



30 ANS D'AIDE AUX VICTIMES

Journée européenne des Victimes
22 février 2016
Espace Reuilly – Paris

Discours

Sabrina Bellucci
Directrice générale de l'INAVEM

La prise en charge des victimes d'acte de terrorisme Le rôle de l'INAVEM

Mesdames, Messieurs ;

Année 2015, les terroristes frappent par deux fois et nous allons à nouveau vivre dans la psychose de l'attentat comme dans les années 80 /90 ... La terreur est à nouveau palpable, car que l'on soit femme, homme, enfant, le terrorisme frappe aveuglément des personnes innocentes en s'attaquant par surprise à des foules sans défense dans le but de semer panique, terreur voir de mettre à mal notre façon de vivre... Depuis trente ans, nous savons à l'INAVEM que l'infraction génère chez la victime, à échelle plus ou moins grande, détresse, isolement, vulnérabilité, sentiments d'autant plus accrus lorsque les faits sont vécus à la fois comme un drame collectif et un drame personnel. Les victimes d'acte de terrorisme sont nombreuses, victimes décédées, proches endeuillées, blessées, choquées sans compter l'attention que nous nous devons de porter aux témoins, aux aidants, aux anonymes qui ont porté soutien et assistance bienveillante... Aussi Il est très souvent impossible de connaître le nombre exact de personnes touchées par le terrorisme mais selon nous elles devraient toutes pouvoir bénéficier d'une aide adaptée à leurs besoins.

En France, les écrits sur les modalités de prise en charge des victimes d'actes de terrorisme remontent à plus de trente ans et ont fait l'objet de nombreux travaux entre les différents acteurs intervenant auprès des victimes ; comme nous l'a rappelé, Michèle de Kerckhove, présidente de l'INAVEM tous les acteurs se mobilisaient déjà en janvier 1987 pour y réfléchir. Trente ans après nous y revoilà ? Avons nous su apprendre du passé ? Ceux qui ont œuvré à la réflexion et à l'élaboration de dispositifs sont présents aujourd'hui, et je me questionne sur leur réaction quant aux témoignages des victimes des attentats de novembre et de janvier 2015, quel désarroi doivent-ils éprouver sur notre incapacité à tirer les leçons du passé. Je vous prie d'excuser cette réaction à vif mais en préparant mon intervention je me suis replongée dans ce passé. La page blanche n'existe pas nous avons déjà tous soufferts, réfléchis et œuvrés pour améliorer la prise en charge des victimes d'acte de terrorisme. Et les mêmes critiques et incompréhensions émergent du côté des professionnels comme du côté des victimes. Certes des guides méthodologiques ont été élaborés aussi bien sur la prise en charge des victimes d'attentats que d'évènements collectifs, certes les instructions interministérielles se sont succédées en matière de terrorisme dont la dernière version date du 12 novembre 2015, elle-même semble-t-il en cours de réécriture. Ces textes visent tous à établir un cadre d'intervention des plus clairs pour l'Etat ? Mais à quels objectifs répondent ces textes ? Répondent-ils aux besoins des victimes ou à une situation de

guerre dans laquelle l'Etat ne doit aucunement défaillir dans son action ? Les victimes sont-elles le centre des préoccupations de ces textes ou plutôt l'action publique en action ?

Pour mémoire Il a été fait le choix en France, dans les années 1980 alors que Robert Badinter était Garde des Sceaux, d'avoir recours aux Associations du Réseau INAVEM pour aider toutes les victimes d'infractions pénales.

L'INAVEM a été créé en 1986 pour animer et coordonner l'ensemble de l'action de ces associations qui se créaient sur toute la France; l'INAVEM regroupe actuellement **130 Associations du Réseau INAVEM réparties sur toute la France métropolitaine et d'Outre-mer**, conventionnées avec le ministère de la Justice, pour une action et une intervention au plus près des victimes.

Mon propos s'articulera autour des trois rôles de notre fédération dans la prise en charge des victimes d'attentats

L'INAVEM, acteur de l'urgence

L'INAVEM, acteur de la coordination de la prise en charge à moyen et long terme des victimes assurée par les Associations du Réseau INAVEM

L'INAVEM, acteur de l'amélioration des dispositifs en faveur des victimes

I. L'INAVEM acteur de l'urgence : Cellule 95/ CIAV /ECOLE MILITAIRE/UMJ

L'expertise de l'INAVEM en tant qu'acteur de l'urgence remonte aux attentats survenus en 1995. Dès la survenance des attentats à la station Saint Michel à Paris le premier ministre demande la mise en place d'une cellule d'urgence d'accueil et d'informations des victimes. Cette cellule fonctionne sous le pilotage du Parquet et associe l'ensemble des partenaires susceptibles de participer à ce dispositif. En décembre 1996 suite à l'attentat commis dans la station RER de Port Royal une nouvelle cellule est mise en place.

L'INAVEM assume en urgence la mission qui lui est confié celle de la mise en place de la structure d'accueil regroupant les différents partenaires et devant répondre aux interrogations des victimes en leur apportant un soutien psychologique et/ou toutes informations utiles relatives aux procédures d'indemnisation.

Depuis trente ans nous avons construit un corpus de l'aide aux victimes il se compose de l'accueil, l'écoute, l'information des victimes sur leurs droits, leur orientation dans les différentes démarches sous oublier le soutien psychologique. L'aide aux victimes du Réseau INAVEM se caractérise par une approche globale des difficultés rencontrées par les victimes évitant ainsi à la victime de se sentir incomprise, morcelée, dépossédée de sa propre situation. Facilitateurs, guides, appui, épaule, mains tendues, aiguillon, autant de qualificatifs entendus dans la bouche des victimes...

Certes des législations se sont développées sur le volet procédural et indemnitaire pour les victimes d'acte de terrorisme mais pourquoi l'aide aux victimes en tant que telle ne fait toujours pas l'objet en France d'un encadrement législatif permettant d'inscrire dans les textes que l'aide est tout aussi essentielle dans la reconnaissance et restauration des victimes que le processus judiciaire ou indemnitaire.

En relisant l'ensemble des écrits sur le fonctionnement, leur composition et le bilan de ces différentes cellules, j'ai eu l'étrange impression que beaucoup de choses avaient déjà été évoqués, que les besoins des victimes étaient bien identifiées mais que malheureusement l'actuelle génération de décideurs et d'acteurs associatifs ne connaissaient pas grand chose à cette histoire.

Or il est essentiel pour ne pas commettre les mêmes erreurs d'apprendre de ses pairs. Or que s'est – il produit pour que nous ne tenions que partiellement compte des expériences tragiques du passé ?

Permettez-moi de poser une hypothèse : le droit a pris le pas dans notre réflexion sur l'aide, cette dernière passant au second plan. Si des droits existent pour les victimes notre société pense avoir accompli son devoir envers elles, plus de droits et nous serons sauvés, plus d'Etat et nous serons enfin entendus, rappelons que la réponse de droit ne répond que partiellement aux besoins des victimes.

Comme nous l'a dit Levent Altan une norme européenne existe et elle parle d'aide au même titre que des droits procéduraux des victimes. La directive européenne est une norme à prendre en compte. Votre secrétariat en est une illustration de ce qui compte aujourd'hui autant que le droit à savoir l'aide que nous devons aux personnes victimes.

Les attentats survenus à Paris en 1995 et 1996, pour lesquels les AAV sont largement intervenues, les ont conduit ensuite à mieux s'organiser pour répondre aux victimisations de masse.

Désormais, les AAV sont repérées et sont intégrées dans tous les dispositifs de gestion des crises, consécutifs d'actes de terrorisme.

Les attentats de 2015 ont amené l'INAVEM à réfléchir à ses modalités d'interventions pour être encore plus performants tout en conservant l'humanisme nécessaire à toute intervention auprès des victimes.

1. Une réunion de crise post attentats inter associations dans un périmètre élargi IDF : Fédération/ Associations du Réseau INAVEM IDF

- Identifier les ressources disponibles pour la période de crise
- Planifier la mobilisation des personnels à la CIAV /Ecole Militaire pour la période de crise
- Créer une synergie entre toutes les associations du Réseau INAVEM
- Adopter des modes opératoires communs dans les prises en charge et dans le rendu compte de nos actions

2. Une boîte mail dédié unique canal d'informations pour toutes les questions relatives à la prise en charge des victimes d'attentats entre la fédération et les AAV mobilisées

3. La désignation d'un référents terroristes dans chaque Association du Réseau INAVEM interlocuteur privilégié pour les victimes et pour la fédération

4. Notes de liaison = 10 et hotline pour Associations du Réseau INAVEM mobilisées sur toutes questions relatives aux situations des victimes

5. Courriers en direction des familles endeuillées, des personnes blessées et personnes choquées = 980 / INAVEM + AAV Compétente (adresse/localisation) + Référent terrorisme (N°portable)

6. Gestion du tableau de suivi des prises en charge pour le réseau INAVEM

1600 personnes prises en charge spectre plus large d'intervention par rapport à une qualification pénale restrictive

Paris/IDF Novembre 2015 : 92 associations mobilisées

Ouagadougou Burkina : 11 associations mobilisées

7. Etablissement de liens avec nos homologues étrangers pour les victimes étrangères

II. L'INAVEM, acteur de la coordination de la prise en charge à moyen et long terme des victimes assurée par les Associations du Réseau INAVEM

Les associations du réseau INAVEM sont des **associations généralistes** d'aide aux victimes d'infractions, elles ont donc vocation à recevoir et à prendre en charge les victimes de tout type d'infractions, atteintes aux personnes, aux biens, infractions individuelles ou collectives, y compris donc celles d'actes terroristes.

Les associations INAVEM exercent leurs missions à titre gratuit auprès des victimes, et leur proposent une prise en charge globale et pluridisciplinaire, c'est-à-dire principalement une information sur leurs droits, un soutien psychologique, un accompagnement social.

Ces missions sont exercées par des professionnels juristes, psychologues cliniciens ou travailleurs sociaux, salariés ou bénévoles, tous spécifiquement formés à l'aide aux victimes.

Les AAV vont intervenir dès lors qu'un attentat se produit en France, ou bien à l'étranger s'il implique des victimes de nationalité française. De façon systématique après la survenance d'un attentat, le ministère de la Justice va mandater l'INAVEM, avec le MAE lorsque l'acte a lieu à l'étranger.

Ce mandat ministériel revêt une grande importance, car il représente un gage de légitimité de l'intervention des associations auprès des victimes et de leurs proches.

Avec cette saisine, est transmise la liste officielle et fiable des victimes ou de leurs familles, avec leurs coordonnées.

L'INAVEM a alors mission de solliciter ses AAV locales du lieu de domiciliation des victimes et de leurs familles, afin de proposer une aide de proximité. Parallèlement, nous avons expédié plus d'un millier de courriers suite aux attentats de novembre, mode opératoire déjà en vigueur à l'INAVEM en 1995 ;

Il va donc y avoir une **démarche pro-active** effectuée par le réseau INAVEM à l'égard de toutes les victimes de l'attentat, qui consiste à aller vers les victimes, les contacter d'emblée sans attendre qu'elles se manifestent elles-mêmes ou aient connaissance de l'existence des associations, pour leur proposer un accompagnement par une Association du Réseau INAVEM. Les victimes conservent bien entendu la liberté pleine et absolue de décliner ou d'accepter cette offre, l'essentiel étant que toutes les victimes, quel que soit l'endroit où elles se trouvent sur le territoire français, se voient proposer cette aide.

Une fois cette mobilisation du réseau effectuée, les Associations du Réseau INAVEM vont alors exercer les missions traditionnelles qui leur sont dévolues, à savoir l'écoute, l'information sur les droits, le soutien psychologique, l'aide dans les démarches... ; cette aide globale pourra déboucher sur un véritable **suivi au long terme, personnalisé** des victimes et de leurs familles, élément important et rassurant pour elles, car il y a souvent beaucoup d'interlocuteurs au départ, mais l'AAV locale va avoir un véritable rôle de « **fil conducteur** » à l'égard de la victime pour la guider dans ses démarches et assurer le lien avec l'ensemble des acteurs appelés à intervenir auprès d'elle. **C'est la proximité de la mise en relation entre la victime et l'association d'aide aux victimes qui permet de poser les bases d'une pérennité de l'aide à la personne.**

À noter enfin un dispositif intéressant que prévoient les instructions l'organisation d'un espace informatif unique à l'attention des victimes de l'acte de terrorisme. Le but

de ce dispositif est de regrouper en un seul lieu, tous les acteurs concernés par la prise en charge des victimes, pour faciliter et accélérer leurs démarches, leur apporter des informations et leur permettre de se rencontrer ; il a pour mission principale d'assurer un contact relationnel précis et suivi avec chaque victime, de les informer, de leur apporter un soutien médical et psychologique, et de faciliter leurs démarches administratives. Mais Carole Damiani en parlera plus précisément.

1. Relais de la CIAV
2. Des relations privilégiées avec les associations de victimes, réunions de travail et d'échanges sur leur vécu
3. Des accompagnements ad hoc : Olympia / Bataclan
4. Fondation de France

Vous l'aurez constaté, l'action associative du Réseau INAVEM à l'égard des victimes d'actes terroristes n'est pas isolée, mais s'inscrit bel et bien dans les dispositifs ministériels existants pour assurer une cohérence et une efficacité dans la prise en charge.

Si, comme nous venons de le voir le Réseau INAVEM peuvent intervenir dans l'urgence, il a surtout aussi vocation à mettre en place une action qui devra s'inscrire sur le plus long terme. Je pense que vous l'aurez compris au travers de mon exposé, **cette intervention sur le long terme est conditionnée par un repérage précoce de l'association par les victimes**

La victime d'un acte de terrorisme n'est pas un sujet de droit ordinaire, c'est un homme, une femme ou un enfant meurtri physiquement, psychologiquement, moralement et socialement. A ce titre, lorsque nous rencontrons la victime, elle livre en vrac un certain nombre de demandes, de besoins formulés ou non, et en tout état de cause enchevêtrés et désorganisés.

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

Les victimes ont besoin d'un accompagnement le plus complet possible pour pouvoir se réparer. Ne pas répondre à l'intégralité des demandes formulées par la victime équivaudrait à n'accomplir que partiellement notre travail d'accompagnement de la victime.

C'est pour cela que la prise en charge proposée au sein des services d'aide aux victimes d'infractions pénales est adaptée aux spécificités et aux demandes particulières de ces victimes. Cela implique donc une **prise en charge pluridisciplinaire dépassant le champ de l'accès à une seule information juridique ou psychologique.**

Le rôle de l'INAVEM dans cette fonction de coordination est de mettre à disposition de tous ces professionnels outils et formation pour être les plus performants possibles dans une posture de solidarité et de reconnaissance des personnes victimes.

III. L'INAVEM un acteur de l'amélioration des dispositifs en faveur des victimes

Comme les associations de victimes, notre action associative se doit de préconiser des améliorations. Nous avons posé sur papier 40 propositions pour un droit des victimes en mouvement. Elles ont été diffusées largement auprès des ministres, des

parlementaires et du grand public. Après la survenance des attentats en 2015 nous n'avons cessé

- D'observer l'action publique,
- D'analyser nos interventions,
- De prendre de la distance quant aux actions menées en périodes de crise
- D'entendre les observations et les critiques des victimes
- De nous préoccuper de notre positionnement associatif quant aux dispositifs d'aide institutionnelle
- De penser notre action associative en replaçant la victime au centre de nos préoccupations
- De nous rapprocher d'associations de victimes aux Etats-Unis comme Voices, association des victimes du 11 septembre 2001 qui a établi des programmes d'aide sur le moyen et très long terme, des études médicales sur les conséquences des actes de terrorisme sur les victimes, des études sur la réactivation du traumatisme pour les victimes d'acte de terrorisme comme si une étrange filiation et fraternité s'instaurait entre toutes les victimes d'actes de terrorisme à travers le monde pour qu'ils nous aident à mettre en place des dispositifs encore plus pertinents

Il nous semble aujourd'hui plus que jamais urgent qu'à l'intérêt collectif d'un état d'urgence soit pensée une prise en charge individualisée des victimes, que la dimension collective n'occulte pas la dimension individuelle, que c'est sur le long terme que nous serons également jugés et pas uniquement sur notre capacité à gérer une crise, crise qui intéresse aujourd'hui plus que le long terme et pourtant c'est celui-ci qu'il faut également investir pour les victimes afin qu'elles ne se sentent pas abandonnées.

Voici quelques chantiers

- Avoir le souci constant d'une distribution équitable de services sur l'ensemble du territoire national et à l'Etranger notamment en faisant appel à une modernisation des modalités d'accès à l'information : consultations sur le web, visioconférence, des clips explicatifs sur les conséquences traumatiques, des guides didactiques de remplissage de formulaires sur le web...
- Développer une campagne d'information unique et homogène concernant les services et soutien, dont peuvent bénéficier les victimes campagne qui s'imposeraient à tous. Pourquoi car la multiplicité des acteurs engendre une multiplicité de canaux d'informations, et de supports : Ambert Alerte/ Kit préexistant
- Prioriser nos actions en direction des victimes : écouter puis informer, identifier puis prendre en charge, accueillir puis accompagner
- Former tous les professionnels intervenants dans les dispositifs de d'aide aux victimes _ CIAV
- S'entraîner par des exercices réguliers pour apprendre à travailler de façon transversale et performante dans le respect de tous et des diversités professionnelles
- Retravailler la place du secteur associatif qui a vu son rôle évolué d'une place centrale à une place périphérique, c'est aussi pour cela que la légitimité de nos interventions est interrogée par les victimes. Qui êtes-vous ? pourquoi cette mission n'est pas assurée pas l'Etat ?

Nous ne sommes certes pas l'Etat au strict du terme mais nous sommes la solidarité active dont parle ma présidente, solidarité active que nous devons aux victimes des actes de terrorisme. Sans l'Etat et le financement de notre secteur par ce dernier nous ne pourrions être les messagers de cette solidarité active et tenir ces différents rôles. L'INAVEM est un acteur essentiel de la prise en charge des victimes d'infractions pénales en France, aujourd'hui nous souhaitons être un partenaire majeur dans l'aide aux victimes d'acte de terrorisme.

CONCLUSION :

Ce ne sera que par la complémentarité des actions, des institutions, des services rendus tout au long de cet accompagnement que nous restituerons **ensemble** aux personnes en souffrance leur dignité tout en ayant l'humilité de reconnaître les limites de chacune de nos actions et en demeurant convaincus que seuls la complémentarité apportera une réelle possibilité de réparation à ces victimes en souffrance.

Le corollaire indispensable à une action satisfaisante pour les victimes doit obligatoirement passer par une coordination permettant à chacun de trouver sa place. Ce n'est qu'à cette condition que nous réussirons à offrir aux victimes d'actes de terrorisme une intervention de qualité, humaine et bienveillante.