



RAPPORT ANNUEL 2023



France Victimes Nord Franche-Comté

SOMMAIRE

01

Édito

02

À propos de nous

03

L'année en revue

04

Nos chiffres par ressort

05

Dossier : Contributions Citoyennes

06

Dossier : Violences Intrafamiliales

07

Focus : le dispositif EVVI

08

Des enfants à la découverte de la justice

09

Actualités

10

Mon métier au sein d'une association d'aide aux victimes

11

Nos projets pour 2024



Le mot de la Présidente

2023 : 1ère année pleine pour moi en tant que Présidente de France Victimes Nord Franche-Comté, association qui représente des valeurs qui me tiennent à cœur.

Je suis honorée de présider une association à vocation universaliste qui agit au quotidien dans le respect des valeurs de la République en accueillant toutes les victimes.

J'avais déjà commencé en tant que vice-présidente à m'immerger en assistant à des entretiens au bureau d'aide aux victimes au Tribunal Judiciaire de Belfort. J'ai continué en 2023 au Tribunal Judiciaire de Montbéliard, à la Gendarmerie d'Étupes et suis revenue au Tribunal Judiciaire de Belfort.

C'est ainsi que je prends la pleine mesure non seulement de la diversité des actions de l'association, de la vie de nos salariés au quotidien, ainsi que, je dois l'avouer, de tous les acronymes propres au monde de la justice et de toutes les actions.

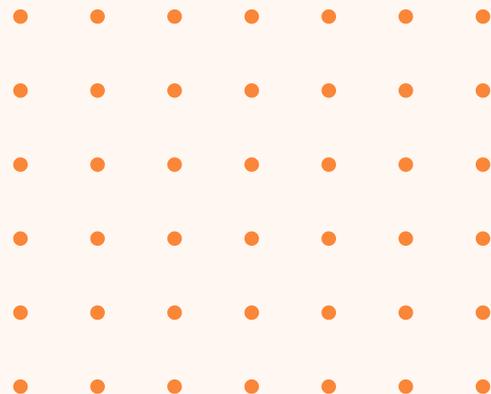
Aujourd'hui, je me sens héritière d'une histoire associative qui a débuté à Montbéliard, pour aider les victimes d'infractions pénales. Au fil du temps, l'association s'est vue confier par les autorités judiciaires et par l'État de nouvelles missions telles que la prise en charge des victimes d'actes de terrorisme (depuis 2015), l'accompagnement des familles dans le cadre des accidents collectifs ou bien encore le soutien aux sinistrés de catastrophes naturelles majeures.



J'évoquerai également les missions de prévention réalisées en direction des personnes vulnérables (mineures et majeurs).

Je terminerai par un hommage à Robert BADINTER qui nous a quitté en début 2024 en reprenant quelques mots de l'hommage qui lui a été rendu par Maryse Le Men Regnier Présidente de France Victimes National : « Nous lui (en...) sommes pleinement reconnaissants et dépositaires de cette conscience qu'il est essentiel que la société civile intervienne en complémentarité de la réponse apportée par l'État, pour garantir au plus juste l'accompagnement des victimes. »

Corinne SCHNEIDER



Notre histoire



L'association d'aide aux victimes du Pays de Montbéliard est née de la volonté collective d'acteurs du monde judiciaire et social.

Les statuts de l'Association Intercommunale d'Aide aux Victimes d'Infractions (AIAVI) ont été déposés en Sous-préfecture de Montbéliard et publiés au Journal Officiel le 11 décembre 1990.

Son siège à l'époque était situé à la cité judiciaire. En 2005, l'AIAVI a été élue au conseil d'administration de l'INAVEM (aujourd'hui France Victimes) jusqu'en 2020.

En 2013, la Cour d'appel de Besançon a sollicité l'association pour maintenir un service d'aide aux victimes dans le département de la Haute-Saône. En 2016, la Cour a également appelé de ses vœux une fusion entre l'AIAVI et l'association belfortaine AVADEM.

L'assemblée générale du 17 juin 2019 a adopté le nom de France Victimes Nord Franche-Comté dans le souci d'harmoniser l'identité des associations d'aide aux victimes à l'échelle nationale et de souligner qu'elle intervient sur les ressorts des tribunaux judiciaires de Montbéliard, de Belfort et de Vesoul.

L'association bénéficie d'un agrément de l'Etat au titre du ministère de la Justice depuis le 4 mars 2021.

Notre mission

Notre mission consiste à assurer aide et assistance aux victimes, de leur apporter une information précise sur leurs droits, de les accompagner dans leurs démarches et ce en intervenant au plus près de la commission de l'infraction tout au long du processus judiciaire. L'association propose un accompagnement juridique, social et ou psychologique.

Depuis le Décret n° 2018-329 du 3 mai 2018, instituant les Comités Locaux d'Aide aux Victimes, France Victimes Nord Franche-Comté prend en charge également les victimes d'actes terroristes, d'accidents collectifs et les sinistrés de catastrophes naturelles majeures.



Nos valeurs

- Attachement aux valeurs républicaines ;
- Fonctionnement associatif démocratique ;
- Universalisme ;
- Humanité ;
- Bienveillance ;
- Neutralité ;
- Objectivité ;
- Professionnalisme ;
- Déontologie France Victimes.

L'année 2023 a été soutenue en termes d'activité avec **une augmentation de 15% du nombre de victimes reçues** et accompagnées par rapport à 2022. Ce qui est particulièrement notable cette année, c'est le **nombre d'entretiens qui a augmenté de 40%** par rapport à l'année précédente. Notre volonté de développer la proactivité au sein des bureaux d'aide aux victimes porte également ses fruits puisque **74% des victimes sont ainsi contactées**.

Nous regrettons en revanche de ne voir que 8% de victimes mineures d'autant que le contentieux des violences intra-familiales ne faiblit pas avec 1 640 victimes vues dans ce cadre en 2023 soit **36% du total des victimes reçues**. Enfin l'équipe des juristes de France Victimes Nord Franche-Comté a réalisé **345 évaluations victimes (EVVI)** contre 94 en 2022 soit **une progression de 267 %**.

Toutefois nous voyons trop peu de victimes qui poussent la porte de l'association de leur propre initiative après avoir déposé plainte par exemple pour en connaître les suites et encore moins de victimes qui viendraient avant de porter plainte pour obtenir des renseignements. Nous avons donc un effort à faire en termes de communication auprès du public hors orientations par nos partenaires.

Victimes reçues

En 2023 l'association a reçu et accompagné 4 886 personnes (+8% par rapport à 2022) dont 4 509 victimes d'infractions pénales **(+ 14,76% par rapport à 2022)**.

377 personnes ne relevant pas de faits ayant une qualification pénale ont été reçues dans le cadre de ce que nous appelons l'accès au droit.

4 509

victimes reçues

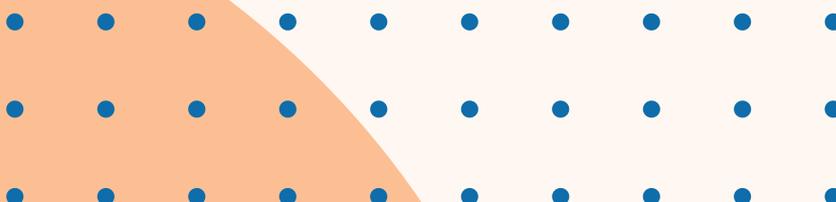
Entretiens réalisés

10 979

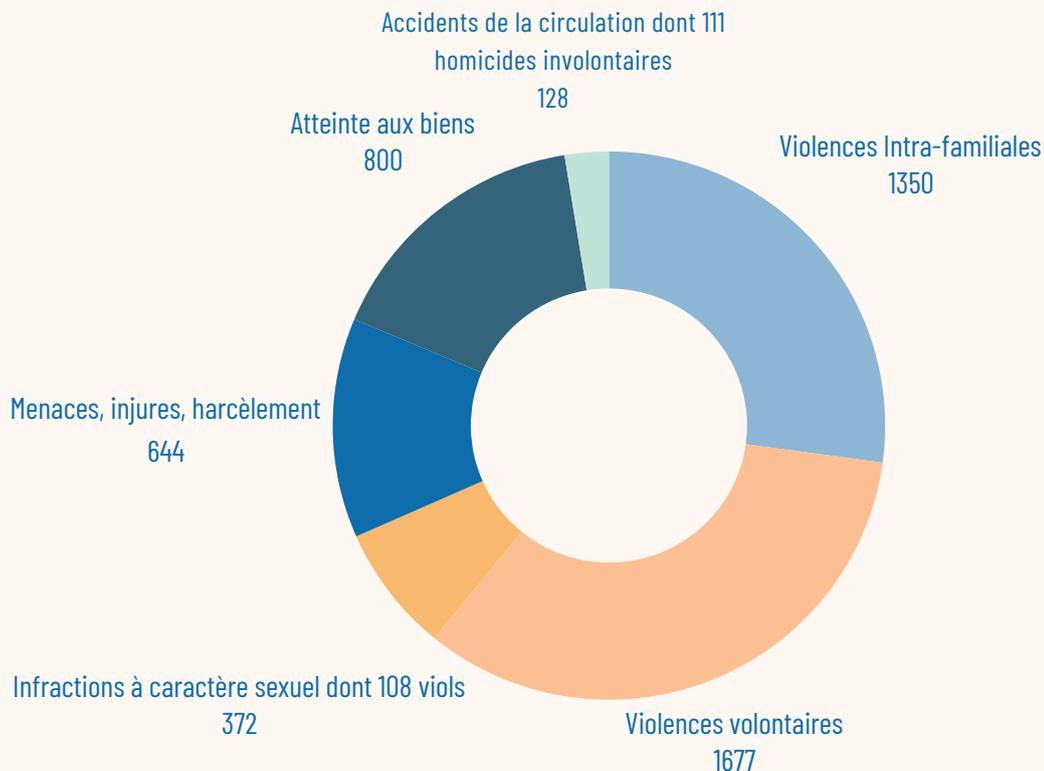
Les 4 509 victimes d'infractions pénales ont nécessité 10 979 entretiens **(+ 39,49% par rapport à 2022)** de la part de notre équipe de juristes, de psychologues et de l'intervenante en commissariat et gendarmerie (ISCG). Soit un peu plus de 2 entretiens par personne ce qui est un indicateur de qualité dans la prise en charge. Si parfois un entretien suffit, 5 à 6 entretiens, voire plus, peuvent être nécessaires.

518

Entretiens d'accès au droit

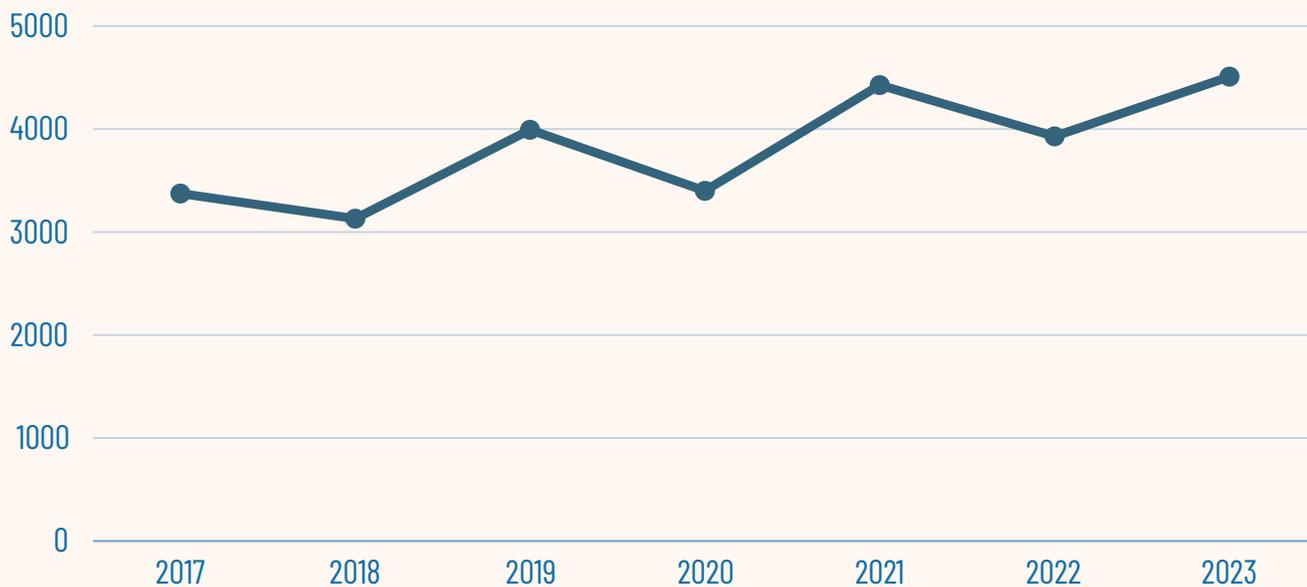


Principales catégories d'infractions

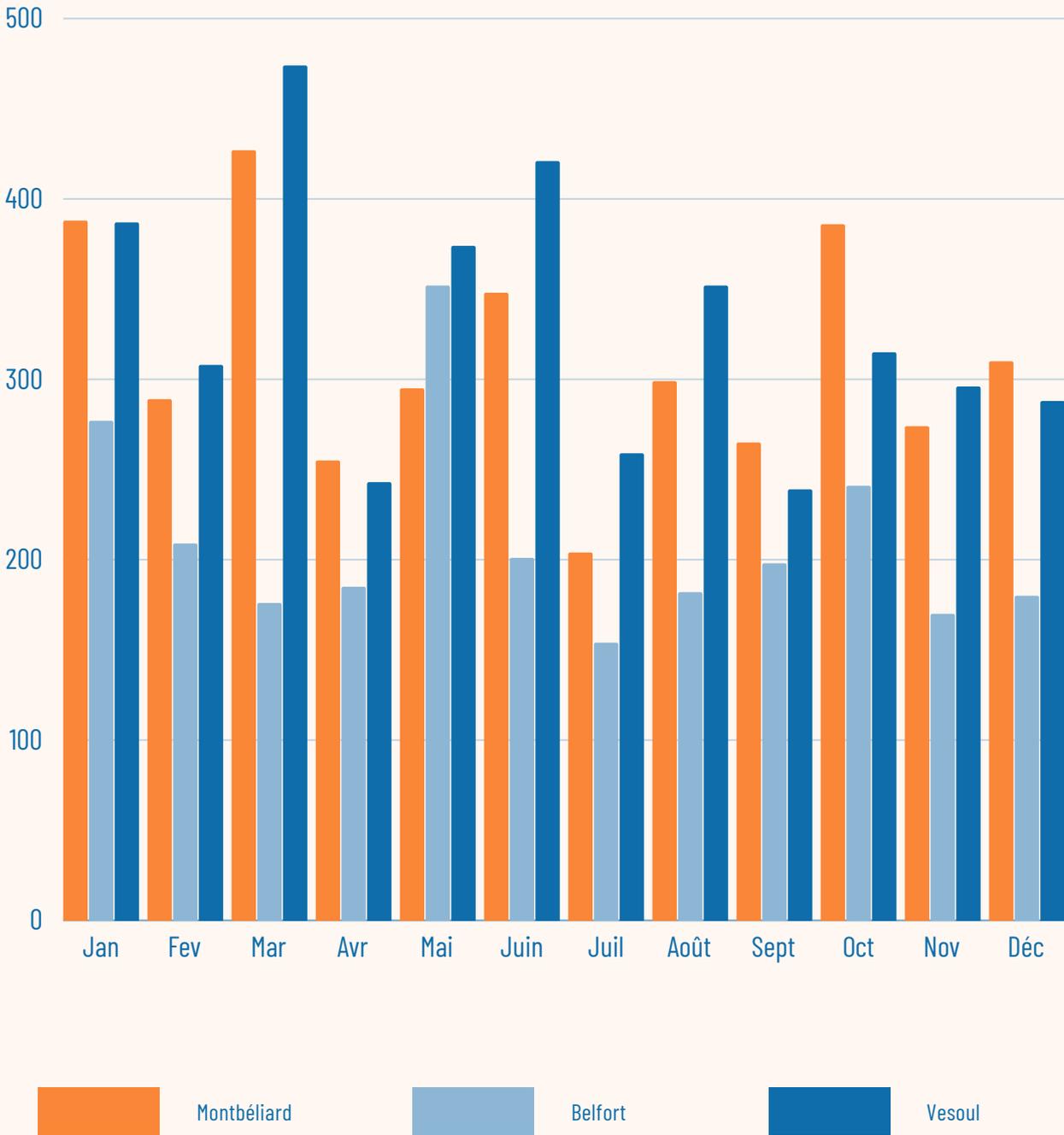


Notre évolution

Nombre de victimes reçues par an



Nombre d'entretiens par mois par ressort



04

NOS CHIFFRES PAR RESSORT

Montbéliard

1 758

Nombre de victimes reçues

1 331

Dont au sein du BAV*

3 740

Nombre d'entretiens réalisés

2 403

Dont au sein du BAV

136

Nombre d'évaluations approfondies de victimes (EVVI)

88

Dont au sein du BAV

304

Nombre d'entretiens TGD-BAR*

165

Dont au sein du BAV

*BAV = Bureau d'Aide aux victimes

*TGD-BAR = Téléphone grave danger-Bracelet anti-rapprochement

04 NOS CHIFFRES PAR RESSORT

Belfort

1 078

Nombre de victimes reçues

734

Dont au sein du BAV

2 524

Nombre d'entretiens réalisés

2 083

Dont au sein du BAV

71

Nombre d'évaluations approfondies de victimes

63

Dont au sein du BAV

298

Nombre d'entretiens TGD-BAR

257

Dont au sein du BAV

04 NOS CHIFFRES PAR RESSORT

Vesoul

1 633

Nombre de victimes reçues

1 044

Dont au sein du BAV

3 956

Nombre d'entretiens réalisés

1 413

Dont au sein du BAV

105

Nombre d'évaluations approfondies de victimes

13

Dont au sein du BAV

132

Nombre d'entretiens TGD-BAR

3

Dont au sein du BAV

DOSSIER : CONTRIBUTIONS CITOYENNES

A la suite de la loi 2021-401 du 8 avril 2021 améliorant l'efficacité de la justice de proximité et de la réponse pénale, France Victimes a signé à Belfort le 4 octobre 2021 la première convention sur la Cour d'appel de Besançon relative à la mise en œuvre de l'alternative aux poursuites appelée contribution citoyenne.

La convention avec le Parquet de Vesoul a été signée le 23 février 2022 et celle de Montbéliard le 5 avril 2023.

En application de l'article 41-1-10° du code de procédure pénale, le procureur de la République demande à l'auteur des faits de s'acquitter d'une contribution citoyenne auprès d'une association d'aide aux victimes agréée par le ministère de la Justice. Le montant est fixé par le procureur de la République en fonction de la gravité des faits ainsi que des ressources et des charges de l'auteur des faits.

Le législateur fait obligation aux associations d'aide aux victimes de tenir une comptabilité analytique des sommes ainsi perçues et prescrit un visa du commissaire aux comptes.

L'emploi de ces fonds n'est pas déterminé par la loi. C'est pourquoi en Haute-Saône, nous avons signé une convention d'emploi des fonds au mois de novembre 2023 ayant pour but de prendre en charge financièrement les honoraires des psychologues identifiés dans le département, susceptibles de prendre en charge le trauma des victimes.

La convention relative à l'emploi des fonds de la contribution citoyenne du Territoire de Belfort a été signée le 9 janvier 2024 visant à mettre en œuvre des appels à projets auprès du Tribunal Judiciaire, des services de la PJJ*, du SPIP*, de la gendarmerie nationale ou de la police.

Une convention pour l'emploi des fonds avec le parquet de Montbéliard est à l'étude avec le nouveau procureur de la République récemment installé.

En 2023 France Victimes Nord Franche-Comté a traité **353** dossiers, dont par ressort :

61

Montbéliard

48

Vesoul

244

Belfort

Le taux de la contribution citoyenne est très satisfaisant grâce à la pédagogie de la mesure qui est faite par les délégués des procureurs de la République auprès des auteurs. Cette contribution semble également avoir du sens pour les personnes soumises à son paiement car elle est au bénéfice des victimes.

**Taux de
recouvrement 83%**



*PJJ : Protection Judiciaire de la Jeunesse

*SPIP : Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation

DOSSIER : VIOLENCES INTRAFAMILIALES

1 640 victimes d'infractions intra-familiales



- **774** victimes d'infractions au sein du couple ont été prise en charge en 2023,
- **581** victimes d'infractions dans le cadre de couples séparés (ex-conjoint, ex-PACsé, etc).
- **285** victimes d'infractions dans le cadre familial hors couple.

Soit un total de **1 640** victimes de violences intra-familiales (VIF) soit **36,37%** du total de victimes reçues en 2023. En 2022 le nombre de victimes de VIF était de **1 374** soit **34,97%** du total des victimes reçues en 2022.

Nombre de victimes d'infractions intra-familiales reçues par ressort de Tribunal Judiciaire sur l'année 2023 :

844*

Montbéliard

375

Vesoul

421

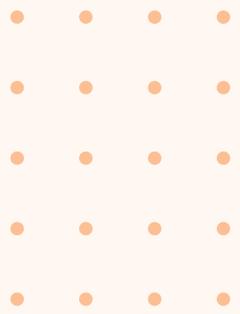
Belfort

Les violences intra-familiales sont devenues un contentieux de masse qui suscite l'attention des autorités administratives comme judiciaires. Elles suscitent des engouements mais également la nécessité pour tous les acteurs concernés de travailler en concertation dans le cadre d'une politique partenariale. À cet égard, la déontologie de France Victimes consiste à prendre en charge toute victime d'infraction pénale sans jugement de valeurs, sans interprétation des propos recueillis, dans le cadre d'une écoute neutre et bienveillante.

La majorité des victimes de VIF accompagnées sont des femmes, mais au fil des années nous recevons davantage d'hommes.

Nous notons qu'il n'est pas rare que les parquets retiennent des infractions réciproques au sein du couple.

*Le nombre de victimes reçues à Montbéliard s'explique par la transmission d'informations de l'ISCG directement à l'équipe de France Victimes.



En 2023, **345** évaluations de victimes ont été réalisées contre **94** en 2022 soit une augmentation de **267%**.



En 2023, 39 EVVI-JAP* (sortie de détention, aménagement de peine) ont été réalisées contre 33 en 2022.

À noter que les EVVI demandées par les JAP sont une nouveauté liée au décret 2021-1820 du 24 décembre 2021.

Nombre d'EVVI réalisées par ressort de Tribunal Judiciaire sur l'année 2023 :

138

Montbéliard

141

Vesoul

66

Belfort

À noter, à Montbéliard 138 EVVI ont été réalisées en 2023 contre 8 EVVI en 2022; pour Belfort 66 EVVI contre 21 en 2022 ; pour Vesoul 141 EVVI contre 65 en 2022.

Les EVVI ont été systématisées pour les violences intrafamiliales, mais le parquet décide de l'opportunité de saisir France Victimes Nord Franche-Comté s'il considère que l'affaire en question le nécessite. A titre d'exemple la saisine est systématique en Haute-Saône dès lors que la victime a répondu positivement à au moins 12 questions de la grille d'évaluation du danger ou à 2 questions figurant en rouge dans le formulaire utilisé par les forces de l'ordre.

Si nous pouvons considérer que les EVVI représentent une véritable avancée dans la prise en compte des victimes, il convient de relever que la procédure de réalisation est très chronophage pour nos juristes. Une EVVI représente en moyenne 4 heures de travail (prise de contact, entretien, rédaction, relecture et enregistrement des informations sur notre logiciel de suivi), soit 1 380 heures de travail par an ce qui représente environ 6 heures par jour dédiées à cette mission pour les trois ressorts.

Il convient également de souligner également que de nombreuses EVVI sont réalisées en urgence dans le cadre des comparutions immédiates ou à la demande des juges de l'application des peines.

*EVVI-JAP : Évaluation personnalisée des victimes sollicitée par le juge de l'application des peines



Depuis la signature d'une convention avec la Direction Territoriale de la Protection Judiciaire de la Jeunesse de Franche-Comté en 2021, France Victimes NFC continue ses efforts pour sensibiliser les jeunes à la justice. En partenariat avec la Protection Judiciaire de la Jeunesse (PJJ), deux expositions ont été créées par Les Productions de l'Ordinaire, ciblant spécifiquement les tranches d'âge de 9 à 13 ans et de 13 à 18 ans. Ces initiatives visent à informer les jeunes sur leurs droits et devoirs, tout en leur fournissant les outils nécessaires pour comprendre et accéder à la justice.

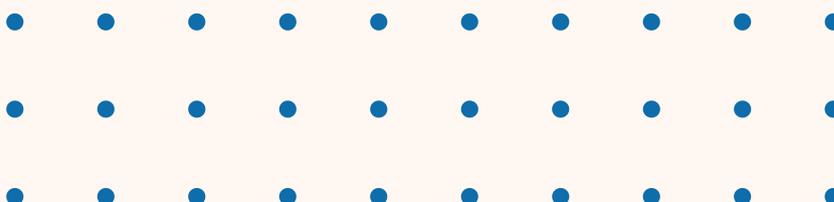
L'exposition "9-13 Moi, jeune citoyen"

Cette exposition, intitulée "9-13 Moi, jeune citoyen", s'adresse aux enfants âgés de 9 à 13 ans. Elle se compose de cinq panneaux représentant les principaux lieux de vie des enfants : la maison, la rue et l'école. Ces panneaux sont accompagnés de plusieurs "fiches questions" liées à la citoyenneté et à la justice.

Ces fiches permettent aux juristes d'instaurer le dialogue avec les participants. Puis, grâce au système sonore du panneau les enfants écoutent les réponses enregistrées par différents interlocuteurs (le copain d'école, les parents, le directeur d'école, le policier, le travailleur social et le juge).

Finalement, les animateurs reprennent la dernière réponse (celle du juge) afin d'expliquer les règles en vigueur sur ces thématiques.

Cette exposition participe à la sensibilisation des enfants à la justice et la citoyenneté.



L'exposition "13-18 Ado, citoyen"

Cette exposition, "13-18 Ado, citoyen", s'adresse aux adolescents âgés de 13 à 18 ans. Conçue en 2016, elle existe en format numérique depuis 2020, facilitant ainsi sa diffusion. Cette exposition, composée d'une mallette interactive et de fiches thématiques, aborde des sujets liés à la justice et à la citoyenneté de manière plus approfondie que l'exposition dédiée aux plus jeunes.

Après avoir présenté au groupe les fonctions de la justice et effectué un rappel sur les droits et devoirs des jeunes, les animateurs demandent aux adolescents de choisir des "fiches questions" afin d'en débattre.

À l'issue des échanges, les animateurs apportent les réponses légales et répondent aux éventuels questionnements. L'objectif de cette animation est de faire prendre conscience aux adolescents de leur responsabilité, de connaître le fonctionnement de l'institution judiciaire et d'identifier les acteurs et lieux d'écoute.



13 | 18 Ado et Citoyen

**Peut-on m'obliger
à me marier ?**

13 | 18 Ado et Citoyen

Puis-je être adopté ?

13 | 18 Ado et Citoyen

**Est-ce qu'un adulte
peut avoir des relations
sexuelles avec un mineur ?**

13 | 18 Ado et Citoyen

**Code civil, Code pénal ...
à quoi ça sert ?**

13 | 18 Ado et Citoyen

**Ai-je le droit d'écrire
tout ce que je pense
sur les réseaux sociaux ?**

Bilan des expositions

Sur l'année scolaire 2022-2023, l'exposition « 13-18 Ado, citoyen » a été proposée à un total de 41 classes, dont 21 dans le nord du département du Doubs, 10 dans le département de la Haute-Saône et 10 dans le Territoire de Belfort, touchant ainsi environ 1 000 élèves. Cette exposition a également été proposée à environ 200 jeunes en dehors du cadre scolaire.

De même, une classe de CM1 dans le nord du département du Doubs, ainsi que 4 classes de 6ème et 5ème et un groupe d'enfants dans le département du Territoire de Belfort ont pu bénéficier de l'exposition « 9-13 Moi Jeune Citoyen », ce qui équivaut à environ 130 élèves sensibilisés.

L'accueil des classes aux audiences correctionnelles

En partenariat avec le Tribunal Judiciaire de Montbéliard, les juristes de l'association accueillent des élèves de différents niveaux (collège, lycée, études supérieures) lors de certaines audiences correctionnelles. L'objectif est d'ouvrir les portes de la juridiction et de faire connaître son fonctionnement. En 2023, 13 classes ont été accueillies, ce qui représente environ 350 élèves.

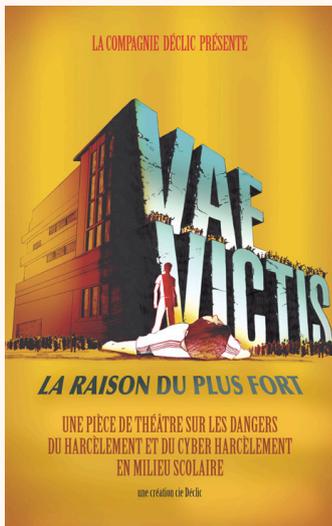
Participation à d'autres actions de sensibilisation

"Saôn'expo"

La Maison de Protection des Familles de Vesoul a sollicité la participation de l'association à une action de prévention et sensibilisation sur les violences intrafamiliales en direction des collégiens, organisée à Port sur Saône en mars 2023. Répartis en groupe de plusieurs élèves, les collégiens ont appris à identifier les types de violences, à en connaître les conséquences pénales, à reconnaître les caractéristiques du harcèlement et du cyberharcèlement et à savoir comment contacter les forces de l'ordre. Lors de cette action 130 collégiens ont été sensibilisés.

"Vae Victis"

En novembre 2023, à l'initiative du CISPD de PMA, une pièce de théâtre sur les dangers du harcèlement et du cyberharcèlement en milieu scolaire a été présentée à plus de 1 500 jeunes à Montbéliard. L'objectif était de les sensibiliser et d'ouvrir les réflexions. L'association a participé à un débat avec les élèves et les comédiens à l'issue de la représentation.



La semaine contre le harcèlement scolaire

Dans le cadre de la semaine contre le harcèlement scolaire organisée au mois de mai 2023 par la commune d'Arbouans, les juristes ont été invités à participer à un débat interactif avec des jeunes de différents établissements des communes alentours.

Le forum des métiers

Les juristes ont eu l'occasion de présenter leurs missions lors d'un forum des métiers organisé par le collège Jean Bauhin en mai 2023 à Audincourt. Environ 150 collégiens ont pu découvrir le métier de juriste en association d'aide aux victimes.

JUSTICE RESTAURATIVE

La justice restaurative s'inscrit en France en complémentarité des réponses judiciaires et pénales et offre un espace de parole autour des ressentis et répercussions de l'infraction à toute personne concernée par celle-ci avec pour finalité la restauration de tous.

Les mesures principales sont les rencontres condamnés/victimes (RCV) ou détenus/victimes (RDV), la médiation restaurative et la conférence restaurative

Le nouvel article 10-1 du code de procédure pénale prévoit que ces mesures de justice restaurative peuvent être instaurées « à l'occasion de toute procédure pénale et à tous les stades de la procédure » ou dans la phase d'exécution de la peine.

La confidentialité des échanges, l'accompagnement des participants par des intervenants spécifiquement formés, la participation volontaire ainsi que la reconnaissance des faits sont autant de garanties permettant de sécuriser ce dispositif.

Suite à une sollicitation du Juge de l'Application des Peines du tribunal judiciaire de Vesoul, une convention a été signée le 8 juillet 2022, visant la mise en œuvre de sessions de rencontres restauratives condamnés-victimes, entre des condamnés suivis par le service pénitentiaire d'insertion et de probation de la Haute-Saône et des victimes suivies par l'association France Victimes 70, avec la participation de la maison d'arrêt de Vesoul (pour les personnes détenues souhaitant participer au programme), sous le contrôle de l'institution judiciaire et avec l'accompagnement de l'Institut Français pour la Justice Restaurative.

Une session de 5 rencontres d'une durée de 3 heures chacune a donc pu se tenir entre condamnés et victimes concernés mais non liés par la même affaire autour du thème des violences intrafamiliales, du 4 mars au 1er avril 2023.

Les deux victimes et trois auteurs participants, lors de la séance bilan du 3 juin 2023, ont pu clôturer ce dispositif mis en place pour la 1ère fois en Franche-Comté, en exprimant un taux de satisfaction élevé suite à la participation à ce programme.

Les bénéfices pour les victimes se sont situés sur les dimensions suivantes : sentiment d'être écoutées, entendues et comprises, diminution du sentiment de honte, de peur et de culpabilité ainsi que la sensation de (re)prendre du pouvoir sur leur vie.

S'agissant plus spécifiquement des personnes auteurs, la prise de conscience des répercussions de l'acte sur les personnes victimes, une responsabilisation, l'élaboration de projets d'avenir ainsi qu'une meilleure estime de soi ont été mis en avant.



UNITÉ D'ACCUEIL PÉDIATRIQUE ENFANCE EN DANGER

Le 29 septembre 2023, une convention cadre relative à la mise en place et au fonctionnement d'une unité d'accueil pédiatrique de l'enfance en danger (UAPED) a été signée marquant ainsi un tournant dans la prise en charge des enfants victimes dans le Nord Franche-Comté.

Cette nouvelle unité située à proximité immédiate du service des urgences pédiatriques de l'hôpital Nord Franche-Comté est ouverte du lundi au vendredi de 9 heures à 17 heures.

Elle a pour but de centraliser dans un même lieu et dans un même temps, la prise en charge pluridisciplinaire (judiciaire/médicale/psychologique) des mineurs victimes de maltraitance (physique / psychologique / sexuelle / négligence).

Ce fonctionnement permet de faciliter la libération de la parole de l'enfant dans un lieu sécurisant, rassurant et d'offrir un accompagnement adapté. L'UAPED dispose également d'une "salle Mélanie" pour les auditions des mineurs victimes.

Rappel : le 119 est le numéro national d'accueil téléphonique de l'enfance en danger.

UN NOUVEAU PROCUREUR DE LA RÉPUBLIQUE À MONTBÉLIARD

A la suite du départ de madame Ariane COMBAREL à l'été 2023, monsieur Paul-Edouard LALLOIS a été nommé début 2024 en qualité de Procureur de la République près le Tribunal Judiciaire de Montbéliard et installé publiquement lors de l'audience solennelle de la Cour d'appel de Besançon le 18 janvier 2024.

Auparavant, monsieur LALLOIS a exercé des fonctions de juge d'instruction au pôle criminel du Tribunal de Bourges, puis de vice-procureur près le Tribunal Judiciaire de Nevers avant de rejoindre la Franche-Comté.

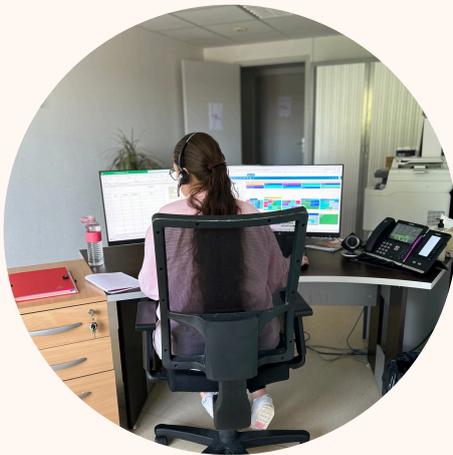
Dans son discours de politique pénale prononcé à son audience solennelle d'installation au Tribunal de Montbéliard le 24 janvier 2024, le nouveau Procureur a notamment mis l'accent sur l'aide aux victimes à laquelle il se dit être très attaché, considérant que la prévention de la délinquance et l'aide aux victimes font partie intégrante des missions et seront au cœur des préoccupations de son parquet.

Rendant hommage au travail mené avec abnégation par les équipes de France Victimes, il a souligné sa détermination à renforcer le travail partenarial avec France Victimes Nord Franche-Comté en faveur des victimes, et notamment les plus jeunes.

MON MÉTIER AU SEIN D'UNE ASSOCIATION D'AIDE AUX VICTIMES

L'association dispose d'un numéro unique, le 09 70 19 52 52 pour toutes les victimes des trois ressorts qu'elle couvre. Le standard téléphonique est le centre névralgique de notre organisation.

Questions-réponses avec la secrétaire-standardiste de France Victimes Nord Franche-Comté



Pouvez-vous décrire votre métier en 3 mots ?

Courtoisie, écoute et planification.

En quoi consiste votre métier ?

J'accueille physiquement ou téléphoniquement les victimes, je les écoute et identifie leurs besoins. Je leur propose un rendez-vous avec le professionnel compétent au sein de l'association. Si la demande ne relève pas de notre champ d'intervention, je peux également les orienter vers d'autres professionnels. Après avoir cerné leurs problématiques, j'étudie l'agenda afin de fixer un rendez-vous en tenant compte du champ d'activité et des contraintes géographiques et temporelles de chacun.

Comment se déroule une journée type ?

Dès mon arrivée, je prends connaissance des différents messages laissés par téléphone ou mail. Je réponds aux appels tout au long de la journée durant les horaires d'ouverture du standard (9h00-12h00 13h30-17h00). En parallèle, je gère d'autres tâches telles que : les commandes de matériel, la rédaction et la gestion du courrier, l'enregistrement et la facturation des médiations pénales... Depuis plusieurs mois, je me charge également du traitement et du suivi des contributions citoyennes. Ainsi je réceptionne les procès-verbaux de saisine des délégués des procureurs, les enregistre, j'assure le suivi des dossiers, réceptionne les paiements et m'assure des encaissements. Je garde trace de toutes ces informations afin d'informer les délégués des procureurs du respect ou non des obligations prescrites.

Quels sont les outils indispensables à votre travail ?

Évidemment les outils indispensables sont le standard téléphonique permettant de prendre simultanément plusieurs appels et le casque audio. Mais pour moi, le plus important et le plus complexe à utiliser est l'agenda. Il me donne accès aux emplois du temps et aux rendez-vous de l'ensemble des salariés, aux lieux de permanences et aux interventions des partenaires extérieurs au sein de nos locaux. La difficulté est de jongler entre les pratiques de chaque professionnel, qui peuvent différer en fonction de leurs missions, du ressort judiciaire sur lequel ils se trouvent, du type de rendez-vous, des horaires ...



MON MÉTIER AU SEIN D'UNE ASSOCIATION D'AIDE AUX VICTIMES

Questions-réponses avec la secrétaire-standardiste de France-Victimes Nord Franche-Comté

Quelles sont les principales qualités demandées pour cette profession ?

Les principales qualités demandées pour le poste de secrétaire-standardiste au sein de l'association incluent un accueil chaleureux et professionnel, une capacité à communiquer clairement et courtoisement, une excellente écoute pour comprendre rapidement les besoins des interlocuteurs, une bonne gestion du temps et de l'organisation pour planifier les rendez-vous et gérer le flux d'appels, ainsi qu'une capacité à rester calme et efficace même dans les situations d'urgence.

Aujourd'hui qu'est-ce qui vous plaît le plus dans votre profession ?

Ce qui me plaît le plus dans ma profession, c'est d'être en contact direct avec les victimes et de pouvoir leur apporter l'écoute et l'orientation dont elles ont besoin. J'apprécie la possibilité d'aider et de contribuer à résoudre les problèmes des personnes qui font appel à notre association. Chaque fois que je parviens à fournir une réponse, une assistance, ou après avoir programmé un rendez-vous avec un professionnel de l'association, je ressens le sentiment gratifiant d'avoir accompli mon travail de manière significative en tant que standardiste.

Quelle est l'importance de vos missions pour l'association / pour les victimes ?

Pour moi, les missions de la secrétaire-standardiste au sein de l'association revêtent une grande importance à la fois pour l'association et pour les victimes. En tant que premier contact avec les personnes en recherche d'assistance, mon rôle est de garantir une impression positive de l'association. En répondant efficacement aux appels et en dirigeant les demandes vers les bons interlocuteurs, je pense contribuer à assurer un service fluide et efficace pour les victimes. De plus, en gérant parfois des urgences, je participe au soutien et à l'assistance de personnes en situation de vulnérabilité immédiate, ce qui renforce l'impact positif de mon rôle et de celui de notre association.

Quelques chiffres :

5 453

Nombre d'appels
en 2023

23

Moyenne d'appels
par jour

Des projets pour les contributions citoyennes

En Haute-Saône, la contribution citoyenne permet de prendre en charge les honoraires des psychologues consultés par les victimes d'infractions pénales traumatisées par les faits subis.

Sur le ressort du Tribunal Judiciaire de Belfort, des appels à projets ont été publiés auprès des services et partenaires de la juridiction. Un stage organisé par la Maison de Protection des Familles a été financé à ce titre. Deux projets portés par le Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation et la Protection Judiciaire de la Jeunesse ont été validés. Des groupes de parole, des projets de médiation animale sont également envisagés. Un fond d'urgence est à disposition de tout professionnel confronté à une victime en détresse.

Des projets pour la justice restaurative

France Victimes Nord Franche-Comté souhaite que le droit d'accès à la justice restaurative puisse être effectif également sur les ressorts des Tribunaux Judiciaires de Belfort et de Montbéliard. À ce titre, deux juristes de l'équipe seront formées au cours de l'année 2024.

Des projets sont en cours de discussion avec les parquets, le SPIP du Doubs et du Territoire de Belfort / Haute-Saône. Ces programmes pourront être engagés dans le cadre de rencontres entre auteurs et victimes comme cela est déjà pratiqué en Haute-Saône ou en médiations restauratives. De même, il paraît également souhaitable d'étendre ces programmes à d'autres typologies d'infractions que les violences intra-familiales.

À l'agenda : un colloque sur les violences sexuelles à Besançon

France Victimes Nord Franche-Comté et France Victimes 25 Besançon s'associent pour organiser un colloque début décembre 2024 sur le thème des violences sexuelles concernant les victimes mineures comme majeures qui se déclinera de la façon suivante :

Parcours de survie :

- la prise de conscience (respect de la vie privée, de l'intégrité physique, droit à l'image...),
- la révélation de la victime (l'emprise, les injonctions de silence...),
- le recueil de la parole, l'écoute et les freins sociaux, culturels ou cultuels.

Parcours de vie

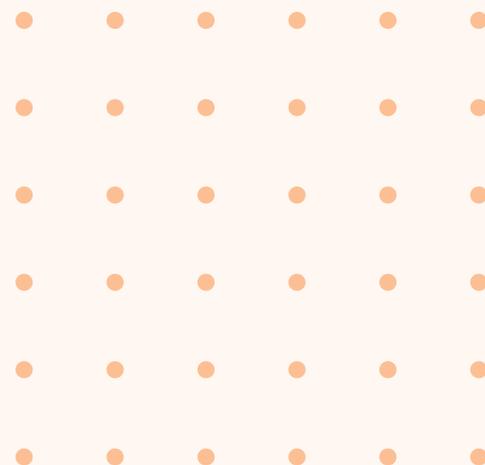
- le soin (protéger et soigner dans une approche éthique du *care*)
- le parcours judiciaire (la notion de consentement et la prescription, la réponse judiciaire)
- la phase de réparation, de reconstruction (problématique de santé publique, la place de la justice restaurative).

France Victimes Nord Franche-Comté



**MINISTÈRE
DE LA JUSTICE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Tél : 09 70 19 52 52

15 rue de la Petite Hollande 25200 Montbéliard

contact@france-victimes-nfc.fr

www.france-victimes-nfc.fr