

**PRESENTATION DU RAPPORT
DU GROUPE DE TRAVAIL
DU CONSEIL NATIONAL DE L'AIDE AUX VICTIMES
SUR LA PRISE EN CHARGE DES VICTIMES EN URGENCE**

SYNTHESE

Le 15 septembre 2003, Madame Anne D'HAUTEVILLE, professeur de droit privé à l'Université de Montpellier et chercheur spécialisé en victimologie, a remis au Garde des Sceaux un rapport sur la prise en charge des victimes en urgence.

Ce rapport s'inscrit dans la continuité du programme d'action en faveur des victimes présenté en Conseil des ministres par Dominique PERBEN, le 18 septembre 2002.

Après avoir rappelé les dispositifs d'aide existants et défini la notion d'aide aux victimes en urgence, le groupe de travail a retenu plusieurs propositions, regroupées autour de cinq grandes idées, permettant d'améliorer la prise en charge des victimes en urgence :

- **Améliorer l'accueil de la victime dans tous les services où elle est susceptible de se rendre après une infraction,**
- **Instaurer une nouvelle forme d'aide pour les victimes, fondée sur une démarche active,**
- **Développer l'intervention en urgence des associations d'aide aux victimes,**
- **Favoriser l'accès des victimes à une aide professionnelle de qualité et facilement identifiable,**
- **Apporter une aide matérielle d'urgence en cas de nécessité.**

I – LA NOTION D'AIDE AUX VICTIMES EN URGENCE

- **Quelle urgence ?**

S'il apparaît indispensable de soutenir la victime dans les quelques instants qui suivent la commission des faits, il importe également d'assurer une présence à ses côtés au moment où elle formule une demande d'aide, même plusieurs jours après les faits.

En effet, certaines victimes peuvent être confrontées, non pas à une agression ponctuelle, mais à des situations de violences continues (femmes victimes de violences conjugales, mineurs victimes d'abus sexuels ou de maltraitance, victimes de réseau de traite d'êtres humains...) qui nécessitent une intervention appropriée.

L'aide aux victimes en urgence peut donc être définie comme la réponse professionnelle, humaine et chaleureuse, qui doit être apportée aux victimes, par tous les services susceptibles de les accueillir (services d'enquête, services de soins, services sociaux, secteur associatif...), soit au plus près des faits, soit lorsque les victimes formulent une demande d'aide.

- **Quelle aide ?**

- **d'abord, une aide morale :**

Le groupe considère qu'une victime a besoin en premier lieu **d'un accueil adapté, d'une écoute attentionnée et d'une reconnaissance**, avant même de recevoir toute aide, qu'elle soit de type médical, psychologique, social, matériel ou juridique.

L'accueil des victimes suppose de modifier certains comportements afin de ne pas retarder le moment de la prise en charge. Rappelant que « **l'urgent, c'est d'avoir accès à un acteur** », le groupe souligne la nécessité d'organiser une réponse immédiate à une victime qui formule une demande d'aide, quel que soit le service auquel elle s'adresse.

- **ensuite, une aide psychologique :**

Après les soins qui doivent lui être apportés en certains cas, un soutien psychologique doit être proposé aux victimes ayant subi un traumatisme engendré par l'infraction.

Ce soutien doit être réalisé par des psychologues professionnels, présents dans les services d'urgence des hôpitaux, dans les unités médico-judiciaires ou au sein des associations d'aide aux victimes.

➤ **en cas de nécessité, une aide matérielle :**

Pour les victimes les plus démunies, des aides sous forme d'offres de services permettant le remplacement rapide d'une serrure fracturée ou d'une vitre brisée, un hébergement en urgence ou l'avance de certains frais de déplacement, doivent être mises en place avec les partenaires locaux.

➤ **enfin, une aide juridique :**

L'accomplissement de démarches juridiques relève rarement de l'urgence. Par contre, il est nécessaire de favoriser dans l'immédiat l'accès de la victime à ses droits et à la justice, afin d'éviter qu'elle ne soit maintenue dans une situation de dépendance par rapport à l'auteur des faits et ne renonce ultérieurement à l'exercice de ses droits.

• **Quel suivi ?**

L'instauration d'une aide pluridisciplinaire « en temps réel » aux victimes, recommandée par le groupe de travail, n'a toutefois d'utilité que si elle est relayée par un suivi adapté aux besoins de la victime, à moyen ou long terme, faute de quoi un sentiment d'isolement risque d'apparaître ultérieurement.

II - LES PROPOSITIONS

➤ **Améliorer l'accueil de la victime dans tous les services où elle est susceptible de se rendre après une infraction :**

Lorsqu'elle vient de subir une infraction, plusieurs possibilités sont ouvertes à la victime : se rendre à l'hôpital ou dans une unité médico-judiciaire, consulter son médecin, déposer plainte au commissariat ou à la brigade de gendarmerie, prendre contact avec des associations d'aide ou de soutien...

Quel que soit le service auquel la victime s'adresse, il convient de lui réserver le meilleur accueil et de lui assurer les conditions d'une prise en charge globale immédiate, en l'orientant au besoin vers d'autres services compétents.

Ainsi, une victime qui se présente à l'hôpital pour se faire soigner après une agression, doit pouvoir bénéficier d'une orientation ou d'un accompagnement adapté lui permettant de prévenir ses proches, d'obtenir un soutien psychologique, d'accomplir certaines démarches (comme déposer plainte)...

Cet objectif nécessite de définir et d'organiser dans un cadre pré-établi à l'avance les missions respectives de chaque acteur et les actions à mettre en œuvre afin d'assurer une complémentarité des interventions.

Le groupe préconise ainsi l'élaboration de **protocoles d'accord conclus au niveau départemental** avec l'ensemble des partenaires : services de santé et de soins, services de police et de gendarmerie, associations d'aide aux victimes, barreaux, juridictions ...

➤ **Instaurer une nouvelle forme d'aide pour les victimes, fondée sur une démarche active :**

Une victime qui vient de subir une infraction se trouve confrontée à de multiples démarches à accomplir en urgence (se faire soigner ou faire examiner ses blessures, déposer plainte, procéder au remplacement des papiers d'identité volés...). Isolée, traumatisée par les faits, ou simplement par ignorance ou par pudeur, elle ne sollicite bien souvent aucun soutien, auquel pourtant elle a droit.

C'est pourquoi le groupe de travail propose une nouvelle forme d'intervention, qui marque une rupture avec le passé, en prévoyant **d'aller au-devant de la victime, sans attendre que celle-ci formule une demande d'aide.**

L'association mandatée par l'autorité judiciaire, prend alors directement contact avec la victime afin de lui proposer une aide adaptée à sa situation, qu'elle est bien sûr en droit de refuser.

L'intervention de l'association d'aide aux victimes pourrait être systématique en cas d'infractions particulièrement graves, définies à l'avance, sous le contrôle de l'autorité judiciaire, ou serait décidée par le Parquet au cas par cas, pour les autres infractions, lorsqu'un traumatisme important aura été décelé chez la victime.

➤ **Développer l'intervention en urgence des associations d'aide aux victimes :**

Le groupe de travail considère que les associations d'aide aux victimes qui sont conventionnées par le Ministère de la Justice et qui bénéficient d'une reconnaissance de leur action au plan local, sont la structure la plus adaptée pour mettre en œuvre cette aide aux victimes en urgence.

Afin de renforcer l'intervention en urgence des associations d'aide aux victimes, le groupe de travail recommande :

- **d'élargir leurs plages horaires d'accueil,**
- **de mettre en place des astreintes téléphoniques** de jour, de nuit et de week-end, permettant une mobilisation rapide en cas de saisine par les partenaires institutionnels (parquet, services de police et de gendarmerie, hôpitaux).

Ces nouvelles modalités de fonctionnement nécessiteront l'allocation de crédits d'intervention supplémentaires et la généralisation de **conventions pluri-annuelles d'objectifs avec les associations d'aide aux victimes**, permettant de fixer un cahier des charges, dont le respect serait pris en compte dans le montant de la subvention accordée.

➤ **Favoriser l'accès des victimes à une aide professionnelle de qualité et facilement identifiable :**

Une victime d'infraction pénale doit pouvoir identifier clairement les dispositifs d'aide qui lui sont offerts par des professionnels de l'aide aux victimes, et y accéder facilement.

A cette fin, le groupe de travail préconise :

- **de multiplier les Unités Médico-Judiciaires (UMJ) ou des dispositifs médico-légaux qualifiés pour l'accueil et la prise en charge en urgence des victimes blessées :**

Les UMJ ont pour mission de procéder, sur réquisition judiciaire, à l'examen médico-légal des victimes d'infraction pénale, en vue de constater leurs blessures et de fixer la durée de l'interruption totale de travail, notion propre au droit pénal dont dépend la qualification juridique des faits.

Elles sont donc un outil au service de la justice, qui participe également à l'accueil et à la reconnaissance de la victime.

Le groupe de travail a ainsi élaboré un certain nombre de propositions relatives à l'implantation des UMJ, à leur financement et aux conditions d'accueil des victimes blessées. Dans les cas où la création d'une UMJ n'est pas possible, le groupe préconise la mise en place de dispositifs médico-légaux qualifiés, en réseau avec une UMJ.

- **d'instaurer une dénomination commune des 173 associations d'aide aux victimes conventionnées par le Ministère de la Justice :**

En effet, ces associations se distinguent trop souvent aujourd'hui par des appellations différentes ou des sigles parfois complexes qui ne permettent pas aux victimes de s'assurer de leur professionnalisme.

La terminologie unique proposée pourrait être « Aide aux victimes » suivie du nom du tribunal de rattachement ou du numéro de département de localisation (par exemple « Aide aux victimes - Marseille » ou « Aide aux victimes – 01 »).

- **de développer les articulations du Numéro National d'Aide aux Victimes (0 810 09 86 09), mis en place par le Ministère de la Justice**

en octobre 2001 et dont la gestion a été confiée à l'INAVEM, avec les associations locales d'aide aux victimes :

Une victime appelant le Numéro National doit pouvoir obtenir un traitement immédiat de sa situation par un transfert de la communication, si elle le souhaite, vers l'association d'aide aux victimes la plus proche de son domicile, notamment en vue d'une prise de rendez-vous.

Inversement, une victime appelant l'association locale d'aide aux victimes en dehors de ses heures d'ouverture doit obtenir une réponse à sa demande par un renvoi automatique de l'appel sur le Numéro National fonctionnant de 10h00 à 22h00.

- de développer les permanences spécialisées d'avocats pour les victimes, en lien avec les associations d'aide aux victimes :

La loi du 9 septembre 2002 a permis un rééquilibrage des droits de la victime par rapport à ceux de la personne mise en cause, en donnant la possibilité à la victime d'être assistée par un avocat dès le début de la procédure engagée par le Parquet.

Afin de rendre effective cette disposition et de permettre à la victime de bénéficier d'une expertise juridique et d'une assistance rapide par un professionnel du droit (notamment dans le cas de la poursuite de l'auteur des faits en comparution immédiate), il convient de développer les permanences spécialisées d'avocats pour les victimes dans chaque barreau, en partenariat avec les associations d'aide aux victimes.

- enfin, de renforcer la formation et la sensibilisation de tous les acteurs à l'aide aux victimes :

L'amélioration de la prise en compte des victimes suppose également que des actions de formation soient organisées en plus grand nombre dans les cycles de formation initiale et continue des différents acteurs amenés à entrer en contact avec les victimes (ENM, Ecole Nationale des greffes, écoles de police et de gendarmerie, facultés de médecine...).

➤ **Apporter une aide matérielle d'urgence en cas de nécessité :**

Les victimes sont souvent confrontées dans l'urgence à remplacer une serrure fracturée ou une vitre brisée, à trouver un hébergement temporaire, ou à faire l'avance de certains frais...

Le groupe de travail préconise la signature de conventions partenariales entre les associations d'aide aux victimes et les acteurs locaux (serruriers, hôtels, familles d'accueil, CCAS, collectivités locales...) afin d'offrir aux victimes, rapidement et à un tarif préférentiel, les services dont elles ont besoin.