

# CODE DE DÉONTOLOGIE DE L'INAVEM



## ■ Préambule

### ARTICLE 1

Le code de déontologie a pour objet d'énoncer les règles qui définissent la pratique de l'aide aux victimes. Il apporte aux victimes ainsi qu'aux partenaires publics et privés des services d'aide aux victimes, des garanties quant à l'exercice de cette pratique.

### ARTICLE 2

Les services d'aide aux victimes ont pour objet :

- la reconnaissance de la victime et de ses droits,
- l'apaisement des conflits,
- la lutte contre l'isolement des victimes,
- la diminution du sentiment d'insécurité.

A cet effet, les services d'aide aux victimes accueillent les personnes qui s'estiment atteintes dans leurs droits et leur proposent une écoute privilégiée, pour identifier les difficultés qu'elles rencontrent.

Les services d'aide aux victimes répondent aux attentes des victimes, notamment par :

- une information sur les droits (fonctionnement de l'institution judiciaire, procédures, systèmes d'indemnisation...);
- une orientation, si nécessaire, vers des services spécialisés ;
- un accompagnement dans les démarches (aide psychologique, préparation aux expertises et aux audiences de jugement...);
- une médiation.

Les services d'aide aux victimes assurent en outre la diffusion d'informations sur l'aide aux victimes auprès du public et des professionnels, et mettent en œuvre tous moyens pour promouvoir une politique globale d'aide aux victimes.

## 1 ■ Devoirs généraux

### ARTICLE 3

Les services d'aide aux victimes n'entreprennent aucune démarche sans le consentement de la victime. Les services d'aide aux victimes peuvent intervenir, à la demande des victimes ainsi qu'à celle des autorités judiciaires, médicales ou administratives, et exceptionnellement de leur propre initiative.

### ARTICLE 4

Les services d'aide aux victimes ont une connaissance appropriée et actualisée des dispositifs judiciaires, sociaux et médicaux, pour une prise en compte globale des victimes.

### ARTICLE 5

Les services d'aide aux victimes s'engagent à ne pas orienter les victimes vers un professionnel du secteur libéral nommément désigné.

### ARTICLE 6

Les services d'aide aux victimes sont tenus à une obligation de confidentialité. La communication d'informations ne peut se faire qu'avec le consentement de la victime. Tout collaborateur, même occasionnel, du service d'aide aux victimes est également tenu à ces obligations.



Les services d'aide aux victimes sont tenus de révéler aux autorités médicales, administratives ou judiciaires, sauf exception liée au statut professionnel de l'accueillant :

- tout crime dont il est encore possible de prévenir ou de limiter les effets, ou dont les auteurs sont susceptibles de commettre de nouveaux crimes qui pourraient être empêchés ;
- tous mauvais traitements ou privations infligés à un mineur de quinze ans ou à une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge, d'une maladie, d'une infirmité, d'une déficience physique ou psychique ou d'un état de grossesse.

Les services d'aide aux victimes sont également tenus d'apporter leur témoignage aux autorités judiciaires ou administratives, de la connaissance qu'ils auraient de la détention ou du jugement d'une personne innocente.

### ARTICLE 7

Les services d'aide aux victimes s'interdisent toute référence idéologique ou confessionnelle dans leur action au service des victimes.

### ARTICLE 8

Les membres des services d'aide aux victimes n'interviennent pas dans des situations où ils seraient concernés directement ou indirectement.

### ARTICLE 9

Les membres des services d'aide aux victimes ne doivent, en aucun cas, accepter des victimes, une rémunération non plus qu'un avantage ou profit particulier pour eux-mêmes ou autrui, sous quelque forme que ce soit.

## 2 ■ Devoirs envers les victimes

Les services d'aide aux victimes s'engagent à remplir auprès de celles-ci les missions ci-après désignées :

### ARTICLE 10

#### MISSION D'ACCUEIL

La mission d'accueil intervient sans discrimination d'aucune sorte (sexe, âge, opinions politiques, mœurs, appartenance culturelle ou religieuse,...), dans le respect de la personne, de ses droits, de sa vie privée.

L'accueil est réalisé dans un lieu respectant l'obligation de confidentialité.

### ARTICLE 11

#### MISSION D'ÉCOUTE ET DE SOUTIEN

La mission d'écoute et de soutien s'accomplit dans le respect de la vie privée de la victime, avec tact, discrétion et délicatesse. Seules sont sollicitées les informations qui permettent de prendre en compte les difficultés de la victime.

La mission s'accompagne d'une attitude propre à inspirer le dialogue, pour que la victime soit à même d'accéder à une représentation réaliste de sa situation. La mission vise l'établissement d'une relation de confiance, fondée sur la concertation avec la victime sans pour autant se substituer à celle-ci.

La mission garde une dimension objective dans la recherche d'une solution, tout en conservant l'opportunité de poursuivre l'intervention.



## ARTICLE 12

### MISSION D'INFORMATION ET D'ORIENTATION

L'information est pertinente, impartiale, claire et adaptée à la compréhension de la victime.

La réponse à la victime peut être différée, si nécessaire, eu égard à la complexité du problème posé.

L'orientation vers un service extérieur sera précisée, si possible, d'une prise de rendez-vous ou tout au moins d'un contact avec ce service.

Une particulière attention est accordée à l'information relative aux droits des victimes d'infractions pénales.

## ARTICLE 13

### MISSION D'ACCOMPAGNEMENT

Chaque victime doit pouvoir librement s'exprimer et conserve sa pleine liberté de décision.

Tout service d'aide aux victimes doit avoir la préoccupation, par l'accueil et l'écoute, de prendre en compte la souffrance psychique de la victime.

Les services d'aide aux victimes proposent, si nécessaire, une prise en charge psychologique.

Les services d'aide aux victimes qui ne bénéficient pas de l'intervention d'un psychiatre ou d'un psychologue doivent rechercher des relais spécialisés pour l'orientation des victimes.

## ARTICLE 14

### MISSION DE MÉDIATION

Les services d'aide aux victimes peuvent être amenés à exercer diverses activités de médiation.

Dans toutes ses activités de médiation, le médiateur doit s'assurer que les parties s'expriment sans contrainte et adhèrent volontairement à la démarche de médiation en pleine connaissance de leurs droits.

Le médiateur est tenu à une obligation de confidentialité et de parfaite neutralité. Les informations recueillies au cours de son intervention ne peuvent être divulguées sans l'accord des parties.

Pour exercer sa fonction, le médiateur doit avoir suivi au préalable une formation spécifique à la médiation et participer aux réunions de supervision organisées par le service d'aide aux victimes.

Dans leurs activités de médiation, les services d'aide aux victimes peuvent exercer une mission de médiation pénale conformément à l'article 41 du code de procédure pénale.

Le procureur de la République mandate le service d'aide aux victimes pour favoriser entre les parties la recherche d'un règlement amiable du conflit qui les oppose et réparer les préjudices subis.

Un protocole conclut avec l'autorité judiciaire définit les modalités d'intervention ainsi que les droits et les obligations du médiateur.

Le rapport que le médiateur rédigera à l'issue de son intervention ne pourra être ni à l'avantage ni au détriment de l'une ou de l'autre des parties. Le médiateur est soumis au secret professionnel.

La médiation est entièrement gratuite pour les parties qui en bénéficient.



### 3 ■ Devoirs envers l'aide aux victimes et les partenaires

#### ARTICLE 15

Les services d'aide aux victimes entretiennent entre eux des rapports de bonne confraternité.

#### ARTICLE 16

Les services d'aide aux victimes ont soin de diffuser largement l'information sur l'aide aux victimes (bulletins, médias, manifestations diverses...).

Les services d'aide aux victimes s'interdisent de fournir aux médias, des informations à caractère personnel sur les victimes.

#### ARTICLE 17

Les services d'aide aux victimes mettent tout moyen en oeuvre pour travailler en partenariat (police et gendarmerie, mairies, services sociaux et hospitaliers, justice...), afin d'entretenir un esprit de cohésion, de solidarité et de coordination dans l'intérêt des victimes.

Par ailleurs, les services d'aide aux victimes formulent toute proposition de nature à remédier aux éventuels dysfonctionnements, préjudiciables aux victimes.

#### ARTICLE 18

Les services d'aide aux victimes collaborent avec leurs partenaires dans un respect mutuel de leurs engagements et de leurs règles déontologiques.

### 4 ■ Application

#### ARTICLE 19

Tout service d'aide aux victimes, membre de l'INAVEM, est tenu de respecter et faire respecter le présent code de déontologie.

#### ARTICLE 20

L'INAVEM a pour mission de veiller au respect du présent code de déontologie par ses adhérents.

En cas de manquement, le Conseil d'Administration de l'INAVEM est compétent pour prendre contrairement les mesures nécessaires, pouvant aller jusqu'à l'exclusion du service d'aide aux victimes.