



www.france-victimes.fr



- RAPPORT -

2018



VICTIMES,
PLUS JAMAIS SEULES



SOMMAIRE

5	Rapport Moral 2018
8	La Fédération
10	La vie institutionnelle
12	Fait marquant 2018 : 116 006 UN NOUVEAU NUMÉRO GRATUIT POUR TOUTES LES VICTIMES
17	Les engagements de France Victimes
18	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 De nombreuses auditions de la Fédération France Victimes Participation aux travaux préparatoires du SIVAC
	2 • Une Fédération responsable de sa notoriété Être connue du grand public et de ses usagers Moments forts 2018 en presse et sur les réseaux RGPD : la protection des données personnelles
	3 • Vers une culture professionnelle commune de l'Aide aux Victimes Une expertise reconnue et partagée Des formations de perfectionnement Des interventions qui sensibilisent à l'aide aux victimes
29	II • S'ANCRER DANS DE NOUVELLES FORMES D'AIDE : PROTECTION ET PRÉVENTION
	1 • Des dispositifs d'accompagnement différents (TGD - EVVI - AAH)
	2 • La justice restaurative : mieux-être des personnes, harmonie sociale et prévention de la récidive
34	III • CONTINUER DE S'OUVRIRE AUX AUTRES POUR ÊTRE MEILLEURS ENSEMBLE
	1 • Des partenariats pour compléter les interventions
	2 • Un rôle phare sur la scène européenne et internationale

SOMMAIRE

41	L'action fédérale d'aide aux victimes
42	I • L'AIDE PAR LA PLATEFORME TÉLÉPHONIQUE D'AIDE AUX VICTIMES 1 • Le numéro d'aide aux victimes 2 • Les autres modes de prise de contact
44	II • L'AIDE AUX VICTIMES D'ÉVÉNEMENTS COLLECTIFS 1 • Intervention spécifique de la plateforme téléphonique 2 • Un rôle de soutien au réseau dans la prise en charge 3 • La Fédération aux côtés des victimes d'événements collectifs 4 • La Fédération aux côtés des victimes de catastrophes naturelles 5 • Les autres formes d'aide de la Fédération sur les événements collectifs
51	III • L'AIDE À DES PUBLICS DÉDIÉS 1 • Philosophie du conventionnement 2 • Les conventions avec les Ministères 3 • Les conventions avec les Entreprises
57	Animer et accompagner le Réseau associatif France Victimes
58	I • MIEUX SE CONNAÎTRE ET FAIRE ÉVOLUER NOS MÉTIERS 1 • La formation d'accueil des nouveaux venus 2 • Les enquêtes au sein du réseau 3 • Se rencontrer et se professionnaliser en s'adaptant aux besoins des victimes
60	II • ANIMER LE RÉSEAU 1 • Réponses aux sollicitations du terrain 2 • Réunion des Directeurs 3 • Alertes, adhésion et sortie 4 • Des outils de communication
62	III • ACCOMPAGNER LES ASSOCIATIONS 1 • Décliner la nouvelle identité France Victimes auprès des associations 2 • Les formations d'accompagnement du réseau 3 • L'accompagnement dans leurs événements locaux
67	I Rapport financier
70	I Glossaire

**Maryse
LE MEN RÉGNIER**
Présidente



**Jérôme
BERTIN**
Directeur Général

Une nouvelle impulsion sur des fondations solides

Permettez-nous tout d'abord de remercier l'ensemble des administrateurs et des salariés de la Fédération et du Réseau qui ont contribué cette année encore à la réussite de nos missions.

L'année 2017 a été celle du renouveau avec un changement de présidence et de directeur général, mais aussi celle des attentats et de la catastrophe IRMA qui nous ont contraints à revoir notre cadre d'intervention ; l'année 2018 a connu aussi ses perturbations.

Depuis plus de 35 ans, notre Réseau construit la philosophie d'action de l'aide aux victimes, innove pour s'adapter aux besoins des victimes, met en œuvre des actions et politiques publiques toujours plus exigeantes, et pas toujours lisibles mais garde surtout à l'esprit que **l'action d'aide aux victimes doit conserver son objectif : offrir un « accès de toute victime à un service égal, de qualité et de proximité »**.

C'est toujours ce qui fonde notre action et notre engagement, et les actions décrites dans ce **rapport d'activité 2018, marquées du sceau de la défense de nos valeurs, de l'impulsion, de l'innovation, de l'ouverture en témoignent.**

La défense des associations de notre Réseau tout d'abord

Défendre nos valeurs au premier chef avec des administrateurs et des élus au bureau toujours plus engagés, **et soucieux de développer et garantir une prise en charge des victimes par un réseau d'associations professionnelles incontournables.**

Défendre notre différenciation : l'aide aux victimes et non la défense des victimes, par la participation aux travaux préparatoires du projet de loi sur l'agrément sur lequel nous avons œuvré sans relâche pour bénéficier de cette reconnaissance... Faire mieux, faire plus, créer de nouveaux droits au bénéfice de toutes les victimes sans discrimination, telle était, et doit rester, la philosophie d'action de notre Réseau.

Il est essentiel de **conserver notre liberté de pensées et notre force de conviction.**

Il ne s'agirait pas de devenir un service qui décline des droits et crée des devoirs pour les victimes. Ce doit être notre vigilance à l'égard d'un agrément administratif appelé de nos vœux.

« Ces valeurs fondamentales de l'aide aux victimes, cet engagement associatif sont des fondations solides qu'il faut conserver. Elles ne seraient rien sans les personnes bénévoles et salariées engagées au sein des équipes et des assemblées depuis de nombreuses années et qui ont contribué chacune à leur niveau à ce qu'est l'aide aux victimes aujourd'hui. »

De même, si c'est ce minimum qu'il nous faut assurer et vers le meilleur qu'il nous faut tendre, cela nécessite des moyens. Notre vigilance doit aussi porter sur le maintien, voire la sanctuarisation des fonds accordés à l'aide aux victimes.

Défendre la puissance de notre Réseau généraliste qui comprend 1 500 salariés et bénévoles formés au service de toutes les victimes sans distinction.

L'impulsion pour développer une prise en charge des victimes de qualité

Impulser pour s'insérer dans les dispositifs d'aide aux victimes spécialisés portés par d'autres ministères que celui de la Justice et orientés vers des structures d'aide aux victimes spécialisées.

Toute l'année nous avons suivi les travaux de la Haute Autorité de Santé, siégé à l'Observatoire National de la Délinquance et des Réponses Pénales, et aussi rencontré de nouveaux partenaires et institutions tels que la fédération des Centres de Ressources pour les Intervenants auprès des Auteurs de Violences Sexuelles, le ministère de la Santé et le cabinet du Secrétariat d'État à l'égalité Femmes - Hommes.

Impulser de nouveaux services et de nouveaux engagements pour les victimes, avec le choix qui a été fait par la Fondation de France, puis par la Fédération française de rugby de nous confier des fonds collectés, pour ensuite les reverser aux victimes, et aussi avec nos nouvelles méthodes de mutualisation des moyens du réseau, notamment dans le cadre des urgences.

Impulser de nouvelles méthodes de travail, une nouvelle organisation au sein de la Fédération.

Notre volonté de poursuivre nos efforts de professionnalisation se ressent et se met en place : accompagnement sur la gestion des ressources humaines, mise en place d'un audit fiscal, nomination d'un délégué à la protection des données, nouveaux recrutements et consolidation des emplois, rendus nécessaires par le développement de notre Réseau.

L'Innovation et l'ouverture ensuite

Innover pour la mutation du 08VICTIMES et la mise en œuvre du marché public 116 006 **en défendant le métier d'écouter et le professionnalisme de nos structures.**

Innover quand notre sphère d'intervention évolue et s'ouvre vers des champs nouveaux que sont les catastrophes. Si nous avons pu être surpris, nous nous sommes adaptés et nous avons su prendre en charge efficacement les sinistrés des inondations, de l'effondrement d'immeubles à Marseille ou des incendies d'immeubles.

Innover aussi avec le développement de notre Fédération et la communication pour permettre à notre Réseau, au-delà de nos partenaires naturels, d'être connus des autres acteurs incontournables de l'aide aux victimes, et aussi du grand public, en portant « Mémo de Vie » un projet web ambitieux à fort impact social.

Innover pour l'équipe salariée, en participant à la course « la Parisienne », signe de l'engagement, de la vitalité et de la solidarité de l'équipe.

S'ouvrir au développement de nouveaux partenariats, dont deux ont été signés avec fierté cette année (FGTI et FNATH) et deux autres sont fortement engagés (pompiers, infirmiers libéraux). Ils se déclinent selon différents axes vers des institutions qui sont en contact avec les victimes ou les prennent en charge.

C'est bien sûr en direction des victimes que nous poursuivons le développement d'une nouvelle communication depuis 2 ans.

Trop de victimes, trop « d'usagers », et surtout trop de professionnels et institutions méconnaissent encore le Réseau des associations d'aide aux victimes.

C'est pourquoi la Fédération, et les associations au local, poursuivent leurs axes de communication et de médiatisation en direction du grand public et de tous les professionnels qui peuvent être prescripteurs de l'aide que nous pouvons apporter. Il faut reconnaître que le mouvement opéré par le changement de nom nous y aide.

Nouveau nom, nouveau rayonnement, nouveau développement possible

Le rôle de la Fédération est ici : créer de nouvelles impulsions, s'engager sur des innovations, dynamiser les projets, répondre aux sollicitations des partenaires et agir en collaboration, tout en conservant les fondements de l'aide aux victimes, cette aide désintéressée, offerte à tous et porteuse de valeurs.

À travers ce rapport nous souhaitons aussi rendre hommage à ceux qui nous ont quitté cette année. Nous pensons ainsi fortement à Monique Célerin, première directrice de l'Inavem, mais aussi à Gérard Clément ou Charles-Henri de Choiseul Praslin, pour ne citer qu'eux. ■

Maryse LE MEN RÉGNIER
Présidente

Jérôme BERTIN
Directeur Général



LES SERVICES DE LA FÉDÉRATION

Accueil, Administration et Finances

Service central de la Fédération, il assure l'accueil téléphonique, la gestion du quotidien et de la vie associative (événements, rencontres...) et est le garant de l'information ascendante et descendante avec le Réseau. Le pôle « finances » est piloté par le responsable financier qui assure la gestion comptable et les relations avec les prestataires externes (experts-comptables, commissaires aux comptes). La gestion de l'informatique et de la téléphonie lui est également confiée. ■

Plateforme Téléphonique d'Aide aux Victimes



Créée en 2001, la plate-forme téléphonique d'aide aux victimes permet aux personnes qui s'estiment victimes, comme aux professionnels d'avoir une écoute, des informations et un accès rapide aux associations conventionnées d'aide aux victimes ou à l'un des 800 organismes partenaires compétents. La plateforme téléphonique héberge plusieurs dispositifs d'aide aux victimes, résultant de partenariats avec des entreprises publiques et privées. ■

Animation Réseau

Créé en 1999, le service est aujourd'hui composé de 5 personnes et d'une directrice. Si tous les services de France Victimes participent à l'animation du réseau,

c'est celui-ci qui en est le référent privilégié. Interlocuteur quotidien des associations du Réseau : il assure dans ce cadre une mission de soutien et d'aide aux associations dans le développement de leurs projets et partenariats, et les accompagne vers la résolution de leurs difficultés.

Il répond également sur des thématiques spécifiques : le droit des victimes, les accidents collectifs, la médiation pénale, les conventions nationales, l'aide psychologique et la justice restaurative.

Enfin, il favorise la professionnalisation des services offerts aux victimes, une intervention immédiate dans une relation de proximité avec les victimes et permet une mutualisation des expériences des associations adhérentes à la Fédération. ■

Communication & Développement

Le service communication recouvre la communication interne relative au réseau des associations d'aide aux victimes (homogénéité et cohérence de l'information diffusée, conseil sur des actions de communication locales) ainsi que la communication externe vis-à-vis des différents publics : professionnels ayant un intérêt pour le domaine d'intervention, partenaires associatifs, prescripteurs, financeurs, grand public et public bénéficiaire des services des associations adhérentes et de la Fédération, victimes individuelles, associations de victimes ou encore organismes publics et privés pour leurs salariés et usagers.

www.france-victimes.fr

Le service assure également la gestion des relations presse, des réseaux sociaux ainsi que de l'événementiel (journée européenne d'aide aux victimes, Assises nationales de l'aide aux victimes, Conférence des Présidents...). Depuis la fin 2017, le « développement » a été ajouté au pôle communication afin de favoriser les partenariats institutionnels et entreprises pour assurer une plus grande visibilité encore de l'offre de services de la fédération France Victimes. ■

LE SERVICE FORMATIONS

Formations France Victimes

Le service propose une offre de formation en direction des associations d'aide aux victimes du Réseau et des partenaires extérieurs de France Victimes.

Elle s'articule autour de 6 axes de formation :

- accueil, écoute et accompagnement des victimes
- perfectionnement juridique sur les droits des victimes
- mise en œuvre du soutien psychologique
- pratiques de la médiation pénale et de justice restaurative
- gestion associative
- perfectionnement des pratiques.

France Victimes organise également des formations « à la demande », à l'attention des structures publiques ou privées qui interviennent dans l'accueil des victimes ou sont intéressées par le soutien aux victimes. France Victimes participe à des journées pour sensibiliser à l'aide aux victimes dans les universités et dans différentes écoles de formation. ■

2 formations gratuites pour le Réseau

- **Travailler au sein d'une association :**
2 sessions dans l'année ont permis aux nouveaux arrivants de bénéficier de cet apport théorique et pratique :
37 personnes en totalité, dont 23 sur 5 jours.
- **Principes de la médiation pénale :**
7 médiateurs pénaux ont été formés en 2018. ■

Justice restaurative :
241 stagiaires.



76 sessions
de formation



180 jours
de formation



1 200 heures
de formation



1 088 stagiaires
Dont 654 issus du Réseau
et 434 hors Réseau



17 100
heures stagiaires

BUREAU

<p>Présidente Maryse LE MEN RÉGNIER Magistrate (33 Bordeaux - AL PRADO)</p>	<p>Secrétaire Général Jean-Pascal THOMASSET Directeur d'Association (01 Bourg en Bresse - AVEMA - France Victimes 01)</p>	<p>Vice-Présidente Françoise PASSUELLO Directrice d'Association (31 Toulouse - France Victimes 31)</p> <p>Vice-Président Richard OLSZEWSKI Dirigeant d'entreprise et Président d'Association (59 Roubaix - France Victimes 59 - SIAVIC)</p>	<p>Trésorier Sébastien BRACH Gendarme et élu d'Association (98 Papeete - TE RAMA ORA)</p> <p>Trésorier adjoint François-Robert SOLMON Notaire et élu d'Association (60 Compiègne - France Victimes 60)</p>
---	---	---	--

CONSEIL D'ADMINISTRATION 2018-2019

01	Bourg-en-Bresse	Jean-Pascal THOMASSET	AVEMA FRANCE VICTIMES 01	56	Vannes	Pierre CHASTANET	FRANCE VICTIMES 56*
06	Nice	Élodie PENNET DALLOZ	MONTJOYE*	58	Nevers	Jérôme MOREAU	FRANCE VICTIMES 58 ANDAVI
21	Dijon	Jean PÉCHINOT	FRANCE VICTIMES 21	59	Roubaix	Richard OLSZEWSKI	SIAVIC FRANCE VICTIMES 59
25	Besançon	Dominique FRÉMY	FRANCE VICTIMES 25	60	Compiègne	François-Robert SOLMON	FRANCE VICTIMES 60
25	Montbéliard	Laurent SZABO	AIAVI	67	Strasbourg	Salima HEZZAM	VIADUQ FRANCE VICTIMES 67
26	Valence	Gérard CLEMENT	REMAID FRANCE VICTIMES 26	74	Bonneville	Jean-Claude TAVERNIER	AVIJ DES SAVOIE
31	Toulouse	Françoise PASSUELLO	FRANCE VICTIMES 31	77	Meaux	Laëtitia FERNANDES	AVIMEJ
33	Bordeaux	Maryse LE MEN REGNIER	AL PRADO	80	Amiens	Florence BARBIER	AYLF JUSTICE
34	Montpellier	Lucile ROTHE	FRANCE VICTIMES 34	84	Avignon	Roger REYNAUD	AMAV*
37	Tours	Denis COURTOIS	FRANCE VICTIMES 37	87	Limoges	Olivier GUILLOT	FRANCE VICTIMES 87*
51	Reims	Xavier THIEBAULD	LE MARS FRANCE VICTIMES 51	97	Pointe à Pitre	Achille PALMISTE	GUADAV*
54	Nancy	Blandine DEVAUX-COLLIN	FRANCE VICTIMES 54	98	Papeete	Sébastien BRACH	TE RAMA ORA

Président-Fondateur
Claude LIENHARD

* Structure nouvellement élue

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

La réunion annuelle de l'Assemblée générale a eu lieu le 18 juin 2018 à Nice. S'en est suivi une cérémonie de recueillement des associations France Victimes, en présence de partenaires et de personnes victimes, sous l'égide de la Présidente de France Victimes et de Christian Estrosi, Maire de Nice.

CONSEIL SCIENTIFIQUE

Le Conseil scientifique, dont le nombre des membres avait été ouvert par décision de l'AG extraordinaire de 2017, a continué sa réflexion en 2018 pour être encore plus opérationnel. Ainsi, le conseil d'administration a validé une refonte du conseil scientifique pour 2019, avec l'idée d'un passage de la cooptation à l'élection, et à un mandat à durée déterminée pour les membres élus du Conseil scientifique. Sous la présidence de Caroline Lacroix, le CS est composé de 8 personnalités. Il a encore été beaucoup sollicité compte tenu des nombreuses demandes d'avis et d'auditions dont la Fédération a fait l'objet.

Conseil scientifique

Caroline LACROIX

Maître de conférences Droit privé et Sciences criminelles (Paris -75),

**L. Daligand, A. d'Hauteville,
P. Colin, C. Damiani,
J.-M. Benkemoun, R. Février.**

DIRECTION GÉNÉRALE

Directeur Général : Jérôme Bertin

PÔLE ADMINISTRATIF ET FINANCIER	PÔLE DÉVELOPPEMENT, COMMUNICATION, RELATIONS PUBLIQUES	PÔLE JURIDIQUE, COORDINATION AV, ANIMATION RÉSEAU, AFFAIRES EUROPÉENNES
<p>Secrétariat, Comptabilité, Accueil</p> <p>Cadre comptable Malek Ait Djoudi Oufella (Comptabilité, gestion, contrats)</p> <p>Assistante de direction Nathaly Cury (Vie associative, gestion administrative, accueil, secrétariat, secrétariat formation)</p>	<p>Directrice de la communication & du développement Olivia Mons (Communication, événements, réseaux, développement activités)</p> <p>Assistante communication Aude Pontois (Création, stratégie digitale)</p> <p>Stagiaire Miary Mahasoro</p>	<p>Directrice juridique et de la coordination de l'aide aux victimes Isabelle Sadowski (Référénte juridique Réseau et événements collectifs, chef du SAR, formatrice, rédactrice, affaires européennes)</p> <p>Service Animation Réseau</p> <p>Michel de Sousa Cadre chargé de l'animation du Réseau (Accompagnement développement activités et projets du Réseau, alertes, IPG, Formateur)</p>
PÔLE FORMATIONS	PÔLE PLATEFORME TÉLÉPHONIQUE D'AIDE AUX VICTIMES	<p>Candice Le Guilloux Cadre chargée des conventions nationales et mandats judiciaires (Relations partenaires, soutien technique, justice restaurative)</p> <p>Bastien Brul Psychologue référent (Soutien technique, Formateur)</p> <p>Marie Herry Assistante événements collectifs (Référénte Fondation de France)</p> <p>Pauline Okroglic Assistante juridique</p>
<p>Cadre Responsable Anne Houchois (Développement, recrutements formateurs, montage projets) 1 secrétariat (cf pôle admin)</p>	<p>Cadre Chef de service Géraldine Bouhedja (Gestion, animation et référente équipe)</p> <p>Référents 2 écoutants</p> <p>Experts 7 écoutants</p>	

4 GROUPES DE TRAVAIL

• Groupe cartographie et schéma d'intervention

Au 31 décembre 2018, il est composé de 5 administrateurs et un salarié de la Fédération (Françoise Passuello, SAVIM 31, Sabrina Bellucci, VIADUQ 67, Laetitia Fernandes, AVIMEJ 77, Lucile Rothé, ADIAV 34 et Nicole Tercq, APAVIM 64, et Michel de Sousa pour la Fédération). Ce groupe de travail est en charge de plusieurs missions, notamment :

- accompagner les projets de regroupements associatifs sur l'ensemble du territoire,
- traiter les demandes d'adhésion et de radiation,
- intervenir sur les situations qui mettent en péril l'aide aux victimes sur les territoires (alertes, liquidations, reprises d'activité, etc.),
- traiter toute réflexion sur délégation du conseil d'administration.

• Groupe communication

Composé de 2 administrateurs, Jérôme Moreau de FV 58 Andavi, François-Robert Solmon de France Victimes 60, de 2 personnalités extérieures Marine Soroko, directrice associée de ADIMEO, Jean-François Trestard de la SNCF, accompagnés de la directrice de la communication, Olivia Mons.

Durant l'année 2018, ce groupe de travail est devenu, par décision du CA, un groupe ressource susceptible d'être sollicité pour accompagner la vision stratégique de la communication de la Fédération. Il a par ailleurs intégré la dimension « développement » en plus de l'aspect communication de la Fédération.

• Groupe Justice restaurative et Médiations

L'axe principal de travail de ce groupe est la promotion et le développement au sein du Réseau et plus largement en France, des mesures de justice restaurative et de médiations.

Durant l'année 2018, les membres suivants ont contribué aux travaux : Fabrice Delabroy (FV 26), Isabelle Deforges (FV 26), Claire Commenchal (SAJIR-APCARS 75), Marion Trotignon (FV77), Catherine Boisseau (FV 87), Catherine Éliaume (FV 37), Tiphaine Simeitis (FV 37), Farida Brouk (AIAVI 25), Romain Bonnot (AIAVI 25), Léon Ferrandis (stagiaire FV), Candice Le Guilloux (FV).

• Groupe Urgence **Nouveau**

Créé fin 2017, et réuni pour la première fois en mars 2018, il est composé de 4 administrateurs, 2 représentantes d'AAV impliquées sur le sujet, et 2 salariés de la Fédération (Richard Olszewski SIAVIC-FV 59, Françoise Passuello FV 31, Claude Lienhard, Blandine Collin FV 54, Olga Louis-Richon Apers 13, Aurélie Clesse APAVIM 64, Isabelle Sadowski et Michel de Sousa pour la Fédération, avec la participation régulière de Jérôme Bertin).

La mobilisation à grande ampleur du Réseau à la suite de l'ouragan Irma en septembre 2017 a mis en évidence le besoin impérieux de structurer, d'anticiper et de cadrer l'intervention France Victimes à la suite d'un événement collectif ; une cellule nationale pourrait avoir vocation à se déployer en parallèle de la mutualisation des AAV localement concernées par l'événement collectif. ■

116 006 : UN NOUVEAU NUMÉRO GRATUIT POUR TOUTES LES VICTIMES



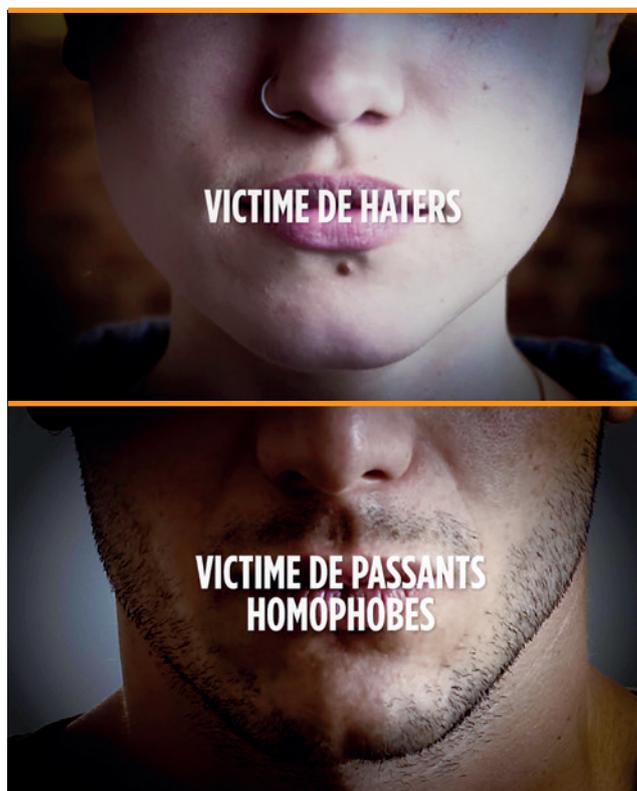
En 2005, la numérotation a changé pour une nouvelle 08+VICTIMES, où chaque lettre correspondait à un chiffre. Imaginée par Nicole Guedj, alors Secrétaire d'État aux droits des victimes, ce numéro 08VICTIMES avait bénéficié d'un clip et d'une grande campagne d'affichage institutionnel et publicitaire faisant atteindre les 40 000 appels l'année du lancement.

En application de la Directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques, invitant chaque pays membre à mettre en place un numéro européen harmonisé d'aide aux victimes, **le 116 006 est venu remplacer le 08VICTIMES** au mois d'octobre 2018. ■

Fin 2017, la Fédération s'est vue notifier, pour 4 ans, l'attribution du marché public du numéro d'assistance téléphonique à destination des victimes, actant ainsi le passage au 116006, numéro européen harmonisé d'aide aux victimes. Plusieurs faits ont repoussé l'ouverture du service finalement en octobre 2018. La ministre de la Justice a inauguré le 4 décembre 2018 le 116 006 dans les locaux de la Fédération.

UN PEU D'HISTOIRE

Issue d'une décision de 1999 du Conseil de sécurité intérieure, le numéro national d'aide aux victimes a, depuis 2001, été confié à la plateforme téléphonique d'aide aux victimes de France Victimes (PFTAV) pour prendre en charge les victimes d'infractions pénales.



DÉCISION DU MARCHÉ PUBLIC

La France a décidé d'ouvrir un marché public alors que la fédération France Victimes avait argumenté pour que le service de réponse téléphonique aux victimes continue d'être financé par des subventions publiques.

Ainsi, la Fédération a répondu à un cahier des charges strict, acceptant les contraintes exigées en termes de taux et de délai de réponse, de temps d'entretien, de statistiques ou de plages horaires amoindries, afin de poursuivre l'action engagée depuis 17 ans et faire valoir le professionnalisme des équipes.

Il est à noter que le comité de pilotage du 116006 s'est réuni chaque mois en 2018, et que certains de nos arguments ont été entendus pour modifier ce cahier des charges.

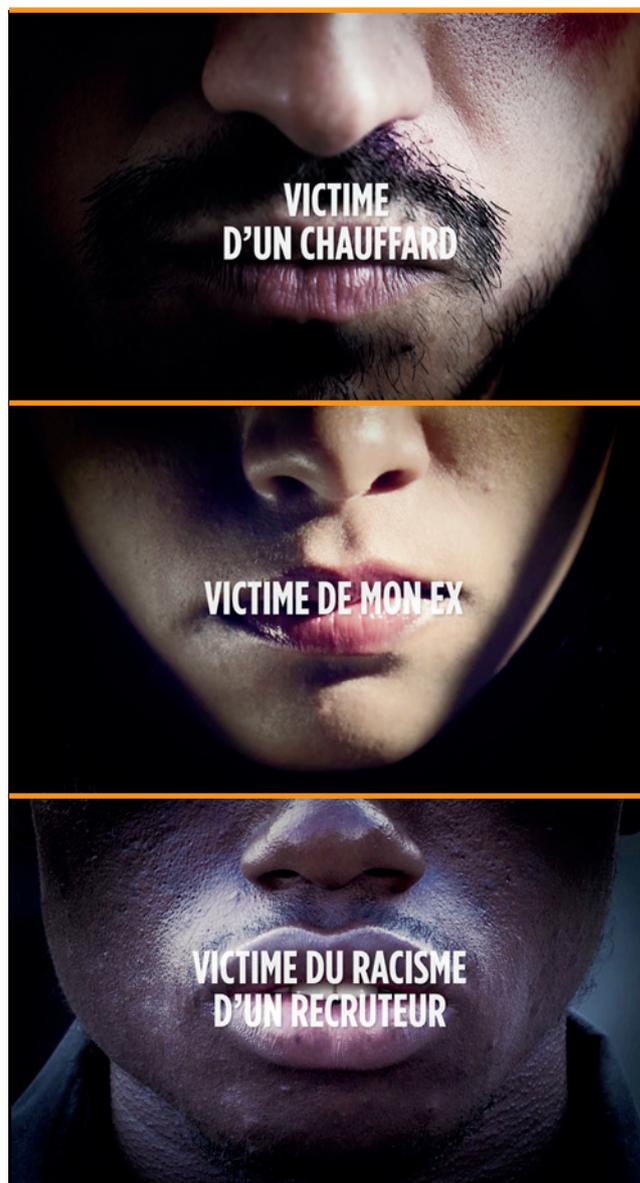
Plus facilement mémorisable, entièrement gratuit pour l'utilisateur, le 116 006 fonctionne 365 jours par an de 9 heures à 19 heures, soit 2 heures de moins que l'ancienne plage horaire. Cette amplitude peut être élargie en cas d'événements particuliers de 7 heures à 23 heures ou 24 heures sur 24 selon les besoins. Des process de renfort opérationnel ont ainsi été prévus.

« Il s'agit d'une véritable prise en charge immédiate et facilement accessible pour toute victime. »

Le 116 006 permet d'accueillir, d'écouter, de soutenir, d'informer et d'orienter toutes les victimes. En dehors des horaires d'ouverture, une messagerie est accessible pour laisser ses coordonnées afin d'être rappelés dès l'ouverture.

Cette messagerie est également activée lorsque tous les postes sont occupés pour éviter aux appelants de patienter.

Le 116 006 va bien au-delà d'un simple numéro d'orientation. Il offre en effet aux victimes un espace de parole anonyme et confidentiel, avec pour objectifs de libérer la parole, d'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.). ■



FORMATION

L'équipe est composée d'écoutes-experts, formés durant 5 semaines en continu.

Quelle que soit la formation initiale des écoutes (droit, social, psychologie), c'est une fonction d'écoute que ceux-ci vont exercer.

Ces professionnels sont formés aux techniques d'écoute et d'entretien propres à la PFTAV, notamment par plusieurs semaines en écoute passive : la personne formée écoute l'écoute-expert et, à la fin de l'appel, ils analysent ensemble la situation. Ensuite un passage en écoute active permettra à la cheffe de service de valider l'expérience acquise, la qualité de l'écoute, la posture de l'écoute-expert et le respect des procédures.



Les écoutes-experts participent également au module de formation sur 5 jours intitulé «Travailler au sein d'une association d'aide aux victimes » afin de mieux appréhender la culture professionnelle de l'aide aux victimes de la Fédération et avoir une meilleure connaissance des services des associations d'aide aux victimes. Une semaine dans une association du Réseau en immersion permet de compléter le savoir-faire de l'écoute-expert.

Les écoutes, spécifiquement formés, interviennent dans le respect de l'autonomie de la victime, du non jugement, de la bienveillance et de la juste distance. Ils s'appuient sur des procédures écrites régulièrement interrogées pour s'adapter aux évolutions des pratiques. ■

FONCTIONNEMENT DE LA MISE EN RELATION AVEC UNE ASSOCIATION LOCALE

L'objectif fondamental de la plateforme est d'offrir à l'appelant victime un suivi dans la durée et en proximité.

Pour cela, 3 méthodes existent :

• L'orientation simple

Informar la victime de l'existence d'une structure locale en expliquant en quoi cette structure peut répondre à ses besoins. Les coordonnées, ainsi que les informations d'ordre pratique 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 de faciliter le lien, le 116 006 propose de transmettre à l'association locale un dossier de saisine reprenant les informations transmises par la victime, avec son accord, ainsi que ses coordonnées.

La victime n'a plus de démarche 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**

Assurer le lien entre la plateforme et l'association locale en transférant l'appel vers l'association à l'issue de l'entretien vers l'association.

Cela garantit une prise en charge immédiate de la victime sans rupture de l'entretien. ■

EPILOGUE

Lors de l'inauguration, a été présenté en présence de la presse, un clip financé par le ministère de la Justice et réalisé par l'agence Madame Bovary.

Du fait de son expertise, France Victimes a été associée à la communication par la Délégation à l'information et à la communication du ministère.

Un reportage sur France 3 Ile-de-France et une dépêche de l'Agence France Presse ont relaté l'inauguration par Nicole Belloubet, montrant la plateforme téléphonique.

Le clip a été diffusé sur les sites Internet et réseaux sociaux afin de sensibiliser au fait que ce numéro 116 006 répondait à toutes les problématiques des personnes s'estimant victimes d'une atteinte à leur propre personne, à leurs biens, à un accident de la circulation ou encore à une catastrophe naturelle.

Une plus grande campagne d'information en collaboration avec le Groupe France Télévisions est en préparation également dans le cadre de la Journée européenne des victimes du 22 Février. ■



#EnParlerPourAvancer



www.france-victimes.fr



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

L'une des missions phares de la Fédération et du réseau des associations d'aide aux victimes est de participer et de mettre en œuvre la politique publique d'aide aux victimes, aux côtés des pouvoirs publics, poursuivant ainsi l'orientation souhaitée à la naissance de notre mouvement.

Au national, cette implication s'est traduite tout au long de l'année entre autres par des rencontres régulières avec les cabinets du Chef de l'État, du Premier Ministre ou de la garde des Sceaux. Les conseillères M^{mes} Djemni-Wagner, Caubel et Schaff peuvent être remerciées ici pour leur disponibilité à notre égard et l'écoute dont elles ont su faire preuve sur tous les sujets que nous avons pu évoquer, tels que la place de nos associations dans la politique publique, les projets d'agrément, la diffusion du 116 006, notre implication dans les événements collectifs survenus, et l'organisation des Assises nationales des associations d'aide aux victimes.



Depuis son arrivée, le lien avec la **Déleguée Interministérielle à l'Aide aux Victimes (DIAV), Elisabeth PELSEZ**, est quotidien. Dès janvier, un travail a ainsi été engagé sur la participation de France Victimes et des fédérations d'associations de victimes au dispositif de prise en charge des victimes d'actes de terrorisme.

Réalisée conformément aux dispositions de l'instruction interministérielle du 10 novembre 2017 et visant à préciser

les modalités de l'intégration des associations au dispositif de crise puis de leur mobilisation en phase de suivi, une Charte d'engagement a été signée avec la DIAV et le directeur du Centre de Crise et de Soutien. Après quelques relectures et discussions, la signature de cette charte a été organisée au ministère de la Justice : les principes fondamentaux qui y sont inscrits, à savoir confidentialité, neutralité, non communication, respect, sont des éléments qui engageaient déjà la Fédération et son Réseau au quotidien.

Par ailleurs, la DIAV a souhaité actualiser la convention passée en mars 2017 entre le Secrétariat d'État à l'Aide aux Victimes et le **Conseil National des Barreaux** pour l'accompagnement des victimes de terrorisme et d'accidents collectifs. L'objectif de la DIAV était, au vu des nouveaux textes et pour développer encore la complémentarité des interventions entre barreaux et associations d'aide aux victimes, de retravailler cette charte avec le CNB et l'étendre aux victimes d'infractions pénales.

Dans cette perspective et à la demande de la DIAV, la Fédération a sollicité les 132 associations du Réseau concernant les partenariats Barreaux-AAV afin de recueillir leurs attentes et les suggestions qui permettraient encore de renforcer les liens de travail avec les avocats. Cette charte verra le jour au début de l'année 2019.

2018 fut aussi pour la Fédération, une année riche en termes de participation à différents travaux engagés par la DIAV ou réunions organisées par ses équipes, tels :

- la mise en place d'un comité mémoriel,
- la date unique de commémoration des attentats,
- la médaille nationale de reconnaissance des victimes de terrorisme,
- les pensions militaires d'invalidité,
- le juge de l'indemnisation des victimes d'actes de terrorisme (JIVAT),
- les victimes d'infractions à l'étranger,
- le retour à l'emploi,
- le projet de Centre National de Ressources et de Résilience (CN2R).

En fin d'année la visite de la **Garde des Sceaux, Nicole BELLOUBET**, dans les locaux de la Fédération, a permis, outre le lancement officiel du 116 006, d'évoquer avec le bureau fédéral divers sujets de politique publique.



« Une implication de la Fédération pour un cadre d'intervention efficace tant au niveau national que dans sa dimension locale »

Pour la Fédération, il est tout aussi important de poursuivre cette implication dans la politique publique nationale au niveau local.

Une trilogie de nouveaux textes relatifs aux CLAV, adoptée en mai 2018, est dans cette perspective venue **renforcer l'opérationnalité de la déclinaison territoriale de la politique publique d'aide aux victimes.**

À noter, en genèse de ces travaux, que la DIAV avait souhaité, le 9 février 2018, convier 7 directeurs du réseau France Victimes à Vendôme pour s'inspirer de leur expérience de terrain et évoquer leurs attentes, leurs difficultés et leurs propositions par rapport au fonctionnement des CLAV.

3 TEXTES ADOPTÉS EN 2018 POUR LES CLAV

- **Un décret n° 2018-329 du 3 mai 2018 relatif aux Comités Locaux d'Aide aux Victimes ;**
- **Un arrêté du 7 mai 2018 relatif aux modalités de fonctionnement de l'Espace d'Information et d'Accompagnement (EIA) ;**
- **Une circulaire du 22 mai 2018 relative à l'application du décret n° 2016-1056 du 3 août 2016 modifié portant création des comités locaux d'aide aux victimes et des espaces d'information et d'accompagnement des victimes d'actes de terrorisme.**

Le décret réaffirme, en premier lieu, le champ de compétence des CLAV tel que posé en avril 2017, à savoir l'ensemble des victimes d'infractions pénales, d'actes de terrorisme, d'accidents collectifs et d'événements climatiques majeurs.

Les principales modifications actées dans le décret ont trait à la composition des CLAV :

- une co-présidence des CLAV Préfets / procureurs de la République des chefs-lieux de département est instituée ;
- le Magistrat de la cour d'appel, Délégué à la Politique Associative et à l'Accès au Droit (MDPAAD), intègre expressément le CLAV.

En termes d'opérationnalité, deux idées-phare doivent guider les travaux du CLAV :

- STRUCTURER l'aide aux victimes sur le département,
- ANTICIPER la survenance d'un événement collectif sur ce même territoire (au travers notamment de la recherche, l'identification et l'institution d'un Espace d'Information et d'Accompagnement (EIA), en cas d'attentat sur le département ou d'un nombre important de victimes issu du département, afin de constituer un « guichet unique » des différents professionnels).

Ces nouveaux textes doivent véritablement favoriser la mise en œuvre d'une politique d'aide aux victimes cohérente et coordonnée sur le plan territorial.

Dans le prolongement du décret et de l'arrêté, la circulaire présente plus précisément les conditions de création et d'animation des CLAV et encourage à la **définition d'une stratégie territoriale en matière d'aide aux victimes.**

Ce texte indique notamment que tous les CLAV devront être créés et installés au cours de l'année 2018 car ils contribuent largement à « diffuser une culture commune de la prise en charge et de l'aide aux victimes ». La circulaire précise également les membres de ces instances - parmi lesquels on retrouve les associations d'aide aux victimes en tant que membres de droit - et leur format de fonctionnement. **Le CLAV peut se réunir soit en formation plénière, au moins une fois par an, soit en comité de suivi technique, en cas d'événement dramatique qui serait survenu sur le département.** Il réunira ainsi les organismes et administrations directement concernés par la prise en charge des victimes et veillera à l'accompagnement effectif et individualisé de chacune d'elles.





Les schémas départementaux sont enfin présentés comme les tâches prioritaires des CLAV, devant être élaborés et transmis à la DIAV d'ici juin 2019. La circulaire préconise la mise en place d'un groupe de travail pluridisciplinaire sur cette question, qui dressera un état des lieux approfondi et transversal, puis une analyse de l'existant, en vue de définir, via ce schéma départemental, une structuration cohérente et lisible de l'offre en faveur des victimes.

Le département de l'Essonne, par exemple, s'est très rapidement saisi du sujet et a mis en place des réunions de travail multidisciplinaires auxquelles la Fédération a été associée, aux côtés de son AAV locale.

Dans la continuité du déploiement de ces instances, la Fédération a ainsi participé à de nombreuses installations de CLAV, à leurs réunions plénières ou leur comité de suivis techniques tout au long de l'année (Nice, Paris, Carcassonne, Perpignan, Martinique, Limoges, Evry, Strasbourg...). Il est à souligner que la mise en place de visio-conférences dans les locaux de la DIAV et du SADJAV au ministère de la Justice a facilité notre présence dans certains cas.

« Du conventionnement à l'agrément : un travail non encore totalement abouti »

Dans la même perspective de reconnaissance des professionnels de l'aide aux victimes et de cohérence des interventions, la Fédération a travaillé sur une des préconisations phares du rapport d'évaluation des politiques publiques sur la structuration publique d'aide aux victimes : **l'attribution d'un agrément, délivré par le ministère de la Justice aux associations d'aide aux victimes.**

Celui-ci a fait l'objet d'un projet législatif en 2018 pour lequel la Fédération a été consultée via le Groupe Cartographie. Cet agrément a pour objectif de clarifier le rôle et la place des associations d'aide aux victimes qui déploient la politique publique de l'aide aux victimes et les distinguer des associations de victimes. Il viendrait donner un cadre juridique national d'intervention et permettra de préciser ses missions.

Voté en première lecture fin 2018, le projet est définitivement adopté en 2019. Les travaux se poursuivront pour la Fédération avec le projet de décret et d'un référentiel. ■

Des représentations à des instances publiques et privées

En novembre, sur invitation d'Anne RIVIÈRE, cheffe du Bureau de l'Aide aux Victimes et de la Politique Associative du ministère de la Justice, la Fédération a pu intervenir lors de la réunion annuelle des magistrats délégués à la politique associative et à l'accès au droit (MDPAAD).

Acteurs essentiels de la déclinaison de cette politique publique, interlocuteurs quotidiens des associations au local, il nous paraissait primordial de pouvoir échanger avec eux lors de cette journée.

Par ailleurs, la Fédération poursuit son implication dans différentes instances au national :

- Administrateur du FGTI (Fonds de Garantie des victimes d'Actes de Terrorisme et d'autres Infractions)
- Présence au sein du Haut Conseil à la famille, à l'âge et à l'enfance
- Présence au sein de l'Office National de de Délinquance et de la Réponse Pénale (ONDRP)
- Présence au sein de l'Observatoire de la Récidive et de la Désistance (ORD)
- Présence au sein de la commission AGIRA (Association sur la Gestion et l'Information sur le Risque Automobile)
- Membre des comités d'orientation de l'enquête VIRAGE (métropole et outre-mer) menée par l'INED, sur les violences de genre
- Participation aux travaux lancés par la Haute Autorité de Santé (HAS) sur le repérage des femmes victimes de violences conjugales. ■

De nombreuses auditions de la Fédération France Victimes

Plus encore peut-être que les années précédentes, France Victimes a été auditionnée en 2018 sur des sujets d'actualité tels que :

- Les travaux d'intérêt généraux (TIG) et le projet de réforme de la responsabilité civile, par l'Assemblée Nationale.



- **Le comité mémoriel** : mis en place par Nicole Belloubet, garde des Sceaux. Ce Comité est chargé de réfléchir à la manière de commémorer les différents attentats terroristes dont la France a été victime. Placé sous l'égide de la DIAV, il est composé de diverses personnalités issues du monde universitaire : historiens, scientifiques, sociologues et des ministères de la Justice, des Armées ou encore de l'Éducation nationale. France victimes a été entendue le 20 mars et le rapport final remis à la garde des Sceaux en septembre.
- **La réparation du dommage corporel** : la mission dédiée à ces réflexions, présidée par Mme Bussière, a, dans un premier temps, travaillé sur le terrorisme, objet de la première audition pour laquelle France victimes a été sollicitée en février ; elle portait sur le recensement des victimes d'attentats, l'expertise universelle, la création d'une juridiction spécialisée d'indemnisation des victimes d'actes de terrorisme...
Ce premier rapport Bussière a été présenté à France Victimes et aux associations de victimes le 4 mars, à la DIAV.
En juin, la mission a poursuivi son travail, cette fois-ci de façon plus générale, sur la réparation du dommage corporel, les difficultés d'articulation entre instance pénale et instance sur intérêts civils, la création d'un juge de l'indemnisation : c'est dans cette optique que la Fédération a été auditionnée une seconde fois par la Commission Bussière.
- **La Cour des comptes** a également entendu à deux reprises la Fédération, en mai puis novembre 2018, dans le cadre de son enquête sur **la prise en charge financière des victimes du terrorisme**. Son rapport a été rendu en décembre.
- **Le projet de loi de programmation 2018-2022 et de réforme pour la Justice** : la Fédération a axé sa présentation devant le Rapporteur de la commission des Lois de l'Assemblée nationale sur les dispositions ayant une incidence particulière en matière de droit des victimes, mais également s'agissant du futur agrément qui sera délivré aux AAV.
- **L'aide juridictionnelle**, dans le cadre des travaux de préparation du projet de loi de finances 2019 relatif à la justice et à l'accès au droit.

- **Un point sur les dispositifs d'aide aux victimes** (droit commun et terrorisme), après la création de la DIAV, dans le cadre d'une mission menée par l'Inspection Générale de la Justice.

Toutes ces auditions, qui balayent des thématiques larges et diverses fondamentales pour l'aide et le droit des victimes, permettent à la Fédération de porter la parole de l'unique réseau associatif généraliste professionnel œuvrant en faveur des victimes en France. ■

Participation aux travaux préparatoires du SIVAC

Systeme d'information Interministériel des Victimes d'Attentats et de Catastrophes

Afin d'améliorer la coordination interministérielle et la gestion des informations relatives aux victimes en cas d'événement collectif, la DIAV œuvre à la mise en place d'un projet informatique appelé « SIVAC ». France Victimes a été associée au processus d'élaboration du SIVAC.

L'objet de ce projet est de constituer un système d'information interministériel de dénombrement, 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, concernant des événements survenus en France ou à l'étranger, y compris d'actes de terrorisme avec peu de victimes. Ce système sera ouvert aux acteurs concernés par ces victimes (dont les associations d'aide aux victimes).

Les processus à gérer commencent depuis la survenance des événements concernés et vont jusqu'à l'ouverture de l'ensemble des droits des victimes. Cette orchestration doit être réalisée autour d'un « hub » d'échanges connectant des outils « informatiques » utilisés pour traiter des informations sur les victimes dans les différents process. Certains outils existent déjà comme SINUS (DGSCGC) ; SIVIC (Santé) et Crisenet (Affaires étrangères), dépôt en ligne du dossier de prise en charge d'une victime d'attentat (Guide-victimes)... ■



2 • UNE FÉDÉRATION RESPONSABLE DE SA NOTORIÉTÉ

Être connue du grand public et de ses usagers

Le changement de nom acquis depuis juin 2017 a mis plusieurs mois à être intégré par nos partenaires mais a semble-t-il été très vite adopté par le grand public qui a répondu présent très rapidement.

Pour preuve, la fréquentation du site Internet a augmenté de 60 % en 2018, notamment avec le changement de nom en www.france-victimes.fr.

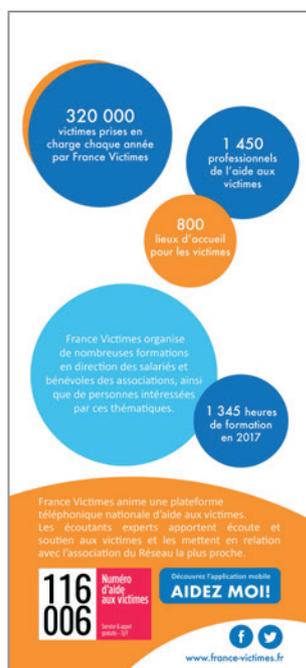
VICTIMES, PLUS JAMAIS SEULES
France Victimes accompagne toutes les victimes au quotidien

Fédération d'associations de professionnels de l'aide aux victimes créée en 1986, France Victimes a pour mission d'animer, de coordonner et de promouvoir le Réseau des 130 associations d'aide aux victimes adhérentes au bénéfice de toutes les personnes qui s'estiment victimes.

Au sein des associations locales, les victimes bénéficient, gratuitement et dans la durée, d'une écoute bienveillante et empathique, d'une information sur leurs droits, d'un accompagnement et d'un soutien psycho-social par des professionnels formés.

France Victimes s'adresse aux victimes, aux proches, aux témoins directs de :

- Atteintes à la personne (homicides, agressions physiques et sexuelles, violences intrafamiliales, injures, harcèlement, etc.)
- Atteintes aux biens (escroquerie, cambriolages, abus de confiance, cybermalveillance, etc.)
- Événements collectifs (accidents, attentats, catastrophes naturelles, etc.)
- Accidents de la circulation



Le recrutement de manière pérenne d'une salariée et de stagiaires récurrents au sein du Pôle Communication & Développement a permis de créer à l'interne des supports imprimables (flyer institutionnel en français et anglais), d'investir de manière plus systématique les différents vecteurs de communication (réseaux sociaux et presse) et également d'avoir un véritable reporting des actions de communication.

France Victimes a reçu près de 50 sollicitations de la presse en 2018 (+ 20 % par rapport à 2017). ■

Moments forts 2018 en presse et sur les réseaux

- **Accident pont de Gènes** : CNEWS, BFMTV, LCI, RMC, RTL, SUD RADIO ;
- **Bilan 1 an d'Irma** : Le Parisien, chaîne d'Outre-mer, RMC, France Télévisions, 20 Minutes, A2PRL (agence de presse radio) ;
- Attentats de Trèbes et Carcassonne et **Hommage à Arnaud Beltrame** (chaînes d'info continue...) ;
- ou sur des sujets récurrents (harcèlement sexuel dans le monde du travail, les chiffres de la délinquance, l'aide aux familles d'enfants assassinés, l'effet spectateur...).

En plus des événements précédents, France Victimes :

- se mobilise pour les victimes d'actes racistes et antisémites, « Tous Unis Contre la Haine » (mars) ;
- participe à une conférence de presse retransmise sur Facebook avec le secrétaire d'État au Numérique et le Président de Cybermalveillance.gouv.fr pour le lancement du Kit de sensibilisation des particuliers, entreprises et collectivités à la cybersécurité (Juin) ;
- diffuse la campagne "In the light and the dark" de Victime Support Europe sur les réseaux sociaux France Victimes (août) ;
- est présente au 125^e Congrès national des Sapeurs-Pompiers a largement fait l'objet de reprise sur les réseaux sociaux (septembre) ;
- bénéficie de l'inauguration du 116 006 par la ministre de la Justice avec le clip montrant 10 situations de victimes différentes a été relayé dans la presse et sur les réseaux (décembre). ■

« 50 sollicitations presse pour l'ensemble des événements de l'année 2018 »

50 % pour la télévision, 27 % pour la radio, 23 % pour la presse écrite, et pour la majorité des demandes, les journalistes sollicitent l'avis d'un expert.

« + 60 % visites sur le site www.france-victimes.fr »



Des rendez-vous périodiques

Tous les mois la **Newsletter Grand public** de France Victimes est envoyée à 2 885 personnes (sauf juillet et août) avec un taux d'ouverture moyen de 21 %. Ce résultat est plutôt satisfaisant.

Tous les ans, le **22 Février, journée européenne des victimes** permet de revenir sur la prise en compte des personnes victimes au niveau européen, national et local grâce à des initiatives des AAV France Victimes.

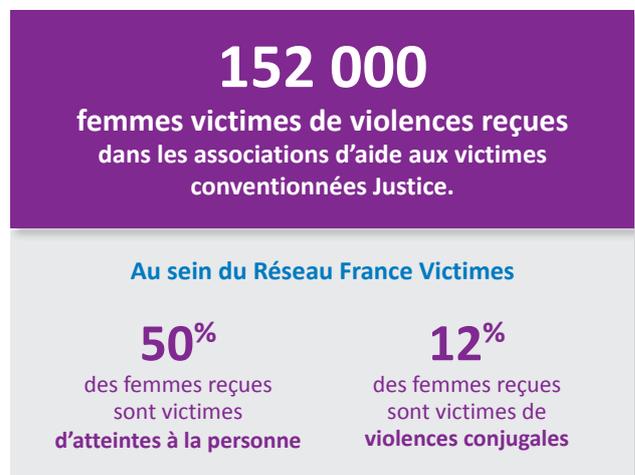
Chaque année en Juin, les associations et les acteurs de l'aide aux victimes se retrouvent aux **Assises nationales de France Victimes**. En 2018, les Assises ont eu lieu à Nice.



Avec un peu plus de 300 congressistes, ces 32^{es} Assises sur le thème de la prise en charge des victimes d'événements traumatiques collectifs ont été un succès. Temps forts grâce à la qualité des intervenants experts, temps forts également par la présence de la ministre de la Justice, qui a salué le travail du Réseau généraliste et professionnel de l'aide aux victimes mené par la Fédération France Victimes. Les édiles locaux, dont Christian Estrosi, ont tenu à marquer leur soutien au travail réalisé par les associations locales, et en première ligne l'association Montjoye, depuis l'attentat du 14 juillet 2016.

Maryse Le Men Régnier, Présidente de France Victimes, a repris plusieurs lignes de force de l'intervention du Réseau France Victimes, l'éthique et la déontologie dans nos pratiques, l'égalité de traitement des personnes victimes quels que soient les faits subis. La presse locale a été un bon relai du travail des associations d'aide aux victimes.

A l'occasion du **25 Novembre, journée pour l'élimination des violences faites aux femmes**, la Fédération et de nombreuses AAV se sont mobilisées pour mettre en avant la nécessité d'une préoccupation particulière vis-à-vis des femmes victimes.



France Victimes présente sur les violences faites aux femmes :

Make.org est une plateforme indépendante de collecte d'opinions et de propositions citoyennes qui fait partie des « civic tech », nouveaux outils numériques participatifs ayant la volonté de réinventer le dialogue et renforcer la démocratie. En donnant la parole aux citoyens, ce catalyseur d'idées a pour objectif de mettre en oeuvre les actions qui façonneront la société de demain. Après un brainstorming général sur la lutte contre les violences faites aux femmes (VFF), France Victimes a intégré la communauté d'actions **#StopVFF** dans les ateliers de transformation des idées en actions et s'est vu confier une des 8 actions qui ont émergé : **Mémo de Vie**. L'idée est d'offrir un outil pour permettre aux victimes de sécuriser (coffre-fort numérique) des indices pour leur permettre, quand elles le souhaiteront, de déposer plainte de manière plus efficiente et d'être accompagnée par des ressources compétentes. Toute cette année a été consacrée à consolider l'idée et à la présenter à des partenaires. ■



RETOUR SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX EN 2018

Twitter

Impressions + 10 %

Abonnés + 18 %

En 2018, les tweets de @FranceVictimes ont atteint 401 600 impressions (nombre de fois où le tweet a été vu).

Le compte a gagné 400 nouveaux abonnés, soit 2 100 abonnés à la fin 2018.

Le mot clé #VictimesPlusJamaisSeules est toujours actif même s'il ne parvient pas à avoir un impact significatif.

La campagne sur le recueil des témoignages diffusée en avril a eu un fort impact, avec un taux d'engagement de 1,3 % (le taux d'engagement correspond au nombre de gens qui ont aimé, partagé, commenté ou cliqué sur une publication par rapport au nombre total de gens qui ont vu cette publication). Ce taux est plutôt encourageant même s'il pourrait être largement amélioré par la mise en place d'une vraie stratégie de communication digitale.

Facebook

Abonnés + 10 %

En 2018, @FranceVictimes a publié plus de 320 publications générant près de 272 250 impressions (nombre de personnes ayant vu du contenu issu de la Page) et 9 125 vues (nombre de fois où des personnes ont vu le profil de la Page).

Deux événements ont particulièrement intéressé l'audience de la page :

- Les 32^{es} Assises des Associations d'Aide aux Victimes en juin à Nice qui traitaient des événements collectifs et notamment au terrorisme : 8 341 personnes touchées par les publications et 1 333 interactions (réactions, "j'aime", partages, commentaires).
- Le lancement du numéro d'aide aux victimes 116 006 en décembre : 9 491 personnes touchées et 634 interactions.

En septembre et octobre, les publications de la campagne de communication autour du film « En mille morceaux » ont également été fortement relayées et ont fait 6 323 vues. ■

Un développement de la Fédération par sa professionnalisation et son ouverture

Après plusieurs années de volonté assumée de professionnaliser le Réseau, la Fédération prend conscience de besoins nouveaux pour ses propres services. Pour accompagner le choix de la Fédération de consolider les emplois et maintenir les postes au sein de chaque service, **un plan de formation a pu être mis en place en 2018**, avec UNIFAF, partenaire de la formation.

Les équipes ont bénéficié d'une formation à la prise en charge des proches de suicidés et également d'une **remise à niveau en Anglais, grâce à des modules personnalisés** mis en place avec Linguaphone. Ainsi, l'ensemble des salariés de France Victimes a débuté des cours d'anglais avec des programmes adaptés à leur niveau et à leur fonction au sein de la Fédération. Une formation aux premiers secours niveau PSC1 a été planifiée.

En plus d'un objectif général de renforcement des compétences en anglais, plusieurs objectifs guident ce projet :

- Accueillir l'ensemble des publics présents les 12 et 13 juin 2019 en tant qu'organisateur de la conférence de Victim Support Europe à Strasbourg,
- Savoir répondre aux victimes parlant anglais appelant le 116 006
- Intervenir lors de colloques ou de visites de délégations étrangères.

C'est l'oral qui a été privilégié dans cette formation. Les cours se font, pour la plupart en groupe de 2 à 5 personnes de même niveau, et certains ont des cours individuels. Les écoutants ont une partie des cours par téléphone afin de leur permettre de pratiquer dans les conditions les plus proches de leur quotidien. Ce sont en tout 626 heures d'anglais qui sont dispensées à l'équipe.

D'autres chantiers importants ont pu être mis en place en 2018 au sein de la Fédération :

- **Un accompagnement Ressources Humaines**, avec Convictions RH, société de consulting. 30 heures d'accompagnement ont été planifiées sur 2018 et 2019 afin d'aider la Fédération à mieux structurer sa politique RH : organisation et planification des tâches de chaque pôle d'activité, politique de recrutement et d'intégration, fiche de poste, trame d'entretiens, etc. Les bénéfices attendus de cette prestation porteront notamment sur l'identification des zones de carence, la structuration de certaines pratiques RH, l'alignement organisationnel et l'adoption de nouveaux réflexes de type RACI. Cet accompagnement nous donnera de la visibilité sur les prochaines étapes à réaliser sur 2019.
- **Le lancement d'un audit fiscal** pour mieux appréhender le risque fiscal occasionné par la démultiplication des conventions et des marchés publics auxquels la Fédération



est soumise. Le conseil d'administration a acté la commande d'un audit effectué par un cabinet d'avocats fiscalistes. Démarré fin 2018, cet audit devrait en 2019 permettre à la Fédération de définir sa politique et ses orientations en termes de rescrit fiscal, de rescrit mécénat et d'obtention du caractère d'intérêt général de ses activités.

- **La préparation d'une refonte du Conseil scientifique** afin d'ouvrir les ressources à plus d'experts qui pourront être sollicités pour alimenter la réflexion du Conseil d'administration sur les grands sujets d'actualité du droit ou de l'aide aux victimes. ■

UN ENGAGEMENT FORT : le respect des données personnelles traitées dans l'aide aux victimes avec la mise en œuvre du RGPD

Le nouveau Règlement européen sur la protection des données - Règlement (UE) 2016/67 est entré en application le 25 mai 2018. Il est relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données. En France, la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés a été modifiée par la loi du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles. La responsabilisation des structures dans la gestion de la conformité au quotidien en matière de protection des données est l'un des objectifs majeurs visé par cette réglementation européenne.

Si le RGPD est une contrainte et impose des obligations et des responsabilités aux structures, il s'agit également d'une réelle opportunité de prendre du recul sur ses pratiques internes et d'analyser de manière approfondie comment sont protégées les données à caractère personnel que nous traitons.

Dès la fin de l'année 2017, France Victimes a entamé une profonde réflexion sur le RGPD. L'enjeu pour la Fédération est double : il s'agit à la fois de se mettre en conformité et également d'accompagner le Réseau dans la mise en œuvre de cette nouvelle réglementation.

À l'interne, un Délégué à la Protection des Données (DPD) a été désigné dès janvier 2018 en la personne de Candice Le Guilloux ; Jérôme Bertin, le directeur général restant le responsable des traitements. Le DPD est le « chef d'orchestre » de la conformité en matière de protection des données et pilote la mise en œuvre des 5 étapes préconisées par la CNIL : cartographier les traitements de données personnelles et élaborer le registre des activités de traitement ; prioriser les actions à mener ; gérer les risques ; organiser les procédures internes et documenter la conformité.

Un Délégué à la Protection des Données (DPD) pour les services internes à la Fédération

Le DPD a informé et sensibilisé les collègues sur l'importance du RGPD, qui est une question de responsabilisation et de bon sens, qui passe en 1^{er} lieu par une modification des « comportements ». En février 2018, la cartographie des traitements a débuté et chaque service de France Victimes a

analysé de manière approfondie les traitements de données personnelles recueillies, leurs finalités, leurs durées de conservation et leur sécurisation. Avant et durant l'été, les services ont également fait du tri, archivé et détruit les dossiers qu'il n'était pas nécessaire de conserver.

Parallèlement, le DPD et le Directeur général ont eu des entretiens avec le Service de l'Accès aux Droits et à la Justice et de l'Aide aux Victimes (SADJAV), le Bureau de l'Informatique et Libertés (BIL) et le Chef du département des archives, de la documentation et du patrimoine du ministère de la Justice.

Un travail a été entrepris avec l'informaticien de France Victimes et une réflexion poussée a été engagée dans le cadre du logiciel d'activité des associations IPG (contrat de maintenance, contrat d'assistance, contenu du logiciel etc.).

France Victimes soutient le Réseau dans la mise en œuvre du RGPD

Le DPD de France Victimes est également l'interlocuteur privilégié des associations et répond ainsi à toutes les sollicitations individuelles. La Fédération, en tant que tête de Réseau, a également un rôle essentiel à jouer dans la prise de conscience des associations des enjeux du RGPD et a très rapidement souhaité les accompagner afin que la mise en conformité soit la plus large possible.

Dès le 14 décembre 2017, une fiche de présentation leur a été adressée en spécifiant le caractère prioritaire de ce chantier pour 2018. Fin avril, les associations ont reçu un cahier technique, ainsi qu'un modèle de registre des activités de traitement proposé par la CNIL. Ce cahier est une base permettant aux associations de se lancer dans la mise en conformité et a vocation à être complété au fur et à mesure. Les différentes étapes de la CNIL y sont détaillées avec des préconisations et des recommandations adaptées à notre secteur d'activité. De mars à juin, cette thématique a été abordée lors des 17 réunions régionales organisées par la Fédération. Le 21 novembre 2018, France Victimes a consacré un thème d'atelier sur « le RGPD : vers une conformité réussie » lors de la 2^e journée nationale des directeurs. 23 d'entre eux y ont assisté. Une restitution en plénière a été effectuée en fin de journée. ■



3 • VERS UNE CULTURE PROFESSIONNELLE COMMUNE DE L'AIDE AUX VICTIMES

France Victimes propose, chaque année, des formations afin de professionnaliser divers intervenants auprès des victimes qu'ils appartiennent ou non à notre Réseau.

Les formations 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 souvent sollicitée pour participer à des conférences, colloques ou tables-rondes afin de présenter l'aide aux victimes associative.

Une expertise reconnue et partagée

La Fédération France Victimes a pu rédiger, suite à la sollicitation de Hugues Lefort (médecin en chef des armées), un article sur l'organisation de l'aide aux victimes en cas d'attentats terroristes. Publié dans la *Revue Soins* destinée aux infirmier.e.s., l'article qui fait partie d'une série d'articles doit être traduit en anglais dans une revue scientifique.

Par ailleurs, un entretien croisé sur *À qui s'adresse la peine ? Qu'en attendent les victimes ?* entre Denis Salas, magistrat, essayiste et Olivia Mons, porte-parole de France Victimes a paru dans la revue *Projets* dont le sujet général était *Justice : La prison vaut-elle la peine ?*

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 2018, sur 1 088 stagiaires inscrits à ces formations France Victimes, 434 ne viennent pas du Réseau. ■



LES 20 ANS DE LA LOI DU 17 JUIN 1998

Pour les vingt ans de cette loi relative à la prévention et à la répression des infractions sexuelles et à la protection des mineurs, France Victimes a été sollicitée pour participer à la Commission d'audition réunissant des experts de tous horizons. Isabelle Sadowski, directrice juridique et de la coordination de l'aide aux victimes, représentait la Fédération en tant qu'expert de l'aide aux victimes dans le cadre d'un travail collectif sur la problématique des violences sexuelles.

La Fédération Française des Centres Ressources pour les Intervenants auprès des Auteurs de Violences Sexuelles (FFCRIAUS) a ainsi organisé une audition publique selon la méthodologie et avec l'accompagnement de la Haute Autorité de Santé.

Les questions cruciales de la prévention, de l'évaluation, et de la prise en charge des auteurs de violences sexuelles ont tour à tour été explorées à travers la confrontation d'une revue exhaustive de la littérature et d'avis d'experts réputés dans le domaine, au sein d'un débat public intense et riche les 14 et 15 juin 2018.

La synthèse des débats et leurs conclusions ont ensuite fait l'objet d'un rapport d'orientation et de propositions rédigé par la commission d'audition en séance de travail les deux jours suivant l'audition publique.

Des réflexions et axes de travail passionnants qui pourront guider les pratiques à tous les niveaux d'implication ! ■



Des formations de perfectionnement

France Victimes dispose d'une offre de formation permettant de répondre au perfectionnement de 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, en 2018 **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 d'infractions à l'étranger et des victimes d'agressions sexuelles, l'approche interculturelle dans la prise en charge des victimes, l'approche sociale de l'accompagnement des victimes, la prise en charge de victimes de violences conjugales, l'atelier de défense de soi...**

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 et l'animation de groupe de paroles pour victimes d'agressions. Les juristes se sont perfectionnés à l'indemnisation des victimes et à la réparation du dommage corporel.

Cette ouverture 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 de 107 stagiaires :

- Le recueil des révélations d'abus et de harcèlement pour le Centre d'Études Pédagogiques Ignacien,
- Accompagnement suite à une agression physique ou verbale pour l'ADSEAO de Beauvais,
- Perfectionnement et échanges de pratiques sur l'écoute et l'entretien téléphonique pour Femmes pour le dire, femmes pour agir,
- Accueil des victimes pour la MAIF,
- Mieux connaître les victimes et leur prise en charge par les associations d'aide aux victimes pour l'École des officiers de la gendarmerie nationale à Melun. ■

FACILITER LE RETOUR À L'EMPLOI DES VICTIMES DE TERRORISME

La Délégation interministérielle à l'aide aux victimes (DIAV) et Pôle emploi ont signé le 1er décembre 2017, une convention de partenariat destinée à renforcer l'accompagnement des victimes d'actes de terrorisme. Pour développer la coopération des acteurs et améliorer la connaissance des conseillers de Pôle emploi des dispositifs et 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.

Ces rencontres sont une belle opportunité de créer ou de renforcer les liens au niveau local avec Pôle emploi pour un accompagnement des victimes à la question de l'emploi, en commençant par les victimes d'actes de terrorisme.

Les associations du Réseau France Victimes, qui ont la mission de déployer ces rencontres et d'animer des formations au niveau départemental, ont reçu un kit de formation, coordonnée par la Fédération et élaboré par la DIAV, le Pôle emploi, les deux associations de Loire-Atlantique - France Victimes 44 Nantes, et Prévenir et réparer et à partir de supports pédagogiques et d'écrits par Carole Damiani, membre du Conseil scientifique de France Victimes.

Une formation-pilote organisée à Nantes le 25 juin 2018 pour la Loire-Atlantique a permis de modéliser ces temps d'échanges afin de pouvoir accompagner les autres associations dans la mise en œuvre des rencontres, qui ont pour objectif de sensibiliser les personnels de Pôle emploi aux difficultés et problématiques des victimes d'actes de terrorisme, et, par extension, des victimes en général.

Ces formations seront animées par la direction et/ou le référent « Actes de terrorisme » et un psychologue de l'association, avec un déroulement en 3 temps :

- Présentation du dispositif général de prise en charge des victimes d'acte de terrorisme,
- Présentation, par Pôle emploi, de la convention,
- Accompagnement des victimes du terrorisme, quelles problématiques spécifiques ?

Ce kit comprend un déroulé-type des rencontres et une présentation reprenant le cadre institutionnel, les droits des victimes et les acteurs de la prise en charge ; la présentation de la convention et l'accompagnement des victimes. Fin 2018, une trentaine de rencontres ou de rendez-vous ont été fixés. ■



Des interventions qui sensibilisent à l'aide aux victimes dans toutes ses composantes

Répondre présents aux invitations et demandes d'interventions de nos partenaires est essentiel et gage d'une meilleure collaboration et reconnaissance de notre mission.

C'est pourquoi la Fédération a accepté d'intervenir ou d'être présente lors de différents colloques et événements, notamment lors :

- des vœux de la Garde des Sceaux et ceux de la DIAV,
- de la conférence européenne des associations d'aide aux victimes et de victimes organisée par la DIAV à la Mairie de Paris,
- d'une réunion au CCAS d'Antibes pour présenter, en lien avec l'Agence Régionale de Santé, le nouveau guide méthodologique relatif à la prise en charge des victimes d'accidents collectifs,
- du séminaire européen organisé par le FGTI avec les représentants des organismes chargés de l'indemnisation des principaux pays européens,
- des 10 ans du Centre de Crise et de Soutien du ministère de l'Europe et des Affaires Étrangères,
- d'un séminaire organisé par le ministère de l'Éducation Nationale,
- des journées du Conseil National des Barreaux,
- de l'Assemblée Générale de la Conférence des Bâtonniers,
- d'une journée de lutte contre les violences faites aux enfants,
- d'un colloque organisé par l'association « 13 onze 15 - Fraternité et Vérité » à l'Unesco sur « victimes et médias »,
- de l'Assemblée Générale de l'Association Française des Victimes du Terrorisme,
- de plusieurs formations spécifiques, comme celles du vivier de Coordonnateurs accidents collectifs mis en place par la DIAV ; des 20 gendarmes de la brigade numérique, et des policiers de la plateforme de signalement des violences sexuelles et sexistes ; de la formation co-organisée par la Miviludes et l'École des Hautes Études en Santé Publique intitulée « maltraitances, influence abusive et dérives sectaires : impact sur la santé publique », cette formation destinée à comprendre le processus d'emprise et de manipulation mentale, à repérer les facteurs de vulnérabilité à l'emprise mentale ou à l'influence abusive, à être capable d'identifier, dans l'exercice professionnel quotidien, les victimes de dérives sectaires et les traumatismes qu'elles ont subi et à connaître et savoir mettre en œuvre des modalités d'accompagnement, s'est ainsi enrichie par une intervention sur le statut de victime, les recours possibles et les conduites à tenir,
- ou encore des formations de grandes écoles et universités habituelles (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 ou encore l'École Nationale Supérieure des Officiers de Police). ■





II • S'ANCER DANS DE NOUVELLES FORMES D'AIDE : PROTECTION ET PRÉVENTION

1 • DES DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT DIFFÉRENTS (TGD - EVVI - AAH)

Ces 2 dispositifs s'ancrent toujours plus dans l'activité des associations, signe d'une véritable évolution de leurs missions sous l'angle « protection » de la victime, en complémentarité de sa prise en charge globale.

TGD : Téléphone Grave Danger pour les victimes de violences conjugales et de viol. Être protégée en cas de danger de mort.

EVVI : Évaluation des besoins spécifiques de protection des victimes. Prévenir la sur-victimisation due à une situation de menaces et représailles, ou dans un cadre de violences institutionnelles.

Le dispositif TGD a été particulièrement dynamisé courant 2018, porté par le ministère de la Justice et avec l'impulsion de France Victimes : outre une enquête et une journée de regroupement des référents (cf. infra), la Fédération a en effet rédigé une « Fiche Actualités » à l'attention de ses adhérents concernant le nouveau marché public entré en vigueur le 1^{er} janvier 2018 et ses conséquences, à savoir :

- un rappel des missions de chacun des prestataires, et la mutualisation possible des TGD au sein d'une même cour d'appel,
- le déploiement de nouveaux terminaux et les besoins en TGD supplémentaires remontés fin 2017 par les juridictions ont été pourvus,
- de nouvelles fiches,
- une convention nationale TGD du 17 mai 2018 (signée par la Fédération), venant remplacer celles locales.

Ces réflexions s'appuient sur la dépêche du 29 mars 2018 (et ses annexes) relative à la mise en œuvre du déploiement du dispositif de téléprotection à destination des personnes en situation de grave danger pour la période 2018-2020.

Au 31 décembre 2018, ce sont ainsi 827 TGD qui sont déployés sur l'ensemble des TGI et peuvent être attribués (contre 543 fin 2017).

Le dispositif EVVI ne se situe pas pour sa part dans une dynamique similaire à celle du TGD : fin 2018, il était opérationnel sur le ressort d'une centaine de juridictions, et en cours de mise en œuvre dans de nombreuses autres.

Ces deux dispositifs ont pu être notamment évoqués par France Victimes lors de sa participation aux 2 auditions du Groupe d'experts sur la lutte contre la violence à l'égard des femmes et la violence domestique (GREVIO). Celui-ci a en effet engagé une procédure d'évaluation de la France quant à sa conformité avec la Convention du Conseil de l'Europe sur la prévention et la lutte contre la violence à l'égard des femmes et la violence domestique (Convention d'Istanbul). ■

Des missions d'administrateurs ad hoc pour représenter les mineurs victimes

En juin 2018, la Direction des Affaires Civiles et du Sceau du ministère de la Justice a convié France Victimes à participer à une rencontre entre les services de la Chancellerie (DACS / DSJ / SADJAV) concernés par la question d'administration ad hoc (AAH), les professionnels du secteur et des magistrats du siège et du parquet, visant à recenser les besoins des uns et des autres, afin de pouvoir disposer d'une base de travail pour réfléchir à une redéfinition des missions de l'administrateur ad hoc, et à une éventuelle révision du statut.

France Victimes a lancé en urgence une courte enquête auprès du Réseau, afin de procéder à un recensement des associations qui exercent le mandat d'AAH et des difficultés et/ou remarques qu'elles souhaitent faire remonter. Durant une réunion de septembre 2018, la fédération France Victimes a rappelé le rôle primordial du Réseau dans l'accompagnement des mineurs victimes et l'importance de reconnaître un vrai statut d'AAH compte tenu des enjeux pour ces derniers. Par ailleurs, la Fédération a formé le vœu qu'un véritable groupe de travail soit instauré afin de poursuivre les réflexions engagées.



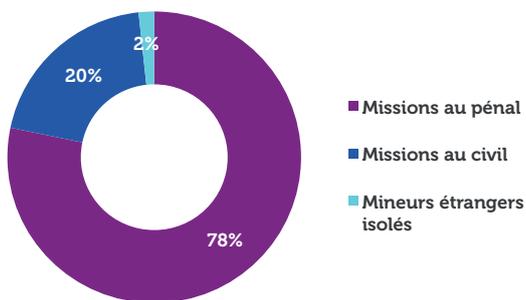
AAH : principaux résultats de l'enquête

Chiffres relatifs à 2017

- 34 associations France Victimes exercent le mandat d'AAH
- 31 associations ont reçu 1 462 désignations en 2017

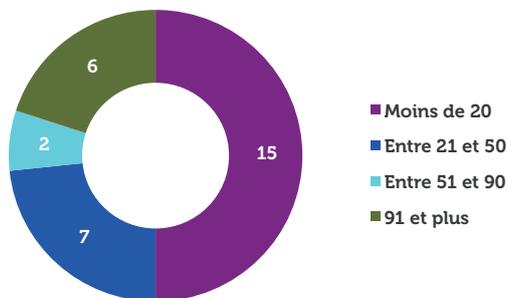
Détail des missions reçues en 2017

- 78 % des mandats pour lesquels les associations sont désignées relèvent du droit pénal.



Nombre de désignations par association sur l'année 2017

- 19 % ont indiqué avoir reçu 91 désignations et +.



Relevé des difficultés sur le terrain relatives

- à l'indemnisation de la mission (la majorité des associations relève que le barème forfaitaire prévoyant les indemnités de mission est ancien (2008) et n'a pas été revalorisé depuis lors) ;
- au placement et à la gestion des fonds,
- au mandat mineur étranger isolé ;
- au contenu même et au moment des désignations, aux mandats civils,
- aux relations avec les parents, les magistrats ; les services gravitant autour du mineur (ASE, police et gendarmerie, médecins).

Principales propositions faites par les associations

- la revalorisation des indemnités AAH ;
- l'uniformisation des pratiques quant à la présence des AAH lors des auditions devant les juges d'instruction ;
- la révision de la procédure d'habilitation qui est un peu longue ;
- la création d'un modèle national de désignation ;
- coupler de façon systématique une désignation pour représenter au pénal une victime mineure placée avec une désignation dans la procédure en assistance éducative, pour davantage de cohérence et faciliter l'appréhension de la situation globale du mineur, ainsi que les relations avec les différents intervenants etc.

Par ailleurs, une session de formation « administrateurs ad hoc » est organisée chaque année pour notre Réseau et également, en 2018, pour le Conseil départemental du Morbihan. ■

2 • LA JUSTICE RESTAURATIVE : MIEUX-ÊTRE DES PERSONNES, HARMONIE SOCIALE ET PRÉVENTION DE LA RÉCIDIVE

Depuis 2010 et 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.

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.



Par ailleurs, la Fédération est devenue partenaire, au même titre que l'IFJR (Institut Français pour la Justice Restaurative), l'ANVP (Association Nationale des Visiteurs de Prison) et le GENEPI, du film de Véronique Mériadec, « En mille morceaux », sorti en octobre 2018, avec Clémentine Célerié et Serge Riaboukine. Un travail important a été réalisé en amont avec la réalisatrice et le diffuseur du film pour que les avant-premières soient soutenues au niveau local par des projections débats avec les associations de la Fédération, leurs partenaires locaux. Pour la sortie, France Victimes a participé, à l'invitation de Clémentine Célerié, à l'émission de Nagui sur France Inter, la Bande originale.

Enfin, France Victimes intervient régulièrement dans des colloques, comme celui organisé par la direction interrégionale IDF de l'administration pénitentiaire ou la conférence de restitution du projet de recherche du Laboratoire de sociologie de l'Université de Strasbourg sur les freins et les leviers de la Justice restaurative. ■

Le groupe de travail FV sur la Justice restaurative et les Médiations

Ce groupe, chargé notamment d'encadrer et d'harmoniser les pratiques au sein du Réseau, s'est réuni à 7 reprises au cours de l'année 2018. De mi-septembre à mi-novembre, France Victimes a accueilli un stagiaire qui a été pleinement intégré aux réflexions et aux travaux en cours.

Retour de l'enquête justice restaurative adressée au Réseau en juillet 2018, pour procéder à un état des lieux des mesures de justice restaurative mises en œuvre par les AAV et des projets en cours sur l'année 2017.

Information

- 111 associations ont répondu (84 %)
- 56 % des associations n'informent pas les victimes reçues de leur droit de se voir proposer une mesure de justice restaurative
- 42 % les informent au cas par cas
- 2 % les informent systématiquement.

Mise en œuvre de mesures

- 11 % seulement des AAV mettent en œuvre des mesures de JR,
 - soit 12 associations // 24 mesures de JR // 100 bénéficiaires
- Parmi les 89 % qui n'en mettent pas en œuvre, 69 % ont un projet en cours.

Rédaction d'un cahier technique pour l'ensemble des associations (qu'elles mettent ou non en œuvre des mesures de justice restaurative).

Ce support, finalisé au 1^{er} trimestre 2019, est un référentiel visant à aider les associations à intégrer cette nouvelle modalité d'aide aux victimes dans leur pratique et leur culture professionnelle.

Sommaire :

- 1 - Cadre juridique de la justice restaurative en France et à l'international.
- 2 - Recensement des organismes de référence et d'accompagnement en la matière (mise en évidence de leurs savoir-faire avec en tête de file l'IFJR, acteur clé et partenaire privilégié de France Victimes depuis de nombreuses années). Pour cela, le groupe de travail a reçu individuellement, lors d'entretiens d'échanges : l'IFJR, l'ARCA, QUESTION DE JUSTICE et MEDIANTE.
- 3 - Mise en œuvre de la justice restaurative au sein des associations visant 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. ■

Un partenariat solide et des liens forts avec l'IFJR

Une 1^{re} réunion du Comité de pilotage de la convention de partenariat « en vue du développement de la justice restaurative au sein des associations d'aide aux victimes », s'est tenue en avril 2018. Par ailleurs, France Victimes, administratrice de l'IFJR depuis sa création en 2013, a été réélue lors de l'Assemblée Générale Extraordinaire de l'IFJR, le 21 septembre 2018.

Ce partenariat avec l'IFJR prévoit :

- **Un parcours intégré de formations** en justice restaurative (cf. ci-dessous).
- **Le développement de l'appui aux structures**, aux professionnels et aux bénévoles.
Par leur mission d'intérêt général, les associations d'aide aux victimes ont un intérêt à développer, en partenariat avec d'autres structures et institutions compétentes, des mesures de justice restaurative, afin notamment, de garantir l'accès à la justice restaurative, à des personnes victimes. L'IFJR a modélisé une offre de service à destination des associations du Réseau qui propose des actions sur mesure selon 4 volets : la sensibilisation, l'accompagnement qui peut être gratuit via une permanence téléphonique hebdomadaire et/ou des antennes (en 2018, une antenne sud-est), la supervision technique et l'évaluation.
- **Une collaboration institutionnelle par la mise en place d'actions de communication**, organisation de colloques, co-interventions dans des conférences etc.



France Victimes et l'IFJR travaillent sur l'élaboration de « cartographies », visant à identifier, en France, quelles sont les mesures de JR mises en œuvre, où, par quelles structures etc. Les données recueillies dans le cadre de l'enquête FV sur la justice restaurative ont été mutualisées avec celles, plus globales, de l'Institut, qui a réalisé un premier état des lieux de la justice restaurative en France.

Pour la 2^e édition en France de la semaine internationale pour la justice restaurative (du 19 au 26 novembre), l'IFJR, en partenariat avec France Victimes et la société de distribution Destiny films, a aidé les associations du Réseau à organiser des projections-débats du film « En mille morceaux ». FV 34, par exemple, a organisé cet événement dans un cinéma de Montpellier, le 26 novembre 2018, en collaboration avec le SPIP de l'Hérault. ■

Un parcours de formation complet

Pour s'approprier la thématique de la justice restaurative, et commencer à initier des projets de rencontres restauratives, France Victimes et l'IFJR proposent une journée intitulée « **Introduction aux grands principes de la justice restauratives et aux rencontres restauratives** ».

Il s'agit de comprendre les enjeux afin de pouvoir intégrer ces dispositifs dans les projets associatifs ou d'établissement.

Lorsque le projet est plus abouti, une formation intitulée « **La justice restaurative en mouvement : Mise en place de projets de rencontres restauratives** » constitue le module 1 du parcours de formation, accessible aux chefs de projets, référents de programme, professionnels en charge de l'information et de l'orientation du public et aux futurs animateurs. 1^{re} étape de la formation des animateurs de rencontres restauratives, il propose des protocoles et le déroulement des différentes mesures, la formalisation des partenariats, la préparation des différents acteurs des rencontres. Il présente 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 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 dans la société.

Un module 2 intitulé « **La justice restaurative en action : Animation de rencontres restauratives** » permet de se former à l'animation des différentes mesures (RDV-RCV, Médiation restaurative, Cercles) lors d'une formation

pratique de 30 h déroulant l'ensemble du dispositif avec des mises en situation. À l'issue des 2 modules de formation, les stagiaires reçoivent un certificat d'animateur délivré par l'ENAP.

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. Les personnes suivant ces modules recevront un certificat de formateur en justice restaurative. Une fois ces modules réalisés, le groupe de formateurs issus d'expériences françaises sera renforcé. ■

Une professionnalisation en justice restaurative en développement

En 2018, France Victimes a poursuivi le développement des formations en justice restaurative en proposant 20 sessions de formation sur la thématique.

Une journée d'introduction a eu lieu à Dijon avant de débiter le programme de justice restaurative au sein de la Cour d'appel. 30 personnes y ont assisté en provenance de l'association locale, des services d'administration pénitentiaire et des magistrats du Parquet afin de mieux comprendre tous les enjeux de la justice restaurative et initier un projet.

Concernant le module 1, 10 sessions de ce module en 2018 ont permis de former 194 personnes dont 49 adhérents. Elles ont eu lieu à Rennes, Paris, Marseille, Toulouse, Dijon, Aix en Provence, Lille et Dijon.

8 modules ont été réalisés par France Victimes en partenariat avec l'IFJR sur l'animation des RDV-RCV. 108 personnes ont donc été formées dont 45 adhérents. Ces sessions se sont déroulées à Bordeaux, Châteauroux, Paris, Saint-Denis (93), Rennes, Marseille et Amiens.

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

Pour représenter la communauté dans les mesures de justice restaurative, nous avons également réalisé 1 session de formation pour « Devenir membre de la communauté » pour 9 personnes dont 3 adhérents. ■



PARCOURS DE FORMATION À LA JUSTICE RESTAURATIVE

ORGANISÉ PAR FRANCE VICTIMES EN PARTENARIAT AVEC L'INSTITUT FRANÇAIS POUR JUSTICE RESTAURATIVE (IFJR)
ET AVEC LE SOUTIEN DE L'ÉCOLE NATIONALE D'ADMINISTRATION PÉNITENTIAIRE (ENAP)

INTRO	INTRODUCTION AUX PRINCIPES DE LA JUSTICE RESTAURATIVE 1 jour - 7 heures
MODULE 1	Pour les animateurs des mesures et les chefs de projets LA JUSTICE RESTAURATIVE EN MOUVEMENT Mise en place de projets en justice restaurative 4 jours - 30 heures
MODULE 2	Devenir animateur de mesures LA JUSTICE RESTAURATIVE EN ACTION Animation de mesures de justice restaurative 4 jours - 30 heures 3 OPTIONS : 1. Rencontres détenus / condamnés-victimes (RDV/RCV) 2. Médiations restauratives 3. Cercles de soutien et de responsabilité ou d'accompagnement et de ressources (CSR / CAR) Ce parcours de formation de 60 heures donne lieu à la délivrance d'un CERTIFICAT D'ANIMATEUR délivré par l'Ecole nationale d'administration pénitentiaire Mise en œuvre d'une mesure restaurative en tant qu'animateur dans l'option choisie en M2
MODULE 3	Formateur modules dispensés à l'ENAP ANALYSE DES PRATIQUES 4 jours - 30 heures
MODULE 4	INGÉNIERIE PÉDAGOGIQUE 4 jours - 30 heures CERTIFICAT DE FORMATEUR délivré par l'Ecole nationale d'administration pénitentiaire
AUTRES	Membre de la communauté DEVENIR MEMBRE DE LA COMMUNAUTÉ 3 jours - 21 heures Bénévole de la communauté pour les CSR ou les CAR de la communauté DEVENIR BÉNÉVOLES DE LA COMMUNAUTÉ 3 jours - 21 heures



III • CONTINUER À S'OUVRIRE AUX AUTRES POUR ÊTRE MEILLEURS ENSEMBLE

1 • DES PARTENARIATS POUR COMPLÉTER LES INTERVENTIONS

La Fédération poursuit sa politique de développement des partenariats, estimant, comme dit l'adage, que « **seul on va vite, mais ensemble on va plus loin** ».

Ainsi des conventions auraient dû être signées officiellement cette année, notamment à l'occasion de la conférence des présidents de décembre (reportée début 2019 pour des raisons de sécurité liées au mouvement des Gilets Jaunes) avec le Fonds de Garantie et avec l'Association des Accidentés du de la vie (FNATH).

D'autres rencontres, et projets de conventionnements ou de partenariats protocolisés ont pu s'engager ou se poursuivre en 2018, avec :

- La Fédération Nationale des CIDFF, rencontrée au ministère de la Justice afin d'initier des discussions sur une meilleure collaboration
- Le Centre National de Recherche Scientifique qui, dans le cadre de sa mission sur la place des femmes, a engagé une réflexion avec les RH sur la prise en charge des violences sexuelles et sexistes subies par son personnel.
- L'Association des Maires de France, que nous avons pu relancer grâce à l'intervention du président des maires de la Meuse
- La Fédération Internationale des Associations de Personnes Âgées (FIAPA)
- La Fédération 3977, allô maltraitance
- La Fédération nationale des Sapeurs-Pompiers de France, notamment avec notre participation à leur 125^e Congrès national qui a vu l'élection de leur nouveau président
- La Fédération Française de Football qui a souhaité reprendre contact à la suite de divers événements vécus sur les terrains

- La fédération des infirmiers libéraux, en participant à une journée scientifique organisée par l'association des infirmiers libéraux de Seine-et-Marne à destination de ses pairs. Ainsi, le psychologue référent de France Victimes a animé un module sur la thématique de « l'infirmier libéral comme primo-intervenant ». L'expertise de terrain du réseau France Victimes, en situation de crise et en post-crise, a permis d'évoquer utilement les résonances psychologiques d'un tel événement. Ainsi, les notions de stress et de trauma, les besoins des victimes, les conséquences psychologiques pour les soignants et quelques préconisations pour veiller à leur bien être psychique ont été présentés.

Enfin, la Fédération a accompagné la mise en place de conventions locales, comme celles conclues entre CUMP et Associations (à l'ARS de Paris notamment), incitées en cela par le ministère de la Justice et celui de la santé. ■

Suivi des partenariats

Signer des conventions n'est que le début d'une meilleure collaboration et nécessite une animation et un suivi d'exécution.

La Fédération a ainsi poursuivi l'animation de partenariats déjà en place avec le CNPC (par notre présence à l'AG et l'intégration d'un groupe de travail sur le « soutien aux populations »), avec l'IFJR (en participant à leur AG et en intégrant leur CA), mais aussi avec l'ANISCG à l'occasion de leur AG ou d'une journée de travail organisée avec le CIPDR.

En 2019, un certain nombre de partenariats pourraient être signés, comme avec SYSTEME U, qui après les attentats de Trêbes, a souhaité engager une réflexion globale sur la prise en charge de son personnel victime. ■



L'APF France Handicap

1 an de partenariat

Fin 2017, France Victimes a signé une convention de partenariat avec l'APF, qui affirme une reconnaissance réciproque et la volonté de travailler ensemble à une meilleure prise en charge globale et efficiente des victimes en situation de handicap. En 2018, l'APF et France Victimes se sont attachées à mettre en œuvre les objectifs fixés dans ce protocole, qui relèvent à la fois d'une collaboration d'ordre pratique mais également institutionnelle.

Afin de poursuivre leur objectif commun de prise en charge globale et efficiente des victimes en situation de handicap, la possibilité de se saisir réciproquement de certaines situations a été prévue.

L'APF a adressé 20 saisines à France Victimes afin de compléter la prise en charge des victimes. 20 associations d'aide aux victimes ont ainsi mené une quarantaine d'interventions auprès de 22 victimes. Par ailleurs, France Victimes a saisi l'APF à 1 reprise.

Au niveau local, des rapprochements se sont opérés. Une convention locale a été signée (Limoges) et des actions de sensibilisation ont été menées. Par ailleurs, France Victimes a été conviée à intervenir lors d'une formation dispensée en 2019 par l'APF sur « les violences sexuelles et le handicap ». La Vice-Présidente de l'APF est intervenue le 29 novembre 2018 lors d'un colloque organisé par France Victimes 58 (Nevers) portant sur « les victimes vulnérables et leurs droits : enjeux, réalités et perspectives ». ■

LA LICRA

3 ans de partenariat

En juin 2018, s'est tenue la 2^e réunion du comité de pilotage, en présence du SADJAV et des six sites pilotes (sections locales de la Licra et associations d'aide aux victimes de France Victimes) désignés pour expérimenter les objectifs fixés par la convention. Au cours de la matinée, un bilan de la convention a été présenté et un état des lieux des rapprochements locaux a été explicité. L'après-midi a été consacrée à un temps de « sensibilisation » avec les interventions d'une psychologue de France Victimes 77 et d'une avocate de la Licra.

Afin d'améliorer la prise en charge globale des victimes, ce protocole permet également à la Licra et à France Victimes de se saisir réciproquement des situations.

PARMI NOS PARTENAIRES :





En 2018, la LICRA, qui assure une permanence téléphonique juridique a adressé 59 saisines à France Victimes afin que le Réseau se mette à disposition des personnes victimes et leur propose un soutien psychologique.

La totalité de ces saisines a concerné des faits d'atteintes aux personnes (propos discriminatoires, injures, humiliations, violences à caractère racial...).

Les 37 associations d'aide aux victimes qui sont intervenues ont mené 59 interventions à destination de 41 personnes. ■

Collectif TeSS

6 ans de partenariat

25 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 la Journée annuelle des écoutants et de la téléphonie sociale et en santé.

En 2018, cette journée a eu lieu le 16 novembre et a réuni une centaine d'écouterants autour d'une plénière portant sur « L'avenir des lignes d'écoute » et 4 ateliers.

Cette année également, une formation à destination des structures du Collectif TeSS a eu lieu réunissant 18 personnes de diverses structures.

Une nouvelle occasion de perfectionner les pratiques de l'entretien téléphonique. Réalisée sur 2 demies-journées, la formation revoit les étapes de l'entretien et propose des mises en situation. ■

Commission maltraitance

6 ans de partenariat

La fédération a contribué aux travaux de la commission de promotion de la bientraitance 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 le 19 février 2018.

Cette commission, prévue par la loi d'adaptation de la société au vieillissement, était en charge de faire des propositions sur le risque de maltraitance dans tous les lieux de vie, de faciliter le repérage, le signalement et le traitement de

situations de maltraitance, et de promouvoir la bientraitance et l'accompagnement des acteurs dans le quotidien.

Une note d'orientation pour une action globale d'appui à la bientraitance dans l'aide à l'autonomie a été remise par son Président, Denis Piveteau le 24 janvier 2019. Elle vise à définir les éléments de ce que pourrait être une action collective de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance au travers d'une approche globale du sujet, selon 3 axes définis dans le rapport :

- Comprendre les situations et phénomènes de maltraitance ;
- Mieux réagir collectivement à tout événement indésirable ;
- Prévenir leur survenance, par une bientraitance centrée sur les droits de la personne et le soutien aux accompagnants. ■



Groupe de travail expertise médicale FGTI

Dans le prolongement de la mise en place de la Charte de l'expertise médicale des victimes d'actes de terrorisme en 2017, France Victimes a été invitée par le FGTI à participer à un nouveau groupe de travail sur ce thème : 5 réunions se sont tenues en 2018 afin de faire un bilan au terme d'une année d'exercice et d'y apporter des améliorations et des précisions en tenant compte des problématiques qui se sont faites jour et des auditions des principales parties prenantes. ■



Retour à l'emploi et reconversion professionnelle des victimes

Pour les victimes d'actes terroristes, et à terme pour toutes les victimes les plus gravement traumatisées, la thématique de l'emploi dans la reconstruction des personnes victimes a largement émergé cette année.

D'une part, le Fonds de Garantie a mis en place un groupe de travail auquel la Fédération France Victimes participe sur l'accompagnement des victimes par l'intermédiaire du Fonds afin de faire en sorte de faciliter le retour à l'emploi des victimes de terrorisme.

D'autre part, ce sujet figure parmi les axes prioritaires du plan interministériel acté le 10 novembre 2017 en comité interministériel de l'aide aux victimes. Ainsi la DIAV a engagé dès 2017 un cycle de travail et d'échanges concernant le retour à l'emploi et la reconversion professionnelle des victimes. Une troisième table ronde, consacrée aux jeunes victimes dont le parcours de scolarité ou d'insertion professionnelle a été bouleversé a eu lieu le 13 mars 2018, à laquelle France Victimes a participé. Ce travail a permis de mieux identifier les dispositifs existants, tant en matière d'accompagnement et d'aménagement de scolarité que d'insertion professionnelle des jeunes.

Une 4^e table ronde a enfin clôturé les travaux de la DIAV sur ce sujet, via un bilan des actions déployées par les pouvoirs publics à destination des entreprises suite aux attentats de novembre 2015 en Ile-de-France et une présentation des nouvelles pages du site Guide Victimes dédiées à l'emploi et à la reconversion professionnelle des victimes. ■

Fédération Française de l'Assurance

La Fédération a participé aux réunions du groupe de réflexion dommage corporel assureur / associations de victimes et d'aide aux victimes. Une rencontre a par ailleurs été organisée avec des délégués FFA du CDIA (Centre de Documentation et d'Information de l'Assurance), afin de favoriser les orientations réciproques, et les échanges au local avec les associations d'aide aux victimes. ■

FIAPA

Membre de la commission dédiée à la maltraitance financière des personnes âgées installée par la FIAPA, la fédération poursuit ses échanges avec cette fédération, notamment en participant à son séminaire dédié à l'urgence gérontologique.

Prévenir la maltraitance financière est un des engagements de la fédération au côté de ce partenaire spécialisé, c'est la raison pour laquelle la fédération a intégré deux modules de formation proposée par la FIAPA, qui visent à donner à chacun les moyens d'appréhender cette forme de maltraitance. ■

2 • UN RÔLE PHARE SUR LA SCÈNE EUROPÉENNE ET INTERNATIONALE

Des moments institutionnels forts

France victimes a participé au Symposium international sur les victimes de terrorisme organisé le 22 mai 2018 par INVICTIM (victimes de terrorisme et de violences de masse). La réunion avait pour intitulé « Travailler ensemble pour les victimes du terrorisme », et a consisté, pour les experts internationaux, à partager leurs expériences et leur expertise sur l'impact du terrorisme sur les victimes, ainsi qu'à évoquer la manière d'intégrer le point de vue des victimes dans toute planification et réponse en temps de crise et sur le long terme.

Le lendemain, la Fédération participait pour deux jours à la Conférence annuelle de Victim Support Europe (VSE) à Stockholm : consacrée au sujet Reaching out to victims (tendre la main aux victimes). France Victimes a notamment présenté à ses homologues européens les dispositifs de collaboration entre l'aide aux victimes associative et le secteur privé pour une meilleure prise en charge des victimes.



Enfin, lors de l'Assemblée Générale de VSE qui est l'organisation européenne regroupant 54 services d'aide aux victimes d'États membres de l'Union européenne, France Victimes a eu le plaisir et l'honneur d'être élue Vice-Président de VSE.

À l'occasion de la mission que le Président de la Commission européenne lui a confiée, Joëlle Milquet, conseillère spéciale, s'est longuement entretenue avec France Victimes afin de mieux appréhender le système d'aide aux victimes en France et le droit à indemnisation de celles-ci, notamment en matière de terrorisme.

France Victimes continue également d'accueillir des délégations étrangères pour parler du système des droits et de l'aide aux victimes en France. Les demandes émanent soit de structures associatives qui facilitent les relations avec la France, soit du ministère de la Justice. Plusieurs délégations sont venues dans les locaux de la Fédération issues de Chine, et d'Algérie. ■

Participation au projet européen VOCIARE

France Victimes a été sollicitée par Victim Support Europe (VSE) afin de participer à l'élaboration d'un rapport faisant état de la mise en œuvre pratique de la directive Victimes 2012/29/EU, qui instaure de nouveaux droits pour les victimes. Ce projet, nommé VOCIARE, coordonné par VSE, est porté par l'association d'aide aux victimes portugaise APAV (membre de VSE), cofinancé par le Programme Justice de la Commission Européenne et compile les rapports des 26 États membres participants.

Pour la France, France Victimes a procédé à des recherches documentaires et législatives approfondies afin de s'assurer de l'application de la directive au sein des textes juridiques français. Un questionnaire a également été envoyé à de nombreux acteurs de l'aide aux victimes (associations d'aide aux victimes, magistrats, avocats, police, gendarmerie ou encore ministère de la Justice), recensant leurs retours pratiques concernant l'application de chaque article de la directive.

90 réponses ont été traitées afin d'inclure ces retours de terrain au rapport final.

Enfin, 6 entretiens téléphoniques auprès de ces mêmes acteurs (police, gendarmerie, magistrat, association d'aide aux victimes et délégation interministérielle de l'aide aux victimes) ont été réalisés pour poser des questions complémentaires et obtenir plus de précisions sur certains points évoqués dans le questionnaire.

« VOCIARE : des résultats très positifs pour la France mais une forte disparité entre les textes et la pratique »

La majorité des droits instaurés par la directive était déjà transposée en droit français. Toutefois, de nouveaux droits ont été ajoutés à notre Code de Procédure Pénale. L'apport le plus important est l'établissement du **dispositif EVVI (Évaluation des Victimes)**, évaluation des besoins spécifiques des victimes, découpée en deux phases : une évaluation générale opérée par les services enquêteurs, puis une évaluation approfondie réalisée par les associations d'aide aux victimes.

Un autre apport notable de la directive est l'inclusion des mesures de justice restaurative comme mesures complémentaires à la procédure pénale.

De la même manière, le droit à traduction et interprétation ainsi que le droit pour les victimes de plus de 18 ans d'être accompagnées de la personne de leur choix lors du premier contact avec une autorité compétente, ont été inscrits dans notre droit suite à la directive de 2012.

La rédaction de ce rapport a mis en lumière les lacunes quant à la mise en pratique effective de droits pourtant présents en droit français, en particulier une forte disparité entre les textes et la réalité de terrain. A contrario, le rapport de France Victimes a permis de dégager des bonnes pratiques françaises, comme le recours à la vidéoconférence, la mise en place des salles Mélanie pour l'audition des enfants victimes, ou encore le développement de partenariats facilitant le parcours des victimes.

Le rapport national rédigé par France Victimes (en anglais uniquement) a été remis en Juin 2018. Le rapport final compilant les 26 rapports nationaux devrait quant à lui être finalisé courant 2019. ■



Préparation de la Conférence Annuelle de Victim Support Europe 2019

France Victimes a été désignée co-organisatrice de la conférence annuelle de Victim Support Europe, pour l'année 2019. Ainsi, dès le mois de juillet 2018, un Comité de pilotage a été constitué afin de déterminer le programme de cette conférence, ainsi que les besoins logistiques. 12 réunions ont été organisées en 2018, permettant d'établir le site Internet dédié à l'événement ainsi que de déterminer le programme de la conférence.

La conférence « **Victimes : un parcours à plusieurs voies pour se reconstruire** » (ou Victim recovery: a road of many routes) abordera les différents parcours des victimes, judiciaire, indemnitaire, psychologique pour parvenir à se réinsérer dans la société et passer de l'état de victime à celui de citoyen.

L'organisation de cette conférence, sous l'égide de Victim Support Europe, se prolongera tout au long de l'année 2019. ■



**VICTIM RECOVERY:
A ROAD OF MANY ROUTES**

Victim Support Europe
Annual Conference 2019
STRASBOURG 12 - 13 JUNE

Hosted by:



**Victim Support
Europe**

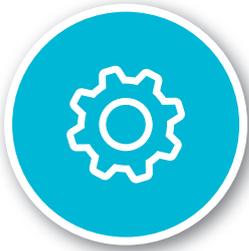


With Financial support from
the Justice Programme
of the European Union





www.france-victimes.fr



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

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.).

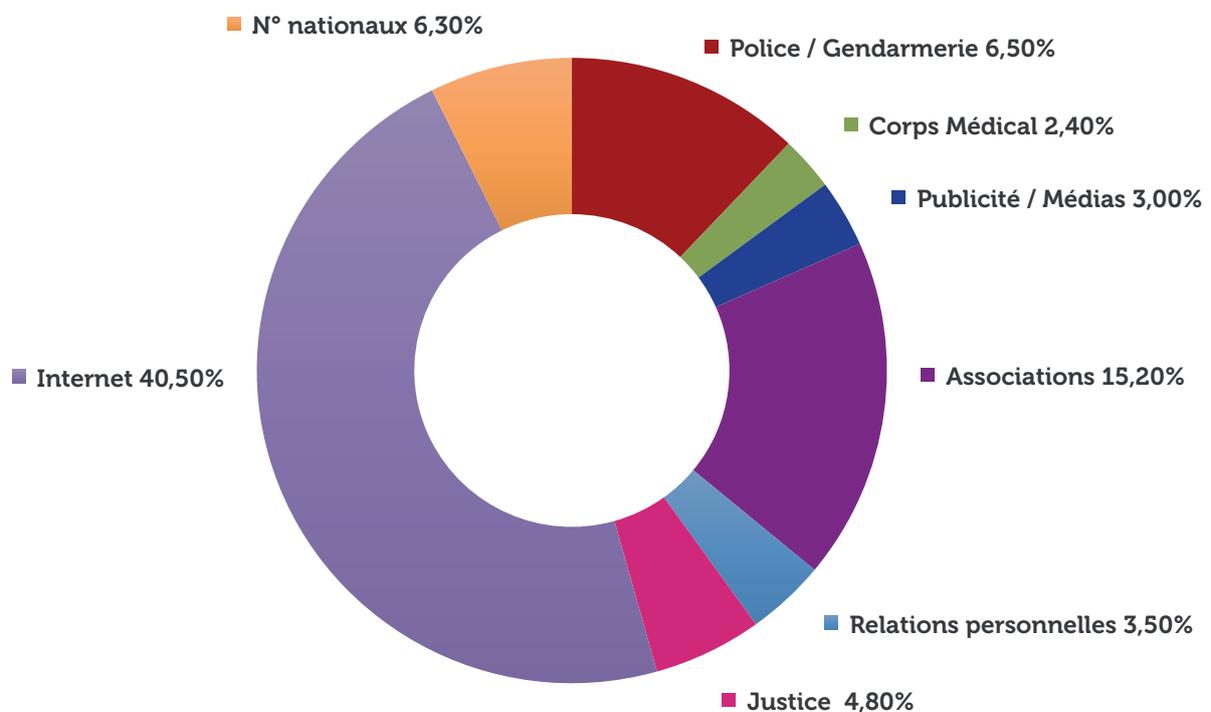
Les sollicitations du numéro national enregistrent une légère hausse en 2018.

Le passage au **116 006** qui sera accompagné d'une campagne de communication aux alentours de la Journée européenne des victimes le 22 février 2019, devrait engendrer une meilleure connaissance du numéro.

A ce jour, on constate que la majorité des appelants ont connaissance du numéro par le biais d'Internet, mais également par l'intermédiaire des associations partenaires. ■

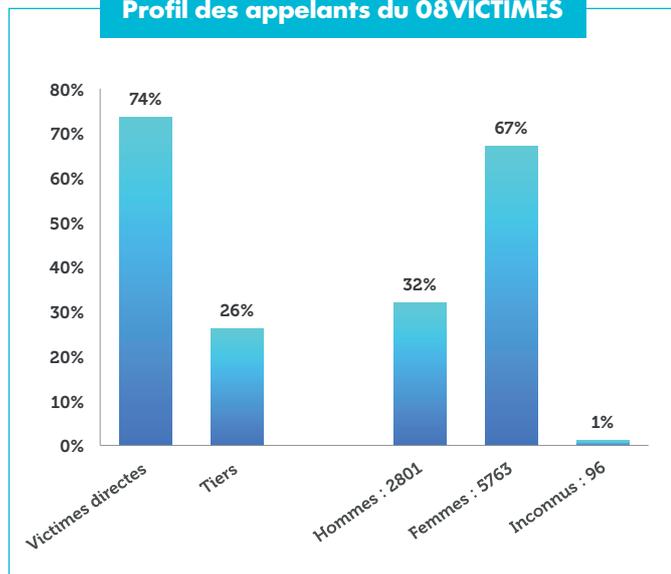
**18 948 appels reçus en 2018,
3 529 sur la messagerie interactive**

MODE DE CONNAISSANCE DU NUMÉRO





Profil des appelants du 08VICTIMES



La majorité des appels (73,6 %) est effectuée par les victimes directes elles-mêmes.

Pour 26,1 %, ce sont des tiers qui nous contactent.

Parmi les tiers, on relève :

- 71 % proviennent de la famille de la victime
- 13,2 % proviennent de l'entourage amical
- 11,2 % proviennent de professionnels en charge d'une victime
- 4,6 % proviennent d'autres tiers (tiers éloignés, voisins, collègues, etc.)

Les victimes concernées sont majoritairement de sexe féminin (66,5 %), et lorsque les appelants acceptent de transmettre leur âge, on constate une majorité du côté des 31/40 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. ■

La nature des infractions

Atteintes aux personnes	70 %
Atteintes aux biens	20 %
Accidents de la circulation	5 %
Autres infractions	5 %

Parmi les atteintes aux personnes :

Les violences volontaires sont majoritaires (36,2 %) avec une part importante de violences conjugales (36,5 %), suivent les violences sexuelles (20,1 %).

Parmi les atteintes aux biens, on note une majorité d'escroqueries (47 %).

Les infractions répétées :

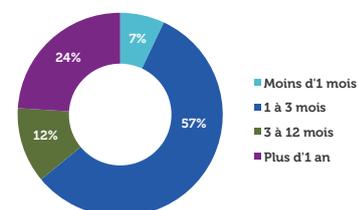
Ces situations concernent plus de 25 % des appels (+ 9 points par rapport à 2017) avec une majorité d'atteintes aux personnes :

- Les violences volontaires (y compris conjugales) : 37 %
- Les violences sexuelles : 14 %
- Les menaces/injures : 15 %

Parmi les atteintes aux biens, les escroqueries répétées concernent près de 60 % des appels et les dégradations 23,5 %. ■

Délais entre l'infraction et l'appel

Concernant le délai entre l'infraction et l'appel, on note une augmentation de 3 points du délai de plus d'un an par rapport à l'année dernière.



Les orientations :

Les appelants sont orientés vers une structure qui complètera la prise en charge téléphonique, notamment pour les victimes via 3 types de mises en relation (cf. Fait marquant 2018) avec une association locale pour assurer le suivi des victimes dans la durée et en proximité.

88,2 % des appels ont donné lieu à une mise en relation avec une association d'aide aux victimes pour une prise en charge dans la durée et en proximité. 16 % de ces appels ont donné lieu à une orientation complémentaire vers une structure extérieure.

En complément d'une orientation vers une association d'aide aux victimes, ou lorsque la situation n'entre pas dans son champ de compétences, le numéro peut orienter vers un de ses partenaires. Ces derniers sont des associations spécialisées, des organismes publics, des fédérations ou encore d'autres numéros nationaux. 81 % des appels non liés à une infraction ont donné lieu à une orientation vers une structure extérieure. ■



2 • LES AUTRES MODES DE PRISE DE CONTACT

Bénéficiaires

En 2018, 1764 personnes ont fait l'objet d'échanges écrits avec la plate-forme téléphonique de France Victimes, soit 37 % de plus par rapport à l'année dernière.

Support des demandes

Parmi ces 1764 personnes, 1472 ont contacté la Fédération par courrier électronique, 267 par un message posté sur le site Internet de France Victimes, 9 par courrier postal, 6 via l'application smartphone « Aidez-moi ! ». Pour les 10 autres situations, soit les personnes ont utilisé un autre mode de contact (réseaux sociaux, fax...) soit 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 2383 sollicitations reçues à France Victimes qui ont été traitées par la plate-forme dont 2079 mails et 279 messages site.

Nature de la demande

Sur ces 1764 situations, 1302 concernaient des victimes ou des proches de victimes d'infraction pénale, 182 étaient liées à une procédure civile et 280 portaient sur des questions non directement liées à une procédure judiciaire en cours (ou les messages étaient trop succincts pour identifier la nature de la situation).

Orientations

Sur ces 1764 situations :

- 1246 ont donné lieu à une orientation vers une AAV
- 329 à une orientation vers une ou des structure(s) partenaires du 08VICTIMES (hors réseau France Victimes)
- 151 à une autre orientation
- 182 n'ont pas donné lieu à orientation.

Certaines situations ont donné lieu à plusieurs orientations, ce qui explique que le chiffre total excède le nombre de situations. ■

II • L'AIDE AUX VICTIMES D'ÉVÉNEMENTS COLLECTIFS

1 • INTERVENTION SPÉCIFIQUE DE LA PLATEFORME TÉLÉPHONIQUE

Chaque année, la PFTAV est mobilisée dans le cadre d'événements collectifs pour lesquels le numéro national peut être 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 pro-active 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, 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.

Au cours de l'année 2018, la PFTAV est intervenue pour 14 événements suivants :

- L'accident de car survenu dans le Gers le 25 janvier
- L'attentat de Ouagadougou le 2 mars
- Les attentats de Trèbes le 23 mars
- L'attaque Paris Opéra le 12 mai
- L'accident de car à Creil le 13 avril
- L'incendie en Grèce en juillet
- Le séisme à Lombok le 5 août
- L'effondrement du pont de Gênes le 14 août
- L'accident de car A4N le 16 août
- Les inondations dans l'Aude en octobre
- L'effondrement de l'immeuble à Marseille le 5 novembre
- L'escroquerie Bergerac le 6 novembre
- Les manifestations gilets jaunes et lycéennes, octobre, novembre et décembre
- L'attentat à Strasbourg le 11 décembre



En 2018, la PFTAV continue de recevoir également les appels concernant 11 événements antérieurs :

- L'accident de train à Brétigny sur Orge survenu depuis 2013
- Les prothèses PIP depuis 2013
- La fusillade Charlie Hebdo depuis le 7 janvier 2015
- L'attentat de Tunis depuis mars 2015
- L'escroquerie des 5000 VGE depuis septembre 2015
- Les attaques terroristes de Paris depuis novembre 2015
- L'attentat de Nice depuis le 14/07/2016
- L'attentat de Barcelone depuis le 17 août 2017
- L'ouragan Irma depuis septembre 2017
- Le Lévothyrox depuis septembre 2017
- L'accident du TER à Millas depuis le 14 décembre 2017

En complémentarité des associations de terrain, la Fédération exerce elle aussi une véritable action à l'égard des victimes, et plus particulièrement encore pour les victimes d'attentats. L'instruction interministérielle dédiée à la prise en charge des victimes d'actes de terrorisme mentionne la présence notamment des associations d'aide aux victimes en Cellule interministérielle d'aide aux victimes (CIAV) lorsqu'un tel dispositif est activé : concrètement, il s'agit de l'équipe de la Fédération qui assure cette mission, renforcée par les collègues d'Île-de-France lorsque cela s'avère nécessaire. ■

2 • UN RÔLE DE SOUTIEN AU RÉSEAU DANS LA PRISE EN CHARGE

4 attentats ont eu lieu en 2018, suite auxquels, sur mandat des pouvoirs publics et du ministère de la Justice en particulier, France Victimes assure un rôle de coordination de ses associations adhérentes afin de leur donner les moyens, sur le terrain, d'assurer un accompagnement de proximité optimal à l'égard des victimes, par le biais d'échanges réguliers, de déplacements, de transmissions d'informations... ■

Attentat de Ouagadougou 2 mars 2018

Pour cette situation, France Victimes a été sollicité par le MEAE et le ministère de la Justice : s'il n'y a pas eu de

victimes françaises décédées ou blessées physiquement (mais d'autres nationalités), l'attaque ayant visé notamment l'Ambassade de France, a touché des ressortissants français y travaillant ou employés à l'Agence Française de Développement.

Un mail a ainsi été adressé par la PFTAV à 36 personnes ayant estimé pouvoir s'inscrire dans les dispositifs d'aide aux victimes (indemnisation, accompagnement...), pour leur proposer un soutien, avec la complexité tenant au fait qu'aucune d'elles n'était rentrée en France. Tous les contacts et renseignements ont donc été effectués à distance. ■

Attentats de Trèbes et Carcassonne 23 mars 2018

France Victimes Carcassonne a immédiatement été mobilisée par le Préfet de l'Aude et le procureur de la République de Carcassonne pour apporter un soutien à toutes les personnes concernées par les attentats de l'Aude.

Plusieurs points d'accueil ont au départ été ouverts, convergeant finalement vers un lieu unique en mairie de Trèbes, au sein desquels plusieurs associations France Victimes locales ont été présentes, aux côtés de France Victimes Carcassonne, durant les premiers jours, pour assurer la première prise en charge des victimes et familles de victimes.

Un CLAV s'est tenu en Préfecture le samedi 24 mars, auquel FV Carcassonne a participé ; la Fédération France Victimes y a également assisté en visioconférence depuis le ministère de la Justice, avec la DIAV. Il a été décidé d'une ouverture immédiate de l'EIA (Espace d'Information et d'Accompagnement) au siège de France Victimes Carcassonne.

C'est ainsi que le siège de l'AAV est devenu un véritable guichet unique d'accueil des victimes et de leurs familles, sur le long terme.

La Fédération s'est rendue sur place à plusieurs reprises pour accompagner l'AAV dans la mise en œuvre de ce dispositif. France Victimes Carcassonne a désigné un référent pour chacune des 4 familles endeuillées, interlocuteur privilégié et facilitateur dans ses contacts avec les autres organismes, lesquels ont par ailleurs pu tenir des permanences à l'EIA (FGTI, CPAM, ONAC-VG, associations de victimes...). ■



POINTS-PHARE EN TERMES ORGANISATIONNELS SUITE À UN ÉVÉNEMENT COLLECTIF

Dans l'urgence = réunion du CLAV rapidement après l'événement / Conventionnement CUMP-AAV (d'après les préconisations de l'instruction ministère de la Justice et ministère de la Santé du 15 novembre 2017).

Sur le long terme = mise en place de CLAV techniques, permettant le suivi personnalisé et pluridisciplinaire, en cadre restreint, des victimes. ■

Attentat de Paris-Opéra 12 mai 2018

Suite à cet attentat, Paris Aide aux Victimes et 8 autres associations du Réseau France Victimes ont été mobilisées afin de d'assurer la prise en charge des victimes et de la famille endeuillée. Il n'y a pas eu de Centre d'Accueil des Familles ouvert en urgence immédiatement après l'attentat, en revanche pour le suivi, l'EIA parisien a été mis à disposition et a permis l'accueil dans un lieu unique des professionnels pouvant intervenir auprès des victimes. ■

Attentat de Strasbourg 11 décembre 2018

Une CIAV a été ouverte au Quai d'Orsay dès la survenance de l'attentat, auquel les associations n'ont pas été intégrées. En parallèle, un CAF a été ouvert à Strasbourg, une CIAV projetée s'est également déplacée, et les 2 AAV strasbourgeoises ont immédiatement été sollicitées pour une participation active aux dispositifs d'aide.

L'anticipation d'un attentat à Strasbourg a incontestablement contribué à une meilleure opérationnalité des dispositifs lorsque celui du 11 décembre s'est produit : lieux d'accueil anticipés, interconnaissance des partenaires, coopération efficace et rapide entre les structures etc.

Très rapidement, le CLAV s'est réuni, et France Victimes Fédération s'est rendue sur place pour un soutien aux équipes, et une représentation institutionnelle à leurs côtés.

La phase post-urgence s'est enclenchée une semaine après, en conformité avec les dispositions de l'instruction interministérielle régissant l'accompagnement des victimes de terrorisme : installation d'un EIA, animé par SOS Aide aux Habitants FV67, en lien avec son homologue VIADUQ67 - FV67, et le numéro de la CIAV a basculé vers le numéro national.

Les attentats se multiplient malheureusement au fil des années, et pour chacun d'eux, selon qu'il survient en France ou à l'étranger avec des ressortissants français, les pouvoirs publics et leurs partenaires institutionnels et associatifs doivent faire preuve de réactivité, d'adaptabilité et de présence sur le long terme. ■

Un rôle d'accompagnement institutionnel sur le long terme

La Fédération s'efforce d'assurer une présence régulière auprès de ses associations porteuses de l'animation d'un EIA : ainsi en 2018, elle a rencontré les équipes de l'EIA Nice, l'EIA Carcassonne, et l'EIA Strasbourg.

France Victimes a par ailleurs participé à l'inauguration des nouveaux locaux de l'EIA Paris, en janvier 2018.



France Victimes a également rencontré le Pôle Accidents Collectifs du TGI de Paris, acteur essentiel et partenaire-clé de la Fédération pour la prise en charge des victimes d'accidents collectifs. ■



3 • LA FÉDÉRATION AUX CÔTÉS DES VICTIMES D'ÉVÉNEMENTS COLLECTIFS

L'année 2018 a révélé une fois de plus l'impérieuse nécessité de calquer un maximum les dispositifs prévus en cas d'attentats pour toute autre situation collective.

Accident de car dans le Drôme

26 mai 2018

Dans la nuit, un car transportant des supporters et licenciés du club de Rugby de l'Entente de Beaucaire (dans le Gard) a subi un grave accident : 3 personnes sont décédées et 28 autres personnes ont été blessées. Au total, 3 associations France Victimes ont été mobilisées : l'association de Valence, REMAID-FV 26 a été mobilisée dès la survenance de l'accident et s'est notamment rendue dans les lieux d'hospitalisation de certaines victimes.

Par la suite, les associations de Nîmes et d'Aix-en-Provence ont été mobilisées afin d'assurer la prise en charge des victimes sur le long terme. ■

Accident de canyoning en Corse

1^{er} août 2018

Suite à cet accident de canyoning survenu à Soccia en Corse, au cours duquel 5 personnes sont décédées, 6 AAV France Victimes ont été saisies par la Fédération. L'AAV corse a elle aussi été réquisitionnée par son Procureur et a permis d'assurer le lien avec l'autorité judiciaire compétente, quand bien même aucune victime n'était finalement originaire de Corse.

Là encore cet exemple démontre la force d'un Réseau en termes de fluidité et continuité dans l'accompagnement de personnes victimes dans un lieu autre que celui de leur résidence. ■

Effondrement du pont de Gênes (Italie)

14 août 2018

La prise en charge des 4 victimes françaises décédées suite à cette catastrophe s'est réalisée grâce à la collaboration étroite entre le ministère de l'Europe et des Affaires Étrangères, du ministère de la Justice (DIAV et SADJAV) et du Réseau France Victimes.

Le ministère de la justice a mandaté immédiatement la Fédération France Victimes pour une prise en charge des

victimes au plus près de leurs besoins. 5 AAV locales sont intervenues en relais des interventions dans l'urgence du MEAE, pour une aide de proximité et sur le long terme. Au mois de novembre, le Pôle Accidents Collectifs du parquet de Paris a réuni l'ensemble des familles endeuillées pour veiller à leur bonne information sur un certain nombre de points. La rencontre s'est déroulée à Nîmes, lieu le plus opportun eu égard à l'éparpillement géographique des familles. L'AAV locale y a également participé et a pu préciser le rôle des AAV locales France Victimes. ■

Accident de car sur l'A4

Centre aéré Varenne-en-Argonne (55)

16 août 2018

43 personnes ont été impliquées dans cet accident, principalement des enfants. 4 AAV ont été mobilisées, avec un rôle majeur dévolu à l'AAV CIDFF - FV 55, dans la mesure où les victimes étaient originaires de Meuse. C'est dans un premier temps la plateforme téléphonique du 08Victimes qui a pris contact avec les victimes pour une proposition d'aide et de soutien. Des saisines ont été effectuées ensuite le cas échéant vers l'AAV locale. Une réunion d'informations a rapidement été organisée, de même que la tenue d'un CLAV : le CIDFF 55 a participé à chacune de ces rencontres, véritablement identifiée comme l'acteur associatif de terrain pour l'accompagnement pluridisciplinaire, l'information et le suivi des victimes dans la durée. ■

Effondrement d'immeubles à Marseille

5 novembre 2018

8 victimes sont décédées suite à 3 effondrements d'immeubles, plusieurs ont été blessées, et de nombreuses autres personnes ont été sinistrées. L'AVAD de Marseille a immédiatement été mobilisée par le parquet local.

En phase d'urgence, un dispositif apparenté à un Centre d'Accueil des Familles - CAF - a été mis en place par la Ville, à proximité des immeubles effondrés, avec les partenaires « traditionnels », incluant l'AAV locale. Une réunion en Préfecture s'est rapidement organisée, sous forme de « CLAV dédié ».

Pour le suivi des victimes, 7 AAV locales ont été sollicitées, en plus de l'AVAD. La problématique de relogement étant majeure s'agissant de cette situation, c'est finalement un Espace d'Accueil des Personnes Évacuées qui a été mis en place, coordonné par la Ville de Marseille et la Métropole, avec en particulier un pôle social, et des professionnels de l'hébergement.



L'AVAD a également été associée à ce dispositif pour du soutien psychologique et sur le volet juridique, en lien avec le CDAD et l'ADIL car il y a en effet beaucoup de questionnements relatifs aux droits des locataires.

Sans exception, ces événements collectifs ont mobilisé le réseau France Victimes dès les premiers temps de l'urgence. ■

4 • LA FÉDÉRATION AUX CÔTÉS DES VICTIMES DE CATASTROPHES NATURELLES

L'ouragan Irma en septembre 2017 avait marqué la 1^{re} intervention du Réseau en matière de catastrophe naturelle, en application notamment du décret du 24 mai 2017. Deux autres catastrophes naturelles ont nécessité la mise en action du Réseau France victimes en 2018. ■

Séisme de Lombok (Indonésie) 5 août 2018

Le 10 août 2018, France Victimes a été officiellement saisie par le MEAE pour prendre le relais de la cellule de crise et de soutien et de la CUMP dans l'accompagnement des victimes françaises du séisme survenu à Lombok.

Le 08VICTIMES a ainsi été communiqué aux victimes et à leurs proches afin que les victimes de ce séisme puissent bénéficier d'une prise en charge globale par les associations France Victimes. 9 associations locales ont ainsi été mobilisées pour les 27 victimes françaises. ■

Inondations de l'Aude 15 et 16 octobre 2018

14 personnes sont décédées suite à ces inondations. France Victimes Carcassonne a d'emblée été mobilisée par ses autorités locales, et a notamment assuré une présence sur les communes les plus touchées en constituant des binômes avec la CUMP du 18 au 30 octobre, pour aller au plus près des sinistrés ; des permanences conjointes avec la CUMP se sont aussi déroulées dans des locaux mis à disposition par la mairie de Trèbes (écoles, bureaux, salle...).



Des référents familles au sein de l'AAV ont été désignés pour les endeuillés, et des démarches proactives de mise à disposition ont rapidement été engagées. Le CLAV audois s'est également très rapidement saisi de cette catastrophe afin de pouvoir répondre le plus efficacement aux problématiques posées. Dès le 22 octobre, la Fédération s'est déplacée, aux côtés de son AAV locale, pour faire un point sur son action et participer à une rencontre des familles et victimes notamment avec le Président de la République et la DIAV.

Il y a eu en tout 525 prises de contact par France Victimes 11 à l'égard des familles endeuillées et de personnes sinistrées, représentant 278 entretiens (67 % d'entre eux étant des entretiens d'écoute et de soutien). ■

À travers ces différentes illustrations, l'affirmation selon laquelle l'intervention des AAV se situe dans le post-immédiat s'avère finalement « dépassée ». Cela n'est plus en corrélation avec l'aide aux victimes contemporaine, où les AAV sont intégrées dans les plans d'urgence. L'instruction interministérielle Santé-Justice du 15 novembre 2017 invite également les AAV à travailler de concert avec les CUMP pour organiser la réponse psychologique etc. De plus, à plusieurs reprises suite à ces événements collectifs survenus en 2018, l'AAV directement concernée a fait appel à des renforts émanant des AAV voisines, et la Fédération a elle aussi pu intervenir. ■



Il s'avère donc impératif de structurer la réponse sur l'urgence : c'est dans ce contexte qu'un groupe de travail sur ce thème a été mis en place au sein de la Fédération.

Il s'est réuni à 5 reprises durant l'année 2018 et a ainsi pu auditionner d'autres acteurs de la crise (Croix Rouge, CUMP, Protection civile etc.) et réfléchir sur les questions de droit du travail (contrat, habilitations, assurances, clauses du contrat de travail...), et de composition des équipes intervenantes. Un avocat spécialisé en droit du travail a également été sollicité pour se pencher sur les contrats de travail, la mobilisation en urgence, etc.

De façon générale, il est désormais acquis que la question du nombre de victimes appelle une mobilisation systématique du réseau France Victimes, plus encore ces dernières années il est vrai avec la multiplication des escroqueries de masse, impliquant de nombreuses victimes, ou encore les scandales sanitaires tels les dossiers Médiateur, Lactalis, Dépakine etc, sur lesquels les AAV sont intervenues également largement encore en 2018. ■

5 • LES AUTRES FORMES D'AIDE DE LA FÉDÉRATION SUR LES ÉVÉNEMENTS COLLECTIFS

Une aide financière par la redistribution de dons

Fondation de France - Attentat de Nice

Mis en place après l'attentat de Nice survenu le 14 juillet 2016, le dispositif de soutien financier par la Fondation de France (qui suite à l'attentat avait fait un appel à dons à destination des victimes de cet attentat) a perduré en 2018. Pour mémoire antérieurement, 18 demandes avaient été transmises en 2016, 84 en 2017.

En 2018, ce sont 111 demandes qui ont été transmises :

- 87 % ont été remontées par l'association MONTJOYE dans le cadre de l'EIA de Nice, soit
- 13 % par d'autres associations du réseau France Victimes mais aussi par des associations de victimes (AFVT et FENVAC).

Les demandes sont donc en évolution depuis l'année dernière, cela démontre de manière générale les conséquences durables des attentats sur les victimes, tant sur le plan psychologique que matériel ou social. ■

Fondation de France - Ouragan Irma

A la suite de l'appel à la solidarité nationale lancé par la Fondation de France à destination des sinistrés de l'ouragan Irma, une 1^{re} phase de redistribution des dons a été faite en octobre 2017 pour les sinistrés rapatriés en métropole, en Guadeloupe, et en Martinique. 403 demandes de soutien financier avaient été reçues, permettant ainsi d'apporter une aide financière à 848 personnes.

La seconde phase a consisté en la redistribution des dons à destination des Saint-Martinois restés sur l'île.

En février 2018, et avec l'aide de l'association Trait d'Union-FV St-Martin, ce fonds de solidarité a eu pour objectif de répondre à des besoins spécifiques liés à des difficultés consécutives à l'ouragan Irma et ainsi d'apporter une aide financière aux personnes vivant sur l'île de Saint-Martin et se trouvant en situation sociale précaire.

181 demandes de soutien financier ont été remontées par Trait d'Union-France Victimes St Martin et 419 personnes ont pu ainsi être aidées pour un montant total de 112 000 €. ■

« Pour la Fédération, la confiance accordée dans le reversement des dons aux victimes est une belle reconnaissance du professionnalisme et de l'intégrité de France Victimes. »

Accident de car de Beaucaire

A la suite de l'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 (FFR) et la Ligue Nationale de Rugby (LNR) ont lancé une collecte afin de permettre aux personnes qui le souhaitent, 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. Ainsi, avec l'aide de l'association locale France Victimes, l'AGAVIP 30, une 1^{re} phase de redistribution des dons a eu lieu en octobre 2018 ; la somme de 61 500 € a été reversée aux victimes. ■



Une aide sur le long terme...

Accompagner les victimes sur le long terme est fondamental pour les victimes et leurs proches et 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. Plus encore, une proactivité régulière et sur le long terme est demandée aux associations à l'égard des victimes de leur territoire, en particulier pour les événements collectifs : attentats, accidents collectifs... En 2018, la Fédération est notamment intervenue à plusieurs reprises aux côtés de France Victimes 66 suite à l'accident de Millas, pour des réunions relatives à l'accompagnement des victimes et de leurs familles (réunion d'information des familles et réunions institutionnelles). Le CLAV a par ailleurs formalisé en mars la signature d'un accord-cadre pour l'indemnisation des victimes, organisant le cadre et les modalités d'indemnisation amiable proposées aux victimes et familles de victimes.

De manière générale, la participation de la Fédération comme acteur à part entière des comités de suivi des victimes témoigne aussi de son implication dans la durée : pour 2018, ces réunions concerneront pour l'essentiel les accidents ferroviaires de Brétigny-sur-Orge et d'Eckwersheim, ou encore l'incendie du Cuba Libre à Rouen.

Participations aux hommages

En 2018, France Victimes a participé à plusieurs hommages rendus aux victimes :

- En février, pour l'attentat survenu en Arabie Saoudite en 2007
- En mars, pour l'attentat du musée du Bardo en 2015
- En mars, pour les attentats de Trèbes et Carcassonne du 23 mars 2018
- En juillet, pour la catastrophe de Brétigny-sur-Orge en 2013
- En juillet, pour l'attentat de Nice en 2016
- En novembre, pour les attentats de Paris de 2015
- Le 19 septembre, pour la cérémonie d'hommage annuelle aux victimes de terrorisme
- En novembre, pour l'accident d'Eckwersheim de 2015
- En décembre, pour la première commémoration faisant suite à l'accident de Millas survenu en décembre 2017.

Le 13 novembre 2018, France Victimes a également été invitée à la première cérémonie de remise de la médaille nationale de reconnaissance aux victimes du terrorisme. ■

Une action dédiée de la Fédération dans le cadre de « grands procès » à l'étranger

Procès de l'attentat du musée du Bardo 6 novembre 2018

Suite à l'attentat perpétré à Tunis le 18 mars 2015 au sein du musée du Bardo et au cours duquel 4 Français sont décédés et plusieurs autres ont été blessés, le procès a repris à Tunis le 6 novembre 2018. En accord avec la justice tunisienne et afin 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 la DIAV :

- Une retransmission en temps réel, non interactive mise en place à la Cour d'Appel de Paris.
- La prise en charge des frais liés à la venue des victimes à Tunis ou à Paris.

Ainsi, dans la perspective de l'audience du 6 novembre 2018, la DIAV a missionné France Victimes aux fins :

- D'informer l'ensemble des victimes et familles de victimes de la tenue du procès et des modalités (retransmission, prise en charge des frais...);
- De recueillir leur souhait d'y assister (à Tunis ou à Paris);
- De les accompagner lors du procès;
- De rembourser les frais liés à leur venue.

21 victimes et familles de victimes ont assisté à la retransmission à la cour d'Appel de Paris et 3 victimes se sont rendues à Tunis.

Lors de cette audience, et malgré les dispositions prises par la justice tunisienne concernant la retransmission en temps réel, les avocats des accusés se sont servis de cette retransmission pour rendre l'audience caduque et les accusés ont refusé de comparaître.

L'audience a donc été ajournée et reportée à début 2019.

C'est la première fois que France Victimes était réquisitionnée par le ministère de la Justice pour une telle action ; s'inscrivant dans le prolongement direct de notre mission d'aide aux victimes, il s'agissait avant tout d'être un maximum « facilitateurs » pour les victimes et leurs familles, leur assurer une présence professionnelle et contenante, pour ce moment particulièrement éprouvant pour elles que représente le procès. ■



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 plusieurs 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.

Plusieurs ministères et des entreprises de la grande distribution, de la Banque, des transports... font confiance à France Victimes pour la prise en charge de leurs publics victimes.

Face à ce déploiement des conventions, la Fédération a structuré ses services et s'appuie sur les compétences de la PFTAV, des 130 associations du Réseau et du psychologue référent de France Victimes. En avril 2018, un poste de référent Conventions a été créé sur la PFTAV. ■

2 • LES CONVENTIONS AVEC LES MINISTÈRES

Ministère de l'Europe et des Affaires Étrangères (MEAE)

15 ans de partenariat

L'objet de la convention est la mise en œuvre 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 2018 : 24 dossiers (- 35 % par rapport à 2017) dont 20 pour des situations individuelles et 4 pour des situations collectives.
- 44 victimes prises en charge
- 24 associations locales.
- 163 interventions

Cette identification du Réseau France Victimes comme un interlocuteur privilégié pour les victimes est un facteur essentiel dans ces situations d'infractions commises à l'étranger : en effet, le droit à l'information des victimes se trouve particulièrement mis en difficulté (éloignement géographique, barrières linguistiques, méconnaissance des systèmes étrangers, longévité des délais de réponse...), et il est important qu'elles sachent à quel professionnel se référer et s'adresser.

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

Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation

11 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 2018 : 38 saisines (+ 73 % par rapport à 2017).
- 47 % des saisines concernent des établissements technique et supérieur (36 % en 2017)
- 76,2 % des faits correspondent à des atteintes aux personnes (54,5 % en 2017)
- 92 personnes prises en charge par 33 associations du réseau dans le cadre de 116 interventions. ■



Ministère de l'Éducation nationale

19 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 en passant plus rarement par le niveau national.

En avril 2018, France Victimes a été invitée par le ministère à intervenir lors d'un séminaire dont le thème portait sur « apporter de l'aide aux victimes d'événements traumatiques, enjeux et modalités d'accompagnement ».

Interventions en 2018 via la PFTAV

- 108 appels reçus
- 62 % des appels proviennent des parents d'élèves, pour leurs enfants victimes
- 90 % des victimes sont des élèves
- 51 % des appels concernent des élèves auteurs
- 92,5 % des faits recensés constituent des atteintes aux personnes
- Dans 42,5 % des cas, la victime dépend d'un collègue
- 70 % des appels ont donné lieu à une orientation vers des associations d'aide aux victimes.

Interventions en 2018 des associations d'aide aux victimes

- Le Réseau France Victimes a reçu 48 saisines
- Dans 56 % des cas, ce sont les collègues qui sont concernés
- 96 % des faits constituent des atteintes aux personnes
- Dans la totalité des saisines, les personnes concernées sont des élèves
- 88 % des saisines concernent des élèves auteurs
- Au total, 88 personnes, au moins, ont bénéficié de 74 entretiens individuels. ■

Convention avec le ministère des Outre-Mer

2 ans de partenariat

Le ministère des Outre-Mer a sollicité France Victimes dans le cadre d'un programme d'accompagnement des ex-mineurs déplacés de la Réunion.

De 1963 à 1981, plus de 2 000 mineurs de la Réunion ont été envoyés dans 65 départements français en voie de repeuplement et notamment dans le département de la Creuse. Ces enfants, présentés comme orphelins ou abandonnés, ont été placés dans des foyers ou chez des paysans. Le dossier est connu sous le nom des « enfants de la Creuse ».

Dans le cadre de la responsabilité morale de l'État, le ministère des Outre-Mer a mis en place un dispositif d'accompagnement, de soutien psychologique, juridique et administratif de ces personnes, et de leurs proches, en proximité mais aussi lors des visites à La Réunion pour la consultation de leur dossier.

La convention entre le ministère des Outre-Mer et France Victimes signée le 25 avril 2017 permet la prise en charge de ces victimes et de leurs proches par le biais de la plateforme téléphonique de France Victimes et les associations France Victimes. L'ARAJUFA, association d'aide aux victimes de la Réunion est particulièrement mobilisée. Elle assure des entretiens téléphoniques et en face à face pour un accompagnement à la fois psychologique et juridique, un accueil physique des bénéficiaires à l'aéroport et un accompagnement physique aux archives ou à l'ASE. ■

Alerte Enlèvement - France Victimes

12 ans de partenariat

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. France Victimes relaie ce message aux associations d'aide 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 2018
à Toulouse, le 6 janvier. ■



3 • LES CONVENTIONS AVEC LES ENTREPRISES

LA BANQUE DE FRANCE

Nouveau

Soucieuse de pouvoir répondre aux besoins de prise en charge de certaines catégories de professionnels victimes lors de l'exercice de leur mission, la Fédération a signé une convention avec la Banque de France 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 comme suit :

- 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. ■

Carrefour France

17 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** ».

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 2018, 22 saisines (- 18,5 % par rapport à 2017)
- 115 salariés pris en charge (+ 95 % par rapport à 2017) dans le cadre de 132 interventions
- 46 entretiens de guidance par téléphone menés par la Fédération. ■

Carrefour Proximité

3 ans de partenariat

Depuis le 16 février 2015, 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,
- Un rappel est systématiquement proposé puis effectué dans un délai fixé avec la victime,
- Selon le souhait de la victime, un rendez-vous en face à face est organisé avec l'association France Victimes proche.

- En 2018, 30 saisines
- 67 victimes,
- 85 % de vols aggravés
- 3,3 % de violences volontaires
- 6,6 % autres (incendie, invasion...)



L'accompagnement des victimes :

- 28,3 % ont souhaité dès le 1^{er} appel un rendez-vous en face à face au sein d'une association d'aide aux victimes pour un suivi en proximité.
- 1,5 % a bénéficié de 2 entretiens téléphoniques et à l'issue, a été suivie au sein d'une association d'aide aux victimes.
- 10,5 % 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.
- 43,3 % ont bénéficié d'un premier entretien et ont refusé un deuxième rendez-vous. Le service a été mis à leur disposition en cas de besoin. ■

Groupement les Mousquetaires

3 ans de partenariat

Sur saisine du Groupement des Mousquetaires, la prise en charge des victimes s'effectue via la PFTAV par diffusion du numéro, et/ou via transmission des coordonnées des victimes pour une démarche pro-active de l'association d'aide aux victimes localement compétente.

En 2018, 13 saisines pour prendre en charge 27 victimes. ■

Types d'infractions

Vols aggravés	6
Suicides	2
Attentats	2
Meurtre	1
Incendie	1
Coups de feu	1

Société Générale

8 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 2018, 50 saisines de France Victimes (- 21 % par rapport à 2017).
- 90 % des faits correspondent à des agressions commerciales (agressions verbales, comportementales et physiques).
- 32 victimes prises en charge par 28 associations dans le cadre de 54 interventions.

En septembre 2018, France Victimes a présenté le bilan 2017 des interventions des associations devant la Commission Santé Sécurité et Conditions de travail de la Société Générale. ■

Crédit coopératif

14 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 2018, 1 saisine de France Victimes (2 saisines en 2017) pour atteinte aux personnes.
- 4 interventions menées par l'association mobilisée auprès de 4 salariés victimes. ■

Best Western

5 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 2018, 1 saisine de France Victimes (1 saisine en 2017).
- 1 intervention menée par l'association mobilisée auprès d'1 victime. ■

Norauto

4 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 2018, 5 saisines de France Victimes (3 saisines en 2017).
- 13 interventions menées par 5 associations auprès de 6 victimes. ■



Usagers de la SNCF

5 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). La prise en charge peut se décliner par la PFTAV, par AAV, et aussi via un renfort opérationnel des équipes SNCF en cas d'accidents graves ou d'attentats. En 2018, le numéro SNCF a reçu 74 appels de victimes (environ 25 % de baisse).

Typologie d'incidents

Atteintes aux personnes	18 %
Atteintes aux biens	-
Accidents de personnes	76 %
Accidents ferroviaires	3 %
Attentats	18 %
Autres	3 %

Répartitions géographiques

IDF	NE	NO	SE	SO	NC*
67 %	3 %	5 %	6 %	7 %	12 %

* Non communiquée

- 22 % des appelants sont les victimes directes, les proches représentent 15 % des appels.
- Les personnes témoins d'un suicide concernent 63 % des appels.
- 65 % des appels donnent lieu à une mise en relation avec une association d'aide aux victimes. ■

SNCF Agents

11 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 2018 : 43 saisines, (+ 30 % par rapport à 2017).
- 68 % des faits sont des atteintes aux personnes (67 % en 2017).
- 72 % des saisines concernent des victimes directes et 55% des victimes directes sont des femmes.
- 97 interventions menées par 34 associations auprès de 34 agents victimes. ■

Sociétaires MAIF

15 ans de partenariat

Les victimes sociétaires de la MAIF bénéficient de la PFTAV (jusqu'à 3 entretiens avec le même écoutant), puis le cas échéant d'un ou plusieurs entretiens en face à face avec un psychologue au sein d'une AAV, ou dans le lieu le plus accessible pour la victime.

En 2018, 777 nouveaux dossiers pour 658 sinistres et un nombre total de 910 appels, (+ 11 %).

Typologie de sinistres 2018

Accidents de la circulation	52,1 %
Agressions par personne	21,5 %
Agressions par animal	2,1 %
Cambriolages	5,4 %
Accidents Autres	8,4 %
Accidents domestiques	3,3 %
Catastrophes naturelles	1,4 %
Incendies	3,3 %
Suicides	2,3 %

TRANSFERTS GESTIONNAIRES (Cumuls des appels sur MAIF Transfert et demandes de rappels)

30,5 %

On constate une baisse du nombre de transferts par les gestionnaires (transfert direct ou demande de rappel). 85,2 % des bénéficiaires font l'objet d'une saisine d'une association d'aide aux victimes afin d'assurer une prise en charge dans la durée. ■



www.france-victimes.fr



Animer et accompagner le Réseau associatif France Victimes



I • MIEUX SE CONNAÎTRE ET FAIRE ÉVOLUER NOS MÉTIERS

Pour représenter et accompagner les projets des associations d'aide aux victimes, il est indispensable de bien connaître son Réseau et les actions qui y sont intégrées.

Dans ce cadre, la Fédération a pour mission de :

- Former les nouveaux arrivants dans le Réseau,
- Recenser, comprendre en enquêtant auprès du réseau associatif,
- Permettre à tous les intervenants de se rencontrer pour échanger sur leurs pratiques, de se professionnaliser grâce à la formation et s'adapter aux évolutions des besoins des victimes.

1 • LA FORMATION D'ACCUEIL DES NOUVEAUX VENUS

Pour acquérir la culture « France Victimes » de l'aide aux victimes, la Fédération valorise l'accueil des nouveaux intervenants salariés et bénévoles du Réseau en proposant 2 formations gratuites : l'une en Aide aux Victimes, l'autre en Médiation pénale. Elles sont financées sur les fonds des conventions nationales. ■

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, directeurs, personnel administratif) 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. **37 personnes en totalité, dont 23 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 régulièrement. **7 médiateurs pénaux ont été formés en 2018.** ■

2 • LES ENQUÊTES AU SEIN DU RÉSEAU

Enquête TGD

En vue de l'organisation de la première journée de regroupement des référents TGD, une enquête a été réalisée auprès des AAV France Victimes en mars 2018.

Il en ressort que 82 AAV France victimes sont référentes TGD, sur le ressort de 111 TGI sur 164. Les AAV France Victimes couvrent ainsi 67,7 % du territoire français (métropolitain et Outre-mer) en termes de gestion des TGD, démontrant incontestablement la vaste implication du réseau France Victimes dans la mise en œuvre du dispositif TGD. En large majorité, un référent ad hoc est désigné au sein des AAV, mais souvent, une pluralité d'intervenants, voire tous les professionnels de l'AAV, est en capacité d'intervenir sur ces dossiers TGD (évaluation et suivi des situations). Un interlocuteur dédié est ainsi désigné, mais l'organisation des AAV démontre que le TGD est l'affaire de tous et souligne l'importance de la pluridisciplinarité des professionnels. Des progrès restent à faire sur la communication du dispositif et l'implication pleine et entière de tous les acteurs.

La tendance prédominante autour du dispositif est le fait que les bénéficiaires se sentent rassurés pour une large majorité : les victimes considèrent le dispositif comme une « bulle de sécurité » leur permettant de reprendre leur vie et d'être sécurisées le temps de se reconstruire, voire de s'éloigner géographiquement afin de sortir de l'emprise de l'auteur des violences conjugales... Ce sentiment de réassurance est également ressenti par la famille, notamment par les enfants. Ce 1^{er} recensement constituera un socle aux échanges entre les référents TGD lors de la journée du 23 mars. ■



Enquête des activités des psychologues au sein des AAV

France Victimes a sollicité les AAV en leur proposant une enquête actualisée concernant les activités des psychologues. Les objectifs étaient de cartographier l'ensemble des profils des psychologues sur le territoire métropolitain et en Outre-mer ainsi que de rendre compte de leurs activités au sein de leur AAV.

L'enquête a permis de déterminer que le psychologue « type » des associations d'aide aux victimes, est recruté en Contrat à Durée Indéterminée, supérieur à un mi-temps et travaille depuis 5 ans au sein de la structure. Il possède un diplôme de psychologue clinicien (DESS ou Master) avec des formations complémentaires en victimologie, criminologie, en psychotraumatisme...

De plus, l'enquête a démontré que les psychologues ont des missions communes et d'autres plus spécifiques. Plus de la moitié des psychologues du Réseau est formée aux techniques de débriefing, propose des groupes de paroles pour les victimes et réalise des entretiens en binôme (composés d'un juriste et d'un psychologue).

De même, la moitié des psychologues accompagne (ou peut accompagner) les victimes au procès, a la capacité de se déplacer au plus près des victimes et réalisent des actions de prévention, de sensibilisation ou de formation auprès de différents acteurs locaux. Par ailleurs, les psychologues effectuent des entretiens téléphoniques (de manière très exceptionnelle) et un peu moins de la moitié envisage une réflexion sur une prise en charge à distance (par Skype ou autre support). Enfin, une grande majorité des psychologues est à même de recevoir des mineurs dont l'âge moyen minimum est de 4 ans.

Cette étude a ainsi permis de dégager des axes de travail qui mériteront la création de groupes de travail avec les psychologues du Réseau. ■

3 • SE RENCONTRER ET SE PROFESSIONNALISER EN S'ADAPTANT AUX BESOINS DES VICTIMES

FGTI-SARVI, un partenariat montrant tout le bénéfice d'une co-construction autour de l'accompagnement des victimes

En partenariat avec le Fonds de Garantie, qui a inscrit dans son projet d'entreprise « Cap 2020 : l'excellence au service

des victimes » sa volonté de renforcer, d'améliorer et de développer la qualité de l'accompagnement des victimes, une **formation-pilote** pour les AAV d'Île-de-France, dédiée au fonctionnement du SARVI et à des échanges de cas pratiques s'est déroulée à France Victimes le 11 avril 2018.

Enfin, courant 2018, le Fonds de Garantie a engagé un projet numérique visant à permettre, aux victimes sollicitant le SARVI de déposer directement un dossier en ligne via un portail dédié sur le site du FGTI : le réseau a été associé à cette nouvelle initiative, puisque durant plusieurs mois, les collègues de Seine-et-Marne, puis ceux de Paris et Nantes, ont testé le portail en vue de son application nationale. Les retours étant concluants, l'expérimentation a été généralisée à l'ensemble du Réseau avant une mise en place grand public fin 2018. Les AAV ont beaucoup apprécié cette « évolution » de constitution des dossiers SARVI et y ont vu un réel progrès en termes de simplification des démarches des victimes souhaitant utiliser ce mode de dépôt d'un dossier. ■

Pour répondre aux évolutions des interventions, 2 nouveautés ont été mises au catalogue 2018

« Approche interculturelle dans la prise en charge des victimes » et « Atelier défense de soi ».

Concernant l'approche interculturelle, la formation d'il y a quelques années, a été réactivée afin d'élargir les compétences et permettre une meilleure approche de tous les publics reçus par les associations. En faisant appel au Centre Minkowska, la notion de transculturalité a été intégrée dans l'accompagnement des victimes.

France Victimes a également proposé une formation Atelier défense de soi notamment pour l'accueil des « publics difficiles ». Cette nouvelle formation propose une approche psychocorporelle pour les membres des associations d'aide aux victimes accueillant un public difficile. Cette formation unique en son genre au sein de France Victimes, traitait en première partie théorique, des notions de violence, de conflit, d'agressivité ainsi qu'une observation sur le langage du corps face à des événements de tensions psychologiques. Puis en seconde partie, il était demandé aux participants de se mettre en action pour s'exercer à la défense de soi grâce à des exercices gestuels. Cet atelier visait une réflexion sur sa posture relationnelle/émotionnelle et une analyse de ses comportements face aux attitudes de violence. La formation animée par Jean-Pascal Thomasset de AVEMA France Victimes 01 a aussi permis de voir comment mettre en place des ateliers d'autodéfense pour les victimes. Ce chantier n'est pas encore abouti mais le formateur reste disponible pour diffuser ses programmes de façon délocalisée. ■



II • ANIMER LE RÉSEAU

1 • RÉPONSES AUX SOLLICITATIONS DU TERRAIN

La Fédération France Victimes est quotidiennement sollicitée par les 132 associations d'aide aux victimes pour des informations d'ordre juridique ou psychologique, pour des questions financières ou de communication, pour des interrogations sur des conventions ou encore sur de la formation.



Informations juridiques

Professionnaliser son Réseau au travers d'écrits synthétiques sur les nouveaux textes adoptés ou en cours de réflexion ayant une incidence en droit des victimes fait partie de la mission quotidienne de la Fédération : débats autour du Juge de l'Indemnisation des Victimes d'Actes de Terrorisme - JIVAT, de la loi Schiappa sur l'âge du consentement, etc., constituent quelques illustrations de cette mission de veille juridique.

Par ailleurs, France Victimes avait sollicité le Réseau au 2^e trimestre 2017 au sujet du SARVI et des questionnements pratiques auxquels il était confronté. Suite à une réunion d'échanges avec le SARVI, la Fédération a dressé une synthèse de cette rencontre, adressée aux AAV en mars 2018 : elle se présente sous forme de questions /réponses, via un regroupement par 7 grandes thématiques.

Ces éléments devaient faciliter la pratique d'aide à la constitution des dossiers SARVI, et étaient également accompagnés de fiches pratiques mises en ligne sur le site du FGTI. ■

LES RÉUNIONS RÉGIONALES 2018

17 réunions régionales
106 associations se sont inscrites (80 %)
161 représentants associatifs FV
96 heures d'échanges et de débats

En 2018, il a semblé opportun d'organiser les réunions régionales en y associant les écoutants de la plateforme téléphonique 08Victimes, notamment du fait de la bascule du numéro vers le 116 006.

Ainsi, entre le 12 mars et le 21 juin 2018, 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 des thématiques comme :

- L'agrément des associations d'aide aux victimes ;
- La mise en conformité au RGPD ;
- La mise en place du 116 006 ;
- Les interventions dans l'urgence. ■

2 • RÉUNION DES DIRECTEURS

La seconde réunion nationale des directeurs a permis, en 2018, de réunir 97 professionnels en charge de la direction et de la coordination de 89 associations d'aide aux victimes adhérentes à France Victimes (67 %).

La journée était organisée en 2 temps :

- En assemblée plénière le matin :
 - États des lieux de la politique publique d'aide aux victimes ;
 - Compte rendu de l'activité nationale d'aide aux victimes du réseau de 2017 ;
 - Résultat de l'enquête salaire ;
 - Le positionnement sur l'urgence.
- En ateliers l'après-midi :
 - RGPD : vers une mise en conformité réussie ;
 - Ensemble pour une communication utile et performante ;
 - L'accompagnement des directions ;
 - Les spécificités du travail du psychologue dans une AAV ;
 - La construction budgétaire : entre besoins associatifs et attente des financeurs. ■



3 • ALERTES, ADHÉSION ET SORTIE

L'accompagnement des associations dans leur sortie de crise, de nature financière, reste à la marge en 2018, puisque 3 associations ont alerté sur leurs difficultés.

Pour l'une d'entre elle, une avance de trésorerie ainsi qu'un appui de la Fédération auprès du BAVPA du ministère de la Justice a permis une stabilisation des finances de l'association.

En revanche, l'accompagnement pour les 2 autres associations se poursuivra en 2019.

Par ailleurs, la Fédération a été sollicitée pour intervenir pour 10 autres situations, liées à la gouvernance de ces associations. Les demandes ont émané des MDPAAD via le SADJAV, des présidents d'associations ou encore de salariés. Ces alertes ont donné lieu à plusieurs interventions sur site et à de nombreux échanges, et ont parfois fait l'objet, lorsque cela 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.

Concernant les adhésions, huit associations ont fait une demande d'adhésion à la Fédération, ou de rapprochement d'associations en 2018.

Ces demandes sont toujours instruites par le groupe « cartographie » de la Fédération avant d'être soumises au vote du Conseil d'Administration. En 2018 :

- 4 associations ont reçu un avis favorable ;
- 2 associations ont reçu un avis défavorable (associations ne répondant pas au cadre minimum d'intervention ou intervenant sur un territoire déjà couvert) ;
- 2 demandes sont encore en cours en fin d'année 2018. ■

4 nouvelles associations adhérentes

Association Sauvegarde 42 pour le ressort du TGI de Saint-Etienne (42)

Suite à la liquidation de l'association ASAS AMAVI 42, l'intégralité de l'activité d'aide aux victimes a été reprise par l'association Sauvegarde 42.

Après plusieurs échanges, l'adhésion de l'association est devenue effective en mars 2018. ■

Association ISIS Nord Isère pour le ressort du TGI de Bourgoin-Jallieu (38)

Depuis 2017, l'adhésion de l'association était en cours d'examen eu égard à son activité d'aide aux victimes sur le ressort du TGI de Bourgoin-Jallieu.

Après plusieurs échanges, avec l'association mais aussi les partenaires locaux et les associations intervenant sur le même département, l'accompagnement de l'association a abouti à son adhésion en mars 2018. ■

Association CIDFF 55, Meuse (55)

En 2017, le département de la Meuse était le seul territoire à ne pas être couvert par un adhérent. Suite à l'impulsion donnée par la nouvelle direction et sa volonté d'intégrer la Fédération, les échanges et la conformité de l'activité aide aux victimes généraliste de l'association avec le cadre minimum d'intervention et la déontologie de France Victimes ont abouti à une adhésion en mai 2018. ■

Association APPUIS, Mulhouse (68)

En 2018, l'association ACCORD 68 a fusionné avec l'association APPUIS.

L'intégralité des missions et des salariés ayant été repris, sans changement tangible de l'activité aide aux victimes proposée par notre ancien adhérent, l'association appuis a adhéré à la Fédération en septembre 2018. ■

4 • DES OUTILS DE COMMUNICATION

Animer le réseau associatif, c'est aussi lui donner les moyens de communiquer et de porter haut et fort ses actions de terrain. Aussi, France Victimes met à disposition des associations 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 du mal à s'approprier leur espace adhérent, et le service communication réfléchit à une amélioration de cet espace afin de mieux satisfaire les professionnels du Réseau.



Par ailleurs, pour une communication encore plus pro-active, la Fédération a lancé en 2017 une **Newsletter mensuelle** dédiée à ses adhérents, complétée par une Newsletter Grand public également diffusée aux associations sur des questions d'actualité. Pour toucher les professionnels du Réseau individuellement, les 1450 intervenants ont la possibilité de recevoir cette Newsletter sur leur mail professionnel. Cette newsletter destinée aux adhérents France Victimes est actuellement envoyée à 510 personnes.

Devenue un rendez-vous mensuel, elle a un excellent taux d'ouverture de 47 %. ■



Accompagner les associations dans leur recherche de talents

Depuis plus de 10 ans, la Fédération permet aux associations locales de diffuser leurs offres d'emploi sur le site Internet. C'est d'ailleurs une des rubriques les plus consultées par les internautes.

Cette année, le service a diffusé les propositions d'offres d'emploi du Réseau sur les comptes Facebook et Twitter de la Fédération avec des mots clés adéquats permettant plus facilement le partage.

Ce sont 45 annonces qui ont été diffusées pour les AAV.

Pour leur travail avec la presse locale, les associations s'approprient la communication médiatique de France Victimes, en relayant par exemple les posts sur Facebook et Twitter, ou encore les communiqués et dossiers de presse produits pour des événements ponctuels ou d'actualité. ■

III • ACCOMPAGNER LES ASSOCIATIONS

1 • DÉCLINER LA NOUVELLE IDENTITÉ FRANCE VICTIMES AUPRÈS DES ASSOCIATIONS

Le service Communication s'est doté en 2018 d'un poste d'assistant salarié désormais en CDI. Douée de compétences de graphisme, Aude Pontois a continué le travail engagé depuis juin 2017 pour favoriser la déclinaison locale de la nouvelle identité de France Victimes.

Fin 2018, un tiers des adhérents du Réseau France Victimes avait souhaité changer 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, de manière transitoire pour certaines, le nom historique de l'association soit conservé. D'autres préfèrent trancher directement et profiter du changement de nom pour en faire un véritable atout de communication, 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.). ■





2 • LES FORMATIONS D'ACCOMPAGNEMENT DU RÉSEAU

TGD - EVVI

Pour accompagner le développement de ces dispositifs, France Victimes propose des formations sur la mise en œuvre opérationnelle des TGD et l'évaluation des victimes grâce aux dispositifs EVVI.

Pour le **Téléphone grave danger**, France Victimes forme son Réseau pour la mise en place de ce dispositif depuis 2013 et, après l'information des directeurs (2013), le déploiement du dispositifs (de 2014 à 2017), il était important de réunir les associations pour faire le point sur le dispositif et sur les nouveautés.

C'est donc au ministère de la Justice que s'est déroulée le 23 mars 2018 une journée de regroupement des associations d'aide aux victimes sur le Téléphone Grave Danger - TGD. Au programme : Bilan du déploiement du dispositif TGD au niveau national, nouveau marché public et perspectives d'évolution du dispositif, échanges avec la salle sur l'élargissement des critères d'attribution, la place de l'enfant dans le dispositif, les modalités de sortie du dispositif, les partenaires du dispositif : Orange et Allianz Assistance, le fondement des décisions d'attribution des TGD. 34 intervenants associatifs sont venus à ce regroupement.

Pour le dispositif EVVI, 3 sessions (Paris, Nevers et Créteil) ont permis de former 35 personnes en 2018 et, depuis 2015, ce sont **plus de 200 personnes qui ont été accompagnées dans la mise en place de ce nouvel outil.** ■

Formations régionales sur le « Rôle des psychologues des associations d'aide aux victimes en cas d'attentat »

En parallèle du déploiement du 1^{er} module de la formation à distance sur « La place des associations d'aide aux victimes en cas d'attentat », une série de sessions de formations sur le « Rôle des psychologues des associations d'aide aux victimes en cas d'attentat » a été réalisée en 2018.

7 sessions à Paris, Nantes, Arras, Marseille, Lyon, Toulouse

et Strasbourg (et une dernière à Paris en janvier 2019) ont permis de former 129 psychologues du réseau sur les spécificités de la clinique des victimes des actes de terrorisme, les « statuts » particuliers de ces victimes, le parcours de soins, l'établissement des certificats médicaux et les attestations, les expertises et l'accompagnement aux différentes étapes de la procédure et aux événements de commémoration ou d'informations collectives et les partenariats et les conventions.

La même chose sera réalisée en 2019 sur les droits spécifiques des victimes d'attentat et l'entretien particulier avec une victime d'attentat. ■

Regroupement des référents « actes de terrorisme » au Ministère de la justice

Pour la 3^e fois, les référents « actes de terrorisme » désignés au sein des associations d'aide aux victimes à la demande du SADJAV ont été réunis le 8 février 2018.

Au programme, des échanges de pratiques et un point sur les récentes évolutions législatives et réglementaires dans le cadre de la prise en charge des victimes de terrorisme (circulaire interministérielle du 10 novembre 2017, guide ORSEC NOVI, dépêche CUMP-AAV, mise en place des CLAV, point sur la liste partagée des victimes, etc.), des retours d'expériences croisées sur le rôle du référent « victimes d'acte de terrorisme » deux ans après la création du réseau suite aux attentats de Marseille et de Londres, le rôle des référents aux différentes phases de la crise, les relations partenariales et l'articulation avec les associations de victimes.

72 personnes étaient présentes à cette journée de regroupement représentant 59 associations France Victimes. ■

Formations à l'utilisation d'IPG, notre logiciel de rendu-compte d'activité

Tous les ans, des sessions de formation à « La prise en main d'IPG » et à « La création, la gestion et l'édition de statistiques avec IPG » sont programmées.

En 2018, 2 sessions ont eu lieu réunissant 15 personnes. ■



Formations délocalisées à destination du Réseau

Chaque année, en plus des sessions délocalisées à notre initiative, les associations ont la possibilité de nous demander d'organiser une formation spécialement pour une association ou un groupe. **En 2018, 11 sessions ont été mises en place regroupant 110 personnes au total.**

- Accueil des victimes d'infractions pénales, techniques d'écoute et d'entretien et indemnisation des victimes d'infractions à Basse-Terre en Guadeloupe

- Travailler au sein d'une association d'aide aux victimes et techniques d'entretien pour accompagner l'association Trait d'union à Saint Martin qui a bénéficié d'un financement de la Fondation de France pour la mise en place de cette formation exceptionnellement délocalisée
- Évaluation des besoins des victimes et dispositif EVVI à Créteil et Nevers
- Actualités du droit des victimes à Nevers
- Mise en place et fonctionnement d'un BAV - bureau d'aide aux victimes à Dieppe
- Réparation du dommage corporel à Avignon et Marseille
- Perfectionnement aux techniques d'écoute et d'entretien à Brest. ■



La Fédération a inauguré la formation à distance sur le thème : « travailler sur la place des associations d'aide aux victimes dans les dispositifs d'urgence en cas d'actes de terrorisme ».

France Victimes a diffusé fin juin 2018, le 1^{er} module de la formation à distance sur « La place des associations d'aide aux victimes dans les dispositifs d'urgence en cas d'attentat » à son Réseau. Ce 1^{er} module général aborde les dispositifs mis en place suite à un attentat. Il s'agit d'un module accessible à tout intervenant des associations d'aide aux victimes car il reprend les éléments de base à intégrer dans sa pratique pour comprendre l'écosystème et les enjeux de ces dispositifs.

Il est souhaitable que le référent « Actes de terrorisme » ou les directions des associations d'aide aux victimes accompagnent la diffusion de ces formations afin d'en faire un support de formation interne. La visionner en groupe renforce les connaissances et permet de se poser des questions d'organisation et de prendre conscience du bouleversement dans la continuité de la survenance d'un attentat ; l'association d'aide aux victimes étant le pivot de l'action publique en matière d'attentat.

Diffusé par le biais de l'Espace adhérents du site Internet, dans la rubrique « De Nous à Vous » et la sous-rubrique « Formation à distance », ce module reprend en 5 points la présentation des dispositifs :

LA MISE EN PLACE DE FORMATION À DISTANCE

1 / LES DISPOSITIFS DE CRISE

- a) Schéma des dispositifs - vu 179 fois
- b) La coordination des dispositifs
 - La Déléguee interministérielle à l'aide aux victimes - vu 113 fois
 - Les autorités préfectorales
 - Ministère de la justice
 - Parquet anti terrorisme - vu 92 fois
 - Le SADJAV - vu 88 fois

2 / L'ORGANISATION INTERNE DE L'AAV - vu 100 fois

- a) Préparation en amont de l'événement
 - Préparation institutionnelle
 - Préparation de l'AAV et mutualisation des moyens
- b) Préparation à la survenance de l'événement
 - Les outils d'identification auprès des victimes et des partenaires
 - Accompagnement de l'AAV par France Victimes

3 / CE QU'IL FAUT SAVOIR

- a) Le recensement des victimes : de la LUV à la liste partagée - vu 88 fois
- b) La classification des victimes - vu 77 fois
- c) L'établissement des certificats médicaux - vu 69 fois
- d) La phase d'identification des victimes - vu 67 fois

4 / RAPPELS SUR LES PRINCIPES D'INTERVENTION - vu 75 fois

5 / CONSEILS ET ENCOURAGEMENTS - vu 74 fois

Regroupant plusieurs vidéos, ce module a été bien accueilli par les associations. Un premier bilan fin 2018, permet de noter que les films ont été vu de façon inégale entre 70 et 180 fois, et 58 personnes avaient répondu au questionnaire d'évaluation permettant d'accéder au module 2 en cours de réalisation. ■



3 • L'ACCOMPAGNEMENT DANS LEURS ÉVÉNEMENTS LOCAUX

Que ce soit pour des manifestations statutaires ou pour de l'événementiel, la Fédération France Victimes a assisté et participé à plusieurs manifestations, telles que :

- Les 30 ans de l'association parisienne Paris Aide aux Victimes, journée d'échanges et de débats sur le thème suivant : « 30 ans d'AV à Paris : quelles perspectives ? ».
- Les 30 ans de l'ACJM qui intervient sur 3 départements (14, 50 et 61) sur une conférence : « Justice restaurative, de la théorie aux pratiques ».



- Le colloque de France Victimes 58-Andavi « Les victimes vulnérables et leurs droits : enjeux, réalités et perspectives ».
- Une rencontre régionale des référents attentats des AAV de la région Grand Est. ■

116 006
Service & appel gratuits 7/7
Numéro d'aide aux victimes

Vous ou un proche êtes victime,
de violences physiques, sexuelles ou conjugales, d'un accident de la route,
d'une escroquerie, d'un vol, d'une catastrophe naturelle,
d'une cybermalveillance, d'un acte de terrorisme...

Le 116 006* vous aide
*Hors France métropolitaine, composez le +33 (0)1 80 52 33 76 (numéro non surtaxé)

#enparlerpouravancer



www.france-victimes.fr



Rapport financier 2018



FRANCE VICTIMES 2018 - BILAN

(Validation CAC)

ACTIF	2018			2017
	BRUT	AMORTISS.	NET	NET
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES				
Logiciels	125 932	125 932	-	-
IMMOBILISATIONS CORPORELLES				
Terrains	500 000	0	500 000	500 000
Constructions	950 000	125 800	824 200	842 200
Installation techn.mat et out	2 232	41	2 191	
Agencement installation	39 717	39 717	-	-
Huisseries	100 000	52 639	47 361	59 861
Aménagement intérieur	53 976	42 907	11 068	19 199
Matériel de bureau & informatique	84 235	78 736	5 498	5 363
Mobilier de bureau	42 499	36 943	5 556	-
IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES		250 942		
Parts sociales Crédit Mutuel	3 008		3 008	3 008
Prêt	533	-	533	533
Autres immobilisations financières	4 000	-	4 000	4 000
ACTIF IMMOBILISÉ	1 906 131	502 716	1 403 415	1 434 164
ACTIF CIRCULANT				
Créances	-	-	-	-
Créances redevables & comptes rattachés	153 214	-	153 214	169 484
Autres créances	76 268		76 268	94 941
Organismes sociaux pros. À recevoir	-	-	-	-
Subventions à recevoir	-	-	-	-
Valeurs mobilières de placement	-	-	-	-
Produits à recevoir divers	-	-	-	-
Disponibilités	987 191	-	987 191	1 100 078
Charges constatées d'avance	12 084	-	12 084	11 208
ACTIF CIRCULANT	1 228 756	-	1 228 756	1 375 711
TOTAL ACTIF	3 134 887	502 716	2 632 171	2 809 875

PASSIF	2018			2017
	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			333 489	323 574
RÉSULTAT DE L'EXERCICE			78 741	9 916
FONDS PROPRES			679 396	600 654
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES				
Provisions pour risques et charges			287 128	258 817
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES			287 128	258 817
FONDS DÉDIÉS				
Fonds dédiés sur subventions			154 026	148 929
FONDS DÉDIÉS			154 026	148 929
DETTES				
Emprunts et dettes auprès établissement crédit			1 155 627	1 247 417
Emprunts et dettes financières diverses			1 899	2 049
Redevables créditeurs			1 002	11 358
Dettes fournisseurs et comptes rattachés			68 462	35 596
Dettes fiscales et sociales			138 717	122 586
Autres dettes			120 934	308 409
Produits constatés d'avance			24 980	74 060
TOTAL DETTES			1 511 620	1 801 474
TOTAL PASSIF			2 632 171	2 809 875



FRANCE VICTIMES 2018 - RÉSULTAT

(Validation CAC)

	2018	2017	Variation (Mts)
PRODUITS DES ACTIVITÉS			
Services	339 795	291 573	48 222
Divers	10 661	10 380	281
Subvention de fonctionnement	1 370 363	1 433 699	- 63 337
Transfert de charges	19 116	15 006	4 110
Cotisations	33 800	32 050	1 750
Autres produits gestion courante	295	42	253
Total des produits de fonctionnement	1 774 029	1 782 750	- 8 721
CHARGES DE FONCTIONNEMENT			
Charges des activités	82 191	79 445	2 745
Achats	18 624	16 749	1 875
Services extérieurs	71 143	62 315	8 828
Autres services extérieurs	355 617	416 261	- 60 645
Impôts et taxes	59 911	52 227	7 684
Salaires et traitements	659 521	704 151	- 44 629
Charges sociales	342 468	343 900	- 1 432
Autres charges de gestion	5 441	8 877	- 3 436
Dotations aux amortissements	45 696	57 384	- 11 688
Dotations aux provisions	32 630	50 000	- 17 370
Total des charges de fonctionnement	1 673 243	1 791 310	- 118 068
1. Résultat de fonctionnement	100 786	- 8 560	109 346
Produits financiers	1 018	1 711	- 693
Charges financières	28 180	31 877	- 3 697
2. Résultat financier	- 27 161	- 30 166	3 005
RÉSULTAT COURANT FONCTIONNEMENT	73 625	- 38 726	112 351
PRODUITS EXCEPTIONNELS			
Produits sur exercice antérieur			-
Autres produits exceptionnels de gestion	23 506	41 109	- 17 604
Reprises sur provisions	4 319	11 562	- 7 243
TOTAL PRODUITS EXCEPTIONNELS	27 824	52 671	- 24 847
CHARGES EXCEPTIONNELLES			
Charges sur exercice antérieur		3 917	- 3 917
Valeurs Compte.Its d'Actif Cé	-	-	-
TOTAL CHARGES EXCEPTIONNELLES	-	3 917	- 3 917
Résultat exceptionnel	27 824	48 754	- 20 930
Impôts (OSBL)	58	112	- 54
Report ressources non utilisées		-	-
Engagement à réaliser	22 650	-	22 650
TOTAL DES PRODUITS	1 802 872	1 837 133	- 34 261
TOTAL DES CHARGES	1 724 130	1 827 217	- 103 086
RÉSULTAT DE L'EXERCICE	78 741	9 916	68 825

Glossaire

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



www.france-victimes.fr



FRANCE VICTIMES

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

116 006

#EnParlerPourAvancer

www.france-victimes.fr

Rejoignez-nous sur Facebook et Twitter

 facebook.com/FranceVictimes

 twitter.com/FranceVictimes