chacun les moyens d'appréhender cette forme de maltraitance.



PARMI LES PARTENAIRES DE FRANCE VICTIMES



2. Un rôle phare sur la scène européenne et internationale

Les projets européens

VICToRIIA

France Victimes a participé de manière ponctuelle au projet VICToRIIA mené par Victim Support Europe, en partenariat avec l'Italie, la Roumanie, le Portugal et la Lituanie. VICToRIIA porte sur l'analyse et recensement des bonnes pratiques concernant l'évaluation individuelle des victimes, leur information et leur orientation vers les services d'aide aux victimes. Dans ce cadre, France Victimes a présenté le fonctionnement du système français en matière d'orientation, information et évaluation individuelle, et a aussi expliqué les raisons pour lesquelles le système français était efficace.

PROVICTIMS

Ce projet traite du rôle du parquet dans la promotion des droits des victimes. Il est mené par l'association d'aide aux victimes portugaise APAV et avait pour but d'améliorer la capacité du parquet à aborder et assurer la mise en œuvre des droits des victimes. APAV s'est ainsi rapprochée de France Victimes afin d'obtenir des renseignements concernant le droit et la procédure pénale française et le droit des victimes, et aussi plus spécifiquement, sur le rôle du parquet en France et la législation en vigueur.

WithYou «accompagnement of victims and witnesses in the justice system»

La fédération France Victimes a été sollicitée par APAV, pour participer au projet européen traduit en français par « accompagnement des victimes et témoins dans le système judiciaire ». Ce projet a pour but de développer des pratiques générales permettant aux victimes d'être accompagnées par les services d'aide aux victimes durant la procédure pénale, et ce afin de faciliter leur accès aux droits, leur permettre de bien comprendre leurs droits et éviter la victimisation secondaire.



De manière plus spécifique, ce projet a pour but de :

- Promouvoir un soutien effectif aux victimes lors de la procédure pénale,

- Contribuer à réduire l'anxiété de la victime en vue de sa participation à la procédure,

- Promouvoir l'exercice effectif des droits des victimes dans le système judiciaire.

Le projet a débuté en décembre 2019 et durera 24 mois. France Victimes aura pour tâche de produire une recherche documentaire, intervenir dans la production de rapports, assister à différentes réunions des partenaires mais également de mettre en place et assurer la formation de magistrats, procureurs, personnel judiciaire et services enquêteurs.

PROJET VOciare

Le rapport du projet VOciare a été publié durant l'été 2019. Piloté par Victim Support Europe (VSE), VOciare visait à mener une recherche globalisée sur la mise en œuvre de la directive du 25 octobre 2012 (la directive « Victimes ») dans chaque État membre de l'Union Européenne. Cette directive établit des normes minimales concernant les droits, le soutien et la protection des victimes de la criminalité.

Le résultat final du projet est composé de 26 rapports nationaux (dont un pour la France) et d'un rapport de synthèse compilant les informations de l'ensemble des rapports nationaux et présentant les principales conclusions de ces efforts de recherche menés à l'échelle européenne.

Les documents sont sur notre site internet



Préparation des événements VSE en France à Strasbourg

Symposium INVICTM – 11 juin 2019, Strasbourg

International Network Supporting Victims of Terrorism and Mass Violence (INVICTM) est un groupe d'experts se réunissant chaque mois par téléphone afin d'échanger sur le sujet de l'aide aux victimes de terrorisme. INVICTM organise chaque année un Symposium accessible sur invitation (entre 100 et 150 pers.) à destination des acteurs de l'aide aux victimes de terrorisme, afin qu'ils puissent se rencontrer et échanger sur des sujets précis en lien avec les victimes de terrorisme.

Le Symposium d'INVICTM est organisé conjointement à la Conférence Annuelle de Victim Support Europe, aussi, la fédération France Victimes a assisté INVICTM et VSE dans l'organisation du Symposium 2019 à Strasbourg. Grâce au soutien et partenariat de la Ville et Eurométropole de Strasbourg, le Symposium a pu se dérouler le 11 juin 2019 à la Cité administrative de Strasbourg.

Le Symposium 2019 avait pour thème « la coopération internationale : travailler ensemble pour améliorer l'aide aux victimes de terrorisme et de violences de masse » ('International Cooperation - Working Together to Better Support Victims of Terrorism and Mass Violence').

Divisé en plusieurs groupes de discussion et interventions par des panels d'experts, le Symposium a notamment abordé les besoins immédiats des victimes après les faits et leur prise en charge sur le



long terme à travers la coopération internationale, l'amélioration des partenariats internationaux, mais encore les perspectives concernant l'amélioration de la collaboration internationale. La Fédération France Victimes, ainsi que ses deux associations strasbourgeoises SOS aide aux habitants-France Victimes 67 et Viaduc-France Victimes 67, ont participé et sont intervenues à l'occasion de ce Symposium, marqué par l'intervention de l'une des victimes des attentats survenus à Strasbourg le 11 décembre 2018.

Suite à cela, France Victimes a été intégrée au groupe d'experts INVICTM. La Fédération participe aux réunions téléphoniques mensuelles d'INVICTM depuis lors.

Conférence Annuelle de Victim Support Europe – 12 et 13 juin 2019

France Victimes est membre fondateur et assure la vice-présidence de Victim Support Europe (VSE) en la personne de Richard Olszewski. Cette organisation européenne regroupe 54 services d'aide aux victimes nationaux répartis dans 29 pays. Les services membres de VSE apportent aide et soutien à plus de 2 millions de victimes par an.

Victim Support Europe organise chaque année une conférence internationale au sein d'un des États membres, afin de rassembler les principaux acteurs de l'aide aux victimes et ainsi favoriser les échanges sur des thèmes spécifiques. En 2019, la France a succédé à la Suède.

C'est ainsi que les 12 et 13 juin 2019, France Victimes a organisé la Conférence annuelle de Victim Support Europe 2019 sur le thème « Victimes : un parcours à plusieurs voies pour se reconstruire » au Parlement Européen à Strasbourg. France Victimes a bénéficié du soutien de partenaires dans l'organisation de cette conférence, placée sous le Haut Patronage de Monsieur Emmanuel MACRON, Président de La République française. Grâce à de nombreux soutiens financiers, notamment de la MAIF, et logistiques, la conférence s'est déroulée dans les meilleures conditions possibles.

250 acteurs clés se sont retrouvés, professionnels intervenant auprès des victimes, praticiens, chercheurs, experts, universitaires, responsables gouvernementaux et de la justice pénale. Parmi ces congressistes, 46 professionnels du Réseau France Victimes représentaient 25 associations membres. Le but de cette conférence était d'échanger sur les bonnes pratiques et expériences liées aux nombreuses formes de soutien existantes et à la manière dont elles



ont fournies aux victimes. Événement international se déroulant en France, la Conférence a réuni 26 intervenants de nombreuses nationalités différentes. Aussi, la Conférence a été intégralement traduite en anglais grâce aux services d'interprètes du Parlement Européen, afin que tous puissent échanger et se faire comprendre sans difficultés.

L'ouverture de la Conférence a été marquée par l'intervention de plusieurs personnalités : Romain, une personne victime des attentats du 13 novembre 2015, venue témoigner de son expérience et porter la voix des victimes auprès des professionnels, de Joëlle Milquet, Conseillère spéciale du Président de la Commission européenne Jean-Claude Juncker, qui a présenté son rapport « Renforcement des droits des victimes : de l'indemnisation à la réparation ». Publié le 11 mars 2019, ce rapport contient des recommandations afin que les États membres améliorent et harmonisent leur prise en charge des victimes de terrorisme. Entre autres, le FGTI y est présenté comme modèle dont les autres États peuvent s'inspirer pour assurer une meilleure indemnisation des victimes.

La Conférence était divisée en 4 sessions plénières, réparties sur deux jours.

Les intervenants ont fait part de leurs points de vue et de leur expérience, ainsi que des tendances et des solutions concrètes concernant les problèmes les plus importants auxquels sont confrontés les droits des victimes aujourd'hui, notamment des moyens novateurs permettant aux victimes d'obtenir justice et de nombreuses voies pour obtenir un soutien et un rétablissement.

La 1^{re} session plénière, « Comment repenser l'intégration de la victime dans les systèmes judiciaires ? », a pris la forme d'une table ronde mettant en exergue des pratiques nouvelles, en matière de violences sexuelles et conjugales, concernant la possibilité pour les victimes d'assister à une audience à l'étranger (via l'exemple français du procès des attentats du Bardo en Tunisie, présenté par Elisabeth Pelsez, la DIAV), mais également par des initiatives locales innovantes comme le recours au chien d'assistance judiciaire afin de réduire la victimisation secondaire.

La 2^e session plénière, « Quelles sont les différentes voies pour venir en aide aux victimes ? ». Durant cette session, VSE a précisé les contours de la notion de système national d'aide aux victimes, puis a été présenté le travail des secouristes, par une représentante de la Fédération nationale des Sapeurs-Pompiers de France, tout nouveau partenaire de France Victimes, qui intègrent la dimension de soutien aux victimes dans leur travail quotidien. Enfin, une attention particulière a été portée à l'aide à distance via l'activité des plateformes téléphoniques d'aide aux victimes.

La 3^e plénière « Quels chemins vers la reconstruction ? » a notamment abordé l'évaluation des besoins des victimes afin de leur proposer un soutien psychologique approprié, ainsi que le développement d'un réseau d'experts psychologues permettant aux victimes de trouver le praticien qui leur convient. L'exemple de la Justice restaurative comme soutien complémentaire aux victimes, a également été illustré par l'intervention de l'IFJR.

VSE travaillant sur un projet de rapport sur l'indemnisation venant compléter les travaux de Joëlle Milquet, a par ailleurs expliqué en quoi l'évolution des systèmes d'indemnisation était nécessaire pour faciliter la reconstruction des victimes.

Enfin, la dernière session plénière était une session interactive, animée avec Beekast, un outil collaboratif sur le thème « Atteindre une aide aux victimes de qualité », durant laquelle la fédération France Victimes et Victim Support Europe ont pu échanger avec les participants sur comment développer des services de qualité, avant de laisser leur place à l'intervention de diverses associations de victimes présentes pour traiter de la pair-aidance, à savoir les services aux victimes fournis par des victimes.

Ces deux jours d'intervention ont aussi accordé une place toute particulière à l'animation de 20 ateliers (4 sessions de 5 ateliers en simultané), favorisant les échanges directs entre les différents praticiens.



Quelques exemples de sujets abordés en atelier :

- une voie vers des services efficaces et de qualité ;
- la méthodologie d'évaluation des besoins individuels des enfants victimes d'actes criminels ;
- les femmes victimes de violences conjugales ;
- la vulnérabilité spécifique des victimes à l'étranger, animé par l'AAV CIDF-FV55 ;
- la violence contre les femmes et accès à la justice ;
- mise en œuvre de la directive de l'UE sur les droits des victimes ;
- violence sexuelle à l'égard des enfants ;
- soutien aux victimes du terrorisme et à la victimisation de masse - succès grâce aux partenariats, aux victimes et aux médias ;
- les chiens d'assistance judiciaire pour les victimes d'infractions pénales ;
- développement de nouveaux outils pour soutenir les victimes : la socio-esthétique et le projet Gépaemojust pour expliquer la justice à des personnes étrangères, animé par 2 AAV du Réseau : France Victimes 37 et AVEMA-France Victimes 01 ;
- le parcours d'une victime du crime jusqu'à l'indemnisation ;
- la planification des réponses aux victimes à un attentat terroriste ;
- la protection des données.

L'un des points forts de la Conférence a été la présentation d'une initiative et action menées par l'association ALAVI-France Victimes 46, qu'est le recours au chien d'assistance judiciaire. Lors de sa 1re

intervention, ce chien a permis à un enfant victime, qui avait précédemment refusé de s'adresser aux autorités judiciaires, de se sentir suffisamment à l'aise pour le faire. Le labrador LOL avec l'éducateur de Handi'Chiens, attaché à l'association France Victimes 46, aux Sapeurs-Pompiers du Lot et sous l'égide du procureur de la République de Cahors, était présent à l'atelier intitulé « Des chiens d'aide pour les victimes d'infractions : adapter les modèles nord-américains à la France – L'accompagnement des victimes par des chiens d'assistance » en collaboration avec la Fondation A&P Sommer et Courthouse Dogs Foundation. LOL a reçu une médaille de la part de France Victimes, récompensant Alavi-FV46, du Prix Coup de Cœur de la Fédération.

L'organisation de la Conférence VSE, un vrai projet fédéral

Cette Conférence a été notamment possible par l'implication de chaque salarié de la fédération France Victimes dans son organisation logistique, et de manière dédiée par l'équipe communication et l'assistante juridique en charge de l'Europe. Dans le cadre de l'organisation de l'événement, l'ensemble de l'équipe a suivi une formation en anglais, en fonction du niveau de chacun, afin que tous soient opérationnels.

Des groupes de travail ont également été créés, afin d'inclure chacun dans la répartition des tâches à accomplir :

- Un groupe relatif aux ateliers a été mis en place à l'occasion de l'appel à contribution pour l'animation des 20 ateliers. Face aux nombreuses réponses à cet appel, le groupe a pu de manière efficace analyser chaque candidature et évaluer sa pertinence afin de



choisir quel atelier serait retenu pour être présenté lors de la Conférence. Différents critères de sélection ont été utilisés tels que l'opportunité du sujet, la pédagogie de la présentation, ou encore les moyens requis pour animer l'atelier.

- Un groupe relatif aux événements sociaux (« Social Events ») a permis de trouver les lieux mais également les activités à proposer aux participants de la Conférence, chaque soirée. Ainsi, un dîner de bienvenue a été organisé le 11 juin, veille de la Conférence, au sein du Conseil de l'Europe. Un tour en bateau mouche suivi d'un dîner offert par la mairie de Strasbourg ont été prévus pour le soir du 12 juin. Enfin, une visite guidée multilingue de la ville ainsi qu'un dîner dans un restaurant du centre-ville ont clôturé la Conférence, le 13 juin.

- Un groupe a également été créé afin de traduire les différents éléments relatifs à la Conférence : contenu du site internet, communications, programme, ateliers, tout document produit à l'occasion de l'organisation de la Conférence en anglais pour nos partenaires internationaux, et également en français pour conquérir le public francophone.

- Un groupe « Sponsors » a permis de cibler les partenaires de France Victimes susceptibles d'être intéressés pour financer l'organisation de la Conférence.

- Enfin, un groupe sur l'accueil du public sur place et la logistique de manière générale a vu le jour afin que les salariés de France Victimes mobilisés sur place lors de l'événement puissent anticiper l'organisation à mettre en place en amont et le jour de la Conférence. A notamment été déterminé la façon dont l'équipe fédérale serait reconnaissable, avec la mise en place de signalétique, l'organisation de l'émargement, la prise en charge des intervenants et des personnes à mobilité réduite.

Assemblée Générale de Victim Support Europe – 14 juin 2019, Strasbourg

France Victimes, en tant que membre co-fondateur et Vice-Présidente de Victim Support depuis 2018, a également participé à l'Assemblée Générale de VSE le lendemain de la Conférence, le 14 juin 2019, à la Cité administrative de Strasbourg. Ce lieu a été mis à disposition gracieusement par la ville de Strasbourg, grâce au soutien de Chantal Cutajar, adjointe au Maire.



Participation à la Conférence des hauts-représentants des Ministres de l'intérieur sur la lutte contre les violences domestiques

France Victimes a présenté la future web application Mémo de Vie à la Conférence des hauts-représentants des Ministres de l'intérieur sur la lutte contre les violences domestiques au Conseil de l'Europe le 24 septembre 2019.

Participation à la Conférence d'Automne et Assemblée Générale de Victim Support Europe 19 et 20 novembre 2019, Bruxelles

France Victimes a participé à un atelier animé par Victim Support Europe sur l'aide aux victimes de discours de haine en ligne, à l'Assemblée Générale de Victim Support Europe ainsi que sa Conférence d'Automne intitulée « Droits des victimes : agissons » ('Victims' Rights: Time to Act').

Atelier : aide aux victimes de discours de haine en ligne et Assemblée Générale

Lors de l'atelier consacré à l'aide aux victimes de discours de haine en ligne, VSE a abordé les difficultés de définition et qualification du discours de haine en ligne et les intervenants ont tenté d'identifier plusieurs formes de discours de haine en ligne qui pourraient constituer une infraction ainsi que les besoins spécifiques de ces victimes.



L'Assemblée Générale a été l'occasion de déterminer les points centraux de travail de Victim Support Europe, et par extension des membres de VSE impliqués dans leurs futurs projets. Ainsi, une attention particulière sera portée sur les victimes de violences basées sur le genre et la mise en œuvre pratique des droits des victimes, en continuation du travail commencé avec le projet VOCIARE auquel la Fédération France Victimes avait contribué en 2018.

Conférence d'Automne « Victims' Rights : Time to Act »

La Conférence d'Automne avait pour thème « droits des victimes : agissons » et a évoqué la mise en œuvre pratique de la Directive Victimes de 2012 au sein des États membres, via l'exemple de la Croatie et le projet VOCIARE. La protection des données a également été centrale dans les discussions, le respect du RGPD ne devant pas se faire au détriment des missions d'aide aux victimes.

VSE a également présenté son rapport sur l'indemnisation, contenant des recommandations aux États afin de garantir l'accès à une indemnisation étatique des victimes. France Victimes avait été sollicitée pour apporter son expertise concernant le système indemnitaire français.

Le point d'orgue de la Conférence a toutefois été le témoignage d'une victime de violences conjugales, qui a parlé de son parcours et de son expérience.

Accueil de délégations étrangères

Régulièrement, France Victimes partage son expérience de l'aide aux victimes, de la médiation pénale et également de l'écosystème institutionnel d'aide aux victimes en France avec des délégations étrangères, notamment en 2019, la Turquie et le Japon.

France Victimes a également accueilli une délégation du Réseau européen des droits des victimes (ENVR) au sein des ministères de la Justice en Europe. Julie Heisserer, magistrate à la Délégation interministérielle d'aide aux victimes et manager de l'ENVR était à la tête de la délégation représentant Chypre, la Hongrie et l'Estonie.



L'ACTION FÉDÉRALE D'AIDE AUX VICTIMES



I/ L'AIDE PAR LA PLATEFORME TÉLÉPHONIQUE D'AIDE AUX VICTIMES

1. Le numéro d'aide aux victimes 116006

La plateforme téléphonique offre aux victimes un espace de parole anonyme et confidentiel, qui vise à libérer la parole, évaluer les besoins et les difficultés rencontrées. Il propose une orientation personnalisée vers les services localement compétents (associations d'aide aux victimes, associations spécialisées, organismes publics, etc.).

Facilement mémorisable, entièrement gratuit pour l'utilisateur, le 116 006 fonctionne 365 jours par an de 9 heures à 19 heures. Ces horaires peuvent être élargis en cas d'événement particulier de 7 heures à 23 heures ou 24 heures sur 24 selon les besoins. En dehors des horaires d'ouverture et en cas de pic d'appels, une messagerie est accessible pour laisser ses coordonnées afin d'être rappelé dès l'ouverture.



Il existe **3 types de mises en relation** avec une association locale pour assurer le suivi des victimes dans la durée et en proximité :

- **L'orientation simple**

La victime est informée de l'existence d'une structure locale et en quoi elle peut répondre à ses besoins. Les coordonnées ainsi que les informations pratiques sont transmises. La victime peut contacter la structure quand elle le souhaite.

- **La saisine de l'association**

Afin de soulager la victime d'une démarche supplémentaire et faciliter le lien, l'écouter propose de transmettre à l'association locale un dossier de saisine reprenant les informations de la victime, avec son accord, ainsi que ses coordonnées. La victime n'a plus de démarches à faire, l'association locale se charge de la contacter pour lui proposer un rendez-vous. Les victimes sont rappelées dans un délai maximum de 48 heures.

- **Le transfert direct de l'appel**

Il s'agit d'assurer le lien direct entre la plateforme et l'association locale en transférant l'appel à l'issue de l'entretien vers l'association. Cela garantit une prise en charge immédiate de la victime sans rupture de l'entretien.

EN CHIFFRES | Le 116 006

37 143 SOLLICITATIONS EN 2019

Cette augmentation de près de 53 % est liée à une campagne de communication importante lors du lancement du numéro harmonisé européen, et notamment le 22 février 2019, lors de la journée européenne des victimes.



27 397
appels reçus

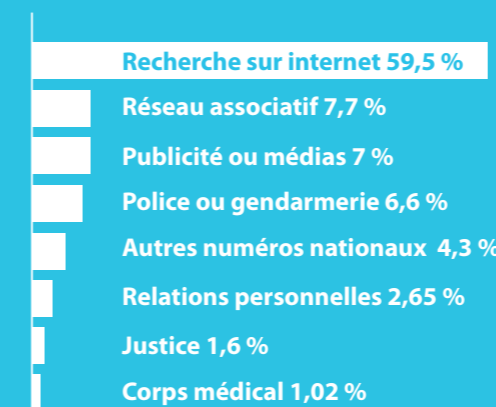


7 446
sur la messagerie
interactive



2 300
personnes par des biais
différents (courriel/réseaux
sociaux/formulaires)

MODES DE CONNAISSANCE DU 116 006



Pour près de 60 % des personnes, le numéro a été connu par le biais de recherches sur internet alors qu'en 2018, cette part était à 40 %.

De manière stable, la **grande majorité des appels (72,75 %) est effectuée par les victimes elles-mêmes.**

Parmi les tiers appelant, on relève :

- 74,5 % issus de la famille de la victime ;
- 12,5 % issus de l'entourage amical ;
- 8,8 % issus de professionnels en charge d'une victime ;
- 4,2 % issus d'autres tiers (tiers éloignés, voisins, collègues, etc.).

PROFIL DES VICTIMES

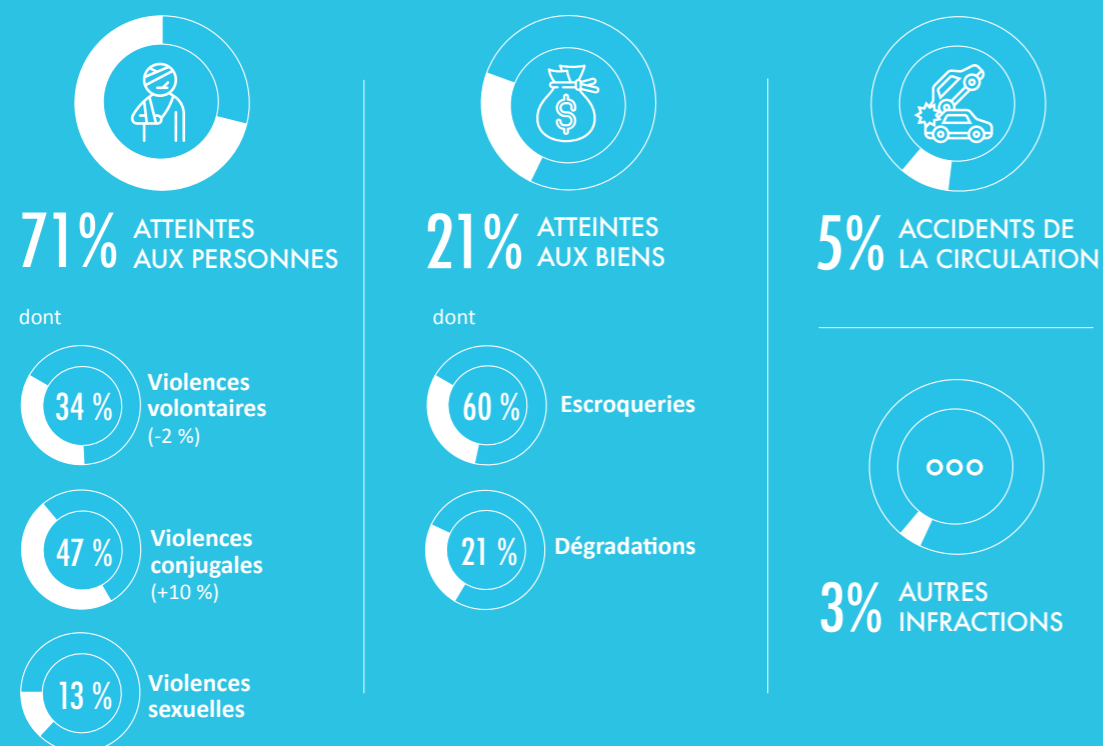
Les victimes concernées sont majoritairement de genre féminin. Dans 1% des cas, le genre de la victime est inconnu.



Lorsque les appelants acceptent de transmettre leur âge, on constate une majorité du côté des 41/50 ans et des plus de 60 ans. Parmi les plus jeunes, les 18/24 ans et les moins de 15 ans représentent une activité importante également.



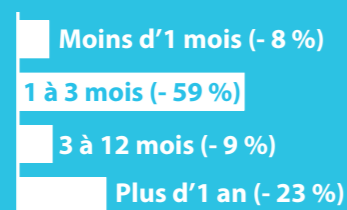
NATURE DES INFRACTIONS



LES INFRACTIONS RÉPÉTÉES



DÉLAIS ENTRE LES FAITS ET L'APPEL



Dans 68 % des cas, les personnes contactent le numéro dans les 3 mois après l'infraction.

2. Les autres modes de prise de contact du numéro national

Bénéficiaires

En 2019, 2 298 personnes ont fait l'objet d'échanges écrits avec la plate-forme téléphonique de France Victimes (+ 30 % par rapport à 2018).

Support des demandes

Parmi ces personnes, une très grande majorité a contacté France Victimes par courrier électronique, 15 % par un message posté sur le site Internet de France Victimes, et par courrier postal, ou via l'application « Aidez-moi! ». Pour les autres situations, les personnes ont utilisé un autre mode de contact (réseaux sociaux, fax...) ou encore France Victimes était à l'origine de l'échange (prise de contact pour mise à disposition de nos services en cas d'événement collectif, par exemple).

Certaines situations ayant donné lieu à plusieurs envois, c'est en tout 3 021 sollicitations reçues à France Victimes qui ont été traitées par la plateforme dont 2 598 mails et 370 messages site.

Nature de la demande

Sur les situations, 40 % concernaient des victimes ou des proches de victimes d'infraction pénale, 12 % relevait d'une procédure civile

3. Le service d'écoute et de témoignage des victimes d'abus sexuels dans l'Église

La Fédération France Victimes a été sollicitée par la Commission indépendante sur les abus sexuels dans l'Église catholique (CIASE) afin de bénéficier de son expertise de plateforme téléphonique et de prise en charge des victimes.

Plusieurs affaires de pédophilie dans l'Église catholique française ont surgi ces dernières années en France, révélant parfois des faits très anciens. Ces affaires ont contribué à libérer la parole de nombreuses victimes et ont suscité un profond malaise dans l'opinion publique catholique, et plus largement, au sein de la société française. Les révélations récentes suggèrent que les abus sexuels n'ont pas constitué des actes isolés et que le silence gardé sur des faits même anciens n'est pas acceptable. La prise de conscience de la dimension du phénomène a été progressive et la pleine mesure de l'ampleur des abus dans l'Église catholique n'a sans doute pas encore été prise. En ce qui concerne l'Église de France, il s'agit aujourd'hui avant tout de modifier cet état d'esprit, de procéder à un état des lieux aussi complet que possible des affaires d'abus sexuels depuis le début des années 50, de faire face aux drames subis et à la souffrance des victimes, de réfléchir lucidement aux réponses à leur apporter et d'empêcher la reproduction des schémas du passé. Cette mission a été confiée à la **Commission indépendante sur les**

COMMISSION
INDÉPENDANTE
SUR LES ABUS SEXUELS
DANS L'ÉGLISE

**APPEL À
TÉMOIGNAGES**



abus sexuels dans l'Église catholique (CIASE), créée en novembre 2018 par les Évêques de France, en complément des dispositifs déjà en œuvre, lors de leur assemblée plénière à Lourdes, et la présidence a été confiée à Jean-Marc Sauvè, vice-président honoraire du Conseil d'État.

La CIASE, composée de 12 hommes et 10 femmes, est libre de ses actions, pluraliste (elle compte des professionnels aux compétences variées dans les domaines du droit, de la psychiatrie et de la psychanalyse, de la médecine et de la santé, de l'éducation et du travail social, de l'histoire et de la sociologie et de la théologie et aux opinions philosophiques et religieuses diverses), indépendante (ne dépend de personne, ne reçoit aucune directive de quiconque) et transparente. Au terme de ses travaux, elle rendra un rapport public, tout en veillant à ce que soit préservé l'anonymat des personnes concernées.

Durant les 8 premiers mois, la plateforme a reçu 4 183 sollicitations, dont 2 519 appels et 1 664 mails.

Les missions de la CIASE s'articulent autour de trois grandes phases :

- L'établissement des faits. Pour cela, la CIASE contribuera à libérer la parole des victimes et à recueillir leurs témoignages.
- La compréhension de ce qui s'est passé, les suites réservées, les abus constatés et porter un regard sur ce qui a été mis en place en matière d'aide aux victimes et de traitement des auteurs depuis les années 2000.
- Des recommandations à rédiger afin de prévenir la répétition de ces actes.

Depuis le 3 juin 2019, et pour une durée d'un an, la plateforme téléphonique de France Victimes se charge de recevoir les appels de ces victimes. Les écoutants recueillent le témoignage des victimes au travers d'une écoute empathique et propose une prise en charge par le biais des associations d'aide aux victimes locales.

Elles proposent ensuite un lien vers un questionnaire détaillé que les victimes peuvent compléter sur Internet ou sur papier.

A l'occasion de l'ouverture de la CIASE, une formation des nouveaux écoutants a eu lieu avec notamment une présentation de la commission : les circonstances

de la création de la CIASE, ses missions et objectifs, le positionnement du recueil de témoignages dans l'ensemble des travaux, le fonctionnement de l'église et des organisations associées (camps de scoutisme, catéchèse, écoles, etc.) et une formation sur le questionnaire auquel les victimes devront répondre. Cette formation a été complétée par deux interventions sur l'entretien téléphonique et un focus sur les victimes d'abus sexuels au niveau psychologique.

Afin de favoriser l'information au plus près des personnes, la CIASE a décidé fin 2019 de débiter un tour de France des grandes villes auquel la Fédération ou l'association France Victimes locale participe.



II/ L'AIDE AUX VICTIMES D'ÉVÉNEMENTS COLLECTIFS

1. Intervention spécifique de la plateforme téléphonique

En 2019, la plateforme téléphonique de France Victimes a reçu 921 appels dans le cadre de 31 événements collectifs (anciens ou de l'année). Le numéro national 116 006 a été soit diffusé, soit mis à disposition pour prendre contact avec un grand nombre de victimes concernées. Dans ce second cas, les écoutants ont une démarche proactive en direction des victimes par le biais d'appels sortants. Ces appels ont pour objectifs d'apporter une écoute, de recenser les besoins, de transmettre les informations officielles et de proposer les services des associations d'aide aux victimes. De plus, conformément à l'instruction interministérielle relative à la prise en charge des victimes d'actes de terrorisme adoptée le 12 novembre 2015, le numéro activé au sein de la Cellule Interministérielle d'Aide aux Victimes (CIAV) bascule sur la plateforme de France Victimes en situation post-crise afin d'assurer une prise en charge des victimes sur le long terme.

Les événements concernent aussi bien :

- des attentats (Paris 2015, Nice, Trèbes, Barcelone, Strasbourg, en 2019 Sri Lanka, Préfecture, Londres) ;
- des catastrophes naturelles (Irma, inondations Aude) ;
- des accidents de transports (car, train, avion) ;
- des événements dispositifs médicaux (Prothèses PIP, Lévothyrox, Mediator) ;
- des incendies, des explosions, des effondrements très nombreux en 2019 ;
- des manifestations (lycéennes, Gilets Jaunes...) ;
- des violences sexuelles avec l'affaire « Le Scouarnec » ou encore des attaques au couteau...

Le pourcentage d'appels provenant des victimes directes est de 73,1 %, les tiers représentent 26,7 %. Parmi ces derniers, 86,2 % sont de l'entourage familial de la victime.

2. Un rôle de soutien au Réseau dans la prise en charge des victimes d'événements collectifs

La Fédération est aux côtés de ses adhérents en cas d'événements collectifs, dès les premiers instants de leur mobilisation. La place des AAV a été scellée dans un nouveau texte. En effet, le guide ORSEC-NOVI (Secours à de Nombreuses Victimes), dans sa nouvelle rédaction du 2 janvier 2019, vise à définir les principes d'organisation du dispositif de secours à de nombreuses victimes, déployé dans chaque département et chaque zone de défense et de sécurité.

Le dispositif CAF (Centre d'Accueil des Familles) devient un dispositif pérenne mis en place dans toute situation le nécessitant, donc non exclusivement pour les attentats, ce qui, dès lors, donne une place aux AAV pour tout événement occasionnant de nombreuses victimes.

Les grandes tendances du schéma d'actions

- une mobilisation des AAV dès la phase d'urgence, consacrée dans les textes, pour toute situation d'ampleur collective ;
- l'ouverture rapide d'un lieu dédié au soutien des victimes et de leurs familles, le plus souvent au travers du Centre d'Accueil des Familles ;
- la tenue de CLAV techniques pour aborder les situations individuelles des victimes et adapter au mieux leur prises en charge et les modalités de leur indemnisation.



L'aide aux victimes par les associations d'aide aux victimes occupe ainsi désormais expressément une place dans ce dispositif NOVI : il est en effet prévu que les AAV interviennent, sur réquisition du procureur de la République, dans la phase 2 du CAF (phase dite d'aide aux victimes à proprement parler consistant à proposer un soutien juridico-administratif et des soins médico-psychologiques), tandis que le suivi dans la durée relève alors de la compétence du comité local d'aide aux victimes (CLAV), auquel les AAV sont largement associées.

La Fédération a œuvré pour que l'aide aux victimes par les associations France Victimes occupe désormais expressément une place dans ce dispositif NOVI

25 événements d'ampleur collective

- 10 incendies / explosions ;
- 5 actes de terrorisme ;
- 4 accidents de la voie publique ;
- 2 attaques (faits de violences volontaires) ;
- 1 catastrophe naturelle ;
- 1 accident aérien ;
- 1 effondrement accidentel ;
- 1 dossier d'agressions sexuelles.

Cette liste non exhaustive illustre les situations où la Fédération a été mobilisée par les pouvoirs publics pour *a minima* s'assurer de la mise en place d'un dispositif d'aide aux victimes au local. Il manque sans doute de nombreux autres cas où les AAV sont réquisitionnées directement par les autorités territoriales, sans intervention de France Victimes Fédération.

Groupe de travail sur l'Urgence

Face à ce rôle croissant des AAV en phase d'urgence, un groupe de travail sur ce thème a été initié en 2018 et s'est clôturé en 2019, en dressant un point à l'occasion de l'Assemblée générale de France Victimes à Limoges. Des documents rédigés par le cabinet d'avocats auquel la Fédération a fait appel seront adressés aux AAV, comme le prêt de personnel à but non lucratif, la mobilité géographique, la négociation d'accords collectifs d'entreprises et d'établissement, les grands principes concernant la durée du travail.

Par ailleurs, une **réserve nationale d'aide et de soutien** sera prochainement créée par la Fédération, constituée des salariés volontaires des AAV locales, et qui visera à anticiper et organiser la mutualisation de l'intervention des personnels en AAV en situation d'événements collectifs exceptionnels, de façon légale, encadrée et coordonnée. La fiche descriptive de cette réserve a été présentée lors de la réunion des référents Événements collectifs en septembre 2019 et devra être opérationnelle courant 2020.

Exercices de crises

Il est de plus en plus fait appel aux AAV locales pour participer à des exercices à l'initiative de partenaires privés comme la SNCF pour les exercices dédiés (par ex. le 26 septembre, SNCF a organisé un exercice Urgence Accidents à Bordeaux, pour lequel l'AAV locale a été mobilisée), ou à l'initiative de l'État, pour les exercices ORSEC-NOVI Nombreuses Victimes.

Cela permet de préparer et d'anticiper les interventions d'un point de vue logistique et matériel. Les AAV sont sollicitées pour éprouver les dispositifs existants, comme la mise en place de Centres d'Accueil des Familles (CAF) ou Centres des Impliqués ou autres lieux dédiés d'accueil. Ce travail est fait en lien avec tous les acteurs de l'urgence et la Fédération nationale, pour gérer une éventuelle mise à disposition de ressources supplémentaires dans l'urgence, à court et moyen termes.

3. Les différents événements collectifs en 2019

Incendies, explosions, effondrements en 2019

10 incendies d'ampleur et de nombreuses associations mobilisées.

Explosion rue de Trévis, Paris 9 le 12 janvier

Aux côtés Paris Aide aux Victimes, la Fédération est intervenue le jour-même à la mairie du 9^e arrondissement, pour l'accompagnement des victimes (déblocage des premières nuits d'hôtel avec l'assistance, frais de première nécessité, liens avec les assurances, information sur les droits).

Par la suite, c'est **Paris Aide aux Victimes** qui a principalement assuré le suivi des victimes, via une orientation vers l'Espace d'Information et d'Accompagnement. De plus, **8 autres AAV du réseau** ont été sollicitées pour un accompagnement de proximité de certaines victimes. Des CLAV techniques se sont déroulés régulièrement tout au long de l'année à Paris, pour coordonner au mieux des sujets complexes tels que l'indemnisation des victimes, le relogement des sinistrés, etc.

Incendie de Courchevel du 20 janvier

À la suite de l'incendie survenu à Courchevel 1850 dont ont été victimes 76 personnes (dont 2 victimes décédées), l'AAV **AVIJ DES SAVOIE** a immédiatement été réquisitionnée par les autorités judiciaires. Outre cette association mobilisée à titre principal, ce sont au total **33 AAV** qui ont été saisies (les victimes habitent souvent en-dehors de la Savoie, mais de fait y restent pendant la période hivernale).

Aucun lieu dédié spécifique n'a été ouvert pour l'accompagnement des victimes (type EIA), mais des permanences de l'AAV et d'autres partenaires ont été organisées à Courchevel, au plus près des victimes après l'incendie. De plus, un CLAV a rapidement été installé pour suivre les situations individuelles des victimes (modalités d'indemnisation, poursuite de l'activité professionnelle, soutien psychologique et global etc.) : il s'est réuni à au moins 5 reprises en 2019, et à chaque fois la Fédération y a participé en visioconférence, en soutien de l'association adhérente.

La **plateforme téléphonique du 116 006**, largement mobilisée, a notamment appelé l'ensemble des victimes pour redistribuer une première partie de dons suite à cet événement. En effet, le Lions Club Courchevel Tarentaise a centralisé des fonds provenant de cagnottes solidaires, de dons de particuliers ou socio-professionnels de la station de Courchevel, et via la signature d'une convention, a confié à France Victimes la mission de distribuer ces sommes aux victimes directes et à leurs proches.

Six mois plus tard, en juillet, le 116 006 a rappelé toutes les victimes pour faire un point sur leurs situations, identifier leurs besoins et connaître leur nouveau lieu de travail durant la saison d'été afin de les orienter vers les associations locales compétentes. Une démarche similaire a été réalisée en octobre 2019 à l'approche de la saison hivernale ; il est globalement ressorti que les victimes n'allaient pas très bien, beaucoup indiquant d'ailleurs ne plus souhaiter faire de saisons.

En décembre 2019, un CLAV a été organisé afin de faire un point d'étape sur l'accompagnement des victimes : l'AAV **AVIJ DES SAVOIE** a annoncé la tenue de permanences dédiées à Courchevel, dans la mesure où la saison hivernale allait débiter. Un dispositif identique a été proposé à l'occasion de la première date-anniversaire de l'incendie, en parallèle d'une cérémonie organisée par la mairie de Courchevel.

Incendie de la rue d'Erlanger à Paris 16 du 5 février

PAV a là aussi été immédiatement mobilisée pour la prise en charge des 10 familles endeuillées et des nombreuses victimes blessées physiquement et psychologiquement ; la Fédération a participé au premier CLAV parisien concernant les 2 événements collectifs du mois de janvier, avec PAV, elle-même présente tout au long de l'année aux différents CLAV techniques. Une **autre AAV locale** a été sollicitée pour le soutien à un proche.

L'EIA a également été identifié pour cet événement collectif comme le lieu de prise en charge des victimes et sinistrés sur le long terme, animé par l'association parisienne de France Victimes, avec des permanences régulières des partenaires, en lien avec la mairie de Paris.





Incendie rue de Nemours Paris 11 du 22 juin

Suit à cet incendie, dans lequel 3 victimes sont décédées et une autre a été grièvement blessée, **PAV** a été mobilisée et présente sur place pendant deux jours, et également à la mairie. Elle a notamment accueilli les victimes pour les volets d'aide juridique, psychologique et sociale au sein de l'EIA (précédemment ouvert pour d'autres événements). L'AAV a également été présente lors d'une réunion d'information des victimes à la mairie du 11^e arrondissement de Paris.

Incendie hôpital Henri Mondor dans le Val de Marne le 21 août

L'incendie d'un immeuble de 10 étages s'est produit sur le site de l'hôpital Henri Mondor, dans la nuit : une victime est décédée, et 8 autres ont été blessées.

3 AAV ont été mobilisées : la juridiction de Créteil a sollicité le Bureau d'Aide aux Victimes de l'AAV **APCARS-SAJIR 94** afin d'assurer la prise en charge des victimes. L'association a ainsi pris attache par téléphone avec toutes les victimes de l'incendie, dont la famille endeuillée.

AGA VIP 30 et **MÉDIAVIP 91** ont été saisies par la suite pour la prise en charge des membres de la famille endeuillée ne résidant pas dans le 94.

Incendie Schiltigheim du 3 septembre

Un incendie s'est déclaré dans la nuit dans un immeuble de logements sociaux de deux étages en Alsace : une victime est décédée.

L'AAV **Viaduc France Victimes 67**, réquisitionnée par le parquet de Strasbourg, s'est rendue sur les lieux en binôme d'intervenants (juriste et psychologue clinicien), ainsi qu'à la mairie avec la CUMP, afin de rencontrer les victimes et sinistrés. Viaduc FV 67 a accompagné la famille endeuillée dans ses démarches, ainsi que les sinistrés en demande de relogement pour lesquels les 9 appartements étaient déclarés inhabitables. 150 personnes ont été relogées. Le bailleur social a mis en place une offre de relogement pour chaque locataire et les logements déclarés habitables ont été réinvestis.

La Fédération a fait le lien avec la Fédération Française de l'Assurance (FFA) afin que les assureurs prennent attache directement avec toutes les victimes, en vue de faciliter l'établissement de la déclaration de sinistres.

Incendie de l'usine Lubrizol à Rouen du 26 septembre

Suite à l'incendie de l'usine Lubrizol à Rouen, classée Seveso, l'AAV **AVIPP 76 Rouen** a été mobilisée pour accompagner les sinistrés.

100 appels entrants et sortants ont été recensés au 116 006. 21 saisines ont été effectuées en tout à l'égard de l'AVIPP dont 5 personnes s'étant manifestées spontanément en plus des personnes rappelées. 3 saisines MAIF ont été recensées au 116 006.

La Fédération a pris attache avec les autres associations concernées par le passage du nuage (**AAV de l'Aisne, du Nord, de l'Oise, de la Somme, du Pas-de-Calais et de la Seine-Maritime**) et a sollicité les pouvoirs publics afin que des mesures coordonnées pour la prise en charge, l'information et l'accompagnement des victimes soient mises en œuvre. Un communiqué de presse en ce sens a été diffusé le 8 octobre 2019. France Victimes a participé à un comité de suivi le 4 octobre 2019 en visioconférence, auprès du procureur de la République de Rouen, du MDPAAD, du Pôle Santé Publique du parquet de Paris et de l'AVIPP, puis à un CLAV le 11 octobre. Suite à ce CLAV, un point d'accueil unique (PAU) a ouvert à la mairie de Rouen le 21 octobre. Constitué de 2 bureaux, cet accueil était tenu par l'AVIPP, le Barreau de Rouen et les délégués territoriaux de la FFA. Des permanences délocalisées dans les communes les plus touchées ont également été organisées après les vacances scolaires. Le PAU a fermé le 3 décembre 2019.

Effondrement d'un pont à Mirepoix-sur-Tarn en Haute Garonne du 18 novembre

Un pont suspendu s'est effondré faisant 2 victimes décédées et plusieurs personnes blessées.

L'AAV toulousaine **France Victimes 31** a été mobilisée : elle est intervenue au CAF avec la CUMP et a reçu entre 20 et 30 personnes le premier jour, 8 personnes le lendemain (impliqués directs, présents au moment de l'accident et impliqués indirects). L'AAV a également participé à une maraude dans le village afin d'aller au-devant des habitants qui auraient été en demande de soutien.

L'AAV s'est enfin rapprochée des élus afin de leur remettre ses coordonnées pour une orientation éventuelle des personnes qui les auraient sollicités.

Incendie d'un immeuble rue Westermeyer (94) du 24 novembre

Suite à l'incendie d'un immeuble à Ivry sur Seine, **2 AAV** se sont mobilisées : le CIDFF 94 via sa permanence à Ivry pour les victimes évacuées et l'APCARS-SAJIR 94 pour les familles endeuillées et les victimes blessées. L'APCARS-SAJIR a également communiqué ses informations relatives à l'orientation des victimes à la ville d'Ivry ainsi qu'à la CUMP.

Incendie d'un immeuble aux Trois-Cités à Poitiers du 1er décembre

L'immeuble a été évacué et plusieurs personnes ont été blessées. L'AAV **PRISM-SAVI 86** a été saisie par le parquet de Poitiers dès le lendemain pour la prise en charge de 5 victimes blessées. 4 personnes ont été relogées le jour même par l'office habitat du secteur et 5 autres par des proches.

Incendie immeuble Ginko Bordeaux le 25 décembre

Une victime est décédée, 5 autres ont été hospitalisées suite à l'inhalation de fumées.

L'AAV bordelaise **Vict'Aid** a été réquisitionnée par le parquet de Bordeaux et a pris attache avec les victimes afin de leur proposer aide et soutien.

Attentats en 2019

Attentat à la prison de Condé-sur-Sarthe (Orne) du 5 mars

Deux surveillants pénitentiaires ont été agressés au couteau au sein de l'unité de vie familiale de la prison de haute sécurité de Condé-sur-Sarthe et ont par la suite été hospitalisés. Le Parquet antiterroriste de Paris a ouvert une enquête puis une information judiciaire, selon les procédures habituelles en cas de survenance d'un attentat. Le SADJAV a sollicité la Fédération, qui a mobilisé **3 AAV locales** afin qu'aide et accompagnement soient proposés aux 2 victimes blessées et à leurs familles.

Attentat de Lyon du 24 mai

L'explosion d'un colis piégé a engendré plusieurs victimes blessées. Le parquet antiterroriste de Paris a été saisi. Les **2 associations lyonnaises** ont d'emblée été mobilisées et ont été intégrées au Centre d'accueil des impliqués puis au centre d'accueil des familles, ouverts dans l'urgence.

35 personnes au total ont été prises en charge par **8 AAV du Réseau**, avec une mobilisation massive des 2 AAV lyonnaises. Pour la prise en charge psychologique, un relais avec la CUMP a été organisé. Un CLAV du Rhône a été dédié à la prise en charge des victimes de cet événement.

Attentats au Sri Lanka du 21 avril

Aucune enquête n'a été ouverte en France suite à cet attentat par le parquet de Paris, en l'absence de victimes françaises. En revanche, **une AAV** a été sollicitée spontanément par un ressortissant français qui se trouvait dans l'un des hôtels sri lankais touchés. Une liste de personnes ayant bénéficié d'une consultation par les professionnels de la CUMP missionnés au Sri Lanka a par la suite été transmise à la Fédération, ayant donné lieu à l'envoi de 6 mails par le 116 006, expliquant les missions du Réseau France Victimes et la nature de l'aide proposée.

Attentat Préfecture de police à Paris du 3 octobre 2019

Suite à cet attentat, 4 victimes sont décédées et une a été blessée. **10 AAV ont été mobilisées** : PAV 75 a été réquisitionnée par le parquet et s'est rendue sur place immédiatement, au soutien de la CUMP. L'AAV parisienne a fait le lien avec les familles endeuillées pour aller les chercher à l'aéroport et a été mobilisée pour l'accompagnement à l'Institut Médico-Légal. Le dispositif global centralisé à la Préfecture de police a reçu 330 personnes en 5 jours, dont une trentaine prise en charge par PAV.

Les victimes résidant en dehors de Paris ont eu un premier accompagnement par PAV puis ont été reçues localement par 9 associations : **MÉDIAVIP 91, FORHOM 08, ADAVIP 92, AVL 45, MONTJOYE 06, AVIM 76, ACJPB 64, France Victimes 77** et **SOS Victimes 93**.

Attaque terroriste en Tunisie le 14 octobre

Cet attentat a coûté la vie à un ressortissant français.

Le parquet national antiterroriste a ouvert une enquête en France. **L'ADAVIP 92** a été mobilisée pour l'accompagnement de sa famille dans les Hauts-de-Seine.



Accidents de transports 2019

Accident aérien de la compagnie Ethiopian Airlines du 10 mars

France Victimes a été réquisitionnée le lendemain de l'accident par le Parquet de Paris (Pôle Accidents Collectifs) pour la prise en charge des familles des 9 victimes de nationalité française décédées parmi les 157 victimes. La Délégation Interministérielle à l'Aide aux Victimes (DIAV) a également mobilisé la Fédération, conjointement avec le Centre de crise et de soutien (CDCS) du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères (MEAE).

9 associations du réseau France Victimes ont été mobilisées pour prendre contact avec les familles des victimes résidant dans leur ressort, et leur apporter un soutien dans la durée.

La fédération France Victimes a quant à elle rencontré les familles endeuillées à l'occasion de sa participation à une réunion d'information, qui s'est déroulée le 13 mars 2019 au Quai d'Orsay. Cette réunion était menée par le MEAE et la DIAV, qui ont présenté les 2 coordonnateurs désignés par le Premier Ministre. Cette rapide nomination est la conséquence de la mesure de constitution d'un vivier de coordonnateurs pour l'assistance aux victimes et familles de victimes en matière d'accidents collectifs, inscrit dans le plan interministériel de l'aide aux victimes de la DIAV du 10 novembre 2017 : au cœur du dispositif, ces professionnels, qui avaient au préalable été formés par la DIAV, sont chargés de coordonner l'accompagnement des victimes et de faciliter une indemnisation juste et équitable, au besoin en favorisant la conclusion d'un accord cadre d'indemnisation à l'amiable des préjudices. Agissant successivement comme facilitateurs, garants ou médiateurs, ce sont les interlocuteurs principaux des victimes au niveau étatique.

En complémentarité des autres acteurs et des coordonnateurs, les associations France Victimes sont les points de contact, « facilitateurs » locaux, pour aider les familles à gérer au mieux les conséquences de cet accident.

Les AAV France Victimes ont en particulier eu un rôle d'écoute et de soutien en proximité essentiel dans des étapes difficiles pour les familles telles que le

déplacement en Éthiopie sur les lieux du drame dès la fin du mois de mars, ou encore la restitution des restes mortels en octobre 2019.

Au terme de la phase d'urgence d'accompagnement des familles de victimes, gérée par le CDCS, la phase du suivi à long terme a été dévolue à la DIAV avec l'appui du SADJAV au ministère de la Justice.

La cellule de réponse téléphonique dédiée à cette catastrophe aérienne a également été transférée sur la plateforme 116 006, les appels des victimes sur cet accident parvenant directement à France Victimes.

Le suivi dans la durée des familles a été organisé conformément aux préconisations du guide méthodologique sur la prise en charge des victimes d'événements collectifs de novembre 2017 :

- **réunion d'information des familles organisée** par les 2 coordonnateurs nationaux le 29 avril 2019 : ont été abordés en particulier l'enquête technique du BEA, le processus d'identification des victimes, les procédures d'indemnisation et les jugements déclaratifs de décès. France Victimes y a rappelé son rôle, tout comme le Conseil National des Barreaux s'agissant des avocats et la FENVAC pour les associations de victimes. Des psychologues de Paris Aide aux Victimes étaient également présents, pour un soutien aux proches qui en auraient manifesté le besoin. Après la réunion, un temps d'échanges libres a été laissé aux familles pour se retrouver, et envisager éventuellement la création d'une association de victimes.

- **comité de suivi des familles de victimes** du crash le 17 juin 2019, sous l'égide des deux coordonnateurs : France Victimes y a participé, aux côtés notamment, du CDCS, de la DIAV, du SADJAV, de la FENVAC, et de l'association de victimes de cette catastrophe nouvellement créée.

Ce comité a, pour l'essentiel, abordé le processus d'identification des victimes, le rapatriement mortuaire et la restitution des effets personnels, la procédure judiciaire de déclaration des décès, la création de l'association des familles de victimes ainsi que le processus indemnitaire.

Enfin, la fédération France Victimes était présente le 19 octobre 2019 lors du rapatriement des corps des victimes du crash de l'Ethiopian Airlines, en présence de PAV 75, afin d'accompagner les familles endeuillées.

Accident de car en Italie du 9 avril

Un accident de car s'est produit entre Rome et Naples, à l'occasion d'un voyage scolaire, impliquant des jeunes de Côte d'Or. Le ministère de la Justice (SADJAV), en lien avec le MEAE, a mobilisé la fédération France Victimes, à partir de la liste des élèves participant au voyage scolaire et de l'identité des 5 accompagnants.

Le 116 006 a ainsi appelé l'ensemble des victimes, afin de les mettre en lien le cas échéant avec **France Victimes 21**. 17 saisines ont été effectuées dans ce cadre, pour un accompagnement de proximité. L'AAV a par ailleurs participé à plusieurs réunions d'informations des familles et victimes organisées au local.

Collision train/voiture au passage à niveau d'Avenay Val d'Or (51) du 15 juillet

On a déploré 4 victimes décédées et plusieurs autres ont été blessées dans cet accident.

2 AAV ont été mobilisées, **Le Mars France Victimes 51** et **FORHOM (08)**.

Le Mars France Victimes 51 a pris en charge les familles endeuillées (10 personnes), ainsi que les passagers du train. FORHOM a quant à elle assuré le soutien du conducteur du TER.

Accident de bus sur l'A61 entre Narbonne et Carcassonne du 3 octobre

Suite à cet accident, 29 victimes ont été recensées, une victime décédée et une blessée gravement.

2 AAV ont été mobilisées : **ANAV 11** a été saisie par son parquet assez tardivement, le 18 novembre 2019. Elle a contacté 17 victimes par téléphone et envoyé des courriers de mise à disposition à chacune d'elles. **France Victimes 31** a pour sa part pris en charge deux victimes, une choquée et une blessée.

Accident de Flixbus dans la Somme, sens Paris-Lille du 3 novembre 2019

Cet accident de car a impliqué 33 personnes, dont 11 Françaises (ne résidant pas toutes en France), 10 Anglaises, 5 Américaines, 2 Roumaines, une Sri lankaise, une Mauricienne, une Espagnole, une Australienne, et une victime japonaise hospitalisée.

5 AAV ont été mobilisées : **France Victimes 80** a été requise par le procureur d'Amiens dès le lendemain et a contacté toutes les victimes. Un mail global de

La saisine par les autorités judiciaires souvent en lien avec différents ministères (Transports / Éducation nationale / Europe et Affaires étrangères...) permet une légitimité et une proactivité d'intervention auprès des personnes victimes et de leur familles, dans l'urgence et sur la durée.

mise à disposition a également été envoyé à toutes les victimes étrangères. France Victimes 80 a rencontré la famille de la victime japonaise hospitalisée à Amiens, accompagnée d'un traducteur, et lui a expliqué le déroulement de la procédure.

La Fédération a ensuite saisi **France Victimes 31, l'AVL 45, l'ADAVIP 92** et **France Victimes 77** pour la prise en charge des victimes ne résidant pas dans le 80, dès leur retour chez elles.

France Victimes a également mobilisé **Victim Support Europe** pour les victimes européennes ne résidant pas en France. Victim Support England a ainsi pris attache avec toutes les victimes résidant en Angleterre, afin d'assurer une continuité de prise en charge. La Fédération a enfin saisi **Victim Support Asia** afin que son organisation japonaise se rapproche de la victime japonaise et de sa famille, pour un accompagnement de proximité.

Violences volontaires collectives en 2019

Attaque au couteau Villeurbanne du 31 août

Cette attaque à la gare de Villeurbanne a provoqué le décès d'une victime et 8 autres ont été blessées.

Les 2 AAV France Victimes Rhône 69, **Le Mas IDV** et **LAVI**, ont été réquisitionnées par le parquet de Lyon, en qualité de référentes Événements collectifs. L'AAV de Villeurbanne était elle aussi mobilisable en soutien. Un CAF a été ouvert, au sein duquel les deux directrices des AAV lyonnaises sont intervenues. Ce CAF s'est fermé le 2 septembre 2019. 67 victimes ont été recensées par les AAV France Victimes, qui se sont réparties les prises en charge selon le lieu d'habitation des victimes. LAVI et Le Mas ont mobilisé les autres AAV du Réseau pour les victimes résidant en dehors du 69.



Attaque de la mosquée de Bayonne le 28 octobre

Pour cette attaque, l'association bayonnaise ACJPB n'a pas été saisie par son procureur, mais s'est mise à disposition de manière automatique. Un courrier a ainsi été adressé aux 2 victimes gravement blessées, et les contacts de l'association ont été déposés à l'UMJ de l'hôpital.

Un courrier a également été envoyé au Président de l'association des musulmans de Bayonne afin de l'informer de l'aide et soutien pouvant être mis en place pour les cas des personnes impactées vues par la CUMP.

Catastrophes naturelles en 2019

Séisme en Ardèche du 11 novembre

L'AMAV 07 a immédiatement été mobilisée pour la prise en charge des sinistrés suite au séisme : un point d'information des sinistrés a été activé dès le vendredi 15 novembre, à l'École du centre de Le Teil. De nombreux professionnels y ont accueilli, 7 jours sur 7, des sinistrés.

Plusieurs pôles ont été organisés (social, logement, santé ...), avec un pôle juridique dont la coordination a été assurée par l'AMAV 07, travaillant en parallèle avec le Conseil Départemental de l'Accès au Droit (CDAD) 07, sur l'élaboration de fiches d'information à destination des sinistrés notamment sur les points juridiques relatifs aux assurances et au logement (bail, résiliation de plein droit, paiement des loyers ...).

En collaboration avec le CDAD 07 et le CIDFF 07, l'AAV a effectué alternativement des permanences d'information juridique au sein de ce pôle d'accueil et d'information, du lundi au dimanche, de 9h à 18h. Ce dispositif a fonctionné jusque début décembre.

Agressions sexuelles commises par un chirurgien

Dans le cadre d'une enquête préliminaire diligentée pour une autre affaire, des carnets aux récits macabres, remplis par un chirurgien, ont été découverts, faisant état de plus de 250 victimes potentielles identifiées depuis les années 1990 pour des faits de violences sexuelles.

Le dossier a été transmis au Parquet de Lorient, eu égard au nombre de faits recensés sur le département et le nombre de victimes domiciliées dans le Morbihan. France Victimes 56 a été mobilisée sur le suivi de ce dossier depuis l'été 2019.

Une réunion d'information des victimes s'est déroulée à Lorient en décembre 2019 : dans cette perspective, le procureur de la République de Lorient a sollicité France Victimes 56 pour appeler toutes les victimes : un partage a été effectué avec le 116 006, qui a contacté les personnes domiciliées hors département et l'association locale celles du Morbihan. 25 associations du réseau France Victimes ont dans ce cadre été sollicitées pour un soutien de proximité des victimes, eu égard à leur dispersion géographique. Elles ont notamment pu évoquer les principaux points abordés lors de la réunion, grâce au compte rendu rédigé par France Victimes 56. Le suivi se poursuit pour cette affaire dont le volet judiciaire va sans doute durer de nombreuses années, comme sous le nom de « l'Affaire le Scourne ».

4. Accompagnement institutionnel sur le long terme

Suites de l'attentat de Strasbourg (67) 11 décembre 2018

Il convient faire un point sur la prise en charge des victimes de l'attentat de Strasbourg. La phase de suivi au long terme des victimes s'est mise en place en début d'année 2019. Rapidement, des CLAV techniques ont été organisés à Strasbourg ; France Victimes a participé aux premiers en visioconférence. La Fédération a également assisté au retour d'expérience organisé le 6 mars par la CUMP 67, aux côtés de ses AAV strasbourgeoises et avec les participants et les partenaires impliqués dans la prise en charge médico-psychologique lors de l'attentat.

En plus des 2 AAV strasbourgeoises qui ont eu une large activité de soutien des victimes, d'animation de l'EIA, au total, ce sont 54 AAV du Réseau qui sont intervenues suite à cet attentat.

La Fédération a en effet effectué cette vaste action de mobilisation des AAV début janvier 2019, sur la base des listes SINUS (outil utilisé pour le dénombrement des victimes sur les lieux de l'attentat, au centre d'accueil des impliqués mais également pour le recensement des personnes reçues au CAF) et de celles SIVIC (outil recensant les personnes hospitalisées et/ou ayant été reçues par une CUMP au CAF ou PUMP mobile). De nombreux échanges ont ensuite eu lieu avec les AAV sur des situations individuelles de victimes complexes.

Un suivi pour de nombreux événements collectifs survenus des années précédentes se manifeste sous différentes formes :

- **Participation à des comités de suivi ou encore CLAV techniques (pour des événements plus récents)** : en 2019, ils ont concerné l'accident ferroviaire de Brétigny-sur-Orge de 2013, l'accident ferroviaire d'Eckwersheim de 2015, l'incendie du bar Cuba Libre à Rouen en 2016 ; s'agissant des attentats, la Fédération a assisté aussi en visioconférence aux CLAV de l'Aude et de Strasbourg, visant à dresser un bilan de l'activité de l'EIA et d'évoquer son maintien ou sa fermeture.

Au fil du temps, les accompagnements effectués au sein des EIA sont progressivement transférés vers l'AAV locale ; pour autant, le suivi proposé par l'association perdure bien entendu, en toute complémentarité avec le réseau de partenaires pluridisciplinaires.

- **Mobilisation locale à l'approche de réunions des parties civiles organisées par les juges d'instruction** : systématiquement en cas d'événements collectifs, le SADJAV avise en amont la Fédération de l'approche de telles rencontres : elles sont alors l'occasion pour l'AAV localement mobilisée de reprendre attache avec les victimes afin de s'assurer qu'elles ont bien connaissance de sa tenue et de refaire un point plus global avec chacune d'elles. Ce fut le cas en 2019 par exemple pour l'association Vict'Aid Bordeaux et les victimes de l'accident de car survenu à Puisseguin en 2015, et France Victimes 11 s'agissant des parties civiles dans l'instruction pour les attentats de Trèbes - Carcassonne.

Participation aux hommages

France Victimes a participé en 2019 à plusieurs hommages rendus aux victimes, et notamment :

- En janvier pour les attentats de janvier 2015,
- Le 19 septembre, pour la cérémonie d'hommage annuelle aux victimes de terrorisme (qui se déroulait pour la dernière fois à cette date),
- En novembre, pour les attentats de Paris en 2015.

En parallèle, les associations locales sont elles aussi mobilisées pour ces temps de commémoration concernant un événement qui s'est produit dans leur ressort.

Accompagner les victimes sur le long terme est fondamental pour les victimes et leurs proches ; cela fait partie depuis toujours de la philosophie d'action de France Victimes, et ceci en termes de bienveillance, de restauration de la personne, mais aussi de mémoire.

Une proactivité régulière et sur le long terme est demandée aux associations à l'égard des victimes de leurs ressorts en particulier pour les événements collectifs : attentats, accidents collectifs... Systématiquement à l'approche d'une date-anniversaire d'un événement collectif, un bilan de l'action de France Victimes est sollicité par le ministère de la Justice (SADJAV) : ces moments peuvent être plus particulièrement l'occasion pour les AAV locales de reprendre attache avec les victimes de leur territoire, afin de faire un point avec elles sur leurs situations et envisager des suites si de nouvelles demandes ou besoins émergent depuis le dernier entretien, et se remettre à disposition.



5. Les autres formes d'aide de la Fédération sur les événements collectifs

Aide financière et redistribution

Depuis 2015 en particulier et la vague d'attentats qui a touché la France, France Victimes est régulièrement sollicitée par des organismes, d'abord publics et aussi privés, souhaitant confier à la Fédération la redistribution de fonds collectés spécialement pour les victimes et leurs proches.

L'intégration du Réseau France Victimes à ce processus offre une approche supplémentaire dans la réponse de soutien à donner aux victimes, via une possibilité d'aide financière, dont il ne disposait pas jusqu'alors, ou très exceptionnellement.

Le rayonnement national des AAV permet par ailleurs le cas échéant de faire bénéficier toutes les victimes de ces dons, sans considération de leur lieu de domiciliation, cette dimension offrant ainsi une homogénéité et une égalité de traitement des victimes concernées face à la redistribution de ces dons.

La Fondation de France : un partenariat solide avec France Victimes

Cette collaboration optimale entre les deux entités s'agissant de la distribution des dons récoltés pour des victimes de certaines catastrophes collectives s'est concrétisée de 2 manières en 2019.

Ouragan IRMA : bilan

Le programme Solidarité Antilles a organisé le 12 février 2019 une journée de séminaire réunissant les membres du comité d'experts et les salariés impliqués dans le suivi des projets. À cette occasion, il a souhaité auditionner France Victimes pour capitaliser ensemble sur les aides financières matérielles apportées en métropole puis à St Martin, et surtout d'évoquer les éléments qualitatifs du projet et d'identifier les points de satisfaction ou de progression à apporter à ce type d'initiatives, dans le but de préparer au mieux de futures catastrophes sur lesquelles un dispositif similaire pourrait de nouveau être mis en place.

Les 60 AAV France Victimes impliquées à l'égard des sinistrés de l'ouragan Irma en 2017 ont ainsi fait globalement remonter la pleine satisfaction des victimes sur ces dons, qui leur ont été d'un grand

secours, très précieux pour elles. Ces sommes ont traduit pour elles une reconnaissance de leur situation de personnes sinistrées, et elles ont éprouvé une forme de réconfort face à la solidarité traduite par cette aide.

Attentat de Nice : Poursuite de la redistribution des dons

Mis en place après l'attentat de Nice survenu le 14 juillet 2016, le dispositif de soutien financier par la Fondation de France a perduré en 2019. Pour mémoire, 18 demandes avaient été transmises en 2016, 84 en 2017 et 111 en 2018. **En 2019, ce sont 54 nouvelles demandes qui ont été formulées.**

Ce chiffre non négligeable démontre sans conteste les conséquences durables des attentats sur les victimes et leurs proches, tant sur le plan psychologique que matériel ou social.

À la rentrée de septembre 2019, dans un souci d'opérationnalité optimale du dispositif, il a été opéré un changement dans sa gestion : alors que pendant 3 ans la Fédération a centralisé et géré toutes les demandes de dons, c'est désormais Montjoye, l'AAV niçoise, dont émane la quasi-totalité des demandes, qui instruit directement les demandes de dons des victimes des Alpes-Maritimes ; les demandes d'autres AAV du Réseau ou d'associations de victimes (AFVT et FENVAC) restent traitées par la fédération France Victimes.

Accident de car de Beaucaire

Suite à cet accident survenu le 26 mai 2018 dans la Drôme, dont a été victime une trentaine de supporters et licenciés de l'Entente Beaucaire Bellegarde, la Fédération Française de Rugby et la Ligue Nationale de Rugby ont lancé une collecte solidaire afin de permettre aux personnes qui le souhaitaient, de manifester leur solidarité auprès des victimes de cet accident.

La FFR et la LNR, par le biais d'une convention, ont confié à France Victimes le soin de redistribuer les fonds collectés à destination des victimes et de leurs proches. Une première phase de redistribution des dons avait eu lieu en octobre 2018 avec l'aide de l'AAV locale AGAVIP 30.

En février 2019, la seconde phase de versement des dons a eu lieu. À la demande de la FFR, la LNR et de l'association de victimes qui s'est créée suite à l'accident, le reliquat de la cagnotte a été versé à parts égales entre toutes les victimes.

Incendie de Courchevel

Suite à l'incendie qui s'est produit en janvier 2019, une convention entre le Lions Club de Courchevel et France Victimes a été signée le 14 février 2019, dans le but de redistribuer les dons collectés par le Lions Club aux victimes directes ainsi qu'à leurs proches. Il a été décidé que le soutien s'effectuerait en deux temps :

- **Première phase** : une distribution à parts égales d'une somme forfaitaire, entre les 76 victimes identifiées. Dans un souci de centralisation des demandes, c'est la plateforme nationale du 116 006 qui a rappelé l'ensemble des victimes ;

- **Deuxième phase** : une distribution « au cas par cas » à destination des victimes se trouvant dans des situations sociales précaires, suite à l'incendie. Cette deuxième phase s'est déroulée sur la base d'évaluations des AAV locales en lien avec les victimes en situation de vulnérabilité. Elle perdurera en 2020.

Action accompagnement aux grands procès

Les victimes ou familles de victimes françaises pour lesquelles le procès se déroule à l'étranger peuvent se retrouver confrontées à des situations difficiles : d'ordre pratique d'une part, car il n'est pas toujours évident de pouvoir se déplacer à l'étranger, d'ordre financier d'autre part, car elles ne peuvent en général pas bénéficier de la prise en charge de leurs différents frais en lien avec leur venue aux audiences, contrairement au système prévu en droit français avec les frais de justice.

Pour pallier cette inégalité de traitement, d'abord pour les procès d'actes de terrorisme puis pour des procès individuels, et dans l'attente de modifications législatives en la matière, le ministère de la Justice (DIAV et SADJAV) a, dans ces situations exceptionnelles de déplacement des victimes françaises pour des procès à l'étranger, organisé avec l'aide de France Victimes et de son Réseau, un dispositif totalement dérogatoire d'endossement des frais de justice des victimes.

Initié en 2018 pour la première audience du procès de l'attentat du musée du Bardo, il a été amené à se renouveler à plusieurs reprises en 2019.

Procès du musée du Bardo

Après une première audience fin 2018, 3 autres audiences se sont tenues courant 2019. En accord avec la justice tunisienne et en vue de permettre aux victimes et familles de victimes françaises d'assister au procès sans pour autant se rendre à Tunis, un dispositif particulier a été instauré par le ministère de la Justice (DIAV et SADJAV) : une retransmission en temps réel, non interactive mise en place à la Cour d'appel de Paris et la prise en charge des frais liés à la venue des victimes à Tunis ou à Paris.

Dans la perspective de ces audiences, la DIAV a ainsi missionné France victimes à partir de la liste des 72 victimes/familles de victimes, aux fins d'information et de gestion notamment pour :

- Informer l'ensemble des victimes et familles de victimes de la tenue du procès et des modalités (retransmission, prise en charge des frais...);

- Recueillir leur souhait d'y assister sur place à Tunis ou en visio à Paris et organiser les modalités logistiques ;

- Les accompagner lors du procès, à chaque audience en visioconférence à la Cour d'appel de Paris, avec des psychologues de Paris Aide aux Victimes ;

- Rembourser les frais liés à leur venue. France Victimes a facilité au maximum cette période compliquée pour les victimes : rédaction d'une notice d'informations concernant la prise en charge des frais, remboursement rapide des sommes restées à charge au titre des frais de justice après audiences, restitution des principaux points abordés lors de chaque audience et envoi par mail aux victimes l'ayant souhaité.

Pour les victimes, France Victimes a développé une véritable ingénierie pour faciliter, les informations, le soutien, les relais dans la prise en charge post-procès pour celles en demande, et également sur un volet financier et logistique.

Au total sur les 4 audiences, 44 victimes sont venues à l'une d'elles (ou à plusieurs) en France, mais aussi parfois à Tunis. Enfin, pour le verdict, rendu dans la nuit par la justice tunisienne, un circuit de transmission de l'information a été organisé entre le magistrat de liaison en poste en Tunisie, la DIAV et France Victimes, qui a relayé en temps réel les éléments par mail aux victimes et à leurs proches. Un dispositif identique sera à nouveau mis en place pour le procès en appel.



Procès de l'attentat du London Bridge à Londres

Le 3 juin 2017, un attentat survenait à Londres, au cours duquel 3 Français décédaient, 8 autres étaient blessés, avec d'autres victimes de nationalités différentes.

Dans la perspective du procès, France Victimes, en lien avec la DIAV et le ministère de la Justice (SADJAV) a de nouveau été missionnée pour organiser avec les familles françaises des victimes et les victimes blessées souhaitant assister au procès, leur venue à Londres durant certaines périodes, et les y accompagner.

Cette phase d'accompagnement et d'anticipation est en effet essentielle pour ce moment attendu par les victimes, et en même temps redouté pour certaines, ce d'autant plus que s'ajoutent la méconnaissance du système judiciaire britannique et ses différences procédurales avec celui français, l'éloignement géographique, et la barrière linguistique.

La section antiterroriste du Parquet de Paris a programmé une réunion des victimes et familles de victimes le 27 mars 2019, pour leur dresser un point sur l'enquête britannique, la future audience Coroner londonienne et leur expliquer le soutien français au travers la mobilisation de France Victimes pour encadrer leur participation aux audiences. L'audience Coroner devant la Cour criminelle de Londres a débuté le 7 mai 2019, pour une durée de près de 3 mois. Durant cette période, ont été présentées les circonstances des décès des victimes ainsi que celles des assaillants mais également des éléments concernant la sécurité des lieux au moment des faits.

En somme, il y avait 4 séquences importantes auxquelles les familles pouvaient souhaiter assister.

Un relais a également été opéré avec les victimes françaises résidant sur place pour leur communiquer à elles aussi les renseignements concernant ce procès. À l'issue du procès, des mises en relation entre les familles, victimes et AAV locales ont été créées ou renouvelées, en particulier pour un soutien psychologique et parfois aussi des explications sur le processus d'indemnisation via le FGTI en France.

D'avril à fin juillet 2019, France Victimes a ainsi effectué un travail rigoureux fondamental en termes de soutien et d'accompagnement bienveillant et professionnel pour les victimes et leurs familles, s'agissant de cette audience à Londres :

- organisation des déplacements des familles et victimes, qui ont été discontinus, car ne souhaitant assister qu'à certaines parties des débats : réservation des transports, hôtels et remboursement a posteriori des frais restés à charge, sur un principe similaire à celui des frais de justice pour une audience en France ;

- mission cruciale de soutien à l'égard des victimes : contacts réguliers avec chacune d'elles, informations en termes de comptes rendus des audiences pour lesquelles elles n'étaient pas présentes. Une représentante de la Fédération est également allée à Londres à l'ouverture du procès : cette présence était rassurante, contenante et structurante pour les familles et les victimes ;

- liens partenariaux étroits avec la magistrate de liaison britannique et les autorités judiciaires françaises dans leur ensemble.



Extension aux situations individuelles

Pour 2 procès concernant des homicides de victimes françaises survenus à Londres, les AAV locales des lieux de résidence des familles endeuillées ont à leur tour été sollicitées par le ministère de la Justice et France Victimes, afin de prendre attache avec elles pour organiser leur déplacement en Grande-Bretagne et assurer l'avance - ou le remboursement - des frais afférents à ces déplacements.

Au final, on peut dire que cette action s'inscrit pleinement :

- **dans le cadre de la mission globale de la fédération France Victimes** : assister et accompagner de façon individuelle et pluridisciplinaire, à court, moyen et long terme, les victimes et leurs familles qui s'adressent à elle, en vue de leur reconstruction personnelle. Elle apporte un soutien matériel, juridique et psychologique adapté aux victimes.

- mais aussi **dans le cadre d'une politique publique** : la prise en compte de l'accompagnement des victimes à un procès, y compris à l'étranger s'inscrit dans la politique d'aide aux victimes, telle que définie dans les missions de la DIAV et du SADJAV et plus généralement dans la politique pénale du ministère de la Justice. Cette prise en compte évite par ailleurs le risque de victimisation secondaire dans le cadre de la participation de la victime à la procédure pénale ouverte sur les faits qu'elle a subi, tout en reconnaissant le rôle important que peut jouer cette participation dans le cadre de sa reconstruction personnelle.

Procès du Cuba Libre

L'AVIPP, l'association France Victimes de Rouen, accompagnait depuis plus de 3 ans les victimes de l'incendie du bar « Cuba Libre » à Rouen, survenu le 6 août 2016 et suite auquel 14 personnes sont décédées et 6 autres ont été blessées. À l'approche du procès, les autorités judiciaires l'ont mandatée spécifiquement aux fins d'accompagner et de préparer plus de 140 victimes et parties civiles présentes à l'audience.

La Fédération a participé à ses côtés aux comités de pilotage dédiés à la préparation de ce procès, afin d'anticiper au mieux toutes les modalités logistiques et organisationnelles : l'AAV locale a dans cette optique adressé un questionnaire aux parties civiles pour connaître leur intention d'assister à l'audience, relever leurs demandes et besoin particuliers pour tenter d'y répondre au mieux, en lien étroit avec la juridiction. En juin 2019, une visite de la salle d'audience a été organisée en amont, par le procureur de la République de Rouen, en présence de l'AVIPP, à l'issue d'une réunion d'information des parties civiles.

Le procès s'est ouvert le 9 septembre 2019 au Tribunal de Grande Instance de Rouen : dans le cadre des missions d'accompagnement des AAV du Réseau, France Victimes s'est mise à disposition de l'association AVIPP 76.



III/ L'AIDE À DES PUBLICS DÉDIÉS

1. Philosophie du conventionnement

Si toute victime d'une infraction pénale doit pouvoir accéder aux services d'une association d'aide aux victimes, le Réseau France Victimes ne peut pas compter que sur sa notoriété. Ainsi, depuis de nombreuses années, la Fédération s'attèle à développer les conventions de prestations d'aide aux victimes afin de répondre à son objet social, à savoir la prise en charge et l'accompagnement du plus grand nombre de personnes victimes.

Ces partenariats nationaux permettent à des salariés ou agents d'un ministère victimes dans le cadre de leur travail, à des clients d'une entreprise, à des sociétaires d'une assurance, ou encore à des victimes en milieu scolaire, d'avoir un accès facilité, encadré et garanti aux services des associations d'aide aux victimes

2. Les conventions avec les Ministères

Ministère de l'Éducation nationale 20 ans de partenariat

L'objet de la convention est la prise en charge des victimes au sein de la communauté scolaire en partenariat avec les instances et ressources éducatives. Cette convention présente la particularité d'une saisine directe de l'association par un membre de la communauté éducative, sans passer ou plus rarement par le niveau national.

Interventions en 2019 du 116 006

- 103 appels reçus
- 59 % des appels proviennent des parents d'élèves, pour leurs enfants victimes ;
- 89 % des victimes sont des élèves ;
- 47 % des appels concernent des élèves auteurs ;
- 87,4 % des faits recensés constituent des atteintes aux personnes ;
- Dans 41 % des cas, la victime dépend d'un collègue ;
- La totalité des appels a donné lieu à une saisine ou à une orientation vers des associations d'aide aux victimes.

Saisines en 2019 des associations d'aide aux victimes

- Le Réseau France Victimes a reçu 14 saisines ;
- Dans 64 % des cas, ce sont les collègues qui sont concernés ;
- 93 % des faits constituent des atteintes aux personnes ;
- Dans la totalité des saisines, les personnes concernées sont des élèves ;
- 79 % des saisines concernent des élèves auteurs ;
- Au total, 24 personnes, au moins, ont bénéficié de 20 entretiens individuels.

Des associations d'aide aux victimes mettent en oeuvre des actions de sensibilisation/prévention dans les établissements scolaires sur l'aide aux victimes et la prévention du harcèlement scolaire, le racisme et la discrimination anti LGBT, la prévention des violences dans les relations amoureuses, la question du consentement, les violences intrafamiliales et conjugales et leur impact sur les enfants, la prévention des cyberviolences, l'égalité et la mixité dans le sport, les agressions sexuelles, le fonctionnement de la justice en France, la notion de victime, la citoyenneté au quotidien etc.

Par ailleurs, France Victimes a participé activement au 4 réunions du groupe de travail piloté par l'Éducation nationale dans le cadre du Grenelle sur les violences conjugales.

Alerte enlèvement 19 ans de partenariat

Depuis sa création en 2006, France Victimes est partenaire du dispositif Alerte Enlèvement. Ce dispositif permet d'alerter l'ensemble de la population de l'enlèvement criminel d'un mineur afin de recueillir les témoignages nécessaires à sa recherche. Les partenaires de l'Alerte Enlèvement ont pour mission de diffuser le message d'alerte émis par le procureur de la République lors de l'enlèvement criminel d'un mineur. Pour le déclenchement, un certain nombre d'éléments doivent être réunis, et notamment des indications sur la personne et les modalités de l'enlèvement. France Victimes doit relayer ce message aux associations d'aides aux victimes ainsi qu'à l'ensemble de ses partenaires, qui peuvent à leur tour diffuser l'alerte auprès de leur propre réseau.

L'alerte enlèvement a été déclenchée 1 fois en 2019, le 5 mai pour un enlèvement à Marseille

Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères (MEAE) 16 ans de partenariat

L'objet de la convention est la mise en oeuvre de prestations d'accueil, d'écoute, de soutien psychologique, d'information sur les droits et d'accompagnement social en faveur des ressortissants français victimes d'infractions à l'étranger, qu'il s'agisse de violences individuelles, d'atteintes contre les biens et/ou les personnes, d'accidents, d'attentats ou de catastrophes collectives.

En 2019

- 25 dossiers (+ 4,2 % par rapport à 2018) dont 22 pour des situations individuelles et 3 pour des situations collectives ;
- 19 victimes décédées, 1 personne disparue, 10 victimes blessées (physiques et psychiques) ;
- 24 associations locales mobilisées ;
- 84 interventions locales dans la durée.

France Victimes travaille toujours en lien étroit avec le Centre de crise et de soutien (CDCS) du MEAE, et le partenariat entre ces deux entités évolue chaque année. À côté des prises en charge classiques, France Victimes et le MEAE travaillent de concert suite à des événements collectifs impliquant de nombreuses victimes, qu'un dispositif étatique soit activé (CIAV ou cellule de crise) ou non (attentats de Barcelone et ouragan Irma).

Afin de tester la réponse de l'État, dans toutes ses composantes, face à une attaque terroriste, un exercice, Piratair, a été organisé en janvier 2019 au CDCS, à l'occasion duquel une CIAV a été activée. La Fédération a été mobilisée pour cet exercice et a également interrogé ses associations qui auraient été localement concernées sur leurs capacités d'intervention en pareille situation.

Le MEAE peut également solliciter France Victimes pour une présence à l'aéroport lors du rapatriement des victimes blessées ou de corps de victimes décédées ; ce fut le cas en 2019 concernant la catastrophe aérienne Ethiopian Airlines. Cette démarche est importante car elle permet une meilleure continuité de services pour les victimes par l'identification du Réseau France Victimes.

D'autres chantiers ont été entamés en 2019 :

- **la volonté d'intégrer la DFAE (Direction des Français à l'Étranger)** - autre service du MEAE qui peut être en lien avec des ressortissants français victimes à l'étranger - à la convention conclue entre France Victimes et le CDCS : en effet la Fédération n'est jamais mobilisée pour des ressortissants français, non décédés, or, de nombreuses situations de victimisations existent malgré tout, et l'extension du partenariat constituerait une réelle avancée dans l'aide et l'accompagnement des Français victimes d'infraction à l'étranger. Une première rencontre en ce sens a eu lieu entre la DFAE et France Victimes le 20 août 2019.



- la mise à jour du Guide Français « Être victime à l'étranger : conseils, démarches et droits » (qui date de 2014) ; France Victimes a été associée à 2 réunions, avec les différents ministères en charge de cette actualisation.

- une réunion d'information a eu lieu le 6 décembre, tenue par le directeur du CDCS, sur des évolutions de la Cellule Interministérielle d'Aide aux Victimes (CIAV), concernant les dispositions prises en matière de gestion des événements majeurs survenant sur le territoire national.

Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation

12 ans de partenariat

France Victimes propose un soutien psychologique à la communauté de travail y compris les établissements scolaires du ministère, victime d'une incivilité, ou d'un événement traumatisant.

En 2019

- 32 saisines (- 16 % par rapport à 2018).
- 47 % des saisines concernent des établissements technique et supérieur (47 % en 2018) ;
- 75,8 % des faits correspondent à des atteintes aux personnes (76,2 % en 2018) ;
- 69 personnes prises en charge par 27 associations du réseau dans le cadre de 82 interventions.

En octobre 2019, France Victimes est intervenue devant les ASS (Assistants du Service Social) du ministère lors de leur séminaire annuel. La Chargée de dossiers Conventions nationales et le Psychologue référent ont présenté la Fédération, les missions des AAV, et le fonctionnement du partenariat (cadre d'intervention, modalités de saisine et type d'action proposé par les psychologues des associations France Victimes. Le Psychologue référent a également explicité son rôle de guidance téléphonique auprès des directions et de soutien auprès du Réseau pour la mise en œuvre de dispositifs d'intervention. Les ASS ont pu également s'exprimer sur des problématiques de terrain.

3. Les conventions avec les Entreprises



COOPERATIVE U ENSEIGNE

Nouveauté

Suite à l'attentat commis le 23 mars 2016 au sein du magasin Super U de Trèbes, la Coopérative U Enseigne a souhaité mettre en place, pour l'ensemble des magasins et des centrales, un cadre global d'actions en vue d'assurer l'accompagnement psychologique, médical, juridique, administratif financier et moral de tous les salariés victimes de faits graves survenus dans le cadre de l'exercice de leur travail.

La Coopérative U Enseigne s'est naturellement rapprochée de France Victimes avec qui elle a beaucoup œuvré pour accompagner et prendre en charge les salariés victimes du Super U. Après plusieurs réunions de travail et d'échanges, les deux structures ont signé une convention de partenariat d'aide aux victimes le 20 novembre 2019, en présence d'Elisabeth Pelsez, Déléguée Interministérielle à l'Aide aux Victimes.

Cette convention vise à assurer la prise en charge psychologique et l'accompagnement sur les droits des victimes auprès des salariés des magasins U et des établissements de la Coopérative U Enseigne, victimes de faits graves (blessures graves, vols à main armée, décès accidentels, prises d'otage et attentats) survenus dans le cadre de leur travail.

En 2019, France Victimes a reçu 4 saisines, 2 suite à des menaces avec arme et 2 suite à des vols à main armée. Au total, 12 interventions ont été menées par 4 associations auprès de 5 victimes.

Carrefour France

18 ans de partenariat

Cette convention vise à assurer à l'ensemble des salariés Carrefour, victimes d'infractions pénales survenues dans le cadre de l'exercice de leur activité professionnelle, une prise en charge globale, notamment la mise en place d'un soutien psychologique. Les directeurs de magasin bénéficient d'une guidance téléphonique appelée « renfort opérationnel et accompagnement téléphonique » effectuée par la Fédération. Dans des cas exceptionnels, un déplacement sur site dans les 24 heures qui suivent la survenance des faits peut être demandé par le partenaire.

En 2019

- 14 saisines (- 36 % par rapport à 2018) ;
- 25 salariés pris en charge dans le cadre de 32 interventions ;
- 41 % des faits correspondent à des atteintes aux personnes ;
- 17 entretiens de guidance par téléphone menés par la Fédération.

Carrefour Proximité

5 ans de partenariat

France Victimes se charge de l'accompagnement global des salariés de Carrefour Proximité ou de ses franchisés ayant subi un choc psychologique durant leur travail. Sur saisine de Carrefour Proximité, la prise en charge des victimes s'effectue en 3 temps :

- Une prise de contact avec chaque victime est effectuée dans les 24h suivant la saisine, permettant un échange avec un professionnel de l'aide aux victimes et un diagnostic de ses besoins.
- Un rappel est systématiquement proposé puis effectué dans un délai fixé avec la victime afin d'assurer un suivi de chaque victime. Entre temps, chaque victime a la possibilité de contacter la plateforme téléphonique d'aide aux victimes autant de fois qu'elle le souhaite suivant ses besoins.
- Selon le souhait de la victime, un rendez-vous en face à face est organisé avec l'association France Victimes proche du domicile de la victime afin d'assurer une prise en charge dans la durée et en proximité.

En 2019

- 37 saisines ;
- 86 victimes, dont 55 ont eu 1 entretien dès le 1er appel, 19 sur rdv, 10 injoignables malgré plusieurs messages ;
- 31 vols aggravés, dont 27 vols à main armée et 3 vols à main armée accompagnés de violences volontaires, et 1 vol avec menaces ;
- 4 violences volontaires (physiques et verbales) ;
- 1 meurtre ;
- 1 cambriolage.

L'accompagnement des victimes :

- 37 victimes ont souhaité une mise en relation avec l'AAV pour un suivi en proximité (28 dès le 1er appel – 9 après plusieurs entretiens téléphoniques) ;
- 79 victimes ont bénéficié de plusieurs entretiens par téléphone et ont estimé cela suffisant sans souhaiter une prise en charge au sein d'une association d'aide aux victimes ;
- 30 victimes ont bénéficié d'un premier entretien et ont refusé un second rendez-vous. Le service a été mis à leur disposition en cas de besoin.

Groupement Mousquetaire

5 ans de partenariat

France Victimes se charge de l'accompagnement global des salariés, adhérents du réseau et clients des enseignes du Groupement des Mousquetaires, victimes d'infractions pénales survenues au sein des établissements du groupe.

Sur saisine du Groupement des Mousquetaires, la prise en charge des victimes s'effectue par le biais de 2 dispositifs selon le choix du Groupement :

- La mise à disposition de la plateforme téléphonique d'aide aux victimes, 7j/7, de 9h à 21h, par la diffusion du numéro,
- La transmission des coordonnées des victimes pour une démarche pro-active de l'association d'aide aux victimes localement compétente.



En 2019, 4 saisines pour prendre en charge 11 victimes :

- 3 transmissions de coordonnées des victimes pour une démarche proactive ;
- 1 transmission de coordonnées des victimes pour une démarche proactive accompagnée d'une mise à disposition du numéro de la plateforme téléphonique d'aide aux victimes par voie de transmission individuelle ;
- A cela s'ajoute un appel direct d'une personne victime, la victime ayant obtenu le numéro par l'intermédiaire du directeur du magasin.

Types d'infractions :

- 3 vols aggravés, dont 2 vols à main armée et 1 vol à main armée accompagnés de violences volontaires,
- 1 harcèlement

Banque de France 2 ans de partenariat

Depuis janvier 2018, un partenariat a été signé avec France Victimes pour la mise en place d'une cellule d'assistance aux familles de ses personnels en cas de survenance d'un événement grave au sein d'un de ses établissements. Cette cellule d'assistance a vocation à accueillir, informer et rassurer les familles et proches des salariés concernés par un événement défini tel que :

- Catastrophe naturelle ;
- Incendie d'ampleur ;
- Attentat.

En cas de déclenchement, un numéro dédié est immédiatement activé de 9 heures à 21 heures avec une ouverture possible pendant 3 jours. Le traitement de ces appels revient à la plateforme téléphonique de France Victimes.

Société Générale 9 ans de partenariat

Les salariés de la Société Générale victimes d'agressions commerciales et de vols à main armée sont pris en charge par France Victimes, principalement dans le cadre du soutien psychologique.

En 2019

- 61 saisines de France Victimes (+ 22 % par rapport à 2018)
- 90 % des faits correspondent à des agressions commerciales (agressions verbales, comportementales et physiques)
- 66 collaborateurs pris en charge par 40 associations dans le cadre de 80 interventions.

Crédit coopératif 15 ans de partenariat

Le partenariat a pour objet l'assistance auprès des salariés victimes de violences physiques ou morales, survenues dans le cadre de leurs fonctions.

En 2019

- 3 saisines de France Victimes (1 saisine en 2018), 2 suite à des vols à main armée et 1 suite à des injures et menaces ;
- 6 interventions menées par 2 associations auprès de 7 salariés victimes.

Norauto 5 ans de partenariat

France Victimes assure la prise en charge globale des salariés, clients et des personnels sous-traitants (agents de sécurité et d'entretien) victimes d'infractions au sein des établissements Norauto.

En 2019

- 5 saisines de France Victimes (5 saisines en 2018) ;
- 10 interventions menées par 4 associations auprès de 7 victimes.



MAIF

17 ans de partenariat

Les victimes sociétaires de la MAIF bénéficient de la plateforme téléphonique d'aide aux victimes (jusqu'à 3 entretiens avec le même écoutant), le cas échéant au second niveau, un ou plusieurs entretiens en face à face avec un psychologue au sein d'une association d'aide aux victimes, ou dans le lieu le plus accessible pour la victime. Depuis 2 ans, une prise en charge psychologique des proches de personnes suicidées est également disponible avec France Victimes.

En 2019

- **876 nouveaux dossiers** (+ 25 % par rapport à 2018) ;
- **745 sinistres** ;
- **1 031 appels au total**, et 88 % des appels donnent lieu à une prise en charge au sein d'une association d'aide aux victimes en face à face et dans la durée.

Typologies de sinistres

| | |
|---|------------|
| Accidents de la circulation | 470 |
| Agressions par personnes | 182 |
| Accidents Autres | 53 |
| Accidents domestiques | 34 |
| Catastrophes naturelles | 13 |
| Suicides | 28 |
| Cambriolages | 34 |
| Harcèlement scolaire | 3 |
| Incendie | 36 |
| Autres | 21 |
| TRANSFERTS GESTIONNAIRES (Cumuls des appels sur MAIF Transfert et demandes de rappels) | 250 |

Best Western 6 ans de partenariat

France Victimes propose une prise en charge globale, notamment psychologique, aux salariés et clients, victimes d'infractions pénales survenues au sein des établissements hôteliers.

En 2019, France Victimes n'a pas été saisie par Best Western.

SNCF Usagers

7 ans de partenariat

France Victimes est partenaire de la SNCF pour prendre en charge les usagers victimes (les clients SNCF, les personnes présentes en gare ou qui y sont de passage, les personnes qui travaillent en gare, les témoins et les proches et familles de victimes). Ce partenariat se décline par une prise en charge par la plateforme téléphonique, si nécessaire, par l'association d'aide aux victimes, et notamment par un psychologue, voire en cas d'accidents graves ou d'attentats, par un renfort opérationnel des équipes SNCF.

En 2019

- 78 appels de victimes (légère augmentation) ;
- 83 % accidents de pers. / 11 % atteintes aux pers. / 4 % atteintes aux biens / 1 % chacun accidents ferroviaires et attentats ;
- Plus de 70 % des appels donnent lieu à une mise en relation avec une AAV ;
- 30 % des appelants sont les victimes directes ;
- 20 % des proches ;
- 50 % des personnes témoins d'un suicide.

SNCF Agents 12 ans de partenariat

France Victimes propose un soutien psychologique aux agents victimes d'une infraction pénale ou témoins d'accidents de personne (suicide et tentative de suicide) orientés par les psychologues du Pôle de Soutien Psychologique de la SNCF.

En 2019

- 54 saisines (+ 26 % par rapport à 2018) ;
- 57 %, des atteintes aux personnes (68 % en 2018) ;
- 72 %, concernent des victimes directes (comme en 2018) et parmi elles il y a autant de femmes que d'hommes ;
- 113 entretiens individuels menés par 45 associations auprès de 45 agents victimes.

Répartition géographique

| IDF | NE | NO | SE | SO | NC |
|------|-----|------|------|-----|-----|
| 54 % | 7 % | 14 % | 18 % | 1 % | 6 % |



PARMI LES PARTENAIRES DE FRANCE VICTIMES



ANIMER ET ACCOMPAGNER LE RÉSEAU ASSOCIATIF FRANCE VICTIMES



I/ MIEUX SE CONNAÎTRE ET FAIRE ÉVOLUER NOS MÉTIERS

Représenter, accompagner les associations et leurs projets, faire évoluer les métiers, pour cela il faut bien connaître le Réseau : quoi de mieux que l'espace de la formation, les enquêtes réseau et les rapprochements avec des partenaires.

1. La formation d'accueil des nouveaux venus

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

Ce module est accessible à tous quels que soient la formation, le statut ou le poste. L'objectif est de comprendre le rôle et fonctionnement des associations d'aide aux victimes en lien avec les publics accueillis, l'environnement partenarial et la politique nationale d'aide aux victimes. Elle permet aussi à chacun d'apporter les premières réponses juridiques en matière de procédure pénale et de démarches à faire suite à une infraction et d'en comprendre les répercussions sur la victime.

Deux formules existent pour cette formation, une sur 3 jours pour tous (salariés, bénévoles, élus, directions, personnels administratifs) et une sur 5 jours pour les intervenants recevant les victimes lors d'entretiens. Cette formation est complétée par un module sur les techniques d'écoute et d'entretien et une sensibilisation à l'approche sociale des victimes. **56 personnes en totalité, dont 43 sur 5 jours, ont bénéficié de cette formation.**

Médiation pénale : principes et déroulement

Cette formation est menée sur 4 jours par Romain Bonnot, médiateur pénal et directeur de France Victimes 25-70-90.

Elle prépare les nouveaux médiateurs pénaux à travailler dans de bonnes conditions, notamment en débutant avec des médiations en binôme pour être opérationnels.

Les médiateurs peuvent, par la suite, suivre une formation sur les échanges de pratiques en médiation pénale proposée à la demande. **10 médiateurs pénaux ont été formés en 2019.**

2. Les enquêtes au sein du Réseau

Permanences Unités Médico-Judiciaires (UMJ) et Hôpital

En septembre 2019, la Fédération a effectué un recensement auprès du Réseau de ses actions permanences en UMJ et hôpital. Le développement de ces lieux de permanences étant en effet un axe mis en avant par le ministère de la Justice, il était important de disposer d'un état des lieux des adhérents France Victimes.

Permanences en UMJ et hôpitaux : les principales tendances

En UMJ :

- **33 AAV** ont des permanences en UMJ,
- **6 AAV** n'ont pas de permanences à proprement parler mais s'y déplacent ponctuellement sur rendez-vous.

En hôpital :

- **28 AAV** ont des permanences à l'hôpital,
- **10 AAV** se déplacent dans certains services hospitaliers ponctuellement, sur rendez-vous.



Parcours indemnitaire des victimes

Dans le prolongement de la signature de la convention de partenariat FGTI - France Victimes, les 2 entités ont installé un groupe de travail consacré à l'étude du parcours indemnitaire des victimes. L'objectif est d'améliorer les démarches des victimes dans ce cadre, et donc d'identifier au préalable les raisons de « non-recours » aux dispositifs d'indemnisation (non connaissance des dispositifs, complexité des procédures etc.).

Le Réseau a ainsi été sollicité en septembre 2019, aux fins d'un retour de terrain sur :

1. Les difficultés rencontrées par les victimes dans leur parcours indemnitaire ;
2. Les initiatives éventuelles mises en place au local pour améliorer le parcours d'indemnisation de ces victimes ;
3. Les pistes d'amélioration susceptibles d'être mises en œuvre (par le FGTI, par France Victimes, par les pouvoirs publics).

83 professionnels d'AAV France Victimes ont répondu à ce questionnaire.

Il en est globalement ressorti un besoin significatif d'information accrue des victimes et des professionnels sur ces mécanismes d'indemnisation, via la création et la diffusion d'outils de communication, de partenariats renforcés, mais également un besoin impérieux d'insister sur le sens dévolu à cette procédure d'indemnisation, à l'égard de victimes qui peuvent parfois être réticentes, découragées, à l'idée de se lancer dans de nouvelles démarches.

Un premier bilan de la communication au sein du Réseau France Victimes

En vue de mettre en place de nouveaux modes de communication entre la Fédération et les associations France Victimes ainsi qu'entre les associations elles-mêmes, une enquête sur la communication au sein du Réseau a été réalisée, pour la première fois, en décembre 2019. 64 associations ont répondu au questionnaire, soit 48% des associations France Victimes.

Les résultats de cette étude vont alimenter un travail de réflexion entre la Fédération, le groupe communication et des associations volontaires, pour définir les outils et pratiques les plus adaptées pour faciliter la transmission des informations et le travail collaboratif au sein du Réseau.

Cette enquête inédite a également été l'occasion d'interroger les associations sur leur communication locale, à destination du grand public et des partenaires, afin de faire remonter leurs besoins. La Fédération pourra ainsi renforcer son accompagnement à la communication locale.

3. Se rencontrer et se professionnaliser en s'adaptant aux besoins des victimes

Nouveautés Formation

Deux nouvelles formations ont été proposées sans véritablement trouvé écho dans les activités des associations d'aide aux victimes : une sur l'**Accompagnement des proches de suicidés** qui n'a pas eu lieu faute de participants et qui est programmée à nouveau en 2020 et une sur les « **Échanges de pratiques juridiques** » qui devaient permettre aux juristes confirmés de travailler sur des pratiques éprouvées sur le terrain et qui permettent de faire avancer les droits des victimes. La session prévue à Paris n'a pas eu lieu faute d'inscrits mais nous avons réussi à l'organiser à Bordeaux pour 13 stagiaires d'associations du Réseau (départements 24, 40, 33, 16, 87, 17, 81, 11).



II/ ANIMER LE RÉSEAU

1. Réponses aux sollicitations du terrain

Informations juridiques

La Fédération constitue un soutien technique sur lequel ses adhérents peuvent s'appuyer au quotidien, en particulier pour des échanges sur des difficultés concernant des dossiers individuels.

France Victimes assure par ailleurs une mission de veille juridique :

- à travers la diffusion de fiches techniques sur tout texte ayant un impact en droit des victimes (un important travail a été réalisé en 2019 suite à l'adoption de la loi du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la Justice, information sur l'actualisation de l'instruction Interministérielle relative à la prise en charge des victimes d'actes de terrorisme, en date du 11 mars 2019, etc.) ;

- en parallèle la formation intitulée « Actualités Droits des Victimes ».

Questions psychologiques

Le psychologue référent de la Fédération a travaillé tout au long de l'année à une nouvelle dynamique pour l'activité des psychologues et l'interaction entre eux, via la multiplication d'échanges, de réunions...

Ainsi, en 2019, plusieurs rencontres de nombreux psychologues du Réseau ont eu lieu : le psychologue référent a participé ou a été à l'initiative de 6 réunions régionales (Auvergne Rhône-Alpes, Bourgogne Franche-Comté, Centre Val de Loire, Pays de la Loire, Bretagne, Normandie, Occitanie et Hauts-de-France).

Les échanges sur la pratique du psychologue dans l'aide aux victimes, ont initié des réflexions sur les similitudes ou les différences associatives de prises en charge des victimes. Les psychologues sont repartis, nourris de ces rencontres et motivés pour mettre en place des projets pour diversifier l'offre de prise en charge des victimes et de leurs proches. Sans l'ombre d'une hésitation, les professionnels ont plébiscité l'organisation de

nouvelles réunions. En 2020, ces réunions verront le jour dans de nouvelles régions et se renouvelleront dans les territoires déjà visités.

Le psychologue référent a également été mobilisé sur de nombreuses questions techniques émanant des psychologues du Réseau et également des chefs de service, des directions ainsi que des présidences des AAV.

De manière générale, les missions et les limites du psychologue au sein d'une AAV ont représenté la majeure partie des sollicitations par le Réseau : Faisons-nous du suivi sur du long terme ? Traitons-nous des faits anciens ? Réalisons-nous des prises en charge psychothérapeutiques au sein du Réseau ?

Le psychologue référent s'est appuyé sur les positions fédérales prises depuis plusieurs années sur le sujet pour apporter des éléments de réponse. En revanche, la pratique des professionnels évoluant, il semble nécessaire que les interrogations légitimes du Réseau sur ces problématiques, puissent trouver un espace de réflexion collective. Un chantier collaboratif avec les psychologues du terrain des AAV se construira courant 2020.

De plus, le psychologue référent est un soutien auprès des psychologues pour des situations cliniques concrètes afin d'analyser avec le professionnel, le sens des difficultés rencontrées et l'aider à envisager le cas clinique (lors de prise en charge individuelle ou collective, des endeuillées, des mineurs...) sous un autre prisme. Pareillement, il est évoqué des problématiques éthiques/déontologiques de la profession du psychologue exerçant dans une AAV autour du secret professionnel, de l'obligation de témoigner lors d'une commission rogatoire ou lors d'un procès.

Demandes diversifiées

Le service Communication répond à une centaine de demandes par an pour des informations, des mises en ligne d'offres d'emploi, des envois de documentations, les demandes de déclinaison de logo avec la marque France Victimes..., les AAV du Réseau continuent de s'approprier le service communication.

La question du RGPD est également très préoccupante

et la DPO de la Fédération est souvent sollicitée en tant qu'interlocutrice privilégiée des associations et répond ainsi à toutes les sollicitations individuelles. Les échanges téléphoniques sont fréquents.

Des sujets d'actualité

Travaux sur l'urgence

Face à la multiplication des événements et à l'implication du réseau FV dans les dispositifs publics, la Fédération a travaillé à la mise en œuvre d'une intervention collective à travers notamment la mutualisation des moyens. Accompagnée par le cabinet Picard, les travaux tendent à la création d'une réserve nationale fédérale, composée exclusivement de salariés volontaires, qui sera activée, en cas de besoin suite à un événement collectif d'ampleur, pour renforcer une association localement très impactée et dans l'incapacité de pouvoir faire face seule à la situation. Pour cela, une procédure incluant la possibilité de contractualiser la mise à disposition de salariés a été pensée. Cette réserve sera opérationnelle dans le courant de l'année 2020.

Travaux du groupe cartographie

Le groupe « cartographie » a travaillé sur l'harmonisation et la structuration du Réseau. À la suite de l'enquête sur les salaires réalisée en 2018, le groupe s'est réuni pour élaborer des « fiches de poste », qui se déclinent sur toutes les fonctions présentes au sein des AAV, en y incluant une fourchette de rémunération de base. Présentées lors de l'Assemblée générale 2019, elles est aujourd'hui disponible, sur demande, pour l'ensemble de ses adhérents. Il y a été notamment annoncé la poursuite des travaux avec la rédaction de statuts types ainsi qu'un accord d'entreprise pour 2020. Dans cette continuité, le groupe s'est réuni sur le second semestre dans cet objectif.

L'agrément du ministère de la Justice

En 2019, la Fédération a répondu aux sollicitations du ministère de la Justice concernant la mise en œuvre de l'agrément des associations d'aide aux victimes d'infractions. Reprenant pour l'essentiel les principes déjà édictés par le cadre minimum d'intervention et le code de déontologie de la Fédération, un décret et un arrêté du 29 novembre 2019 ont été pris en application du VII de l'article 42 de la loi n° 2019-222 du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice, venu modifier l'article 41 du Code de procédure pénale. Les demandes d'agrément se feront durant l'année 2020. Le Groupe Cartographie a été désigné pour accompagner les associations en difficultés en cas de refus ou de non-conformité.

Très attendues par le Réseau FV, ces dispositions visent à clarifier le rôle et la place des AAV, en charge du déploiement de la politique publique d'aide aux victimes sur l'ensemble du territoire. L'agrément devra leur donner un cadre juridique national d'intervention et permettra de préciser et de singulariser leurs missions auprès des victimes et de leurs différents partenaires.

Cet agrément s'appuiera sur un référentiel de bonnes pratiques en faveur des victimes, offrira une garantie de la qualité de l'activité de l'association et du professionnalisme de ses salariés ainsi qu'un gage de fiabilité et de transparence dans l'organisation de celle-ci.



2. Réunions internes Réseau

Réunions régionales 2019

La Fédération a organisé des réunions régionales en associant cette année un binôme Service Animation Réseau/Plateforme 116006, et un représentant du Service de l'Accès au Droit et à la Justice et de l'Aide aux Victimes du ministère de la Justice est intervenu durant les débats.

Ainsi, entre le 4 mars et le 4 juin 2019, ces temps d'échanges délocalisés entre la Fédération et ses adhérents, essentiels à la co-construction d'une pensée collective autour de la politique publique d'aide aux victimes et à l'amélioration des dispositifs de prise en charge des victimes ont notamment permis d'aborder :

- Les grandes orientations du DRICE 2019 ;
- L'agrément des AAV ;
- La réponse collective aux situations d'urgence ;
- Les suites de la mise en conformité au RGPD ;
- Les conventions nationales.

Au total, 196 représentants de 115 associations se sont inscrits (87 %) et ont participé à 96 heures d'échanges et de débats.

Journées de regroupement des psychologues

Le 3 octobre 2019, la fédération France Victimes a eu le plaisir d'organiser une journée nationale dédiée aux psychologues travaillant au sein des associations du Réseau. Après 10 ans d'attente, les psychologues ont pu se rencontrer (ou se revoir), échanger autour de leurs pratiques et partager leurs expériences de terrain. **Cette journée a permis de réunir 94 psychologues du réseau, représentant 60 AAV.** L'organisation de cette journée émanait d'une forte demande exprimée par l'ensemble des psychologues lors de l'enquête envoyée au Réseau sur les missions du psychologue en 2018. Grâce à la participation et la qualité des apports des 6 intervenants de la Fédération et des AAV ainsi que des conférenciers reconnus dans leurs domaines d'expertise, la journée fut un réel succès.

Cette journée était dédiée à l'approfondissement des missions du psychologue dans l'aide aux victimes et les limites dans son intervention : frontière entre le soutien psychologique et la psychothérapie ; spécificité des mineurs selon les âges de développement et les obligations du psychologue ; attestations fournies aux victimes... De plus, ont été évoquées, la relation du psychologue avec les équipes, sa direction, la complémentarité d'avoir un professionnel (travailleur social) sur la dimension sociale de l'aide aux victimes.

Pour finir, les sujets de conventions conclues au niveau national et la relation tripartite Fédération / Associations d'Aide aux victimes / partenaires ont été exposés, ainsi que les relations des AAV avec les Centres de Psychotrauma ou le Centre National de Ressources et de Résilience (CN2R).



3. Alertes, adhésion et sortie

Seules 2 associations ont alerté la Fédération, en 2019.

De plus, la Fédération a reçu 3 demandes d'avance de trésorerie durant le premier trimestre, toutes accordées et remboursées en cours d'année. Ce besoin de trésorerie n'était pas de nature à émettre une alerte. L'accompagnement des associations débuté en 2018 s'est poursuivi en 2019, visant, pour France Victimes, à s'assurer de leur stabilité financière et de leur sortie de crise.

Par ailleurs, la Fédération a été sollicitée pour intervenir sur 6 autres situations, liées à la gouvernance ou à l'organisation de ces associations. Les demandes ont émané le plus souvent de la Justice (Mdpaad via le SADJAV), mandatant la Fédération pour intervenir, de Présidents d'associations ou encore de salariés.

Ces alertes ont donné lieu à plusieurs interventions sur site et de nombreux échanges, et ont parfois fait l'objet, lorsqu'il était demandé notamment par les Mdpaad, d'un rapport de situation.

Force est de constater que l'intervention, dès les premiers signes d'alerte, a permis une résolution rapide des points d'achoppement. Certaines situations se sont apaisées courant 2019, mais l'alerte reste émise pour 2 associations.

Concernant les adhésions, la Fédération a reçu une seule demande dont l'instruction n'est pas terminée en 2019. 4 associations ont également exprimé leur souhait de rejoindre le réseau, mais ne répondant pas au cadre minimum d'intervention (associations spécialisées...), elles ont été invitées à établir un partenariat, soit au local, soit au national (116006). Ces demandes sont toujours instruites par le groupe « cartographie » de la Fédération avant d'être soumises au vote du Conseil d'Administration.

4. Outils de communication

Site internet

France Victimes met à la disposition de ses adhérents le site Internet de la Fédération pour faire connaître au grand public leurs coordonnées locales mises à jour par elles-mêmes, bénéficiant du référencement naturel de la Fédération. Les AAV y dévoilent également leurs pratiques, et la Fédération valorise leurs actions et leurs actualités que ce soit par le biais d'articles ou dans l'agenda régulièrement complété. L'espace Adhérent sécurisé leur permet d'accéder à l'ensemble des informations diffusées par le biais de mails réguliers, comme des supports de communication digitaux composant une base de ressources numériques toujours à disposition sur le Net. Malgré tout, les AAV ont toujours beaucoup de mal à s'approprier leur espace adhérent.

Newsletter Adhérents

Pour la deuxième année, une newsletter mensuelle est adressée aux adhérents auprès de 509 intervenants, avec un taux d'ouverture d'environ 45 % (-2 pt), ce qui est correct mais améliorable en travaillant plus directement avec les professionnels de terrain individuellement, et pas seulement avec les associations adhérentes.

Concernant l'animation du Réseau par la communication, le service communication devait réfléchir à améliorer le site internet et notamment sa partie réservée adhérent mais cela n'a pas pu être mis en œuvre en 2019. Avant de prioriser les actions, l'enquête « Communication » devra nous livrer tous ses résultats et la mise en œuvre d'un espace collaboratif dédié au Réseau devra être co-construit avec lui.



**Réseau associatif professionnel et engagé
au service des victimes et du lien social**



III/ ACCOMPAGNER LES ASSOCIATIONS

1. Déclinaison de la marque France Victimes auprès des associations

Fin 2019, 53 associations avaient changé le nom de leur association ou service d'aide aux victimes en intégrant la dénomination France Victimes, pour plus de visibilité et une meilleure compréhension par les différents publics. Il est toujours possible de décider que le nom historique de l'association soit conservé, de manière transitoire ou définitive. D'autres associations préfèrent changer directement et profiter du nom "France Victimes" pour en faire un véritable atout, et communiquent en ce sens dans la presse et auprès de leurs partenaires.

A la demande des associations, le service Communication propose des logotypes adaptés à toutes les situations (structure départementale, plusieurs structures dans des villes différentes, association mère ou chapeau du service d'aide aux victimes etc.). Depuis 2017, 40 associations ont sollicité le service communication pour une déclinaison locale du logo France Victimes.

41 % des associations locales ont intégré la dénomination France Victimes.

1/3 des associations locales utilisent une déclinaison du logo France Victimes.

2. Mise en conformité RGPD : la protection des données personnelles

Depuis l'entrée en application du Règlement européen sur la protection des données (RGPD) le 25 mai 2018, France Victimes a inscrit le respect des données personnelles dans l'aide aux victimes comme un des axes forts de sa politique. Durant l'année 2019, elle a poursuivi son objectif de mise en conformité au RGPD selon un double enjeu : rendre conformes ses propres traitements de données à caractère

personnel, et également accompagner les associations du Réseau dans la mise en œuvre de cette nouvelle réglementation.

Suite à la réception d'un courrier de la CNIL, le Directeur général et le DPO de France Victimes ont été reçus par les services de la commission afin de faire un état des lieux des démarches entreprises en matière de mise en conformité et d'envisager comment cette dernière pouvait être la plus large possible et toucher l'ensemble des associations. Si la CNIL a indiqué s'inscrire dans une démarche d'accompagnement, elle a par ailleurs insisté sur l'importance de prendre conscience des enjeux du RGPD et des obligations légales qui en découlent et qui s'appliquent à tous.

Le Réseau France Victimes a fortement été invité à travailler notamment sur trois points :

- La nécessité de mettre en place un registre des traitements et d'effectuer une étude d'impact ;
- La durée de conservation des données ;
- La sécurité et la confidentialité des données.

Tout au long de l'année, la DPO de la Fédération a travaillé la sécurisation des locaux, la finalisation du registre des activités de traitements, l'adaptation des outils informatiques, la révision des contrats existants avec les prestataires et l'inclusion de clauses spécifiques dans les nouveaux contrats, la rédaction de process etc. Une réflexion sur la réalisation d'une analyse d'impact a également été lancée.

La Fédération continue de soutenir les associations dans la mise en œuvre du RGPD. Cette thématique a été abordée lors de toutes les réunions régionales. Ce fut l'occasion de rappeler l'importance du RGPD et de véhiculer les messages de la CNIL.

Afin de compléter le cahier technique RGPD adressé au Réseau en avril 2018, la rédaction de 5 fiches thématiques est en cours d'élaboration et devraient être disponibles au 1er trimestre 2020 : le délégué à la protection des données ; le registre des activités de traitements ; la sécurité et la confidentialité des données ; la durée de conservation des données à caractère personnel et l'information des personnes ; le principe de transparence.



3. France Victimes a choisi Lilo comme moteur de recherche

En 2019, France Victimes s'est alliée à Lilo. Ce moteur de recherche français, solidaire et responsable finance gratuitement des projets sociaux et environnementaux.

Avec Lilo, chaque utilisateur gagne une goutte d'eau lorsque qu'il effectue une recherche. Chaque goutte d'eau représente l'argent généré et peut être reversée au projet de son choix. Sélectionnée parmi les projets soutenus par Lilo, France Victimes peut désormais recevoir les dons des internautes.



Le projet France Victimes sur Lilo

Les associations locales France Victimes sont à l'initiative de nombreux projets innovants qui répondent à des attentes et des situations particulières pouvant bénéficier à tous, comme :

- recours à un chien d'assistance judiciaire pour permettre aux victimes de s'apaiser et se sentir en sécurité ;
- livre-doudou pour les enfants victimes de maltraitance ;
- exposition artistique pour sensibiliser aux violences routières ;
- exposition réalisée par des femmes victimes de violences ;
- ateliers de défense de soi ;
- livret illustré et disponible en plusieurs langues expliquant le fonctionnement de la justice française...

La collecte France Victimes sur Lilo permettra de soutenir le développement de ces initiatives locales, renforçant ainsi la prise en charge de toutes les victimes sur le territoire français. En soutenant France Victimes, les internautes offrent à chaque personne victime un plus vaste éventail d'accompagnements personnalisés et adaptés pour les aider à se reconstruire.

COMMENT SOUTENIR FRANCE VICTIMES AVEC LILO ?

1. Pour installer Lilo, se rendre sur le site du moteur de recherche et de cliquer sur «Ajouter Lilo à mon navigateur».
2. Commencer à collecter des gouttes en effectuant des recherches au quotidien avec Lilo.
3. Faire don de ses gouttes sur la page du projet France Victimes, ou décider de les donner automatiquement.

4. Les formations d'accompagnement du Réseau

EVVI

Deux sessions en 2019 ont été menées, pour former à l'évaluation des besoins des victimes avec le dispositif EVVI à Paris et Clermont-Ferrand pour une trentaine de personnes. La session pour le Grand-Est est repoussée en 2020 suite aux grèves qui a conduit France Victimes à annuler plusieurs formations en décembre 2019.



La prise en charge des victimes d'événements collectifs en phase de crise

La survenance d'un événement collectif de grande ampleur, en nombre ou très médiatisé (attentat, accident collectif, catastrophe naturelle...) implique un engagement fort de l'AAV France Victimes pendant le temps de crise et sur la durée pour prendre en charge les victimes au sein des différents lieux d'accueil des victimes et des proches.

Dans ce cadre, plusieurs AAV ont organisé une réserve de volontaires qui travaillent dans d'autres services ou dans d'autres structures et qui n'ont pas de formation spécifique sur l'aide aux victimes. C'est pour ces personnes que France Victimes réalise cette formation qui a pour objectif de bien connaître le cadre d'intervention en cas d'événements collectifs et d'avoir des bases pour accueillir et soutenir les victimes et les proches.

Après les bénévoles des associations de Lyon et Grasse, ce sont cette année ceux de la Sauvegarde 42 à Saint Etienne.

Pour environ 50 personnes mobilisables, deux sessions de formation ont été animées par le service animation réseau (juriste et psychologue référent) de la Fédération.

La journée de formation se découpe en 3 temps :

- Présentation du cadre général d'intervention en cas de crise
 - Les différents lieux d'accueil des victimes ;
 - Les partenaires
- La mobilisation de l'association d'aide aux victimes dans le dispositif
- La place de l'association d'aide aux victimes en cas de crise
 - Les postures du volontaire ,
 - Comprendre les besoins des victimes et des proches ;
 - La juste distance dans un cadre bousculé ;
 - Postures à tenir pour aider les victimes ;
 - Mises en situation, exercices ;
 - Analyse collective des mises en situations ;

Les stagiaires ont alors toutes les informations sur les lieux d'accueil et les acteurs de la crise afin de comprendre l'organisation générale d'une crise,

savent comment l'AAV est mobilisée et son rôle dans le dispositif et apprennent à prendre en charge une victime, à lui apporter une présence humaine et à assurer les premiers besoins de la victime ou de ses proches. Les mises en situation et exercices permettent d'agir comme en situation réelle.

Au-delà de la sensibilisation auprès des réservistes, cette journée a permis une rencontre et des échanges tripartites entre le service d'aide aux victimes et les acteurs des autres services de la Sauvegarde 42 ainsi que la Fédération. Ce rassemblement de professionnels d'univers différents, a participé au rayonnement du monde de l'aide aux victimes et a alimenté les pratiques au travers de regards croisés. Deux sessions ont été organisées : en novembre et en décembre 2019. Une telle initiative démontre l'anticipation, et l'adaptation persistante du Réseau face à sa possibilité d'être mobilisé dans l'urgence suite à un événement collectif.

Formation continue pour les référents « actes de terrorisme et événements collectifs »

Depuis 2016, 3 temps de formation ont été dédiés aux référents « Actes de terrorisme » par département. C'est le ministère de la Justice, à l'initiative de cette liste au sein du réseau France Victimes, qui a demandé à la Fédération de co-construire une série de formation.

Depuis près de 4 ans, la multiplication des événements collectifs autres que des actes de terrorisme a progressivement amené les dispositifs attentats et la coordination de l'organisation étatique subséquente à se déployer également à la suite d'événements collectifs d'autres types (incendies, accidents de transports, catastrophes naturelles etc.) ; aussi, par corrélation, le ministère de la Justice a souhaité étendre les attributions du réseau des référents France Victimes « actes de terrorisme » à d'autres situations collectives, qui deviennent en 2019 les référents événements collectifs.

C'est dans ce cadre que le SADJAV et France Victimes ont co-animé une rencontre le 17 septembre 2019.

Les participants connaissaient le format et sont venus se former à la coordination au niveau local de l'aide aux victimes en cas d'événements collectifs (attentats, catastrophes naturelles, accidents collectifs...).



Au programme de cette dense journée :

- Ouverture par Fabienne BONNET, cheffe du Service de l'Accès au Droit et à la Justice et de l'Aide aux Victimes, Secrétariat général, ministère de la Justice ;
- Point sur les récentes évolutions législatives et réglementaires dans le cadre de la prise en charge des victimes d'événements collectifs par le Service de l'Accès au Droit et à la Justice et de l'Aide aux Victimes (SADJAV), ministère de la Justice ;
- La coordination des acteurs dans la phase d'urgence :
 - Les dispositions du plan ORSEC NOVI par la Direction générale sécurité civile et gestion des crises (DGSCGC), ministère de l'Intérieur ;
 - Le rôle et missions des Associations Agréées de Sécurité Civile par la Croix-Rouge française ;
 - La coordination et complémentarité entre CUMP et associations d'aide aux victimes.
- Des retours d'expériences :
 - sur l'intoxication alimentaire dans l'EPHAD du Lherm (2019) ;
 - sur la prise en charge des victimes attentats de Carcassonne et Trèbes 2018 ;

- sur la prise en charge des victimes de l'attentat de Strasbourg 2018 ;
- sur la prise en charge des victimes explosion rue de Trévise et incendie rue Erlanger à Paris 2019 ;
- sur la prise en charge des victimes crash Ethiopian Airlines (2019) et le rôle des coordonnateurs pour l'assistance aux victimes et familles de victimes en matière d'accidents collectifs de transports.

- Le rôle et les missions du référent « victimes d'événements collectifs » en phase de crise.

Quelque 150 personnes étaient présentes à cette journée.

IPG logiciel d'activités des associations France Victimes

Concernant les formations à IPG, deux programmes sont proposés : une formation de prise en main du logiciel et une formation pour personnaliser les statistiques. Une session de prise en main à Paris et 4 sessions sur les statistiques à Paris, Lyon et Strasbourg ont réunie une quarantaine de personnes.

Des guides d'utilisations sont à la disposition des adhérents sur demande.

Formations délocalisées

La délocalisation fait partie des principes de fonctionnement de l'activité formation de France Victimes et elle est également décidée sur un thème par la Fédération. Concernant la justice restaurative, les formations délocalisées, même si elles ne sont pas demandées par une AAV peuvent accueillir des stagiaires de Réseau.

27 formations ont été délocalisées en 2019 pour répondre au plus près des besoins du Réseau.

- Évaluation des besoins des victimes et dispositif EVVI à Clermont-Ferrand ;
- Entretien juridique avec une victime d'attentat à Lyon, Nantes, Strasbourg, Marseille, Toulouse et Arras ;
- Actualités du droit des victimes à Nantes et Marseille ;
- IPG - Création, gestion et impression de statistiques à Lyon et Strasbourg ;
- L'accompagnement au procès à Niort ;



- Échanges sur les pratiques juridiques à Bordeaux ;
- Annonce des décès et gestion du deuil à Basse-Terre ;
- La prise en charge des victimes d'événements collectifs en phase de crise à Saint Etienne ;
- JR en mouvement : M1-Mise en place de projet de rencontres restauratives à Nantes, Marseille, Valence, Lille et Strasbourg ;
- JR en action : M2-Animation des médiations restauratives à Amiens, Marseille Dijon et Toulouse ;
- JR en action : M2-Animation des rencontres détenus ou auteurs/victimes (RDV-RCV) à Nantes et Lille ;
- JR formation des membres de la communauté à Mougins.

« L'entretien juridique avec une victimes d'attentat »

Pour répondre aux évolutions des interventions, en 2019, à l'instar des formations sur « Le rôle des psychologues des associations d'aide aux victimes en cas d'attentats », une formation à l'attention des juristes et accueillants aide aux victimes sur l'entretien juridique avec une victimes d'attentat et plus particulièrement sur la présentation de l'ensemble des droits spécifiques suite à la survenance d'un attentat, a été proposée.

La journée de formation a abordé les thèmes suivants et permis aux stagiaires d'entendre comment présenter aux victimes l'ensemble de leurs droits :

- Démarches judiciaires ;
- La procédure d'indemnisation devant le FGTI ;
- Le statut de victime civile de guerre ;
- Le droit aux soins médicaux gratuits ;
- Les dispositions fiscales applicables aux victimes d'actes de terrorisme ;
- L'avocat ;
- Les autres droits (pour les ayant droits des victimes décédées) ;
- Autres prestations possibles ;
- Médaille nationale de reconnaissance aux victimes du terrorisme ;
- Autres informations :
 - Retour à l'emploi ;
 - Associations de victimes ;
 - Médiateur FGTI ;

- Attestations rédigées par les psychologues ;
- JIVAT.

10 sessions ont eu lieu sur toute la France (9 en 2019 et une petite dernière en 2020).

169 personnes ont été formées à Paris, Lyon, Nantes, Arras, Toulouse, Strasbourg et Marseille.

Ces formations complètent les formations des référents « Actes de terrorisme » co-animées avec le ministère de la Justice initiées depuis 2016.

5. L'accompagnement dans leurs événements locaux

Soutien technique

Comité local d'Aide aux Victimes de l'Essonne

En 2019, la Fédération était présente aux réunions de travail organisées par le Conseil de Juridiction du Tribunal Judiciaire de l'Évry, destinées à la rédaction du schéma départemental de l'Essonne.

Ces travaux ont été repris dans le cadre du CLAV de l'Essonne, auquel la Fédération a participé.

Plusieurs groupes de travail devront se réunir en 2020, afin d'aborder des problématiques plus spécifiques telles que les victimes d'accidents routiers ou de cyber harcèlement.

Accompagnement lors du procès du Cuba Libre

Dans le cadre des missions d'accompagnement des AAV du Réseau, France Victimes s'est mise à disposition de l'association AVIPP 76 dans la perspective du procès médiatique du « Cuba Libre » (où l'incendie de cet établissement a provoqué la mort de 14 personnes en août 2016).

L'association locale, a bénéficié de l'expertise de la Fédération sur des questions techniques de mise en place de dispositif ainsi que l'évaluation de ressources humaines nécessaires.

Aussi, le jour du procès, la directrice de la communication et porte-parole de la Fédération est intervenue sur place pour répondre aux nombreuses sollicitations des médias, terminant la journée sur France 3. Les membres de l'AVIPP 76 ont pu garder une totale écoute bienveillante et contenante pour tous les proches ou les victimes. Par ailleurs, le psychologue



réfèrent est venu renforcer l'équipe des psychologues de l'association, en complément des psychologues externes venus prêter main forte. Il a réalisé quelques entretiens informels auprès de proches traversant des épisodes émotionnels très forts.

Le travail en amont de l'AAV auprès des victimes (ou de leurs proches) ainsi qu'une organisation précise au sein du tribunal, ont permis aux impliqués de trouver un espace sécurisant pour y déposer leurs souffrances de reviviscence de l'événement. Le travail collaboratif de la Fédération et de l'association locale a participé au renforcement du lien fort que les deux entités peuvent entretenir l'une et l'autre, et participer ainsi à la meilleure prise en charge des victimes.

Représentation fédérale

Outre la présence en région à l'occasion des réunions régionales ou des alertes associatives, le rôle de la Fédération est aussi de soutenir et d'être présente autant que possible aux événements organisés par ses adhérents.

Des anniversaires...

Le 22 février, journée symbolique, c'est avec plaisir que la Fédération est intervenue à Nantes pour **les 30 ans de l'AAV France Victimes 44 Nantes** (ex ADAVI44).

Afin de marquer une présence indispensable auprès de l'ensemble du Réseau aussi lointain fut-il, la Fédération a participé aux **50 ans de l'association ARAJUFA-France Victimes Réunion**. Cet événement a été honoré de la présence des plus hautes autorités du département lors d'une conférence où la Fédération était également en bonne place pour féliciter l'association locale pour l'envergure de son action et l'importance qu'elle a su conserver et élargir auprès de toutes les personnes victimes et fragilisées du territoire. Une autre conférence sur les différentes facettes de l'aide aux victimes avec un focus sur le harcèlement scolaire a été tenue par la représentante de la Fédération et la directrice de l'association locale sous la houlette de la psychiatre de l'unité de psychotrauma auprès de soignants, d'éducateurs, de personnels de l'éducation nationale et un représentant des forces de l'ordre.



La Fédération était à Nice pour les **70 ans de l'association MONTJOYE**, acteur incontournable de la vie associative niçoise : festivités et interventions variées, marquant l'histoire de cette association tournée historiquement vers les mineurs.

France Victimes a participé aux **30 ans de l'AAV France Victimes 71** organisés sur le thème suivant : « AMAVIP (1989) – France VICTIMES 71 (2019) : De La victime oubliée des prétoires à Plus jamais seule »

Des événements diversifiés...

- France Victimes participait à l'Assemblée Générale de **Paris Aide Aux Victimes**, sur son invitation.

- La Fédération a rencontré la Préfète d'Eure et Loir avec l'association **France Victimes 28**, à Chartres.

- France Victimes était présente aux côtés d'Hervé Zervudacchi, président de l'**APCARS**, lors de sa cérémonie de remise de la légion d'honneur

- La Fédération a eu le plaisir de recevoir la visite de la nouvelle directrice de l'**ADAVIRS 89** et de son président à Paris.

Enfin, à chaque fois que cela est possible et sur invitation, la Fédération participe à de nombreux CLAV (Comité Locaux d'Aide aux Victimes), en présentiel ou en visio, comme cette année pour les réunions sur Paris, Carcassonne, Nice ou Perpignan notamment.



RAPPORT FINANCIER 2019



BILAN 2019

| ACTIF | 2019 | | | 2018 |
|---|------------------|----------------|------------------|------------------|
| | BRUT | AMORTISS. | NET | NET |
| IMMOBILISATIONS INCORPORELLES | | | | |
| Logiciels | 125 932 | 125 932 | - | - |
| IMMOBILISATIONS CORPORELLES | | | | |
| Terrains | 500 000 | 0 | 500 000 | 500 000 |
| Constructions | 950 000 | 143 800 | 806 200 | 824 200 |
| Installation techn.mat et out | 2 232 | 487 | 1 745 | 2 191 |
| Agencement installation | 42 357 | 39 850 | 2 507 | - |
| Huisseries | 70 446 | 3 449 | 66 997 | 47 361 |
| Aménagement interieur | 69 222 | 53 819 | 15 402 | 11 068 |
| Matériel de bureau & informatique | 104 349 | 84 054 | 20 295 | 5 498 |
| Mobilier de bureau | 44 509 | 39 050 | 5 459 | 5 556 |
| IMMOBILISATIONS FINANCIERES | | | | |
| Parts sociales Crédit Mutuel | 3 008 | - | 3 008 | 3 008 |
| Prêt | 533 | - | 533 | 533 |
| Autres immobilisations financières | 4 000 | - | 4 000 | 4 000 |
| ACTIF IMMOBILISE | 1 916 587 | 490 442 | 1 426 145 | 1 403 415 |
| ACTIF CIRCULANT | | | | |
| Créances | - | - | - | - |
| Créances redevables & comptes rattachés | 201 508 | 12 000 | 189 508 | 153 214 |
| Autres créances | 104 362 | - | 104 362 | 76 268 |
| Organismes sociaux prod. À recevoir | - | - | - | - |
| Subventions à recevoir | - | - | - | - |
| Valeurs mobilières de placement | 30 000 | - | 30 000 | - |
| Produits à recevoir divers | - | - | - | - |
| Disponibilités | 868 380 | - | 868 380 | 987 191 |
| Charges constatées d'avance | 12 750 | - | 12 750 | 12 084 |
| ACTIF CIRCULANT | 1 217 001 | 12 000 | 1 205 001 | 1 228 756 |
| TOTAL ACTIF | 3 133 588 | 502 442 | 2 631 146 | 2 632 171 |

| PASSIF | 2019 | | | 2018 |
|--|------|-----------|------------------|------------------|
| | BRUT | AMORTISS. | NET | NET |
| FONDS PROPRES | | | | |
| Fonds de réserve | | | 167 165 | 167 165 |
| Fonds d'avance de trésorerie AAV | | | 100 000 | 100 000 |
| Report à nouveau | | | 412 230 | 333 489 |
| RESULTAT DE L'EXERCICE | | | 6 169 | 78 741 |
| FONDS PROPRES | | | 685 565 | 679 396 |
| PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES | | | | |
| Provisions pour risques et charges | | | 293 216 | 287 128 |
| PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES | | | 293 216 | 287 128 |
| FONDS DÉDIÉS | | | | |
| Fonds dédiés sur subventions | | | 161 867 | 154 026 |
| FONDS DÉDIÉS | | | 161 867 | 154 026 |
| DETTES | | | | |
| Emprunts et dettes auprès établissement crédit | | | 1 123 940 | 1 155 627 |
| Emprunts et dettes financières diverses | | | 1 750 | 1 899 |
| Redevable créditeurs | | | | 1 002 |
| Dettes fournisseurs et comptes rattachés | | | 94 420 | 68 462 |
| Dettes fiscales et sociales | | | 181 440 | 138 717 |
| Autres dettes | | | 88 949 | 120 934 |
| Produits constatés d'avance | | | - | 24 980 |
| TOTAL DETTES | | | 1 490 497 | 1 511 620 |
| TOTAL PASSIF | | | 2 631 146 | 2 632 171 |



RÉSULTAT 2018

| | 2019 | 2018 | Variation (Mts) |
|---|------------------|------------------|-----------------|
| PRODUITS DES ACTIVITES | | | |
| Services | 369 280 | 339 795 | 29 485 |
| Divers | 30 | 10 661 | - 10 631 |
| Subvention de fonctionnement : | 1 402 175 | 1 370 363 | 31 812 |
| Transfert de charges | 113 401 | 19 116 | 94 285 |
| Cotisations | 39 380 | 33 800 | 5 580 |
| Autres produits gestion courante | 410 | 295 | 115 |
| Total des produits de fonctionnement | 1 924 675 | 1 774 029 | 150 646 |
| CHARGES DE FONCTIONNEMENT | | | |
| Charges des activités | 75 499 | 82 191 | - 6 692 |
| Achats | 18 042 | 18 624 | -582 |
| Services extérieurs | 73 919 | 71 143 | 2 776 |
| Autres services extérieurs | 380 742 | 355 617 | 25 125 |
| Impôts et taxes | 73 902 | 59 911 | 13 991 |
| Salaires et traitements | 767 290 | 659 521 | 107 769 |
| Charges sociales | 384 428 | 342 468 | 41 960 |
| Autres charges de gestion | 4 986 | 5 441 | - 455 |
| Dotations aux amortissements | 48 686 | 45 696 | 2 990 |
| Dotations aux provisions | 18 088 | 32 630 | - 14 542 |
| Total des charges de fonctionnement | 1 845 581 | 1 673 243 | 172 338 |
| 1. Résultat de fonctionnement | 79 094 | 100 786 | - 21 692 |
| Produits financiers | 1 279 | 1 018 | 260 |
| Charges financières | 26 119 | 28 180 | - 2 060 |
| 2. Résultat financier | - 24 841 | - 27 161 | 2 320 |
| RESULTAT COURANT FONCTIONNEMENT | 54 254 | 73 625 | - 19 371 |
| PRODUITS EXCEPTIONNELS | | | |
| Produits sur exercice antérieur | | | - |
| Autres produits exceptionnels de gestion | 200 | 5 953 | - 5 753 |
| Reprises sur provisions | - | 4 319 | - 4 319 |
| TOTAL PRODUITS EXCEPTIONNELS | 200 | 10 271 | - 10 071 |
| CHARGES EXCEPTIONNELLES | | | |
| Charges sur exercice antérieur | 313 | - | 313 |
| Valeurs Compte.Its d'Actif Cé | 40 035 | - | 40 035 |
| TOTAL CHARGES EXCEPTIONNELLES | 40 348 | - | 40 348 |
| Résultat exceptionnel | - 40 148 | 10 271 | - 50 419 |
| Impôts (OSBL) | 96 | 58 | 38 |
| Report ressources non utilisées | 3 229 | 17 553 | - 14 324 |
| Engagement à réaliser | 11 069 | 22 650 | - 11 581 |
| TOTAL DES PRODUITS | 1 929 383 | 1 802 872 | 140 835 |
| TOTAL DES CHARGES | 1 923 213 | 1 724 130 | 199 083 |
| RESULTAT DE L'EXERCICE | 6 169 | 78 741 | - 72 572 |

GLOSSAIRE

| | |
|--|---|
| AAV : Association d'Aide aux Victimes | FDF : Fondation de France |
| ACYMA : Actions contre la CYberMALveillance | FFA : Fédération Française de l'Assurance |
| AFA : Association Française de l'Assurance | FGTI : Fonds de Garantie des victimes de Terrorisme et autres Infractions |
| AJ : Aide Juridictionnelle | FNUJA : Fédération NAtionale de l'Union des Jeunes Avocats |
| ANM : Association Nationale des Médiateurs | IFJR : Institut Français pour la Justice Restaurative |
| APF : Association des Paralysés de France - APF France Handicap | INED : Institut National d'Études Démographiques |
| CAF : Centre d'Accueil des Familles | IPG : Inavem Pro Gest |
| CAI : Centre d'Accueil des Impliqués | IPP : Incapacité Permanente Partielle |
| CDCS : Centre De Crise et de Soutien | ITT : Incapacité temporaire totale |
| CI : Comparution Immédiate | JE : Juge des enfants |
| CIIV : Cellule Interministérielle d'Aide aux Victimes | JProx : Juge de proximité |
| CIC : Cellule interministérielle de Crise | JR : Justice Restaurative |
| CISV : Comité Interministériel de Suivi des Victimes | LICRA : Ligue Contre le Racisme et l'Antisémitisme |
| CIVI : Commission d'Indemnisation des Victimes d'Infraction | MAP : Mesure Alternative aux Poursuites |
| CLAV : Comité Local d'Aide aux Victimes | MEAE : Ministère de l'Europe et des Affaires Etrangères |
| CLCV : Consommation, Logement et Cadre de Vie | ONACVG : Office National des Anciens Combattants et Victimes de Guerre |
| CLSV : Comité Local de Suivi des Victimes | PFJR : Plateforme Française pour la Justice Restaurative |
| CMI : Cadre Minimum d'Intervention | PJ : Protection Juridique |
| CNAMTS : Caisse Nationale d'Assurance Maladie et des Travailleurs Salariés | Plan ORSEC NOVI : ORganisation des SECours NOMBREuses VICTIMES |
| CPC : Constitution de Partie Civile | PFTAV : PlateForme Téléphonique d'Aide aux Victimes |
| CPOM : Convention Pluriannuelle d'Objectifs et de Moyens | RCV : Rencontres Condamnés Victimes |
| CPH : Conseil des Prud'Hommes | RDV : Rencontres Détenus Victimes |
| CPVCJ : Convocation par Procès-Verbal et placement sous Contrôle Judiciaire | RETEX : RETour d'EXpérience |
| CSS : Classement Sans Suite | SADJAV : Service de l'Accès au Droit et à la Justice et de l'Aide aux Victimes (ministère de la Justice) |
| CUMP : Cellules d'Urgences Médico-Psychologique | SARVI : Service d'Aide au Recouvrement des Victimes d'Infractions |
| DACS : Direction des Affaires Civiles et du Sceaux au ministère de la justice | SEAV : Secrétariat d'État à l'Aide aux Victimes |
| DI : Dommages et Intérêts | SGAV : Secrétariat Général à l'Aide aux Victimes |
| DIIV : Délégée (ou Délégation) Interministérielle à l'Aide aux Victimes | TASS : Tribunal aux affaires de sécurité sociale |
| DSJ : Direction des Services Judiciaires au ministère de la justice | Tcom : Tribunal de commerce |
| EIA : Espace d'Information et d'Accompagnement | TE : Tribunal pour enfants |
| EMDR : Eye Movement Desensitization and Reprocessing (désensibilisation et retraitement par les mouvements oculaires) | TESS : TELéphonie Sociale et en Santé |
| ENAP : Ecole Nationale de l'Administration Pénitentiaire | TGD : Téléphone Grave Danger |
| ENVR : European Network on Victims' Rights (Réseau européen des droits des victimes) | TGI : Tribunal de grande instance |
| EVVI : EValuation des VICTIMES | TI : Tribunal d'instance |
| | TPBR : Tribunal paritaire des baux ruraux |
| | VSE : Victim Support Europe |





FRANCE VICTIMES

27, avenue Parmentier - 75011 PARIS
Tél. 01 41 83 42 00 - Fax 01 41 83 42 24
contact@france-victimes.fr
www.france-victimes.fr

116 006

Le numéro de l'aide aux victimes