



**PERMETTRE LA RECONSTRUCTION DE VICTIMES
D'INFRACTIONS PÉNALES PAR LA CRÉATION D'UNE
STRUCTURE D'ACCUEIL TEMPORAIRE**

Jacques WALKER

2008

cafedes



Remerciements

« Parmi les péchés que commettent les hommes, certains prétendent que le plus grand est le péché d'orgueil ; mais moi, j'affirme que c'est l'ingratitude, m'en rapportant à la coutume que l'on a de dire que l'enfer est peuplé d'ingrats (...)

Si je ne puis rendre un bienfait par un autre bienfait, j'y supplée par le désir que j'ai d'y répondre. Et lorsque le désir ne suffit pas, j'en parle à qui veut l'entendre, car quiconque proclame au grand jour les faveurs qu'il a reçues prouve déjà qu'il serait prêt à les rendre, s'il le pouvait. »¹

Ainsi, que soient ici remerciés :

Raymond KOHLER, véritable ami, sans qui rien de tout cela ne serait...

René VOGEL, pour son accompagnement ;

Gilles BOUFFIN, pour sa guidance dans le secteur ;

Laurence HERBE, pour son remarquable et nourrissant esprit militant ;

Tarik OFATAH, pour son soutien et ses encouragements ;

Toute l'équipe d'ACCORD 68, pour son excellence ;

Mon épouse et mes trois enfants, pour leur patience et leur soutien...

Et tous ceux qui de près ou de loin m'ont aidé dans ce travail.

¹ Miguel de Cervantès, *L'Ingénieux Hidalgo : Don Quichotte de la Manche*.

Sommaire

Introduction	3
1 Quelle prise en charge pour les personnes victimes d'infraction pénale ? ..	7
1.1 Aperçu historique de la considération apportée par la Loi à la personne victime.....	7
1.1.1 Personne victime ? Définition	7
1.1.2 L'évolution de la place des personnes victimes d'infraction dans le système judiciaire	8
1.2 Complexité et enjeux de la prise en charge des personnes victimes	10
1.2.1 Les spécificités du public : la psychologie des personnes victimes d'infraction ; l'impact social du psychotraumatisme	10
1.2.2 Le droit au soutien pour les personnes victimes.....	13
1.3 Le contexte de l'aide aux personnes victimes.....	20
1.3.1 Les politiques publiques qui affirment l'aide aux victimes : un maigre cadre.....	20
1.3.2 Un secteur fragile et fragilisé	21
2 Du diagnostic de la structure à la problématique de l'hébergement.....	24
2.1 L'association ACCORD 68, acteur de paix sociale.....	24
2.1.1 Principes philosophiques et culture	24
2.1.2 Services, personnel et modalités de fonctionnement	26
2.1.3 Une situation financière saine, mais en diminution.....	29
2.2 Le public accueilli	31
2.2.1 Un public présentant des problématiques liées à l'infraction pénale	31
2.2.2 La typologie des personnes victimes d'infraction prises en charge : des femmes généralement jeunes	33
2.2.3 Un public fragile socialement.....	34
2.2.4 L'origine de l'orientation des personnes : les personnes victimes au cœur d'un réseau partenarial efficace.	35
2.3 La problématique de l'hébergement.	35
2.3.1 L'hébergement : un élément clef dans la reconstruction de la personne victime	36
2.3.2 État des lieux des solutions existantes : une carence manifeste.....	39
2.3.3 L'aide sociale à l'hébergement, un outil performant	48

3 Améliorer la prise en charge des personnes victimes présentant une problématique d'hébergement suite à la victimation.....	52
3.1 Le directeur, chef de projet	53
3.1.1 À l'interne : construire une équipe et impulser une dynamique.....	53
3.1.2 A l'externe : renforcement du travail partenarial.....	53
3.2 « Le chat perché » : un service d'hébergement temporaire pour personnes victimes d'infractions	56
3.2.1 Organisation et fonctionnement du service	56
3.2.2 Type de structure envisagée pour le montage du service « le chat perché»	74
3.3 L'évaluation du dispositif	75
3.3.1 L'efficacité.....	75
3.3.2 La pertinence.....	76
3.3.3 La cohérence.....	77
3.3.4 L'efficacité.....	78
3.3.5 Les impacts	78
Conclusion	80
Bibliographie.....	83
Liste des annexes.....	I

Liste des sigles utilisés

AHI	Accueil Hébergement Insertion
AJ	Aide Juridictionnelle
ANPE	Agence Nationale Pour l'Emploi
ASH	Aide Sociale à l'Hébergement
CAHI	Coordination de l'Accueil, de l'Hébergement, et de l'Insertion du Haut-Rhin
CHM	Centre Hospitalier de Mulhouse
CHRS	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
CMU	Couverture Maladie Universelle
COPJ	Convocation par Officier de Police Judiciaire
CPC	Constitution de Partie Civile
CROSMS	Comité Régional de l'Organisation Sociale et Médico-Sociale
CSP	Catégorie Socio Professionnelle
CV	Curriculum Vitae
DDASS	Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales
DIMAVI	Dispositif Mobile d'Aide aux Victimes dans l'Immédiat
ETP	Equivalent Temps Plein
FNARS	Fédération Nationale des Associations d'Accueil et de Réinsertion Sociale
INAVEM	Fédération Nationale d'Aide aux Victimes et de Médiation
PARSA	Plan d'Action Renforcé en direction des personnes Sans Abri
PTSD/tspt	Post Traumatic Stress Disorder- trouble de stress post traumatique
RMI	Revenu Minimum d'Insertion
SAV	Service d'Aide aux Victimes
SAVU	Service d'Aide aux Victimes en Urgence
SDF	Sans Domicile Fixe
TSH	Travailleur Social en Hébergement

Introduction

« Derrière la clameur des victimes se trouve une souffrance qui crie moins vengeance que récit »²

Si Ricœur précise et clarifie ce qui est évidence pour les professionnels en charge des personnes victimes, c'est bien parce que ce public est méconnu, voire incompris, voire redouté et maltraité. Pourtant, les personnes victimes exercent un pouvoir d'attraction à la même mesure que leur pouvoir de répulsion. Ainsi, les médias construisent leur audience sur les personnes victimes, certains politiques ne sont pas en reste. La compassion victimaire fait vendre, donne du crédit...

Mais l'incompréhension demeure et cette forme de maltraitance se surajoute à la souffrance de la personne victime.

Pourtant, les personnes victimes et leurs souffrances ont longtemps été négligées, y compris par la justice qui ne se préoccupait que du sort du délinquant et de la protection de la société.

De ce « néant » a émergé, depuis près de trois décennies, une lente reconnaissance, une lente réparation (lato sensu) à la faveur d'évolutions législatives et de prise en charge, d'accompagnements, psychologiques et sociaux. Ainsi, à ce jour, de nombreux dispositifs et structures se sont mis en place. En ce sens, pas une semaine sans que ne soit évoquée la mise en place d'une cellule psychologique pour les personnes victimes.

Tout irait ainsi pour le mieux ?

Il y a six ans, le président d'Accord 68 me proposait de prendre la direction (suite au départ de l'ancien directeur) d'une petite structure de trois personnes, une association d'aide aux personnes victimes.

La mission qui m'était dès lors proposée était double, puisqu'il m'appartenait de pérenniser une structure, mais aussi de la développer, car le financement de mon poste n'était pas assuré.

La prise de fonction de direction implique une première étape de découverte, de connaissance des incertitudes et ressources de la structure eu égard à son objet. Une vision large englobant tant la structure que sa culture, les interrelations entre ses acteurs, son environnement et bien sûr la dimension financière.

Sur ce fondement de connaissances, j'ai bien vite pris la mesure d'une limitation inhérente à notre mode opératoire. En effet, Accord 68 travaillait selon une logique de guichet. La personne victime devait se rendre à nos permanences. Pour cela encore fallait-il qu'elle

² RICOEUR P. in Giudicelli-Delage G., Lazerges C., La victime sur la scène pénale en Europe, PUF, 2008

ait connaissance de notre existence, encore fallait-il qu'elle ait les moyens psychologiques de le faire. La personne victime, de par l'infraction, subit un traumatisme. Celui-ci taraude et dans de nombreux cas fait voler en éclat la confiance en soi. S'installe alors la honte, le repli sur soi...

Ceci signifie que pour de nombreuses personnes, la démarche de demander de l'aide est tout simplement impossible, elles n'en ont pas les moyens. Ce déficit de confiance se renforce d'ailleurs dans le temps, à l'instar d'une chute de cheval. Il est bien connu qu'après une chute il faut immédiatement se remettre en selle, au risque, si l'on attend, de ne plus pouvoir le faire, en raison d'une trop grande appréhension qui se sera installée. Le mécanisme est le même après l'infraction. De ceci découle que la logique de guichet est tout simplement inadaptée dans de nombreux cas. Il convient dès lors pour prendre en compte les obstacles et les surmonter, d'aller au-devant des personnes victimes (démarche proactive) et ceci au plus vite après l'infraction pour éviter que le traumatisme ne s'installe.

À la faveur d'une quasi commande publique, j'ai pu dès lors monter un nouveau service épousant ce mode opératoire et permettant de prendre en charge les si nombreuses personnes oubliées, abandonnées. Ce service nommé Dimavi reprend bien l'idée de Ricœur : le récit. Le succès de ce service ne se dément pas puisque le nombre de prises en charge augmente régulièrement d'une année sur l'autre de 25 % ! Ce service est donc bien pertinent. Cependant, son efficacité se heurte à un écueil récurrent : l'hébergement.

Dans un très grand nombre de cas (nos statistiques laissent apparaître 239 cas pour la seule année 2007), la prise en charge des personnes nécessite une mise à l'abri dans l'immédiat, afin de la sécuriser, mais aussi pour lui permettre d'entamer sa reconstruction.

Or, bien souvent, l'hébergement est impossible ou inadapté. De sorte que le service est impuissant à œuvrer à la réalisation de sa mission, pis même, il assiste au retour de la personne victime dans son environnement victimaire. À titre d'exemple, nombre de femmes victimes de violences conjugales retournent auprès de leur mari violent, faute de place en foyer ou, de préférence, à un passage en foyer jugé trop stigmatisant et à l'environnement insécurisant.

La personne victime ne peut ainsi se reconstruire et subit une deuxième victimation consolidant la perte de confiance. Les conséquences en sont véritablement dommageables puisqu'en montrant ses limites en ce domaine, le professionnel, malgré lui, ne peut pas tisser un lien de confiance avec la personne prise en charge. Souvent elle baisse alors les bras et ne souhaite plus mettre en place de démarches, se questionnant sur la place qu'on lui accorde.

Subir quasi quotidiennement cette situation et ne rien faire serait à mon sens une insuffisance professionnelle. En effet, même si la loi du 2 janvier 2002 relative à la

rénovation de l'action sociale et médico-sociale ne s'impose pas aux services de l'association, j'en épouse, par conviction, l'esprit, qui pousse à la réalisation de dispositifs toujours mieux adaptés aux besoins des usagers.

C'est pourquoi j'ai proposé au Conseil d'administration le montage d'un nouveau service, un outil pour répondre à ces deux besoins :

Sécuriser dans l'immédiat, mais aussi rebâtir la confiance, préalable indispensable à la reconstruction de la personne.

Sur ce fondement, l'hébergement ne peut se concevoir comme une finalité, il est nécessaire, mais non suffisant. À lui seul, il ne permet pas la reconstruction de la personne victime. L'hébergement est une dimension essentielle, parmi d'autres, tel l'accompagnement psychologique et social. Il ne doit donc être, lui aussi, que temporaire.

Un tel projet, créer une structure d'accueil, temporaire, permettrait de poursuivre et mener à bien notre mission d'aide aux personnes victimes : leur permettre de se reconstruire.

Piloter un tel projet implique de :

- mener une analyse stratégique afin d'agir dans un environnement multidimensionnel et donc complexe ;
- susciter et accompagner cette évolution, ce changement au sein de l'association ;
- renforcer le travail partenarial afin d'harmoniser les pratiques et optimiser la qualité de prise en charge des personnes.

Ainsi, au regard de la problématique posée, mais aussi en raison de l'imprécision de la prise en charge des personnes victimes, j'ai développé dans une première partie un état des lieux du secteur de l'aide aux personnes victimes. Eu égard à la spécificité de ce public, je soulignerai la complexité et les enjeux de sa prise en charge dans un contexte en évolution.

Dans une deuxième partie, je présenterai le diagnostic de l'association dans son environnement, présent et futur, ainsi que le public accueilli, en regard de la problématique de l'hébergement qui sera également détaillée.

Enfin, sur ce fondement, la troisième partie me permettra de détailler la mise en place du projet dans sa dimension managériale, mais aussi organisationnelle (son fonctionnement, son organisation tant matérielle que structurelle) et son évaluation.

PREMIERE PARTIE

1 Quelle prise en charge pour les personnes victimes d'infraction pénale ?

Les personnes victimes font l'objet d'une visibilité croissante sur la scène publique, notamment par leur mise en avant dans les médias lors de catastrophes ou de faits divers.

Les différents discours sur le sentiment d'insécurité actuel attirent aussi, indirectement, l'attention sur les personnes victimes, réelles ou potentielles.

Nous aboutissons ainsi aujourd'hui à une multiplication, voire une explosion, de la notion de victime: il y a des victimes de crimes contre l'humanité, de guerre, de catastrophes naturelles, de discriminations, d'accidents de la route, de conjoncture, de crimes... jusqu'à : cette définition donnée par les sociologues aujourd'hui dans le cadre des enquêtes de victimation : « une personne victime, c'est toute personne qui se considère comme telle »

Aussi, afin de mieux appréhender la notion de victime, il appert nécessaire de la définir et de voir son évolution historique. Il sera alors possible de répondre à la question de la prise en charge, qui trouve tout son sens en raison de sa complexité et de son faible encadrement par les politiques publiques.

1.1 Aperçu historique de la considération apportée par la Loi à la personne victime

1.1.1 Personne victime ? Définition

Étymologiquement, le mot « victime » concernait chez les gréco-romains l'animal, ou toute créature vivante que l'on sacrifiait aux dieux pour le bien de la Cité, ou encore l'animal qu'un clan offenseur offrait au clan d'une victime pour réparer une offense commise. (Cette acception se retrouve encore de nos jours en allemand, puisque « Opfer »-victime, signifie...offrande). Plus tard, « victime » désignait le Christ ou l'hostie (XVe siècle).

Le terme « victime » ne commence à prendre une connotation morale qu'au premier tiers du XVIIe siècle : il renvoie à l'idée de « victime de **quelqu'un ou de quelque chose** », ce qui le dote désormais d'une connotation judiciaire.

Ce qu'on entend aujourd'hui par « victime » a beaucoup évolué par rapport à autrefois.

La victime est d'abord vue comme une personne ayant subi un grave dommage corporel, souvent mortel ; puis, comme toute personne ayant subi un préjudice, c'est-à-dire toute atteinte aux droits, intérêts ou bien-être.

Pourtant, l'essor de l'aide aux personnes victimes est récent.

Ce n'est que depuis une trentaine d'années que les lois françaises, sous les avancées internationales et européennes en matière des Droits de l'Homme, se sont peu à peu intéressées aux personnes victimes d'infractions, et non plus seulement à leurs auteurs, objets du traitement pénal.

Elles s'inspirent notamment de la définition de la victime selon la Résolution 40/34 du 11 décembre 1985 de l'Assemblée Générale des Nations Unies, portant déclaration des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité et aux victimes d'abus de pouvoir :

« On entend par victime des personnes qui, individuellement ou collectivement, ont subi un préjudice, notamment une atteinte à leur intégrité physique ou mentale, une souffrance morale, une perte matérielle ou une atteinte grave à leurs droits fondamentaux en raison d'actes ou d'omissions qui enfreignent les lois pénales en vigueur dans un État membre, y compris celles qui proscrivent les abus criminels de droit. »

Et le texte de préciser :

« Une personne peut être considérée comme victime dans le cadre de la présente Déclaration, que l'auteur soit ou non identifié, arrêté, ou déclaré coupable, et quels que soient les liens de parenté avec la victime ».

Le terme victime inclut aussi, le cas échéant, la famille proche ou les personnes à charge de la victime directe et les personnes qui ont subi un préjudice.

Au-delà de cette définition, le dispositif français reste ouvert à toutes les personnes se considérant comme lésées par des événements susceptibles de recevoir une qualification pénale et quelle que soit l'option judiciaire qui serait ultérieurement retenue.

1.1.2 L'évolution de la place des personnes victimes d'infraction dans le système judiciaire

La justice est un mode de régulation sociale et constitue une réponse à un comportement que la société juge déviant. L'idéal vers lequel le fonctionnement de la justice doit tendre est une réponse qui par sa justesse stoppe une éventuelle spirale de violence.

On dénombre au moins trois acteurs dans le processus judiciaire : la victime, l'auteur, les organes judiciaires. Leur place respective, et particulièrement celle de la victime a considérablement évolué au cours de l'histoire.

Ainsi, dans les sociétés antiques, le principe de vengeance privée dans lequel la victime est au centre de l'action, évolue vers un monopole des poursuites et de la peine dans les mains de l'État, assorti d'une compensation financière pour la victime en réparation du préjudice subi. En France, avec l'émergence de la notion d'État, le procureur du roi est chargé des poursuites, le pouvoir d'accusation échappe alors à la victime. En 1808, le

code d'instruction criminelle considère la victime comme une véritable partie au sein du procès pénal par la consécration de l'action civile devant les juridictions répressives : après avoir prononcé une peine au nom de la société, la juridiction pénale statue sur les dommages et intérêts réclamés par la victime en réparation de son préjudice personnel.

Au début du XXe siècle, la place de la victime s'étend ;

- En 1906, la Cour de Cassation permet à la partie civile de mettre en mouvement l'action publique par sa plainte.
- En 1921, la partie civile devient une partie à l'instruction avec possibilité d'être assistée d'un avocat.
- La loi n° 77-5 du 3 janvier 1977 garantit l'indemnisation de certaines victimes de dommages corporels résultant des infractions les plus graves.
- La loi n° 83-608 du 8 juillet 1983, entrée en application le premier janvier 1984, crée dans chaque tribunal de grande instance une commission d'indemnisation des victimes, marquant ainsi une nouvelle reconnaissance sociale de celles-ci et une meilleure garantie de leurs droits par une prise en charge collective de la réparation de leur préjudice.

La Justice a –notamment - pour mission de supprimer le sentiment de vengeance de la victime et éviter une enclume infractionnelle. On sait en effet qu'il existe un lien entre la « satisfaction » de la victime (le fait d'être entendue, reconnue, et d'obtenir réparation, d'avoir confiance dans le dispositif judiciaire...) et la paix sociale. Le but est, pour citer R.Cario³, de « juguler les risques de résolution des conflits intersubjectifs par des passages à l'acte criminel ».

En France, la question de l'importance de la place de la victime dans le cadre judiciaire a fait, et fait encore, l'objet de nombreux débats. Ceux-ci se sont traduits par des évolutions importantes concernant la place que doit tenir la personne victime dans la procédure.

Sur le terrain, les pouvoirs publics se reposent sur un important réseau associatif pour la prise en charge des personnes victimes d'infractions pénales, offrant à celles-ci information, soutien et accompagnement tout au long de la procédure judiciaire. L'action déployée par ces associations s'est elle aussi développée en fonction de cette évolution politique et sociale, et s'est peu à peu adaptée aux besoins des personnes victimes, appréhendés d'une manière de plus en plus globale. Cependant, la prise en charge des personnes victimes est complexe...

³ CARIO R., 2000, *De l'effraction du lien intersubjectif à la restauration sociale*, l'Harmattan, 1^{ère} édition

1.2 Complexité et enjeux de la prise en charge des personnes victimes

Malgré l'hétérogénéité du public⁴, la diversification des besoins, des infractions subies, de la durée des infractions, l'on peut noter que toutes les personnes victimes présentent la même problématique de reconstruction psychologique suite à l'effondrement des repères. Pourtant la prise en charge est complexe en raison de l'impact social du psychotraumatisme.

1.2.1 Les spécificités du public : la psychologie des personnes victimes d'infraction ; l'impact social du psychotraumatisme

A) Des symptômes qui conduisent à l'isolement social de la personne victime

L'impuissance ressentie lors de l'agression peut entraîner une impuissance à agir ultérieurement : baisse de l'estime de soi, difficulté à se projeter dans l'avenir...

Suite au traumatisme⁵ de l'infraction, la personne victime peut présenter un état de stress post-traumatique, c'est-à-dire un état de stress qui se chronicise et qui perturbe la « digestion » de l'événement.

Les personnes victimes développent, la plupart du temps, un certain nombre de symptômes qui conduisent à leur isolement social.

Bien que souvent entourées et dans une situation sociale stable, la survenance de l'infraction pénale contribue à installer chez les personnes victimes un sentiment d'isolement social important et peut induire une rupture sociale qui les place alors dans une situation de précarité.

En effet, les sentiments de honte et de culpabilité, la perte d'estime de soi amènent les personnes à se replier sur elles-mêmes : elles ont le sentiment de ne pas être comprises

⁴ (CSP, âge, capacité de résilience, état psychologique avant/pendant/après infraction, entourage social...)

⁵ **Notion de traumatisme**

LOPEZ, PORTELLI, CLEMENT, 2003, Les droits des victimes, victimologie et psychotraumatologie, Dalloz, 1^{ère} édition M. Portelli définit le traumatisme comme « un événement extérieur soudain et inattendu (qui blesse parfois également le corps) submergeant les moyens de défense [de la victime] et développant des troubles pathologiques graves. »

SABOURAUD-SEGUIN A., 2001, *Revivre après un choc, comment surmonter le traumatisme psychologique*, Odile Jacob, 1^{ère} édition : « L'événement traumatique est un événement brutal et soudain qui menace notre vie ou notre intégrité physique. Il se situe en dehors de l'expérience humaine habituelle. »

par la société de façon générale, de ne plus être capables d'agir (notamment d'exercer leur profession)... Elles éprouvent de la solitude..

➤ **Les conduites d'évitement**

La plupart des personnes victimes modifient leurs habitudes pour éviter de se trouver dans une situation rappelant les circonstances du traumatisme. On parle d'« échafaudage de conduites d'évitement »⁶. Les psychologues notent par exemple que les personnes font des détours pour éviter le lieu de l'agression, ne sortent plus à certaines heures...

Il s'agit « de la peur d'avoir peur », rendant impossible le travail d'intégration.

➤ **Les reviviscences**

Les retours involontaires, et de façon intrusive, de souvenirs dans l'esprit sous forme d'images, de pensées, de cauchemars, ou encore l'activation du système neurovégétatif⁷, sont souvent présents chez une personne souffrant de ce syndrome.

➤ **La perte des repères**

Le traumatisme crée une situation de perte de contrôle et amène des perturbations relativement aux croyances générales sur les autres, sur soi-même et sur le monde, qui de prévisible devient imprévisible et de sécurisant devient insécurisant.

MM Lopez et Sabouraud-Séguin⁸ notent une modification des schémas personnels antérieurs :

- perte du sentiment que le monde a un sens
- perte du sentiment de sécurité ; perte de la croyance en son invulnérabilité
- perte de la croyance en l'utilité des capacités d'adaptation
- perte du sentiment de confiance en l'autre, suspicion envers autrui
- perte de l'estime de soi.

Cela peut se traduire par une hyper vigilance (sursaut au moindre bruit...), un enfermement dans l'isolement...

⁶ Dr Aurore Sabouraud-Séguin, psychiatre formée en thérapie cognitive et comportementale, intervenante au centre de Psychothérapie des victimes

⁷ Système chargé de régler le fonctionnement général du corps humain

⁸ Ibid.

D'une manière plus globale, c'est tout le lien de confiance entre la société et l'individu qui est rompu et qui contribue à accroître le sentiment d'isolement ressenti par la personne victime. qui s'enferme souvent dans un sentiment de culpabilité fort. Il s'agit en fait d'une réaction de défense, d'une tentative de garder les schémas mentaux antérieurs intacts.

➡ **Le sentiment de culpabilité**

MM Lopez et Sabouraud-Seguin⁹ développent les thèmes les plus fréquemment abordés par les personnes victimes : la prévisibilité (« aurais-je pu prévoir ? »), la contrôlabilité (« aurais-je pu trouver un moyen pour empêcher ? »), la culpabilité (« j'aurais pu me défendre ! »).

La recherche d'une responsabilité de sa part permet à la personne victime d'imaginer toutes sortes de précautions pour empêcher la reproduction d'un évènement traumatique.

« Admettre que cela n'est pas de leur faute revient à admettre que le monde n'est pas sécurisant et donc que la survenue d'un nouveau traumatisme est possible »¹⁰. Cette pensée est insupportable pour la personne victime.

Il arrive fréquemment que ce schéma de pensée ne soit pas catégoriquement découragé par l'entourage, qui y trouve lui aussi un moyen de se rassurer : « C'était de sa faute, moi cela ne peut pas m'arriver. »

➡ **Les conduites d'autodestruction**

La victimisation peut conduire à des actes d'autopunition comme par exemple l'automutilation, mais également à des conduites d'addictions (drogue, alcool), la personne victime cherchant à échapper à cette réalité angoissante sur laquelle elle n'a plus de contrôle.

B) **Le rapport au temps des personnes victimes creuse le fossé avec la société qui les entoure**

On observe chez les personnes victimes une diminution voire une disparition de la confiance en soi et en les autres avec, pour conséquence, l'isolement social et l'absence de projet d'avenir : « *A quoi bon puisque je peux mourir demain ?* ».

Cette attitude influe sur le rapport au temps de la personne.

En l'absence de leurs repères habituels et par manque de « confiance en soi », on remarque que, fréquemment, les personnes victimes ont besoin de plus de temps pour

⁹ Ibid.

¹⁰ Ibid.

faire les différentes démarches, chacune leur paraissant insurmontable. Elles ne peuvent très souvent planifier qu'une obligation par jour, en lien ou non avec les faits.

Par exemple, si une personne a rendez-vous le lundi chez le médecin pour une question extérieure à l'infraction, elle ne sera pas capable de se rendre le même jour à un entretien chez son assistante sociale. Ou encore, elle annulera le rendez-vous avec son référent au service d'aide aux personnes victimes au dernier moment, le fait de sortir de son domicile ou la simple évocation de sa situation lui paraissant impossible à supporter.

Par ailleurs, chaque acte replonge les personnes victimes dans le souvenir de leur traumatisme alors qu'elles voudraient justement l'oublier. L'immobilisme dans les démarches apparaît alors comme une fuite : ne pas faire pour oublier.

La psychologue du service d'aide aux personnes victimes d'ACCORD 68 précise que ce décalage dans le temps est aggravé en cas de suivi médicamenteux ou d'addiction. La dépression ou les insomnies ont alors pour conséquence une somnolence pendant la journée voire des endormissements. Les personnes oublient leurs rendez-vous, oublient d'envoyer des documents... Elles se coupent petit à petit de leur entourage social.

À ce stade, la personne victime est en errance. Elle n'est plus à même de reprendre le cours de sa vie, d'assurer sa sécurité, et d'agir selon son intérêt.

Son rapport au temps accentue le fossé ressenti entre elle et « les autres ».

1.2.2 Le droit au soutien pour les personnes victimes

La prise en charge de la personne victime est complexe et porteuse d'enjeux importants. À travers l'Histoire, on note d'une part des mouvements de balancier sur la question de la place à accorder à la personne victime dans la procédure et, d'autre part, un effort relativement récent de l'État dans la mise en place de structures de soutien et d'informations pour ce public particulier, public relativement « dérangeant ».

En effet, parler des personnes victimes, prendre connaissance d'une situation de personne victime fait souvent naître un sentiment de malaise, dans la société en général, chez les proches des personnes victimes, ainsi que chez les différents professionnels amenés à les rencontrer.

La personne victime serait-elle vue comme le symbole de l'échec de l'État à garantir la sécurité des citoyens ? Sa douleur, forcément injuste, est difficilement supportable. Le ressenti face à elle est souvent de l'ordre de la pitié, sentiment qui renvoie à la possibilité, inquiétante, de devenir soi-même une victime.

Robert Cario¹¹ définit la personne victime comme toute personne en souffrance (s). La souffrance doit être personnelle (que la victimisation soit directe ou indirecte), réelle (c'est-à-dire se traduisant par des blessures corporelles, un traumatisme psychique ou psychologique et/ou des dommages matériels avérés), socialement reconnue comme inacceptable et de nature à justifier une prise en charge des personnes concernées.

La première demande des personnes victimes est la reconnaissance de cette souffrance qui les maintient dans une position de victime. Elles ont besoin d'un accompagnement et d'un soutien spécifique et adapté pour obtenir cette reconnaissance, sortir de ce statut et se reconstruire psychologiquement et socialement.

Le procès avec ses conditions initie un travail thérapeutique. La démarche de porter plainte, de suivre le déroulement de la procédure pour enfin voir reconnaître la culpabilité de l'auteur et, par là même, la reconnaissance de ce qu'elle a subi, permet un effet de catharsis lors du procès.

« La victime est celle qui est atteinte dans son Être par la faute d'un autre, la reconnaissance de sa position prend sa source dans la division de la responsabilité¹² ». Il faut qu'il y ait la reconnaissance d'une responsabilité tierce, en opposition à celle que la victime s'attribue d'elle-même. L'adage « on est responsable de ce qui nous arrive » peut illustrer la position dans laquelle se place la personne victime. L'infraction subie serait en quelque sorte la punition d'une faute, connue ou non, consciente ou non. La justice doit venir rétablir les faits et les inscrire dans une réalité objective afin de trancher la confusion entre l'agresseur et l'agressé.

Ainsi, le passage devant l'autorité judiciaire est capital et favorisera la reconstruction de la personne victime.

Cependant, pour essentiel qu'il soit, l'aspect judiciaire présente un certain nombre de désagréments et de difficultés pour la personne victime et se révèle insuffisant. Malgré les efforts politiques et législatifs en vue de réduire ces désagréments, une récente enquête rapporte qu'une personne victime sur deux a le sentiment que sa « situation n'a pas été véritablement prise en compte dans le traitement judiciaire de son affaire. »

En effet, le parcours de la personne victime est lourd, lent et coûteux (financièrement et psychologiquement), souvent hors de son champ de compréhension (vocabulaire spécifique, procédure compliquée, multiplicité des acteurs...), se situant entre phantasme et déception. L'incertitude, l'entrée dans ce cadre inconnu conduisent à un sentiment d'insécurité qui aggrave le sentiment de perte de contrôle ressenti après la victimation.

¹¹ Cario, op. cit.

¹² Dr. Sabouraud-Seguin, op. cit.

La procédure en elle-même est source d'angoisse pour la personne victime : « Va-t-on me croire ? », « Comment vais-je réagir face à l'auteur ? »

Parfois, la démarche n'aboutira pas : auteur non identifié, classement sans suite, relâche de l'accusé...

Egalement, on note souvent un décalage entre le temps de la justice et la perception de ce temps par les personnes victimes. Les procédures sont parfois extrêmement longues. Par exemple, dans le cadre d'une infraction criminelle (meurtre, viol...), l'ouverture d'une instruction est obligatoire, celle-ci dure en moyenne deux ans. Ce qui représente une période très longue pour la personne victime. Il lui est difficilement possible de tourner réellement la page. De plus, un fort sentiment d'injustice habite très fréquemment la personne victime. En application du principe de la présomption d'innocence, l'auteur n'est pas obligatoirement placé sous mandat de dépôt, la personne se trouve dans une position de « victime présumée ». « Lui (elle) est libre d'aller et venir et moi je souffre. »

À l'inverse, depuis quelques années déjà, il est possible de juger une personne pour des faits moins graves (certains délits, contraventions) par une procédure particulière appelée comparution immédiate. Elle est mise en place peu de temps après que les faits ont été portés à la connaissance des autorités policières. Tout s'enchaîne alors très rapidement, parfois trop pour la personne victime. Dans de nombreux cas, celle-ci n'a pas envisagé cette suite et si elle n'a pas été accueillie et préparée par un intervenant d'un Service d'Aide aux personnes Victimes, elle « passe à côté » de la procédure et peut se sentir dépossédée de sa démarche.

Il faut enfin signaler que le prononcé de la peine et de l'indemnisation ne sortent pas la personne victime de ce statut « par enchantement ». Après le procès, la personne victime ressent « une espèce de vide » et de nouvelles questions se posent : est-elle satisfaite du procès ? Que se passe-t-il ensuite ?¹³

Ainsi, au-delà du passage devant une autorité judiciaire, la prise en charge spécialisée par un service d'aide aux personnes victimes permet d'offrir aux personnes un accès facilité à l'information sur les droits et sur les procédures ainsi qu'un soutien dans les démarches.

La personne se trouve ainsi considérée et respectée dans ce vécu qui s'impose à elle.

Par ailleurs, les personnes victimes représentent un coût pour la société (frais médicaux liés aux soins et suivis psychologique ou psychiatrique, indemnisation par les fonds de

¹³ (Sentiment de déception, indemnisation pas toujours obtenue dans les faits, peine considérée comme insuffisante).

garantie...). Ce coût s'aggrave si la victimisation et le traumatisme qui en découle perdurent. La comparaison du coût social d'une personne victime prise en charge et d'une personne victime non prise en charge est difficilement réalisable scientifiquement. Cependant, de manière empirique, plusieurs auteurs s'accordent à penser qu'une personne victime non prise en charge représentera un coût plus élevé pour la société (durée des soins plus longue, conséquences médicales plus importantes (invalidité et perte d'autonomie), désocialisation des personnes qui se replient sur elles-mêmes...). Fortes de ces constats, les politiques publiques récentes¹⁴ ont intégré ce droit au soutien et à l'accompagnement dans les droits reconnus à toute personne victime d'une infraction. Il appartient en effet à l'État d'assurer à ses citoyens la reconnaissance de leur victimisation et son soutien dans le difficile travail de reconstruction qui s'ensuit.

A) La place reconnue aux services d'aide aux personnes victimes aujourd'hui

Le rapport Lienemann indique dans son introduction que « la *victime n'est pas une catégorie juridique, mais avant tout un être humain. Aider la victime ne peut se résumer au traitement judiciaire.* »¹⁵

En ce sens, de nombreuses études en victimologie tendent à démontrer que la reconnaissance de la personne victime doit passer également par des structures professionnelles d'assistance, de soutien, et d'aide, qui sont plus disponibles et qui peuvent adapter leur langage au public dans le cadre d'une relation plus humaine.

La personne victime est un public particulier commandant une prise en charge particulière, que seuls des professionnels peuvent apporter.

Un accompagnement de qualité permet de pallier la grande distance entre la Justice et les justiciables. La personne victime ainsi soutenue peut occuper en connaissance de cause toute la place qu'elle souhaite dans la procédure judiciaire.

La représentation par un professionnel, l'avocat, ne peut suffire dans la plupart des cas. Ce dernier, par essence, a pour mission de défendre au mieux les intérêts de leurs clients. Ils n'ont souvent tout simplement pas la possibilité de prendre un temps suffisant pour fournir des explications éclaircissant tous les points que le client n'a pas compris.

Sous cet angle, le SAV¹⁶ intervient alors comme un médiateur entendu dans le sens sociologique du terme, c'est-à-dire comme un traducteur qui explique le fonctionnement

¹⁴ Parmi lesquelles : la loi no 2000-516 du 15 juin 2000, la loi n° 2008-644 du 1er juillet 2008 créant de nouveaux droits pour les victimes et améliorant l'exécution des peines, et la loi n° 2002-1138 du 9 septembre 2002 d'orientation et de programmation pour la justice.

¹⁵ Rapport de Marie-Noëlle Lienemann, Hélène Magliano, Jacques Calmettes, *Pour une nouvelle politique publique d'aide aux victimes*, La documentation française, 1999, introduction.

de la Justice, les différentes étapes de la procédure, le rôle des différents acteurs judiciaires, mais qui peut également transcrire les attentes des victimes dans un langage juridique adapté.

Outre la question de leur disponibilité, les avocats sont rarement formés à l'écoute de la complète problématique des personnes victimes qui dépasse bien souvent la simple sphère juridique. Elle comprend en effet l'ensemble des répercussions psychosociales de la victimisation.

Si la victimisation nécessite une prise en charge, le terme de victime ne doit cependant pas renvoyer à la passivité ni à la déresponsabilisation de la personne traumatisée. La mission du service d'aide aux personnes victimes est bien de l'aider à dépasser sa souffrance, à « réparer », trouver ses ressources propres afin de dépasser l'événement traumatique dans le cadre d'un travail *avec* elle et non pas *pour* elle. Afin de l'aider, il est important de prendre en compte sa spécificité.

B) Le rôle des services d'aide aux personnes victimes : la reconstruction psychologique indissociable de la restauration du lien social brisé par l'infraction

Dans un contexte politique et social en perpétuelle remise en question, les services d'aide aux personnes victimes, les juristes, travailleurs sociaux et psychologues, œuvrent à la reconstruction psychologique de la personne victime. Leur mission est de les accompagner à sortir du statut de personne victime, et de vivre un « après infraction » le plus satisfaisant possible.

Cette reconstruction psychologique passe par la reconstruction du lien social qui a été rompu par la survenance de l'infraction : permettre à la personne de retrouver son rôle social. Elle doit nécessairement tenir compte de spécificités inhérentes à l'impact même des victimisations sur les personnes.

a) *Accepter la réalité de l'infraction pour se construire un « après »*

La reconstruction psychologique opère un cheminement qui comprend différents stades :

- l'état de choc post immédiat, qui peut se caractériser par une absence de discernement et de volonté quant aux démarches à effectuer ;
- le sentiment d'être dépassé face aux nombreuses démarches à mettre en place, le sentiment d'incompréhension et d'abandon par l'entourage ;

¹⁶ SAV : Service d'Aide aux Victimes

- ➡ le recours à la résilience¹⁷, c'est-à-dire, la capacité de surmonter les traumatismes subis en faisant appel à ses propres ressources ; et ainsi de mettre en place les démarches qui, à terme, permettront de dépasser le statut de victime, en activant des réseaux d'aide (amicaux, familiaux, professionnels) ;
- ➡ la reconstruction proprement dite, c'est-à-dire le fait d'être sorti du statut de victime et d'avoir surmonté le traumatisme.

Une partie du travail de reconstruction est d'inscrire l'événement dans la réalité. « Réinscrire dans la mémoire pour que progressivement [l'événement] puisse se graver dans le passé »¹⁸.

Si une aide appropriée est mise en place à ce moment-là, les démarches nécessaires à la reconstruction et à la réappropriation du statut de sujet actif seront facilitées. La personne ne sera plus un objet subissant.

Le parcours, souvent rythmé par de grandes avancées et des rechutes, n'est pas linéaire. Il est fondamental que la personne victime soit soutenue efficacement à chaque phase. Dans le cas contraire, de nombreuses personnes victimes se trouvent dans l'impossibilité de se défendre et de mettre fin au traumatisme.

La psychologue du service d'aide aux personnes victimes d'ACCORD 68 souligne que la présence d'un entourage, qui soutient la personne victime pendant ce moment, fait partie des conditions favorables à la reconstruction, tout comme le fait d'être actif, de disposer d'un réseau social. À l'inverse, l'isolement est un handicap.

Elle précise par ailleurs que, dans le cadre d'un état de stress post-traumatique, la précocité de la prise en charge est importante. Plus celle-ci est tardive, plus la personne victime s'enlise dans ses croyances. Plus les révélations sont tardives, plus la reconstruction psychologique de la personne sera difficile.

¹⁷ Définition du Dictionnaire Larousse, cette notion correspond à la « caractéristique mécanique définissant la résistance aux chocs d'un matériau. », au retour à l'état initial d'un élément déformé. Boris CYRULNIK, qui a beaucoup travaillé autour de cette notion, définit ce terme comme « l'art de naviguer dans les torrents ». Être résilient ne signifie pas être invulnérable, mais d'avoir appris (éléments génétiques + caractère et environnement affectif) à résister aux événements traumatisants en faisant appel à la confiance enfouie en chacun de nous.

Facteurs favorisant la résilience selon Stefan VANISTENDAEL : les réseaux d'aide sociale, la capacité à trouver un sens à la vie, les aptitudes et le sentiment de maîtriser sa vie, l'amour propre, le sens de l'humour in *La Résilience ou le réalisme de l'espérance*, Les Cahiers du BICE

¹⁸ Lopez, Sabouraud-Seguin et al., : op. cit.

b) Le processus de reconstruction de la personne victime comme facteur de la restauration du lien social

Une fois que la personne victime choisit de révéler les faits et qu'elle est prête à sortir de son statut, il est capital qu'une prise en charge globale et adaptée se mette en place au plus vite.

C'est le moment pour la personne d'activer son propre processus de reconstruction : il est indispensable d'être présent et de lui apporter le soutien nécessaire lors de cette phase.

À titre d'exemple, la situation des personnes victimes de violences conjugales apporte une illustration des plus lumineuses. On note en effet qu'il existe un temps plus ou moins long de maturation relatif à leur départ du domicile.

Ce n'est parfois qu'après plusieurs tentatives et un parcours douloureux qu'une personne subissant des violences conjugales sera prête à refuser son statut de victime pour aller vers une nouvelle autonomie.

À ce moment précis, cela suppose souvent de gérer plusieurs problématiques sociales, mais aussi juridiques et psychologiques, concomitantes :

- assurer sa protection et celle de sa famille : quelle va être alors pour elle la meilleure façon d'assurer sa sécurité ? Le fait par exemple de déposer plainte est-il gage de sécurité ou peut-il aggraver sa situation (menaces par le conjoint violent ou sa famille...) ?;

- l'hébergement : en quittant son domicile, la personne se place dans une situation de précarité sociale qui n'existait pas ;.

- l'indépendance financière : la personne doit pouvoir retrouver son autonomie au plus vite (recherche d'un emploi...) afin de consolider sa décision. L'incapacité à faire face aux bouleversements qui suivent son départ et à assurer la sécurité, ne serait-ce qu'affective, des enfants, peut remettre en question sa décision ;

- Les enfants : leurs nouvelles conditions de vie ne doivent pas être source de perturbation supplémentaire (la séparation du couple est en soi suffisant). En effet, leur nouveau lieu d'hébergement doit leur permettre de garder leur place d'enfant et de se construire de nouveaux repères. Leur scolarisation doit se faire dans la mesure du possible dans le même établissement, les relations avec les deux parents doivent être maintenues et en ce sens le droit de garde et le droit de visite doivent être organisés rapidement (un conjoint violent est rarement violent avec ses enfants).

Le service d'aide aux personnes victimes doit apporter au plus vite des réponses adaptées à l'ensemble des besoins générés par la victimisation.

Au-delà du travail psychologique décrit précédemment, il apporte à la personne l'information nécessaire sur ses droits et sur les démarches judiciaires envisageables. La personne peut ainsi décider de la procédure à engager la plus indiquée au vue de sa situation et du contexte global. Tout en respectant ses choix et en favorisant le retour à l'autonomie, l'intervenant doit lui permettre de construire son projet de vie à court, moyen et ensuite long terme.

Le service d'aide aux personnes victimes établit un diagnostic des besoins sociaux de la personne et propose des réponses en activant les relais spécialisés adaptés et en vérifiant, avec la personne, la pertinence de ses orientations.

En devenant actrice de ses décisions, la personne retrouve peu à peu son rôle social, le lien social commence à se renouer. Or, aujourd'hui, trop souvent, seule une logique d'urgence peut être proposée.

La personne victime, et éventuellement sa famille, entre alors dans une logique d'errance, elle est amenée à de nombreux changements de lieux d'hébergement... Ces méandres ont pour conséquence de « sur fragiliser » la personne victime. L'accompagnement doit être plus lourd et, souvent, ne pourra pas être suffisant pour compenser cette précarité. On sait l'importance du « timing » : il s'agit de ne pas « presser » la personne victime et la laisser au centre de sa démarche, mais une fois que la personne victime est prête, il est impératif d'être présent et de fournir des solutions adaptées, c'est là le sens de la mission des services d'aide aux personnes victimes. Lourde tâche qui, de plus, doit s'accomplir dans des conditions difficiles, comme nous allons le voir.

1.3 Le contexte de l'aide aux personnes victimes

1.3.1 Les politiques publiques qui affirment l'aide aux victimes : un maigre cadre.

Comme nous l'avons vu plus haut, ce n'est que très récemment que le législateur a reconnu des droits aux personnes victimes d'infractions et encore, de manière sporadique et éparse.

En ce sens, il a fallu attendre la loi du 15 juin 2000 renforçant la protection de la présomption d'innocence et les droits des personnes victimes, pour que soit mentionné le secteur de l'aide aux personnes victimes et plus particulièrement les associations d'aide aux personnes victimes. Cette loi prend source (mais a minima) dans le rapport « Lienemann »¹⁹ déposé en mars 1999 qui appelait à promouvoir « une nouvelle politique

¹⁹ Rapport de Marie-Noëlle Lienemann, Hélène Magliano, Jacques Calmettes, *Pour une nouvelle politique publique d'aide aux victimes*, La documentation française, 1999, op. cit.

publique de l'aide aux victimes » et qui suscita en outre deux circulaires (29 septembre 1999 et 14 mai 2001) précisant la politique d'aide aux victimes et les missions incombant aux services d'aide aux victimes.

Sur ces fondements, aujourd'hui, 29 articles de loi sont désormais consacrés aux droits des victimes:

- droit à la reconnaissance, à l'accompagnement et à la réparation ;
- droit à pouvoir accéder rapidement et gratuitement à la justice (plainte prise et transmise) ;
- droit à l'écoute ;
- droit d'être informé des suites et des procédures possibles ;
- droit d'être protégé ;
- droit d'être aidé (par un accompagnement et matériellement).

Ainsi, si l'encadrement légal est relativement maigre pour les personnes victimes, il est peu surprenant que le secteur qui en a la charge soit quasiment « oublié » et donc fragile.

1.3.2 Un secteur fragile et fragilisé

Composé quasi exclusivement d'associations, le secteur de l'aide aux personnes victimes ne fait pas exception au malaise général des associations²⁰ : fragilité dans un contexte de désengagement de l'État, resserrement des contraintes... Avec pour conséquence la moindre capacité de produire et soutenir de nouveaux projets jusqu'à la disparition pure et simple.

Comme de nombreuses associations du secteur social, les associations d'aide aux personnes victimes subissent principalement des difficultés d'ordre financier. Mais à cela se rajoute une spécificité particulièrement dommageable : l'absence d'encadrement législatif et réglementaire. Le secteur de l'aide aux personnes victimes n'est pas visé par la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, en dépit de la grande ouverture de ladite loi. Ceci accroît les difficultés financières et suscite en outre d'autres difficultés pouvant affecter l'utilisateur.

Sous le volet financier, les associations d'aide aux personnes victimes ne peuvent compter que sur des subventions de différents opérateurs publics et, depuis peu, privés. En effet, le recours aux cotisations, hors adhérents, n'existe pas dans le secteur. Le service rendu est gratuit et l'accès aux services n'est pas subordonné à une éventuelle adhésion. Ainsi, seules les subventions permettent le fonctionnement des associations d'aide aux personnes victimes. Or, ces subventions sont, au mieux, stables, c'est-à-dire, qu'elles n'évoluent pas.

Nombre d'associations se sont retrouvées en péril du seul fait du désengagement d'un opérateur, de la suppression d'une subvention, jamais assurée, jamais pérenne. De sorte que le secteur vit dans une précarité et une incertitude permanentes, ce qui renforce de

²⁰ Enquête CNRS-DELOITTE sur les facteurs de fragilité des associations -2006

ce fait le travail partenarial du directeur. Ce rôle est également suscité par l'éparpillement des subventions.

À cette précarité, fragilité, s'ajoutent le risque de la non-qualité pour l'utilisateur, c'est-à-dire, et c'est le comble, une victimisation supplémentaire du fait de la possible incompetence de ses interlocuteurs.

En effet, l'un des éléments essentiels de la loi du 2 janvier 2002 est la place centrale de l'utilisateur. Que ce soit par les sept outils (Livret d'accueil, Règlement de fonctionnement, Charte des droits et liberté, Contrat de séjour ou Document individuel Conseil de la vie sociale ou autre instance, Projet d'établissement ou de service, Personne qualifiée) ou encore l'évaluation, cette loi consacre une philosophie et indique le sens de l'action sociale et médico-sociale tournée vers l'utilisateur.

Or, le secteur de l'aide aux personnes victimes ne fait pas encore partie du secteur social et médico-social en dépit comme il a été dit, d'un « métier » éminemment social. De sorte que peu de protections, peu de contrôles garantissent la qualité du service rendu à l'utilisateur, sans parler des grandes disparités territoriales.

Bien sûr, si la grande majorité des associations du secteur produit un travail remarquable, il n'existe à ce jour aucun moyen d'uniformiser la qualité du service sur l'ensemble du territoire et encore moins la possibilité de fermer un service pour défaut de qualité. Tout au plus, la majorité des associations sont fédérées au sein d'une fédération nationale Inavem (fédération nationale d'aide aux victimes et de médiation) qui travaille avec acharnement dans le sens d'une prise en charge de qualité, uniforme sur tout le territoire national.

Pourtant, force est de constater la grande diversité des situations : d'un côté les associations utilisant des bénévoles non formés, aux horaires de permanence pouvant être peu adaptés, de l'autre côté les associations employant des professionnels bien formés (DESS en victimologie) et déployant une amplitude horaire vaste (sept jours sur sept et 12 heures par jour).

Cette situation n'est pas satisfaisante, ni sur le plan financier et institutionnel ni, et cela est plus grave encore, sur le plan de la qualité du service rendu.

Les personnes victimes, déjà affligées par l'événement traumatique, ont droit au meilleur service possible. Et même si la loi du 2 janvier 2002 n'est pas une garantie absolue, elle demeure toutefois un préalable, selon moi indispensable et qui a le mérite de fixer un cadre d'une uniformisation a minima.

De plus cette situation « orpheline » du secteur de l'aide aux personnes victimes ne permet pas sa lisibilité, empêche la reconnaissance du travail accompli par les intervenants du secteur. De là découlent la rapide usure des professionnels et la nécessité (positive celle-là) de toujours communiquer sur le sens des actions menées et leurs plus values sociales.

Nous nous trouvons donc dans un triple handicap dû à la non-affiliation à la loi du 2 janvier 2002 : handicap tenant aux finances, handicap tenant aux services rendus à l'utilisateur et handicap de reconnaissance du secteur et de ses intervenants.

En attendant l'espéré et indispensable accueil au sein du secteur social et médico-social, se développent, mais timidement encore, les prémices de l'évaluation.

L'évolution du secteur et même, sa survie y sont subordonnées. En effet ce n'est qu'à cette condition que ce secteur se rendra lisible, fondera la confiance des financeurs et des politiques publiques et permettra un travail de qualité en direction des personnes victimes. C'est l'ambition, la mission et le combat d'Accord 68 qui intervient auprès de ces personnes victimes et de leur entourage, quotidiennement.

DEUXIEME PARTIE

2 Du diagnostic de la structure à la problématique de l'hébergement.

2.1 L'association ACCORD 68, acteur de paix sociale

L'association ACCORD 68 s'est initialement donné comme mission morale d'être à côté de ceux qui sont victimes d'infraction, de ceux qui nécessitent un accompagnement pour les aider à vivre ce temps et surtout à le dépasser

Accord 68 a été créée en 1985 et s'investit ainsi, depuis plus de 20 ans, dans la recherche de solutions de prise en charge innovantes des personnes victimes d'infraction pénale.

Cependant, à ce jour, ont été mises en lumière des insuffisances obérant une réponse optimale aux besoins et attentes des personnes victimes.

Afin d'y remédier et pour cela mettre en place une stratégie idoine, il convient de mener préalablement un diagnostic et une analyse de l'existant.

Pour ce faire, je m'appuierai sur la méthodologie enseignée par Gilles BOUFFIN²¹, qui s'inspire des travaux de Renaud SAINSAULIEU.

Sur ce fondement méthodologique, je présenterai mon étude sur trois champs :

- La structure, sa culture, son personnel et ses modes d'interventions
- Les usagers
- La problématique mise en lumière

2.1.1 Principes philosophiques et culture

Le président fondateur d'Accord 68, par ailleurs visiteur de prison, organisait en 1985 une exposition des travaux de détenus. Ce jour, il fut pris à partie en ces termes: « S'occuper de la réinsertion des détenus, c'est bien, mais quid des victimes ? » Cette interrogation se transforme bien vite en un bureau d'aide aux victimes, l'un des premiers en France, car, comme nous l'avons vu, la prise en charge des personnes victimes n'en était qu'à ses balbutiements. La philosophie d'Accord 68 est depuis restée la même, une action globale prenant en compte, sans les opposer, tant les auteurs d'infractions que les victimes. Sur le fondement de cette philosophie, Accord 68 a accepté quelques années plus tard d'ouvrir un service supplémentaire, de médiation pénale, à la demande du procureur de la

²¹ Directeur général de « Moissons nouvelles »
Formateur CAFDES au centre de formation des directeurs de Strasbourg

République. En effet, comme nous le verrons plus loin, ce mode de résolution des conflits, réunissant plaignant et mis en cause, va dans le sens d'une prise en charge globale telle que voulue par la philosophie de l'association. Ces différentes missions furent remplies par des bénévoles jusqu'à ce qu'une montée en régime nécessite le recrutement de professionnels permanents. Secrétariat-comptabilité tout d'abord, puis une victimologue et enfin un médiateur pénal. Ce qui porte à trois le nombre d'ETP début 2002 (dont 2 emplois-jeunes). C'est dans ce contexte que j'ai été recruté afin d'assurer les missions de direction qui outre le management comportent pour la plus large part, un développement des services, d'autant plus nécessaire qu'il me fallut ainsi trouver de nouvelles sources de financement pour pérenniser la structure et mon poste. La commande, claire, d'optimiser le service rendu aux personnes victimes avec le souci constant des finances, reste d'actualité. Sur cette base, deux mois après mon arrivée, je répondais à une quasi-commande publique avec le plein soutien du conseil d'administration. Il s'agissait de monter un service d'aide aux victimes en urgence. Ce projet, initié par Jean Louis BORLOO, fraîchement installé ministre la ville, était novateur et expérimental. Il était tout au plus imaginé constitué d'un binôme de juristes et psychologues pour se rendre au-devant de la personne victime juste après la commission de l'infraction, dans l'urgence. Ainsi, le ministre se disait ouvert à toute proposition, qu'il me fallait bâtir... Cette dynamique et profonde collaboration est demeurée un noyau sur la base duquel j'ai pu développer projets et services, dans une grande réactivité, jusqu'à porter le nombre d'E.T.P. d'Accord 68 à 14, à ce jour, soit le triplement de l'effectif en cinq ans, depuis mon arrivée. Rien ne soude plus une équipe, ne fonde plus une dynamique et même une culture, qu'un travail- peut être dur- mais partagé dans l'enthousiasme. Accord 68 a su ciseler sa culture et son militantisme qui, comme nous le verrons, sont aujourd'hui largement reconnus par le réseau. Cette dimension est importante. En effet, dès le départ, nous savions que rien ne se ferait sans relations partenariales optimales. Le service SAVU même, comme il sera décrit plus loin, repose entièrement sur un réseau qu'il nous appartient de bâtir et de faire vivre. Cela ne se peut qu'à l'aide de la communication. Communiquer avec ses nombreux outils, parmi lesquels journaux, réunions, visites-rencontres, mais aussi le souci d'évaluation. En effet nous avons mis l'évaluation en place dès l'origine du projet, alors que celle-ci n'était pas encore d'actualité dans le secteur de l'aide aux personnes victimes. En synthétisant le propos, je peux dire que la culture d'Accord 68 est fondée sur le militantisme (service optimal aux personnes), sur la réactivité, le partenariat, la communication, mais aussi sur l'esprit d'équipe incluant une forme de bien-être professionnel. Cette dimension me paraît essentielle, elle est gage d'équilibre et représente une ressource pour tous les acteurs d'Accord 68 confrontés quotidiennement à des situations lourdes et amenés à réagir bien souvent dans l'immédiateté car telle est leur mission. Cette culture se matérialise dans le personnel

d'Accord 68 par une structuration en différents services. Deux dimensions que je me propose de décrire à présent.

2.1.2 Services, personnel et modalités de fonctionnement

A) Services :

Au quotidien, aux travers de ses missions, ACCORD 68 tend la main aux citoyens confrontés, à un moment de leur vie, à une infraction pénale. Il peut s'agir :

***d'un crime** : (attentat, viol, violences graves, homicide volontaire, vol à main armée...);

***d'un délit** :(vol, escroquerie, violences légères n'ayant pas entraîné d'infirmité, homicide involontaire...);

***d'une contravention** :(injure non publique, tapage nocturne, vente forcée par correspondance...).

Parce qu'il est difficile de faire face seul aux conséquences d'une infraction, ACCORD 68 propose gratuitement, et en toute confidentialité, différents services pour permettre à chacun de trouver les ressources nécessaires pour faire face. Ainsi, ACCORD 68 dispose d'un service d'aide aux personnes victimes doté de deux modalités d'action : un dispositif mobile pouvant intervenir dès la commission de l'infraction (que je détaillerai plus loin en raison de sa particularité et de sa grande contribution à la naissance de la problématique), ainsi qu'un service de permanences à la Maison de la Justice et du Droit, qui assure le suivi des personnes rencontrées.

En 2005, avec l'absorption de l'association la Licorne spécialisée dans le traitement et la prévention des maltraitances sexuelles, le service d'aide aux personnes victimes a pu développer un volet préventif qui jusqu'alors lui faisait défaut, mais également un service de soutien psychologique des personnes victimes de maltraitances sexuelles.

L'association est ainsi devenue un Centre Ressources pour les professionnels.

En 2007, un poste de travailleur social au Commissariat Central de Mulhouse et un autre de travailleur social pour les Brigades de Gendarmerie du HAUT-RHIN ont été mis en place. Leur mission est d'accueillir toutes personnes dont la situation sociale est difficile, se présentant auprès de ces Institutions, quelle qu'en soit l'origine. En intervenant sur des situations parfois à la marge du champ pénal, les travailleurs sociaux oeuvrent préventivement afin d'éviter la cristallisation des situations.

B) Le DIMAVI : redimensionnement de l'aide aux personnes victimes

Comme évoqué plus haut, en février 2003, à la demande du ministre de la ville, Jean-Louis BORLOO, Accord 68 met en place l'un des premiers Services d'aide aux personnes victimes mobiles de France.

À destination de toutes les personnes victimes d'infraction pénale, le DIMAVI est devenu un outil de prise en charge indispensable : les résultats statistiques montrent une forte demande de l'intervention d'urgence par les différents professionnels amenés à recevoir une victime.

Tout professionnel (Gendarme, Assistante sociale, Policier, Magistrat...), en contact avec une personne victime d'une infraction pénale, peut sur simple appel faire intervenir le DIMAVI. L'intervenant de permanence se rend ainsi auprès de la victime afin de lui proposer une écoute, un premier soutien dans les démarches.

- Accompagnement à une audience de Comparution immédiate.
- Aide aux démarches administratives (CPC, Dossier AJ)
- Orientation vers les partenaires (Avocats, AS)
- Accompagnement au dépôt de plainte, certificat médical...

Le DIMAVI présente ainsi une double spécificité : il se rend auprès des personnes victimes, et ce, dans un délai le plus bref possible (une vingtaine de minutes en moyenne).

Fonctionnant 7 jours sur 7, et sur une plage horaire large (9 heures à 22 heures), le DIMAVI permet ainsi d'offrir une disponibilité inhabituelle en comparaison aux Services d'Aide aux personnes Victimes « classiques ».

Sa disponibilité, sa réactivité, et sa démarche proactive (vers la personne victime) permettent à cette dernière de se sentir considérée. En lui offrant une écoute, un accompagnement dans les premières démarches (les plus urgentes), le DIMAVI constitue un premier rempart contre l'isolement et permet d'activer des relais plus rapidement.

Ainsi, le DIMAVI est venu compléter la « permanence » initialement mise en place au sein de la Maison de la Justice et du Droit. En s'articulant harmonieusement avec ce service originel, le DIMAVI permet désormais à Accord 68 d'offrir aux personnes victimes prises en charge une réponse immédiate aux questions ou problématiques auxquelles elles sont confrontées avec, par la suite, un suivi de long terme au sein de la Maison de la Justice et ce tout le temps que le nécessite la procédure.

Cette évolution, ce redimensionnement de l'aide aux personnes victimes, a permis la mise à jour d'un problème des plus importants pour de nombreuses personnes victimes, un obstacle dirimant à leur reconstruction, à savoir : l'hébergement. Nous détaillerons ce point plus loin...

C) Personnel

ACCORD 68 (14 ETP-organigramme en annexe 1) est actuellement composée d'intervenants aux profils et expériences variés et interdisciplinaires (juristes, éducateur spécialisé, intervenants sociaux, psychologue, anthropologue, sciences po...), qui ont pu confronter et réfléchir en croisant leurs regards dans le domaine de l'aide aux personnes victimes.

L'équipe d'Accord 68 présente la particularité d'être quasi exclusivement féminine (lors des recrutements, les CV masculins, hors psychologues, étaient inexistantes !). Le secteur n'attire manifestement pas les hommes. En outre, la pyramide des âges est plate, c'est-à-dire que l'équipe est très jeune, 30 ans en moyenne. Ceci présente d'une part l'avantage d'un enthousiasme et d'un dynamisme propre à la jeunesse, mais aussi d'autre part, un coût réduit pour la structure. L'inexpérience est cependant le revers de la médaille avec la nécessité de se former et de se faire une place dans le réseau. En effet, sporadiquement, à leurs débuts, les intervenantes ont été prises pour des étudiantes, au mieux pour des stagiaires. Il leur a alors fallu démontrer leur professionnalisme par un surcroît d'effort et de « performances » afin de calmer les doutes des partenaires et fonder ainsi la confiance. Cette jeunesse de l'équipe présente enfin l'avantage d'une grande capacité d'accueil et de partage pédagogique envers les stagiaires. La différence d'âge étant minime, les préoccupations quasi identiques ont ainsi permis une bonne et rapide intégration. Ceci, ajouté au climat social et à l'intérêt de la profession, nous assure un « vivier » de personnes rapidement opérationnelles dans le cas d'un recrutement, lors de la mise en place de nouveaux projets ou s'il faut remplacer un départ. Car c'est là un autre problème du statut associatif et de ses salaires. Quelques salariées ont ainsi tenté et réussi des concours administratifs dans le secteur de la justice. Bien que le métier et le climat social les passionnaient toutes, Accord 68 ne peut cependant pas leur offrir (tant s'en faut) ni la sécurité d'emploi ni une intéressante évolution de carrière.

D) Mode opératoire

Le service d'aide aux personnes victimes, quelle que soit la modalité d'intervention, accueille et soutient toute personne s'estimant²² victime d'une infraction pénale.

Chaque personne est prise en charge en toute confidentialité, sans jugement. Elle est accompagnée dans le respect de sa propre volonté.

Le service d'aide aux personnes victimes a pour but, notamment, de permettre la reconnaissance de la victime et de ses droits, et de lutter contre le sentiment d'isolement et d'abandon de la victime.

²² Nous ne mettons pas en doute les propos des personnes accueillies. Seule la qualification pénale (infraction prévue par le Code pénal) reconnaît ou non le statut de victime.

Ainsi, ACCORD 68 travaille à une prise en charge globale des personnes victimes. Celle-ci passe par une écoute privilégiée, en vue d'une part de restaurer le lien social rompu par l'infraction, et par une identification des différents besoins de la personne, tant aux niveaux juridique que psychologique, social ou administratif. Les différents services aident et soutiennent les personnes victimes dans leurs démarches, et les orientent vers des services spécialisés quand cela est nécessaire.

Le travail en partenariat est ainsi une condition indispensable d'une prise en charge efficace et globale de la personne victime.

Si l'accueil, l'écoute, l'information, l'orientation sont indispensables, encore faut-il en avoir les moyens matériels, et donc, financiers, de le réaliser...

2.1.3 Une situation financière saine, mais en diminution.

Dernier éclairage sur la structure, mais non des moindres : la situation financière. J'analyserai celle-ci au regard de la trilogie fonds de roulement, besoin en fonds de roulement et trésorerie nette sur les années 2006 et 2007 (annexe 6).

Ainsi, je constate que :

- le fonds de roulement investissement (capitaux permanents –immobilisations nettes) est positif, mais se dégrade considérablement (-48%). En effet, le conseil d'administration a demandé que le déficit soit pris sur les fonds associatifs, une reprise de déficit n'étant pas envisageable avec nos partenaires financiers. Ce fonds de roulement a été constitué d'une part par un don important dans les premières années de fonctionnement (1985) lié à la création de l'association et d'autre part par plusieurs excédents cumulés que les financeurs nous ont autorisés à placer en investissement. Donc l'association n'a jamais eu recours aux emprunts pour financer ses investissements, qui sont d'ailleurs très réduits.
- Le fonds de roulement d'exploitation (réserves et provisions diverses moins les déficits) couvrait le besoin en fonds de roulement et l'association n'a jamais fait appel à une facilité de caisse ou un prêt-relais pour couvrir les charges.
- Les exercices dégagent depuis de nombreuses années un excédent au fonds de roulement (créances-dettes), mais évolue selon la même pente (- 32%). Cela provient des financements qui sont payés de plus en plus tard par nos financeurs, voire en fin d'exercice.
- Il faut noter que la dernière année un certain nombre de subventions ont fait défaut. En effet, notre activité, financée sur des fonds d'État ou des collectivités

territoriales fluctue en fonction des politiques événementielles et non sur des politiques publiques inscrites dans le temps.

- La trésorerie nette, résultante (FR-BFR), est positive, mais se dégrade, compte tenu de ce qui a été indiqué précédemment (- 39%).

La couverture du fonds de roulement en jours de dépenses, de 22 jours en 2007 contre 42 en 2006, révèle une dégradation de 47 %. L'association ne peut en aucun cas absorber de nouveaux déficits et je dois développer des stratégies permettant d'inverser la situation.

La diminution de la situation financière provient du désengagement ou de la baisse d'engagement concomitant de diverses autorités financières. Ceci s'explique principalement par leur volonté : de privilégier des actions innovantes au détriment de la pérennisation d'actions plus anciennes ayant pourtant fait leurs preuves. Ce choix politique est très fragilisant pour nos structures, jamais assurées de leur survie. Ces désengagements ont engendré il y a deux ans un résultat déficitaire important. Pour faire face à cette situation qui entama de manière conséquente les réserves, j'ai, en accord avec le conseil d'administration, pris des mesures drastiques de diminution des charges. Il s'agissait de mutualiser les services et permettre d'étendre l'offre sans toucher à la masse salariale. Je me suis appuyé sur la création d'un nouveau service, le travailleur social au commissariat, pour transférer un salarié du service DIMAVI vers ce nouveau service, tout en réduisant les heures d'ouverture de minuit à 22 heures.

Ensuite, afin d'éviter une réduction de personnel, j'ai réuni l'ensemble des salariés pour leur expliquer la situation difficile dans laquelle nous nous trouvions et l'alternative que je proposais pour y faire face. Elle consistait en ceci : soit nous séparer d'une personne ou renoncer à notre 13^e mois. C'est cette solution qui fut adoptée à l'unanimité et nous avons trouvé ensemble une solution pour maintenir l'effectif de l'ensemble de l'association.

L'action conjuguée de ces deux facteurs a permis de limiter le déficit, et de reverser l'année dernière une partie du 13^{ème} mois perdu Parallèlement, j'ai renforcé les démarches tant auprès des municipalités, que de la Chancellerie et des partenaires privés. J'ai également mis en œuvre un volet formation, ce qui nous a permis de proposer des formations aux avocats et de mieux faire connaître notre association, en nous appuyant sur les ressources internes et ainsi avoir une part d'autofinancement permettant de réduire un peu le déficit chronique qui s'annonçait. J'ai ainsi la perspective de revenir à des résultats non déficitaires cette année.

Ayant atteint à ce stade une efficacité maximale, une « productivité » maximale, je ne peux redéployer mon personnel, ni les « charger » de tâches supplémentaires.

C'est pourquoi tout nouveau projet devra être entièrement financé pour couvrir l'ensemble des charges induites, sans apport possible (ni humain, ni financier). Seuls les locaux, le secrétariat comptabilité et la direction pourront être mutualisés.

2.2 Le public accueilli

En 2007, 1095 personnes ont sollicité le service d'aide aux personnes victimes pour une prise en charge liée à une infraction pénale.

Le DIMAVI est intervenu pour 667 personnes et 428 se sont présentées dans le cadre d'une permanence, ou auprès de la psychologue pour un suivi sur du moyen ou long terme²³.

Les travailleurs sociaux au Commissariat et à la Gendarmerie ont pris en charge 223 personnes victimes, dont 136 ont été réorientées vers le service d'aide aux personnes victimes pour bénéficier d'un suivi sur du plus long terme.

La plupart du temps, autour de la problématique principale directement liée à l'infraction, se greffent plusieurs problématiques connexes.

2.2.1 Un public présentant des problématiques liées à l'infraction pénale

A) Des personnes touchées par une infraction pénale

L'intervention du service d'aide aux personnes victimes est axée sur l'infraction et ses conséquences pour la personne :

- conséquences psychologiques engendrées par l'événement (perte de l'estime de soi, angoisse, perte de confiance...);
- conséquences juridiques ;
- conséquences sociales lorsque la personne victime, suite à l'infraction, s'isole ;
- conséquences matérielles lorsque la personne victime doit quitter son logement, ou lorsque les conséquences financières sont telles que la personne victime ne parvient pas à se sortir de ce statut.

B) Des personnes dont la situation se trouve à la marge du champ pénal et pour lesquelles l'intervention permet de prévenir la survenance de l'infraction

La mission initiale des travailleurs sociaux au Commissariat et à la Gendarmerie est d'intervenir auprès d'un public dont la situation sociale est difficile et qui se présente auprès d'un service de Gendarmerie ou du Commissariat Central. Son intervention

²³ Une même personne peut être prise en charge plusieurs fois au cours de l'année. Ainsi en 2007, 1521 entretiens ont été réalisés.

prolonge la prise en charge de ces institutions par la mise à disposition de compétences spécifiques qui ne faisaient pas jusqu'alors partie de leurs attributions.

À ce titre, ils accueillent un public plus large que le service d'aide aux personnes victimes. Il s'agit aussi bien de victimes que d'auteurs d'infraction, ou de personnes dont la situation ne constitue pas encore une infraction, mais pourrait le devenir.

Ainsi, 30 % des situations traitées ne relevaient pas du domaine pénal (10 % de fugues de mineurs, 5 % de conflits de voisinage, 22 % de séparations conflictuelles...).

Dans ce cadre, l'action des travailleurs sociaux permet le développement d'outils de prévention : une solution peut être envisagée avant que la situation ne se cristallise complètement.

C) Les problématiques connexes gênant les personnes dans la mise en œuvre des démarches.

À titre d'exemple, 31 % des personnes prises en charge par le service d'aide aux personnes victimes en 2007 avaient des difficultés financières et devaient être prises en charge sur le plan social, 15 % présentaient des blessures justifiant des soins, 18 % étaient dans un état traumatique et 39 % étaient angoissées suite aux faits nécessitant à ce titre une prise en charge psychologique adaptée à leur situation²⁴.

De la même manière, les travailleurs sociaux au Commissariat et à la Gendarmerie sont exposés à des problématiques très diverses et doivent se montrer très réactifs vis-à-vis d'un public souvent très fragile et dans de grandes difficultés : 41 % des personnes prises en charge avaient des difficultés financières (absence de ressources, RMI, allocation, pension d'invalidité), 30% étaient des personnes vulnérables (âge, grossesse, handicap, maladie).²⁵

Lors de sa prise en charge, l'intervenant, quel que soit le dispositif pour lequel il intervient, doit impérativement tenir compte des problématiques secondaires, qui peuvent freiner la personne victime dans ses démarches :

- difficultés financières (absence d'emploi, surendettement...) ;
- addiction ;
- langue ;
- irrégularité de sa situation administrative...

²⁴ Statistiques DIMAVI 2007

²⁵ Statistiques Travailleur social au Commissariat et travailleur social pour la Gendarmerie 2007

Il est impossible de proposer un soutien efficace sans tenir compte de l'ensemble de ces difficultés. Le public rencontré par Accord 68 étant un public déjà fragilisé, les interventions imposent de veiller à la situation globale de la personne.

Par exemple, dans le cas de personnes dont la situation financière est difficile, certaines ne disposaient plus, suite à un cambriolage, de moyen de paiement. À cette difficulté s'ajoutait l'absence d'un réseau social ; d'autres, bénéficiaires du RMI, se trouvaient, suite à un vol quelques jours après avoir touché leur allocation, dans de réelles difficultés matérielles (alimentaires, transport, logement...).

De la même façon, lorsque la question du logement se pose, parce que l'infraction prive la personne de son logement et ses ressources ne lui permettent pas de se reloger seule, il est possible d'orienter les personnes vers une structure d'hébergement. Mais l'intervenant doit être vigilant dans l'orientation qu'il propose.

Il doit en effet tenir compte de l'environnement social de la personne (proximité de l'agresseur, présence d'enfant, projet de la personne...).

Toutes ces difficultés compliquent les démarches des personnes et alourdissent la prise en charge. Ces situations qui initialement étaient relativement isolées sont de plus en plus fréquentes dans les prises en charge du service d'aide aux personnes victimes.

2.2.2 La typologie des personnes victimes d'infraction prises en charge : des femmes généralement jeunes

L'association accueille aussi bien des hommes que des femmes, des mineurs que des majeurs, quelque soit leur tranche d'âge.

Cette vocation généraliste permet ainsi à l'association de prendre en charge une grande diversité de personnes et de situations.

Il ressort cependant nettement des situations traitées qu'elles concernent principalement des femmes jeunes.

- 70 % des personnes prises en charge en 2007 étaient des femmes ;
- 60 % des personnes prises en charge en 2007 avaient entre 18 et 40 ans (8 % sont mineurs et 10 % ont plus de 60 ans).

Ces statistiques s'expliquent par le fait que les intervenants sont souvent mobilisés pour des situations de violences conjugales, qui touchent aujourd'hui encore majoritairement

les femmes. Cette tendance concerne aussi bien le service d'aide aux personnes victimes que les travailleurs sociaux pour la Gendarmerie et le Commissariat Central.

2.2.3 Un public fragile socialement

Les années de pratique laissent apparaître que les personnes prises en charge présentent bien souvent des caractéristiques communes : difficultés financières, isolement social et, pour beaucoup d'entre elles, un parcours de vie difficile.

De plus en plus de familles monoparentales font appel aux services de l'association, souvent du fait d'une séparation difficile. L'exercice de l'autorité parentale, ou encore le paiement des pensions alimentaires génèrent très souvent des tensions, car ils sont utilisés comme un moyen de pression de l'un sur l'autre.

A) Un public isolé socialement et culturellement

Le public pris en charge par le service d'aide aux personnes victimes est souvent très isolé socialement (famille monoparentale, célibataire, veuf, personne au chômage...), culturellement et linguistiquement (la barrière de la langue empêchant de tisser des liens sociaux) : 20 % des personnes accueillies n'avaient aucune relation sociale sur place (famille, ami, relation professionnelle...) ou ne bénéficiaient d'aucun appui social de quelque nature que ce soit, et ne parlaient pas ou comprenaient mal le français. Ce taux s'élève à 35 % pour le public pris en compte par le seul DIMAVI.

B) Un public en situation de vulnérabilité

Ce public fragilisé par les faits se trouve aussi parfois de façon chronique en situation de vulnérabilité (Handicap, Maladie, Grossesse, Age). 19 % des personnes présentaient une situation de vulnérabilité avant la survenance des faits, ce qui a pour conséquence d'accroître l'impact de l'infraction.

Dans ce contexte de tensions sociales, les infractions pénales trouvent parfois un terrain idéal. Les intervenants sont ainsi confrontés régulièrement à des situations de violences entre ex-conjoints ou ex-concubins, des situations de conflits de voisinage, et bien entendu une augmentation du nombre de prises en charge pour des violences conjugales.

L'isolement social accru parfois par un isolement culturel, l'âge (mineurs et personnes âgées) sont des facteurs aggravants de l'exclusion sociale²⁶. La prise en charge de ce public dans le cadre d'une infraction pénale nécessite ainsi beaucoup d'énergie de la part

²⁶ Rapport de l'observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale 2007/2008

de l'usager, mais également de l'intervenant, qui ne trouve pas forcément dans les structures existantes les solutions aux problèmes de la personne.

2.2.4 L'origine de l'orientation des personnes : les personnes victimes au cœur d'un réseau partenarial efficace.

ACCORD 68 a développé son action sur l'ensemble du département du Haut-Rhin en s'appuyant sur le réseau partenarial local.

Pour ce faire, la structure a multiplié les rencontres partenariales pour présenter ses missions, mais également pour connaître celles des autres professionnels.

Les structures, se connaissant mieux, se font confiance et s'orientent mutuellement les personnes accueillies afin de leur proposer un soutien complet et adapté à leur situation.

Afin de garantir la cohérence des actions des membres de ce réseau, ACCORD 68 rencontre régulièrement ses partenaires principaux pour faire le point sur les pratiques respectives et les prises en charge effectuées dans l'intervalle.

Ainsi, le service d'aide aux personnes victimes prend en compte les personnes qui lui sont orientées par ses partenaires et oriente également les personnes victimes pour leur permettre de bénéficier d'un soutien spécifique complémentaire²⁷.

2.3 La problématique de l'hébergement.

Les années de pratique laissent apparaître un problème prégnant : une intervention qui pourrait ne prendre que quelques heures dure parfois plusieurs jours, ou s'étale sur plusieurs semaines, compte tenu de la difficulté à trouver un hébergement stable.

La question qu'il convient de soulever alors est la suivante : en tant que SAV, avec ce que cela implique au niveau de la prise en charge de la personne victime et de son

²⁷ Statistiques ACCORD 68 pour 2007 (Chiffres portant sur l'activité du Dimavi et de la Maison de la Justice)

Origine de l'orientation	Nombre de personnes accueillies par ACCORD 68	Nombre de personnes orientées vers...
Service de Police	430	169
Service de Gendarmerie	389	92
Service Social de secteur	68	137
Service médical/ psychologique (hospitalier ou privé)	62	250
Relation personnelle	71	/
Mairie de leur lieu de domicile	12	8

accompagnement, comment progresser avec une personne victime dont l'un des besoins les plus primaires n'est pas ou mal satisfait ?

Le fait de ne plus être logé suite à une infraction pénale revient à subir une double victimisation car cela se surajoute à l'infraction et freine les démarches.

Souvent la personne « cumule » plusieurs freins qui la plongent dans une situation de précarité dramatique : isolement social ou culturel, absence de pare-chocs sociaux, situation financière difficile...

Trouver un logement sécurisant est la condition sine qua non à la réussite de sa prise en charge.

À la spécificité des personnes victimes d'infractions pénales doit répondre la spécificité de leur hébergement.

Ainsi, l'amélioration du service rendu à la personne dans le secteur de l'aide aux personnes victimes passe nécessairement par la prise en compte de la problématique de l'hébergement.

2.3.1 L'hébergement : un élément clef dans la reconstruction de la personne victime

A) L'importance du logement comme facteur d'insertion

On sait qu'un logement inadapté parce que pas choisi ou une absence de logement a pour effet sur les personnes qui connaissent cette situation une désocialisation à long terme²⁸.

Sans logement décent, la personne ne peut sortir de la logique de survie : il est alors impossible de mener des projets pérennes et sur du long terme.

Le logement comporte différents aspects :

- un aspect relatif aux conditions de vie : accès à l'hygiène, bien-être...
- un aspect psychologique : le logement représente un endroit chaleureux, un refuge, qui permet une intimité ;
- un aspect logistique/matériel : possibilité de posséder des affaires, des meubles... Il permet surtout d'avoir une adresse. Cet élément est indispensable lorsque la personne engage des démarches et doit pouvoir communiquer une adresse ;
- un aspect familial et social : le logement est un lieu de vie sociale pour la personne, les enfants, le couple. Il permet également d'accueillir des visites de proches. On sait l'importance de l'existence de liens sociaux dans la démarche de reconstruction.

²⁸ L'absence de logement va obliger à une série d'adaptation pour se conformer aux exigences de la rue. Deux stratégies de défense sont mises en place : l'évitement des autres dans une tentative d'échapper à l'humiliation en fuyant tout contact avec autrui, et le déni des autres, limiter ses interactions sociales à la « combine », instrumentalisation d'autrui/oubli du corps. *THELEN L., 2006, L'exil de soi, Publication des facultés universitaires Saint-Louis.*

Sociologiquement et socialement, le logement est un symbole d'insertion. Il permet d'avoir une place dans la société. Il participe de notre identité. Sans logement, on est à l'extérieur de ce qui fait « société ».

B) L'absence de logement engendre une double victimisation pour la personne victime

Le fait de ne plus être logé suite à une infraction pénale revient à subir une double victimisation : la personne subit une infraction ET doit quitter son logement suite à la survenance de celle-ci. Après la rupture psychique causée par la survenance de l'infraction, intervient une rupture matérielle.

De la même façon, un relogement inadapté à la suite d'une infraction entraîne une survictimisation.

En effet, la plupart des personnes victimes prises en charge par le service d'aide aux personnes victimes et présentant une problématique d'hébergement n'ont que la possibilité d'être hébergées dans un dispositif d'urgence par le biais du 115.

Elles signalent aux intervenants l'inadaptation du lieu et du temps. Le lieu d'hébergement n'est pas sécurisant, les horaires d'accueil sont contraignants, la personne devant quitter la structure durant la journée : elle ne peut pas se stabiliser.

L'organisation de l'espace-temps est perturbée : les personnes sont déconnectées du passé et sont dans l'impossibilité d'organiser un futur.

Les personnes prises en charge évoquent fréquemment ce sentiment d'injustice « je suis victime et en plus je dois partir ».

Les effets de cette double victimisation se surajoutent et freinent l'accomplissement des démarches. Souvent la personne « cumule » plusieurs freins énoncés précédemment.

Trouver un logement sécurisant devient alors la condition sine qua non à la réussite de sa prise en charge.

C) Une reconstruction psychosociale rendue possible grâce au logement

L'état psychique de la personne victime est fragilisé par la survenance de l'infraction. Si elle ne dispose pas d'un environnement sécurisant, le processus de reconstruction ne peut se mettre en place. Cela peut même l'amener à une nouvelle victimisation.

Prise dans une spirale qui souvent la dépasse, la personne victime a une demande forte de reconnaissance et de soutien.

Souvent, le fait de rester dans l'incertitude concernant l'obtention d'une place d'hébergement suffit à la déstabiliser et à aggraver son mal-être. Elle est alors fragilisée dans sa capacité à effectuer les démarches conduisant à assurer sa sécurité. En effet, le temps passé à la recherche d'un toit adapté, le fait de recevoir des réponses négatives, d'être placée sur liste d'attente entame son énergie, déjà amenuisée par l'effet de l'infraction.

La possibilité d'apporter rapidement une solution à sa problématique de logement lui permet de prendre du recul, de se stabiliser et de structurer les différentes démarches à accomplir, au lieu que ces dernières ne s'accumulent inextricablement.

Cela sous-tend, non seulement de trouver un lieu d'hébergement, mais également que celui-ci présente des caractéristiques propres à sécuriser la personne victime. Il est fondamental qu'elle s'y sente à l'aise et protégée :

- logement neutre et autonome
- garantie que l'emplacement du logement reste confidentiel,
- soutien spécifique adapté....

Pourtant, à ce jour, nous sommes le plus souvent confrontés à cette situation :

Mme X, suite aux violences conjugales qu'elle subissait, a décidé de déposer plainte. L'intervenant est saisi le matin même par les services de police. Le mari est convoqué le jour même et est placé en Garde à Vue. Tout au long de la journée, l'intervenant et Mme X appellent des foyers pour que Mme X puisse se « poser » sur du long terme. Les Centres d'Hébergement proposent à Mme de s'entretenir avec elle et d'étudier ensuite sa demande. Mme X ignore si son mari sortira de Garde à Vue le jour même, et si le Parquet décidera de demander l'éviction du conjoint violent. Mme X obtient une place en 115.

Elle pourra donc passer la nuit avec son enfant de 4 mois, mais devra quitter le foyer le lendemain matin à 8 h. En fin de journée, l'intervenante et Mme X apprennent que le mari est sorti du CC et qu'il a une convocation devant le Tribunal Correctionnel (COPJ) prévue quelques mois plus tard.

Pendant 6 jours Mme fera donc le 115 tous les matins pour avoir une place pour le soir. La journée, elle restera chez sa sœur pour se reposer. Sa sœur vivant dans un 2 pièces avec son mari et ses 3 enfants, ne peut l'accueillir. Au bout de quelques jours à ce rythme, la fatigue et ses problèmes de santé forceront Mme X à rentrer chez elle auprès de son mari...

La prise en charge aura duré 6 jours, nécessitant 4 interventions dans l'immédiat, pour accompagner Mme X dans des démarches alourdies par la question de l'hébergement, empêchant ainsi d'autres interventions.

Cette situation n'est pas un cas isolé.

À la question « Pourquoi de telles difficultés aujourd'hui ? », on peut citer un manque de places d'hébergement et l'inadaptation des solutions existantes à la problématique des personnes victimes.

Des tentatives de réponses intermédiaires ont été menées en partenariat avec certaines structures d'accueil, d'autres font preuve de souplesse pour accueillir les victimes... Mais l'aspect souvent aléatoire de ces « remèdes » rend incertaine et donc non satisfaisante la prise en charge.

2.3.2 État des lieux des solutions existantes : une carence manifeste

Afin de renseigner cet état des lieux, je retiendrai les axes suivants :

- évaluation quantitative des différentes possibilités d'hébergement proposées aux personnes victimes d'une infraction pénale ;
- évaluation qualitative de ces solutions : appréciation de l'adéquation avec la problématique des personnes victimes.

Les ressources employées pour dresser l'état des lieux viennent dans un premier temps de la pratique des intervenants. Ces données, dans un second temps, sont recoupées et enrichies par des informations obtenues auprès de professionnels partenaires de l'Association ainsi que par la cellule A.H.I²⁹

A) Les centres d'hébergement : manque de places et inadaptation à la problématique des personnes victimes d'infraction.

Le manque de places d'hébergement constaté par l'ensemble des professionnels de terrain a conduit à l'émergence de certains mouvements de contestations, comme celui des enfants de Don Quichotte en 2006.

Pour y répondre, le gouvernement a mis en place le Plan d'Action Renforcé à destination des Sans Abri, plus connu sous le terme du PARSA.

Ce plan d'action prévoit notamment que toute personne intégrant un centre d'hébergement doit se voir proposer une solution pérenne à sa sortie.

Depuis la mise en œuvre du PARSA, le dispositif d'hébergement dans le Haut-Rhin se répartit comme suit :

442 places en CHRS ;

137 places de stabilisation ;

16 places en urgence ;

169 places en maison relais.

Si l'objectif de ce plan était principalement d'éviter que les personnes retournent dehors, une fois la nuit passée dans un centre, le PARSA n'a pas permis malgré tout de résorber l'essentiel des demandes d'hébergement. Demandes qui ont toujours tendance à augmenter.

a) Une augmentation du nombre des demandes d'hébergement.

Entre 2006 et 2007, le nombre d'appels passés au 115 (plate-forme d'orientation) a augmenté de 66 %, en passant de 12 045 appels à 20 004 appels.

Cette augmentation a touché toutes les catégories de publics (Personnes isolées, familles monoparentales ou non, femmes enceintes...).

Les appels portent sur des problématiques différentes : 44 % des cas concernaient des demandeurs d'asile, puis principalement les personnes sans domicile fixe.

Les demandes d'hébergement en raison de rupture (conjugale ou familiale) ou de violences représentent 5 % de l'ensemble : soit 1173 demandes d'hébergement en 2007 sur le Haut-Rhin en raison de violences ou de ruptures familiales.

Il faut préciser que les statistiques de la FNARS ne retiennent que la violence comme fait de nature pénale à l'origine des demandes d'hébergement, ce qui ne donne qu'un aperçu partiel des situations de victimisation engendrant une problématique de logement.

Cette augmentation de la demande disproportionnée à l'offre se retrouve également auprès du public des personnes victimes d'infraction pénale.

En 2006, 151 personnes prises en charge par le DIMAVI présentaient une problématique d'hébergement, en 2007, elles étaient 239, soit une augmentation de 58 % (augmentation comparable à celle des demandes auprès du 115).

Ce nombre croissant de situations comprenant une pluralité de problématiques à prendre en compte avant de permettre la reconstruction de la personne tend à alourdir la prise en charge proposée par le service d'aide aux personnes victimes.

De plus, les difficultés rencontrées dans la recherche d'hébergement rajoutent au stress ressenti par la personne victime qui éprouve l'impuissance de l'intervenant du service d'aide aux personnes victimes à lui proposer les conditions nécessaires à sa reconstruction.

²⁹ Cellule accueil hébergement insertion, gérée par la FNARS Alsace, pilotée par la DDASS du Haut-Rhin et qui anime un observatoire de la demande des personnes dans les structures

b) Inadaptation des centres d'hébergement à la problématique des personnes victimes.

Inadaptation du fait du public accueilli

L'objectif premier des centres d'hébergement est d'offrir un toit à ceux qui n'en ont pas, que ce soit de manière temporaire ou chronique.

Lorsqu'ensuite la personne est hébergée à moyen ou long terme, les objectifs vont s'affiner. La mission du Centre d'hébergement est alors de permettre la réinsertion des personnes, que ce soit par l'emploi, le logement, la scolarisation...

Cette mission a un sens, puisque les personnes qui contactent le 115 connaissent souvent une problématique désocialisante :

En 2007, les demandeurs auprès du 115 étaient demandeurs d'asile (44 %), SDF (19 %), en situation d'errance (5 %) ou sortaient d'un établissement d'hébergement ou de prison (7 %).

Ces demandeurs sont orientés vers les places disponibles de différents établissements. La plupart de ces personnes sont orientées vers la Maison du Pont à MULHOUSE, initialement mise en place pour accueillir pour une nuit les personnes désocialisées, sans domicile fixe ou en situation d'errance.

Ainsi, la Maison du Pont à MULHOUSE a accueilli en 2007 54 % de personnes arrivant de l'Étranger, 33 % de personnes SDF.

Parmi le public accueilli à la Maison du Pont, on note que 98 personnes accueillies venaient suite à une rupture familiale ou conjugale.

L'augmentation du nombre des demandes est telle que cet établissement doit accueillir de plus en plus de familles ou de femmes avec enfants. Malgré tout le soin apporté à leur accueil, les intervenants de la Maison du Pont, mais également ceux de l'Abri de nuit à COLMAR, évoquent que ces lieux ne sont pas propices à l'accueil des personnes victimes d'infraction.

Pourtant, en raison de leur besoin immédiat d'hébergement et du manque de place dans d'autres structures, les personnes victimes d'une infraction sont désormais accueillies avec un public souffrant de problématiques très différentes des leurs.

Les personnes victimes ne souffrant pas de précarité chronique ou ne vivant pas en marge de la collectivité ont le sentiment d'être assimilées à un public auquel elles ne s'identifient pas.

d'urgence et CHRS du Haut-Rhin depuis 1995.

Par ailleurs, elles recherchent dans l'hébergement un sentiment de sécurité que leur domicile ne peut plus leur offrir.

Cette mixité de l'hébergement imposée du fait de leur victimisation est très déstabilisante pour elles et empêche souvent le processus de reconstruction psychologique.

Inadaptation de la procédure d'accueil, et de la nature de l'accueil.

Lorsqu'une personne victime d'une infraction pénale exprime le besoin d'être hébergée, sa demande revêt souvent un caractère urgent. Lors de la prise en charge de la personne, il ne s'agit pas de trouver pour la personne victime un simple toit, mais de lui proposer surtout un endroit dans lequel elle se trouve en sécurité, et ce, dans un délai souvent de quelques heures.

Il n'est pas toujours possible de concilier ces deux impératifs avec l'offre d'hébergement existant dans le Haut-Rhin.

En effet, soit le Centre d'Hébergement propose un accueil en urgence très souvent limité à une nuit, soit le Centre d'hébergement accepte d'accueillir la personne sur plusieurs jours, mais cela implique de passer devant une commission d'admission.

B) L'Hébergement à la nuitée :

Plusieurs établissements proposent des places à la nuitée :

le CHRS urgence SCHOELCHER, la Maison du Pont, Le Passavant, et le Bon Foyer, ce qui représente 67 places en urgence au total sur l'ensemble du Haut-Rhin.

Les personnes qui souhaitent un hébergement pour le soir même doivent contacter la plateforme du 115. Accueillies pour une nuit, elles doivent quitter le Centre au plus tard à 8 h le lendemain matin. Si elles souhaitent de nouveau un lit pour la nuit, elles doivent alors refaire le 115 dès le matin.

Fréquemment, dès 11 h, tous les lits pour la nuit suivante sont déjà attribués. Cela laisse donc peu d'espoir pour les personnes qui, suite à une infraction pénale, seraient en recherche d'une place dans l'après-midi ou en soirée.

Ce type d'hébergement présente l'avantage de la souplesse de l'accueil. Celui-ci n'étant pas soumis à un entretien préalable d'admission et au passage devant une commission, la personne peut intégrer l'établissement dans l'urgence conformément à ses besoins.

Cependant, la précarité de l'hébergement n'est pas adaptée à la problématique des personnes victimes. Étant obligées de quitter l'établissement chaque matin, de rester dehors durant la journée, souvent avec leurs enfants, et restant dans l'incertitude de leur

hébergement pour la nuit à venir, elles sont dans l'impossibilité de se stabiliser pour se reconstruire.

Ce type d'hébergement ne peut donc pas offrir la sécurité dont ont besoin les personnes victimes.

Ce sentiment d'insécurité est renforcé par l'incompréhension de la personne hébergée vis-à-vis du rôle du professionnel l'ayant orientée vers cette structure. N'a-t-il pas compris la situation dans laquelle elle se trouve ? Quelle place lui accorde-t-il ?

De ce fait, bien souvent, les personnes abandonnent toutes leurs démarches par crainte d'être maintenues dans cette position instable et précaire.

C) L'hébergement temporaire

En 2007, 1497 demandes ont été traitées contre 1380 en 2006, soit une augmentation de 8 %.

29 % des demandes ont abouti à une admission, en décision finale (après liste d'attente éventuellement) sur l'ensemble du Haut-Rhin.

Ces demandes concernent principalement un public féminin (1013 femmes, pour 685 hommes), ainsi que des enfants (1279 enfants accueillis en 2007)³⁰. Les demandes des personnes avec enfants ont augmenté de 30 % depuis 2006. Elles représentent 42 % de l'ensemble des demandes. Il s'agit donc d'un public nécessitant d'être particulièrement protégé.

Dans 30 % des cas, le motif de la demande d'hébergement était la violence, et 26 % la rupture.

La procédure implique également que la personne appelle elle-même les centres d'hébergement, ce qu'elle n'est pas toujours en mesure de faire.

Il est ainsi parfois demandé à la personne de contacter tous les jours le centre, au cas où une place se libérerait. Faute de téléphone, et de moyens financiers suffisants pour en acquérir un, certaines personnes ne peuvent pas contacter tous les jours le CHRS qui serait susceptible de les accueillir.

La difficulté, voire l'impossibilité à intégrer un centre d'hébergement, pousse parfois certaines personnes victimes à mettre un terme à leurs démarches.

Dans les cas des violences conjugales ou intrafamiliales, la personne victime décide souvent dans l'urgence, suite à des violences plus fortes, d'entamer des démarches et de quitter le domicile. Le professionnel doit répondre aux attentes et aux besoins immédiats

³⁰ Statistiques FNARS 2007. Il faut noter que ces données ne tiennent pas compte des demandes provenant d'autres régions

de la personne. Or, la réponse des centres d'hébergement se fait dans le temps, après étude du dossier de la personne victime.

À l'inverse des hébergements à la nuitée, l'hébergement temporaire présente l'avantage de la stabilité de la personne, bien que l'accueil ne soit pas spécifique et que les personnes refusent parfois la mixité qui leur est imposée dans les structures d'hébergement collectif. Cependant, son manque de souplesse quant à la procédure d'accueil est un frein évident à l'admission des personnes victimes, dont les besoins sont urgents, dans ces établissements.

Victimes d'une infraction, les personnes perçoivent l'hébergement dans ces structures d'hébergement à la nuitée ou temporaire comme une sanction, voire une nouvelle victimisation. Elles ne comprennent pas pourquoi elles doivent cohabiter avec d'autres personnes dans un centre d'hébergement, alors que l'auteur des faits reste tranquillement chez lui.

D) Solutions complémentaires aux dispositifs d'hébergement de droit commun

Lorsque la personne victime ne peut pas ou ne souhaite pas intégrer un centre d'hébergement, elle va se tourner vers d'autres solutions, elles aussi souvent temporaires.

a) *Les nuitées d'hôtel.*

Dans certains cas, le Conseil Général finance, dans le cadre de l'Aide Sociale à l'Enfance, des nuitées d'hôtel. Ce financement est conditionné par plusieurs critères :

- la présence d'un enfant en danger auprès du parent demandeur ;
- l'absence d'autres solutions (tant que des places sont disponibles en nuitée au sein d'un centre d'hébergement, le financement n'est pas possible) ;
- la perspective d'une solution future (nuitées financées si une date d'entrée dans un centre d'hébergement est prévue.

Il faut noter que l'hébergement en hôtel est également proposé aux personnes avec des difficultés sociales autres.

Seules 3 femmes avec enfants ont bénéficié de ce dispositif en 2007. On constate néanmoins que le nombre de nuitées d'hôtel prises en charge tend à augmenter depuis le début de l'année 2008, face à la saturation des dispositifs de droit commun. Cette solution présente l'avantage pour la personne victime d'être hébergée dans un lieu qu'elle peut intégrer ou quitter à sa guise. Elle n'est pas tenue de quitter la chambre le lendemain matin, comme c'est le cas d'un hébergement à la nuitée, puisque le financement se fait jusqu'à ce qu'elle intègre un Centre d'hébergement sur du long terme. Pour autant, cet hébergement n'apparaît pas adapté à la prise en charge des personnes victimes. Hormis les raisons pratiques rendant la vie à l'hôtel difficile notamment en raison de la présence d'enfants (configuration des locaux, absence d'équipement pour cuisiner, aucun moyen

de conserver les aliments au frais...), il faut mentionner le manque de sécurisation des lieux. En effet, peu d'hôtels acceptent d'héberger les personnes sans domicile. De ce fait, elles sont toutes accueillies dans un même lieu. Elles sont ainsi mêlées, à l'instar des autres centres d'hébergement, avec des personnes présentant une grosse problématique sociale, des demandeurs d'asile... Par ailleurs, l'hébergement dans les dispositifs de droit commun offre un cadre d'accueil, une équipe et une possibilité d'écoute, alors que l'hôtel n'offre que le toit. Du fait du nombre de personnes accueillies, il y a souvent beaucoup de bruit, de passages et, en l'absence de travailleurs sociaux, il n'y a pas de régulation des relations sociales.

Soulignons encore que cette solution est particulièrement coûteuse pour les institutions la finançant, mais également pour les personnes hébergées, cette solution d'hébergement n'envisageant pas la problématique alimentaire.

b) Hospitalisation aux lits portes du Centre Hospitalier de MULHOUSE

Le service des urgences du Centre Hospitalier de Mulhouse accueille régulièrement des personnes victimes d'une agression et présentant également cette problématique d'hébergement. Lors de l'étude qui a été menée, ils ont expliqué proposer de manière exceptionnelle une hospitalisation pour une nuit aux lits-portes. Le nombre de lits disponibles étant peu important, très peu de personnes peuvent y accéder. Par ailleurs, cette solution, qui a au moins le mérite d'exister et de pallier l'urgence d'une nuit, ne règle pas la question d'un hébergement à long terme. Dans la pratique, les Assistantes sociales du service des urgences font appel au DIMAVI, pour une prise en charge la problématique victimologique (34 saisines), mais aussi pour la prise en compte de la problématique de l'hébergement (30 % de ces saisines concernaient exclusivement la recherche d'hébergement). Ainsi si l'hôpital fait appel au DIMAVI pour des questions d'hébergement, l'inverse n'est pas possible (aucune demande d'hébergement aux lits-portes n'a été faite par le DIMAVI en 2006 et 2007, alors que 47 personnes sont rentrées au domicile faute de solution dans l'immédiat). L'intervenant ne peut pas saisir le service des urgences pour qu'une personne victime soit, au moins pour la nuit, assurée d'avoir un toit aux lits-portes.

E) Les ressources propres à la personne victime.

a) « Hébergement solidaire »

Malgré leur souhait de ne pas mêler leurs familles ou leurs amis à leurs difficultés, les personnes victimes peuvent être amenées à solliciter un hébergement par des proches. L'absence de solution institutionnelle, ou son inadaptation, obligent la personne victime à demander à une connaissance de l'accueillir.

Parfois faute de présence familiale ou amicale, c'est un voisin ou un collègue de travail qui va accueillir la personne victime.

Les personnes confrontées à une problématique d'hébergement sont souvent des personnes sans emploi ou avec de très faibles ressources. Leur famille ou amis ont souvent le même profil. Ils occupent souvent des logements trop petits pour permettre l'accueil d'un homme ou d'une femme avec ou sans enfant.

La promiscuité mêlée à l'absence de solution rapide génère souvent très rapidement des tensions.

Afin d'échapper à ces tensions qui s'installent inévitablement, la personne victime est alors contrainte au départ.

Cette solution n'apparaît ainsi pas ou peu satisfaisante. Elle est en général proposée à très court terme et n'offre pas toujours la confidentialité et la sécurité nécessaires.

Enfin, cette solution présente une limite de taille : 50 % des personnes prises en charge par le DIMAVI en 2007 souffraient d'isolement social (absence d'entourage familial ou amical).

b) « Solutions économiques ».

Faute de solution, il arrive parfois que la personne victime se finance une nuitée ou plus à l'hôtel. Mais cela reste très occasionnel. En effet, 60 % des personnes prises en charge en 2007 par le DIMAVI avaient des difficultés financières. Elles ne sont pas forcément dans une situation de précarité chronique, mais l'infraction va les y entraîner temporairement.

Elles ont souvent de faibles ressources ou sont sans emploi avec un faible niveau de qualification et n'ont jamais pu économiser. De plus, lors d'un départ précipité du domicile, les personnes prises en charge n'ont parfois pas de moyens de paiement sur elles.

F) Solutions législatives

Dans le cas des situations de violences conjugales, le législateur a prévu deux mesures permettant à la personne victime d'assurer sa sécurité.

a) L'éviction du domicile du conjoint violent.

Depuis la loi n° 2006-399 du 4 avril 2006 renforçant la prévention et la répression des auteurs de violences au sein du couple ou commises contre les mineurs, l'auteur de violences (qu'il soit conjoint, concubin, partenaire ou lié à la personne victime par un PACS) peut être enjoint par le Procureur de la République à quitter le domicile.

Pour intéressante qu'elle soit, cette loi ne concerne que les violences conjugales. Elle dépend de la volonté du Parquet, ce qui place ainsi la personne victime dans une incertitude stressante.

Enfin, selon certains magistrats du parquet, cette loi reste difficile à mettre en application, son recours reste relativement rare (à peine 10 % des situations de violences conjugales ont fait l'objet de cette mesure en 2006 et 2007).

D'autre part, elle ne correspond pas forcément aux besoins et aux attentes des personnes victimes de violences conjugales. En effet, nombre d'entre elles ne veulent pas rester dans le domicile, préférant fuir le lieu des violences. Pour finir, l'auteur, quant à lui, ne comprend pas toujours le sens de cette éviction. Pour être efficace du point de vue de l'auteur des violences, une telle mesure devrait être accompagnée d'un suivi social, qui à ce jour n'est pas prévu.

b) Le référé violence

La Loi n° 2004-439 du 26 mai 2004 relative au divorce a instauré le « référé violence ». Un époux victime de violences conjugales peut saisir le Juge aux Affaires Familiales avant toute ouverture d'une procédure de divorce, afin que soit prononcée une résidence séparée. Envisagée comme une procédure d'urgence, le Juge aux Affaires Familiales va statuer sur la demande de la personne victime et peut donner à l'auteur des violences un délai pour quitter le domicile.

Cette mesure est conçue comme un préalable à la procédure de divorce. La personne victime a ensuite 4 mois pour déposer sa demande de divorce, faute de quoi l'époux pourra réintégrer le logement.

Cette mesure n'offre pas de solution aux personnes non mariées ou ne souhaitant pas engager de procédure de divorce.

Enfin, le référé, qui nécessite quelques semaines avant que la décision puisse être prise par le magistrat, laisse toujours en suspens la question de l'accueil et l'hébergement proposé dans l'urgence à la personne victime. Le temps que la décision soit prise, elle n'est toujours pas en sécurité.

Le législateur, en instaurant ces deux dispositifs, a voulu offrir aux personnes victimes de violences conjugales un moyen d'échapper le plus vite possible à son agresseur.

Cependant restent toutes les autres situations de violences intra familiales pour lesquelles il n'existe pas de dispositif spécifique.

G) Les autres situations.

Concernant les cas où la personne est victime d'un cambriolage ou d'un événement devant l'amener à quitter son logement (incendie criminel, scellés sur une porte empêchant temporairement l'accès au logement...), elle peut bénéficier par le biais de son assurance habitation de certaines aides.

Certains contrats peuvent proposer de reloger temporairement la personne à l'hôtel en prenant en charge son coût.

Cette prise en charge est cependant limitée à certaines situations et à un temps très court (souvent un maximum de 5 jours).

Par ailleurs, certaines personnes, faute de moyens, ne souscrivent pas d'assurance habitation aussi complète.

H) Les solutions « convention partenariale ».

La question de la mise en sécurité des personnes s'est posée très rapidement au sein du service d'aide aux personnes victimes, les personnes prises en charge faisant souvent état de ce besoin.

C'est dans le cadre des interventions du DIMAVI que la nécessité d'être hébergé dans l'urgence s'est davantage dessinée.

Afin de faciliter les prises en charge, une convention entre ACCORD 68 et le CHRS ACCES Le Passavant a été signée. Elle prévoit que deux places sont réservées jusqu'à 18 h aux personnes victimes prises en charge par le dispositif, au-delà elles sont remises à disposition.

Si ce procédé est rassurant pour la personne victime, le nombre de places est très limité et les personnes restent en moyenne 2 à 3 mois, parfois beaucoup plus, sur ces places. En 2007, moins d'une dizaine de personnes a pu bénéficier de ces places.

2.3.3 L'aide sociale à l'hébergement, un outil performant

S'il est manifeste qu'il faut recourir à une solution d'hébergement pour permettre la reconstruction de nombre de personnes victimes d'infractions, encore faut-il trouver l'outil adéquat. À ce titre, et après analyse, cette nécessité me permettra de renforcer une prise en charge de qualité ainsi que de pérenniser la structure par l'intégration de l'action sociale et médico-sociale couverte par la loi du 2 janvier 2002. En effet, afin de travailler au solutionnement de cette problématique d'hébergement, je compte m'appuyer et intégrer le secteur de l'aide sociale à l'hébergement.

A) Historique

Le secteur de l'aide sociale à l'hébergement s'est élaboré dans la reconstruction du pays après la Seconde Guerre mondiale et va vivre des mutations en fonction des crises sectorielles, sociales, politiques et économiques.

C'est en 1974, avec la loi du 19 novembre (loi n° 74.955) que l'aide sociale est étendue à de nouvelles catégories de bénéficiaires et modifie diverses dispositions du Code de la famille et de l'aide sociale (article 185) ainsi que les dispositions du Code du travail.

« Bénéficiaire, sur leur demande, de l'aide sociale pour être accueillies dans des centres d'hébergement et de réadaptation sociale, publics ou privés, les personnes et les familles dont les ressources sont insuffisantes, qui éprouvent des difficultés pour reprendre ou

mener une vie normale en raison du manque ou de conditions défectueuses de logement, et qui ont besoin d'un soutien matériel et psychologique, et le cas échéant d'une action éducative temporaire »³¹

Ce texte est la source de la reconnaissance du secteur qui inscrira l'aide sociale à l'hébergement dans la loi sur les institutions sociales et médico-sociales. Cet article élargit le public, qu'il inscrit non seulement par rapport aux ressources, mais également aux conditions de vie et qui va mettre en lumière l'action éducative des centres.

Puis, c'est naturellement la loi du 30 juin 1975 (n° 75.535) et ses décrets d'application, qui vont inscrire le secteur comme un des instruments des politiques sociales, au même titre que le secteur du handicap ou de l'enfance. Ils permettent à l'aide sociale à l'Hébergement une reconnaissance qu'elle cherchait depuis longtemps.

Ces deux lois comportent plusieurs innovations importantes :

- elles donnent un socle légal à l'aide sociale à l'hébergement ;
- elles étendent de nouvelles catégories de bénéficiaires ;
- elles offrent des réponses institutionnelles multiples ;
- l'outil principal est distinctement nommé, et il devient le CHRS (centre d'hébergement et de réadaptation sociale) ;
- le manque de logement n'est plus qu'un des motifs possibles d'admission à l'aide sociale à l'hébergement.

Les bénéficiaires potentiels du secteur sont désignés par le décret du 15 juin 1976 (n° 76.526) et par la circulaire qui l'accompagne.

Ce décret définit huit catégories, élargissant les quatre déjà prévues par la loi de 1974 :

1. les personnes sans logement sortant d'établissements sociaux et médico-sociaux assurant l'hébergement des handicapés ;
2. les personnes et les familles se trouvant privées de logement par la suite de circonstances indépendantes de leur volonté, et qui ont besoin d'être momentanément hébergées ;
3. les personnes et les familles sans logement, de nationalité française, rapatriées de l'étranger ;
4. les personnes et les familles sans logement, en instance d'attribution du statut de réfugié ;
5. les personnes et les familles qui ne peuvent pas assumer seules leurs responsabilités sociales et familiales ;

³¹ Article 185 du code de la famille et de l'aide sociale

6. les inculpés placés sous contrôle judiciaire ;
7. les condamnés soumis au sursis avec mise à l'épreuve ;
8. les personnes en danger de prostitution ou se livrant à la prostitution.

En 1995, la circulaire du 22 février issue des travaux des inspections met en place de nouveaux outils. C'est la naissance des schémas CHRS, avec la mise en place de tableaux de bord, d'un contrôle plus strict sur le plan budgétaire, d'une rationalisation et une mutualisation des moyens. Le regroupement des petites associations est encouragé. Cette circulaire insiste fortement sur le travail d'urgence des CHRS.

Trois textes vont inscrire ces changements et bouleversements dans la loi :

la loi contre les exclusions, dans ses articles 153 et suivants, va conforter l'action des CHRS en élargissant les publics. Ce ne sont plus huit catégories qui sont concernées, mais la loi intègre dans le public toutes les personnes et les familles en détresse ;

le DECRET N° 2001-576 DU 3 JUILLET 2001, qui redéfinit la base légale et les modes de financement des C.H.R.S. Ce texte est très important. Il ouvre le champ de l'A.S.H. à de nombreuses structures qui étaient en marge du secteur ;

la loi du 2 janvier 2002 viendra compléter et modifier l'organisation générale de l'action sociale, dont le secteur de l'A.S.H.

Ces différents textes permettent maintenant à de nombreux services d'entrer dans le champ de la loi. Des outils tels que les services d'accueil et d'orientation, les centres d'hébergement d'urgence, les hôtels sociaux peuvent prétendre entrer dans le giron des C.H.R.S. Un service tel que celui que j'envisage y aurait toute sa place.

Le seul obstacle reste, et il n'est pas le moindre, la question du financement : sur le département du Haut-Rhin, le nombre de créations de places se compte à moins d'une dizaine, alors que les besoins repérés par la cellule A.H.I. démontrent la nécessité de créer les places par centaines...

B) [Analyse et conséquences pour l'association ainsi que pour le directeur.](#)

L'intégration du secteur social et médico-social, et plus particulièrement le secteur de l'aide sociale à l'hébergement, génère de nombreuses conséquences tant pour l'association que pour le directeur. Cette intégration correspond à un changement de paradigme. En effet, le terreau initial d'Accord 68 est celui du monde de la justice avec ses us, sa culture. Rejoindre le monde social et médico-social emporte donc d'autres

logiques. Ma formation CAFDES va dans ce sens et la prochaine formation CAFERUIS (à la rentrée 2008) d'un chef de service également. Ce changement de culture suppose aussi de répondre aux exigences de la loi du 2 janvier 2002 et donc en premier lieu de définir un projet associatif, un positionnement clair du conseil d'administration. Sur cette base, j'ai proposé au conseil d'administration une réunion en séminaire au printemps 2008. Différents axes de travail ont été envisagés (projet associatif, hébergement, intégration du secteur social et médico-social). Cependant, une mutation professionnelle, des problèmes de santé, et une surcharge de travail ont provoqué le départ de trois administrateurs sur sept. L'urgence est maintenant de les remplacer. Pourtant, si le bénévolat « opérationnel » ne manque pas de candidatures, le bénévolat « à responsabilité administrative » suscite peu d'enthousiasme ! Le projet associatif ne prospère donc qu'au ralenti. Cependant, un tel projet, même ralenti, ne peut à mon sens se réaliser sans une adhésion complète des salariés de la structure qui pourront dès lors travailler en parallèle au montage d'un projet d'établissement. Les deux projets conduiront au changement culturel en adéquation avec la perspective d'intégrer le secteur social et médico-social. J'ai donc organisé une nouvelle journée séminaire, au début de l'été 2008, avec l'ensemble des salariés pour lancer l'information et la réflexion sur un projet d'établissement. Ceci afin d'engager une nouvelle culture en adéquation avec les attendus de 2002-2 (évaluation, outils, qualité...) qu'exige ce projet de création d'un nouveau service d'hébergement.

TROISIEME PARTIE

3 Améliorer la prise en charge des personnes victimes présentant une problématique d'hébergement suite à la victimation.

À la spécificité des personnes victimes d'infractions pénales doit répondre la spécificité de leur hébergement.

On peut distinguer deux types de cas où l'hébergement des personnes victimes est nécessaire :

- un hébergement transitoire, qui accueillera la personne victime tout au long de sa phase de démarche et de construction d'un projet de vie, avant une orientation vers le parc locatif (par exemple pour une personne victime de violence conjugale) ;
- un besoin de quitter le domicile temporairement, le temps de la reconstruction matérielle et psychique, suite à l'infraction avant d'envisager un retour au domicile (suite par exemple à la mise sous scellé de son logement ou à une dégradation du domicile tel qu'un cambriolage ou un incendie volontaire).

Sur ces fondements, mais aussi, eu égard aux données stratégiques et managériales exposées plus haut, et dans un souci de pertinence, d'efficacité technique et d'efficience économique, je propose le projet suivant, afin d'optimiser le service d'aide aux personnes victimes et de permettre une prise en charge globale.

Ce projet s'inscrit dans une dynamique de changement. Il est pensé et réalisé pour les personnes victimes selon leurs besoins spécifiques.

Il ne s'agit pas d'un dispositif supplémentaire complexifiant l'offre existante, mais d'une solution complémentaire d'hébergement.

Nouveauté et articulation harmonieuse avec les solutions d'hébergement actuelles correspondent à la philosophie de ce projet.

.

Pour mener à bien ce projet, je ferai mienne cette analyse d'Alain Fernandez qui structure ma démarche: « Réussir un projet c'est maîtriser l'art de la subtile symbiose entre les hommes, les techniques et les enjeux économique-stratégiques »³².

³² Fernandez A., 2005, *Le chef de projet efficace*, 2^e éd., Paris, Ed. d'Organisation

3.1 Le directeur, chef de projet

Manager un projet consiste principalement en ceci : piloter, accompagner un changement, une évolution. Pour ce projet, il ne s'agit pas d'un remplacement, mais d'une évolution.

En tant que directeur, j'estime qu'un changement procédant de l'évolution constitue l'un des aspects du management. Pour ce faire, il m'appartient d'établir avant tout un climat de confiance par la communication afin de permettre le partage et la claire compréhension des objectifs que je propose d'atteindre.

Par ailleurs, un projet représente auprès des partenaires une image de notre structure, de ses valeurs, de sa culture. et par rapport auxquelles ils peuvent se positionner. Cette dimension essentielle, compte tenu de notre fort travail en réseau, aura également été, et est toujours, prise en compte et travaillée.

3.1.1 À l'interne : construire une équipe et impulser une dynamique.

L'expérience du montage du Dimavi, ainsi que la lecture de divers ouvrages³³ portant sur le management et les pratiques managériales, m'ont enseigné que la réussite d'un projet prenait racine dans le terreau d'une équipe de direction solide, impliquée, fédérée et dynamique.

Mais il me faut veiller de plus, à ne pas la couper du reste de la structure. (Ce qui susciterait des antagonismes, de la démotivation et des résistances) C'est en cela que mon management sera efficace grâce à la communication.

La première étape a donc consisté à « construire » l'équipe. Pour ce faire, j'ai tout d'abord précisé le rôle de chacun, éclairé et explicité mes attentes, afin qu'il puisse, dans son « territoire », prendre ses marques. Sur cette base, la confiance peut se développer et chacun peut commencer à « produire » en synergie.

Mon rôle dès lors aura été celui d'un animateur pour monter le projet, deuxième étape du processus.

Concomitamment, développer la communication aussi bien au sein de l'équipe qu'avec l'ensemble des acteurs, aura été déterminant. Ainsi, j'ai mis en place une démarche de communication avec objectifs précis, des actions ciblées, des délais définis.

Chacun y a pu intégrer sa dynamique, y apporter son énergie.

L'évolution est comprise, attendue et travaillée par tous.

3.1.2 A l'externe : renforcement du travail partenarial

La mise en place d'une nouvelle structure d'hébergement dans un contexte contraint tel que je le décrivais plus haut, ne manque pas de susciter quelque inquiétude. En effet, le

³³ Dont notamment, Lefevre P., 2003, *Guide de la fonction de directeur d'établissement* ; deuxième édition, Paris, Dunod et Fernandez A., Ibid.

nouvel arrivant est vu, au mieux, comme inutile ou au pire comme concurrent. Autant dire que l'accueil est des plus réservés. En conséquence de quoi, pour éviter ces deux écueils, j'ai, dès le début, mis en place une démarche éminemment partenariale d'invitation à la coopération (et ce d'autant plus que l'association, de par son activité et sa philosophie, a toujours recherché activement le partenariat avec toutes structures pertinentes susceptibles de répondre aux besoins des personnes victimes). Cette dernière s'inscrit d'ailleurs dans l'esprit de la loi du 2 janvier 2002.

Outre la nécessité d'une collaboration éclairée au sein d'un réseau, il s'agit en plus de repérer ce qui est déjà fait et quels sont les manques. Il convient aussi de rassurer et de faire comprendre le caractère novateur, singulier, de ce nouveau projet : il faut donc communiquer.

C'est pourquoi, à la faveur des différentes rencontres, le projet a évolué.

Si le partenariat est une nécessité, il m'incombe par ailleurs d'en définir, en tant que directeur, les objectifs et les formes qu'il doit prendre. Pour ce faire, je me suis appuyé sur les travaux de Patrick Lefèvre³⁴ qui assigne au partenariat plusieurs objectifs :

- un objectif de transversalité des pratiques et de décloisonnement des compétences ;
- un objectif d'innovation sociale ;
- un objectif de régulation des pouvoirs sur le terrain et de contrôle par l'autorité politique ou administrative.

En synthétisant, « le partenariat est une forme de communication qui trouve sa première expression à l'intérieur des organisations dans une pédagogie de l'interaction et de la participation »³⁵ Il s'agit donc de « vivre » et « faire vivre » le système conçu comme un ensemble d'éléments en interaction, orienté vers le même but : l'utilisateur.

Dans le champ de l'hébergement, l'ensemble des partenaires est fédéré au sein de du réseau FNARS (fédération nationale d'associations d'accueil et de réinsertion sociale : 780 associations, 2200 établissements sociaux, 12 000 salariés). Le rapprochement en a été facilité du fait que le président d'Accord 68 en fut le secrétaire général. Son expertise, reconnue, car il est de surcroît directeur de plusieurs CHRS, a ainsi joué le rôle de facilitateur lors des rencontres et enquêtes.

Outre les partenaires faisant déjà partie de son réseau (le Tribunal de Grande Instance, les Commissariats et bureaux de police, les Brigades de Gendarmerie, les Espaces Solidarité, les CHRS,...), ACCORD 68 doit développer de la même façon d'autres partenariats correspondant à ses nouvelles missions dans le secteur de l'hébergement.

³⁴ Lefèvre P., Ibid

³⁵ Ibid.

En effet, des problématiques qui jusqu'alors n'étaient pas prises en charge par le service d'aide aux personnes victimes devront être réglées.

A titre d'exemple, seront envisagés, en fonction de la situation de la personne :

- l'hébergement sur le long terme : deux problématiques principales seront à régler. Il s'agira de permettre à la personne de se reloger de façon satisfaisante dans les meilleurs délais. En ce sens, le partenariat avec les CHRS sera nécessairement renforcé et un conventionnement avec les bailleurs sociaux sera envisagé .mais il s'agira également de permettre à la personne de financer son logement en lien avec le Conseil Général (Fond de Solidarité pour le Logement), la Caisse des Allocations Familiales (Aide Personnalisée au Logement), le dispositif Logement Jeune 68³⁶ notamment ;
- les repas : un toit ne se suffisant pas à lui-même, la personne doit pouvoir se nourrir et nourrir sa famille. À ce titre, un partenariat avec la banque alimentaire, le Service Social de la Mairie de MULHOUSE, l'association ALSA sera notamment envisagé ;
- l'emploi : la réinsertion de la personne passe en grande partie par l'emploi. Celui-ci lui permettra d'avoir un rôle social et d'avoir des ressources nécessaires pour son retour à l'autonomie. Ainsi, la prise en charge devra s'articuler avec l'Agence Nationale pour l'Emploi, les associations spécialisées et les missions locales, mais également avec les sociétés d'intérim ;
- les ressources : afin d'assurer l'autonomie financière des personnes, il est important de leur permettre d'accéder à des ressources, notamment par l'emploi, mais aussi, de façon intermédiaire, en les mettant en relation avec la Caisse des Allocations Familiales, les Assedic... Dans ce même souci d'autonomie, il est important de les aider dans la gestion d'un budget et de développer des relais avec les Espaces Solidarité (conseiller en économie sociale et familiale), les tutelles...;
- le transport : il est indispensable, pour permettre à la personne d'accomplir l'ensemble de ses démarches avec un maximum d'autonomie, de prévoir ses modalités de déplacement. Le financement de bons de transport sera envisagé avec le Service Social de la Mairie de MULHOUSE.

Le travail partenarial ne prend pas fin avec la formalisation du projet. Il s'agit de faire vivre le réseau, mais aussi d'y intégrer tous ceux qui sont confrontés à la problématique de l'hébergement, tels les bailleurs sociaux. De nombreuses rencontres sont ainsi programmées, impliquant tous les acteurs d'Accord 68.

Pour ce projet, la communication commence par une dénomination: « le chat perché ».

3.2 « Le chat perché » : un service d'hébergement temporaire pour personnes victimes d'infractions

Bien souvent, la réussite d'un projet dépend de ce qui peut apparaître comme détails. La dénomination du service en est un bon exemple. Un détail qui n'en est pas un, car il conditionne l'entame et bien souvent la réussite de la communication. Ainsi, le choix de Dimavi, pour désigner le SAVU, s'est révélé efficace, car pertinent, tant pour les partenaires, que pour les personnes victimes. En effet, outre l'euphonie, ce vocable présente l'avantage d'une compréhension immédiate du service, de sa fonction (dire sa vie). Fort de cette expérience et des contingences propres au nouveau projet, il nous fallait dès lors trouver une dénomination qui respecte le même cahier des charges, à savoir : l'euphonie, l'aspect dénotatif (qui dit bien le service), mais aussi un vocable rassurant et non stigmatisant. Sur cette base, j'ai retenu : le « chat perché ». Ce dernier fait référence à un jeu d'enfant. À l'instar du célèbre jeu de loup, la mise à l'abri se fait en disant simplement « chat perché ». C'est donc clairement une mise à l'abri, mais surtout, elle inclut l'idée de mise à l'abri... temporaire. Le temps de reprendre souffle, pour envisager de manière sereine et assurée un retour à la vie. Le chat perché renvoie ainsi à l'idée de se reconstruire, dans un abri, telles sont bien les finalités du service.

3.2.1 Organisation et fonctionnement du service

A) Économie du dispositif

a) *Répondre à l'urgence : faciliter l'accès au dispositif*

Pour garantir l'efficacité du dispositif, il est indispensable de réduire au maximum le temps entre le fait délictuel et la prise en charge. Il s'agit de ne pas laisser s'installer l'incertitude, l'angoisse. Comme étudié précédemment, le fait de ne pas savoir où elle sera hébergée ou d'avoir à changer fréquemment d'hébergement, accroît la fragilité de la personne victime et la place dans une situation de stagnation, voire de recul, en empêchant le déroulement serein du suivi et des démarches à accomplir.

Il est impératif de donner une réponse rapide à la personne victime quant à son hébergement.

Dès lors que des places sont disponibles, elle pourra intégrer le dispositif dans l'immédiat et sur une plage horaire étendue.

³⁶ Logement Jeune 68 est une association à but non lucratif proposant des services gratuits (pour les bailleurs comme pour les jeunes) dans le but

La structure doit donc être facile d'accès (non excentrée.), gérée exclusivement par ACCORD 68, et simple à actionner.

Pour cette raison, le système des baux glissants est à exclure, car il oblige à une recherche quasi permanente de nouveaux lieux d'accueil dans un contexte immobilier peu propice, en raison du fait que l'offre est faible par rapport à la demande.

b) Répondre aux besoins spécifiques de la personne : la « sécurisation » du dispositif

Lorsque le service d'aide aux personnes victimes intervient dans l'urgence auprès d'une personne victime d'infraction pénale, celle-ci manifeste de façon prégnante le besoin d'être rassurée, apaisée, et de se sentir soutenue.

La sécurisation ne signifie ni une présence et une surveillance permanente, ni une protection physique de la personne.

La sécurisation s'entend comme la création un contexte rassurant, propre à assurer et à faciliter la reconstruction de la personne.

Le lieu dans lequel la personne victime est accueillie est de ce fait primordial. Il doit être sécurisant, neutre et surtout accueillant.

Les personnes rencontrées, bien que fragiles socialement, ne sont pas des personnes vivant quotidiennement dans la précarité. Elles s'y retrouvent du fait de l'infraction. Sans la survenance de cette infraction, elles n'auraient jamais eu recours à une structure d'hébergement.

Il est donc important que le lieu d'accueil ne soit pas pensé comme un lieu visant uniquement à prendre en charge cette précarité.

Pour assurer cet accueil rassurant, le lieu proposé doit donc répondre à certains objectifs :

- assurer la sécurisation de la personne victime ;
- assurer sa tranquillité et son intimité ;
- être neutre et apaisant ;
- permettre l'anonymat ;
- assurer un retour vers l'autonomie.

de permettre à chacun d'accéder à un logement autonome.

Le respect de ces critères rend difficilement envisageable l'accueil en structure collective, notamment en raison de la promiscuité qu'il suppose.

ACCORD 68 offrant un service d'aide aux personnes victimes généraliste, qui implique l'accueil d'une grande variété de personnes victimes en termes d'âge, de sexe, de situations sociales et de victimisations.

J'ai également souligné, lors de l'état des lieux, que la mixité des structures d'hébergement est souvent un frein au maintien des personnes victimes dans ces établissements et met généralement fin à leur processus de reconstruction.

Il est aussi primordial de réfléchir à la place de l'enfant dans cet accueil.

L'infraction à l'origine de la précarisation sociale et du recours à un dispositif d'hébergement est en soi source de perturbation pour l'enfant qui suit son ou ses parents. S'il est accueilli dans un appartement, l'enfant peut retrouver ses marques, avoir son espace et l'effet perturbant est réduit de façon significative.

Il faut souligner en outre que le bien-être de l'enfant est un facteur important dans la décision de la personne victime de faire les démarches.

De même, l'accueil en structure collective ne permet pas le respect de l'intimité dont la personne victime a besoin à ce moment-là, or cette forme d'hébergement ne garantit pas sa tranquillité. Pour se reconstruire et retrouver son autonomie, la personne victime a besoin d'établir de nouvelles bases afin d'y asseoir son avenir.

En permettant l'accueil dans des appartements individuels, ACCORD 68 permet à la personne de pouvoir mener une vie avec des repères proches de ceux qu'elle connaissait.

Elle était autonome ; elle retrouve et conserve ainsi son autonomie dans son quotidien.

Fort de ces constats, l'hébergement proposé dans le cadre de ce dispositif doit se faire sous forme d'appartement individuel éclaté.

D'autant plus qu'est ainsi garanti l'anonymat de l'accueil de la personne : le lieu n'est pas identifié comme un lieu d'accueil de personne victime, ce qui risquerait de la stigmatiser et de l'exposer à son agresseur.

Du fait de la nature de l'hébergement choisi, la présence 24 h/24 h d'un travailleur social n'est pas justifiée.

Cela n'est en revanche pas contradictoire avec le fait de laisser un numéro de téléphone à la personne pour qu'en cas d'urgence elle puisse contacter un intervenant.

c) Un suivi spécialisé pour un public spécifique

ACCORD 68 est un service d'aide aux personnes victimes.

Le dispositif d'hébergement s'inscrit dans la continuité de ses actions. De ce fait il s'adresse uniquement aux personnes victimes d'infraction, présentant une problématique d'hébergement.

La prise en charge étant centrée autour de l'infraction, c'est pourquoi ce dispositif n'a pas vocation à accueillir un public dont la problématique principale n'est pas l'infraction pénale. C'est par exemple le cas des personnes présentant une addiction lourde. La reconstruction psychologique et sociale de la personne victime ne peut pas s'engager tant que sa problématique principale n'est pas réglée.

d) Le suivi proposé par un professionnel spécialiste de l'aide aux personnes victimes

La personne victime connaît un bouleversement de ses repères habituels suite à l'infraction, elle est parfois en état de choc. Cet état psychique particulier nécessite un interlocuteur compétent, sensibilisé et formé à l'écoute et à la victimologie ainsi qu'un cadre d'accueil approprié.

La personne victime est en proie à de multiples questions concernant les suites de ce qu'elle a vécu. L'interlocuteur doit être en mesure de lui fournir des réponses claires, propres à la rassurer sur les différentes étapes et les différentes démarches qu'elle sera amenée à affronter.

La compétence de l'interlocuteur, sa capacité à fournir un cadre, à apaiser la personne victime par son écoute, mais aussi ses informations et son soutien conduisent la personne victime à se sentir reconnue.

La qualité du suivi proposé passe aussi par le fait que la personne victime puisse avoir un référent unique qui va prendre en charge la globalité de sa situation. Ainsi, il peut rassurer la personne et faciliter la mise en œuvre des démarches. Elle n'a surtout pas à répéter son vécu victimaire à une multiplicité d'intervenants. Elle n'a donc pas à revivre à chaque fois sa victimisation.

Ce référent unique fera le lien avec les partenaires extérieurs, mais également avec les autres intervenants du service d'aide aux personnes victimes avec lesquels il collaborera.

e) Un lieu d'accueil spécifique

Idéalement, le suivi se fait dans un endroit accueillant, neutre où la personne victime se sent à l'aise.

Afin de favoriser leur retour à l'autonomie, les entretiens avec les personnes hébergées se feront de façon privilégiée en dehors de leur logement. Le suivi sera ainsi cadré, elles bénéficieront d'un lieu « référence », d'un point de repère central.

Il est donc important de proposer un lieu d'accueil, facilement accessible, répondant à des critères propices aux entretiens.

Enfin, en vue de permettre la réalisation des démarches par la personne elle-même et de faciliter son retour à l'autonomie, les logements seront situés à MULHOUSE. La personne pourra se déplacer seule et retrouver la maîtrise de ses actions.

B) Mode de fonctionnement

a) Modalités d'accueil

L'accueil dans la structure concerne toute personne ayant subi des dommages, qu'ils soient matériels, physiques ou moraux du fait de la commission par autrui d'une infraction pénale.

La survenance de cette infraction doit générer pour la personne une problématique d'hébergement empêchant la mise en œuvre des démarches nécessaires à l'élaboration de sa reconstruction psychosociale dans l'immédiat. La personne doit avoir manifesté le souhait de mettre en place un projet lui permettant de sortir de la victimisation.

Enfin, l'hébergement est proposé dans le cas où le recours à d'autres solutions est inadapté.

b) Mode de saisine du dispositif : une garantie de la conformité du dispositif avec son objet

Le dispositif d'hébergement est un nouveau dispositif du service d'aide aux personnes victimes proposé par ACCORD 68, il offre un nouveau moyen d'intervenir auprès des personnes victimes pour leur permettre de se restaurer socialement.

Il est donc pensé comme un outil à la disposition des professionnels pour améliorer la qualité des réponses à proposer aux personnes victimes.

Ainsi, le dispositif ne peut être saisi que par un professionnel en présence d'une personne victime dont la problématique prioritaire est le besoin d'hébergement consécutif à l'infraction. Le professionnel, grâce à son analyse et son expertise, va pouvoir exercer un premier filtre qui garantit la conformité de l'utilisation du dispositif avec son objet.

Le travailleur social de l'hébergement évalue avec le professionnel saisisseur la pertinence de l'accueil de la personne dans le dispositif. Si l'accueil apparaît comme la solution la plus adaptée, la personne victime sera accueillie au sein du dispositif, dans la mesure des places disponibles.

Plusieurs modalités sont envisageables : la personne victime se présente seule, ou accompagnée du professionnel saisisseur ou encore, le travailleur social de l'hébergement se rendra chez le professionnel pour faciliter le premier contact.

En dehors des heures d'ouverture du dispositif d'hébergement, le soir, le week-end et les jours fériés, la saisine du dispositif se fera par l'intermédiaire de l'intervenant DIMAVI de permanence. La ligne téléphonique du travailleur social de l'hébergement sera basculée sur le téléphone portable du DIMAVI.

c) L'entretien d'accueil

Une fois la personne acceptée dans le dispositif, le travailleur social de l'hébergement réalise immédiatement l'entretien d'accueil, si l'état de la personne le permet.

En effet, dans certaines situations, la personne est en état de choc ou elle est épuisée par les démarches déjà réalisées (parfois le dépôt de plainte peut durer plusieurs heures qui sont éprouvantes psychologiquement), dans ces cas, il convient de reporter cet entretien au lendemain.

Cet entretien est en premier lieu l'occasion de faire connaissance.

Le référent explique quels sont son rôle et sa mission. Il prend les renseignements sur la personne, sa situation et son projet. Il s'agit également de permettre à la personne de prendre connaissance de la structure et de son mode de fonctionnement.

Le référent matérialise enfin le contrat entre la personne accueillie et le dispositif. Pour ce faire, la personne est invitée à prendre connaissance et à signer plusieurs documents visés par la loi 2002-2, dont notamment:

- le contrat d'accueil ;
- le règlement de fonctionnement ;
- l'état des lieux du logement ;
- le document fixant la participation financière du bénéficiaire³⁷ ;
- la mise en place du projet individuel.

Les entretiens pourront se dérouler dans les appartements ou dans le bureau du travailleur social. Cependant, l'objectif principal étant de favoriser l'autonomie de la personne, le fonctionnement pourra être évolutif : dans un premier temps, l'entretien pourra avoir lieu en appartement si les circonstances l'exigent, puis dans le bureau du travailleur social.

³⁷ Pour des appartements individuels, 15 % des ressources de la personne.

d) La durée de l'accueil : le temps de commencer à se reconstruire

L'hébergement dans ce dispositif doit rester transitoire, l'objectif étant de préparer l'accès à une solution plus durable. Les personnes sont donc accueillies pour une durée de 3 mois, renouvelable sur décision motivée.

Il s'agit du temps moyen pour la personne de lui permettre se « retourner » ainsi que d'élaborer et de consolider son projet.

Ce temps qui lui est proposé doit être utilisé pour mettre en œuvre les démarches nécessaires pour réaliser son projet de reconstruction psychosociale par le logement.

La durée d'accueil pourra être prolongée si les démarches sont en cours, même si elles n'ont pas encore abouti, et si la personne est en attente pour accéder à une solution d'hébergement à long terme.

En revanche, si la personne n'a pas entamé de démarche, elle ne peut rester dans le dispositif et devra entrer dans une structure d'hébergement « classique ».

C) Moyens humains³⁸

Parce que la reconstruction de la personne après le traumatisme ne peut s'entendre que par une action transversale en ce qu'il impacte différentes sphères (sociale, psychologique, juridique...), la prise en compte de la problématique du logement doit s'intégrer au sein d'un service pluridisciplinaire.

Avec l'aide des différents professionnels, la personne va pouvoir puiser dans ses ressources pour faire face à sa souffrance, ressources qui sont étouffées par la victimisation. Il s'agit de trouver le moyen de mettre fin à l'infraction, de dépasser le traumatisme lié à l'infraction et de vivre un « après infraction » le plus satisfaisant possible.

J'ai ainsi retenu différents professionnels concourant à cette mission et représentant 3 ETP (en fonction du taux d'encadrement « classique » de 0,25 % pour 12 lits³⁹) que je présenterai ci-dessous, en précisant leurs missions, profils et temps de travail projetés.

a) Le travailleur social de l'hébergement

Le dispositif propose un suivi individualisé permettant un retour à l'autonomie de la personne.

³⁸ Présentation synthétique en annexe 3

³⁹ Détails ci-dessous, partie « moyens matériels »

Après avoir permis à la personne d'élaborer son projet social, la rencontre régulière avec ce travailleur social permettra à la personne victime de faire le point sur les démarches engagées et leur évolution. Les entretiens permettront également à la personne de bénéficier d'un soutien et d'une aide à l'élaboration de dossiers ou à la prise de contact avec certains organismes...

Il appartiendra, dans premier temps, au travailleur social, de faire un bilan de la situation de la personne et d'envisager les réponses à apporter dans la résolution des différentes problématiques sociales rencontrées. Pour les problématiques relevant de la sphère juridique et psychologique, le travailleur social activera la prise en charge complémentaire par ses collègues juriste et psychologue.

Le travailleur social élaborera avec la personne son projet de vie et les différentes démarches à mettre en œuvre pour parvenir à sa réalisation. Il veillera dans l'ensemble de l'accompagnement proposé à favoriser le retour à l'autonomie de la personne.

Ces actions ont pour objet le logement, l'emploi, la santé, les ressources, la situation administrative de la personne (ouverture de droits, obtention de documents administratifs, tels que :

- recherche d'hébergement correspondant aux besoins de la personne : logement social, logement dans le parc privé... ;
- retour ou accès à l'emploi : inscription ANPE, relais auprès de structure spécialisée dans la formation et l'accompagnement à l'emploi... ;
- accès à la santé : mise à jour des droits médicaux (CMU, carte vitale...), prise en compte des problématiques de santé (bilan de santé, médecin traitant...) et de santé mentale (permettre la prise en compte des problématiques psychiques générées par l'infraction...);
- établissement et gestion d'un budget ;
- régularisation de la situation administrative (titre de séjour...)

La reconstruction sociale par les activités de groupe encadrées

L'accompagnement social comprend également des activités de groupe par la mise en place d'ateliers.

Chaque semaine, des ateliers seront proposés aux personnes hébergées, notamment concernant la santé (prévention et soin), la recherche d'emploi (élaboration d'un CV, les entretiens d'embauche, comment gérer sa recherche d'emploi...), la gestion des repas (éléments sur la nutrition, sur le budget, mais également partage de recettes...).

Les personnes pourront y participer en fonction de leur problématique.

Elles pourront également proposer elles-mêmes, en fonction de leurs compétences, des activités pour les autres personnes accueillies telles que par exemple du soutien scolaire pour les enfants hébergés dans le dispositif.

L'objectif de ces ateliers est double :

- Il permet un travail sur l'estime de soi (valorisation), sur la confiance et sur la resocialisation : chacun peut partager ses connaissances et son expérience avec d'autres, se découvrir de nouvelles capacités...
- Il favorise le développement de l'entraide entre les personnes

Le profil du travailleur social

Le travailleur social sera le référent de la personne victime dans la structure.

Il devra être apte à proposer un suivi social de qualité : connaissance des textes, des droits, des organismes sociaux et du réseau partenarial local.

Il devra diagnostiquer avec célérité la problématique sociale de la personne et mettre en œuvre avec elle toutes les démarches en vue de la résoudre. Il devra également établir les besoins de la personne ne relevant pas strictement du domaine social et proposer les relais adaptés. Pour cela, il devra avoir des connaissances en victimologie, ce qui lui permettra de cerner l'état et la situation de la personne.

Il devra être en mesure de travailler en partenariat, clef de voute de l'efficacité du dispositif. La collaboration avec les autres professionnels est indispensable à la reconstruction globale et rapide de la personne.

De la même façon, il devra travailler en équipe afin de construire une prise en charge cohérente pour la personne.

En outre, il sera amené à rédiger des fiches de suivi pour chaque situation. Elles sont nécessaires pour garantir un suivi continu et cohérent, mais elles permettent également aux autres intervenants, en cas d'absence, de pouvoir suivre la situation avec une meilleure information. Pour ce faire, il devra être doté d'un esprit de synthèse.

Temps de travail

La périodicité et la durée des entretiens et du suivi vont dépendre de la situation de la personne (physique/médicale, psychologique, matérielle, juridique...) et de son projet.

Les entretiens avec le travailleur social auront lieu en moyenne deux fois par semaine.

La durée moyenne d'un entretien sera d'une heure.

Cependant, la fréquence et la durée des entretiens doivent être ajustées en fonction des besoins de la personne suivie.

En effet, le rôle et la charge de travail du travailleur social seront plus importants au moment où la personne intégrera le dispositif.

Le temps de travail estimé, par situation accueillie, pour la première semaine d'accueil est de 5 heures, le travailleur social devant établir le diagnostic de la situation de la personne, effectuer l'ensemble des démarches urgentes, actionner les partenaires compétents dans la réalisation du projet de la personne...

Une fois les démarches enclenchées, la personne connaîtra les professionnels partenaires auxquels s'adresser et sollicitera le travailleur social dans une moindre mesure. Il s'agira pour lui de suivre l'évolution des démarches.

Le travailleur social sera par ailleurs amené à accompagner les personnes lors d'entretiens avec des professionnels partenaires lorsqu'il sera nécessaire de faire le lien avec eux.

Le travailleur social devra également procéder à l'installation de la personne ou de la famille dans le logement et dresser l'état des lieux d'entrée et de sortie.

Le travailleur social devra enfin préparer et animer (ou rechercher les animateurs) les ateliers qui auront lieu chaque semaine.

Compte tenu de cette charge de travail, j'estime nécessaire pour le fonctionnement du dispositif de bénéficier de 2 ETP (70 heures/semaine) pour le « pôle » travailleur social.

b) Le juriste

Suite à la survenance de l'infraction, la personne victime se trouve confrontée au monde juridique qu'elle ne connaît pas ou peu. Elle a rapidement besoin de réponses claires :

- Comment se protéger de son agresseur ?
- Comment faire valoir ses droits ?
- Quelles démarches s'offrent à elle ?
- Quelles sont ses obligations ?

Ainsi, les entretiens avec le juriste offrent un espace d'écoute pour la personne, en lien avec l'infraction subie et ses répercussions. Ils lui permettent de « se dire », d'exprimer ses sentiments, les émotions ressenties depuis les faits.

La personne victime est écoutée pour elle-même et non pas pour la contribution qu'elle pourrait apporter à la Justice. Elle n'est plus un « objet » de la procédure, mais un sujet à part entière.

Tout au long de la procédure judiciaire actionnée par la personne, l'intervenant doit lui apporter un soutien pour l'aider dans ses démarches (aide à la constitution de dossier, à

la prise de contact avec certains professionnels, aide à identifier le professionnel compétent pour régler sa situation...) et pour l'éclairer à chaque moment important.

Dans l'hypothèse où la personne, après avoir été informée, ne souhaite pas engager de procédure judiciaire, le juriste doit analyser avec elle les moyens d'obtenir la reconnaissance qu'elle recherche et de retrouver la sécurité affective et physique qui lui permettra de se reconstruire psychologiquement et de retrouver son rôle social. Il doit lui proposer les relais adaptés au projet qui aura été défini.

Le profil du juriste intervenant dans le dispositif d'hébergement des personnes victimes d'infraction :

Cet intervenant est un point de repère essentiel pour la personne victime dans la procédure judiciaire.

Il doit être en mesure de lui apporter les réponses aux questionnements liés à la procédure.

L'information porte sur les différents droits dont bénéficie la personne victime, mais aussi sur le fonctionnement de la Justice. Le code de déontologie de l'INAVEM⁴⁰ indique que l'information donnée doit être « pertinente, impartiale, claire et adaptée à la compréhension de la victime ». Le juriste devra donc être capable d'identifier les capacités de compréhension de la personne et d'adapter son langage et son mode de communication en conséquence.

De la même façon, il doit être capable de s'adapter au rythme de la personne dans la mise en œuvre des démarches.

Il doit surtout respecter la volonté de celle-ci afin de garantir son retour à l'autonomie. Il ne doit entreprendre aucune démarche sans l'accord de la personne victime.

Il doit donc connaître, pour ce faire, les spécificités du public accueilli et aussi le mécanisme de certaines victimisations (violences intrafamiliales et violences sexuelles notamment) ainsi que leur impact.

Il doit être doté d'un sens de l'écoute développé et maîtriser les techniques d'entretien.

Compte tenu de la spécificité de cette fonction et de la nécessité de mener un travail pluridisciplinaire en raison de l'imbrication des différentes problématiques, il doit être capable de travailler en équipe, connaître le réseau partenarial local et être en mesure de

⁴⁰ Voir annexe 4

l'activer, tout en respectant les obligations de confidentialité définies dans le code de déontologie de l'INAVEM.

Temps de travail :

Le dispositif pouvant héberger au maximum 12 personnes sur 8 logements, le nombre de situations à traiter par le juriste sera au maximum de 8. En effet, une même famille accueillie dans un même logement est concernée par une seule infraction, même si la (les) problématique (s) juridique (s) qui en découle (nt) peu(vent) se décliner sous différents aspects.

Les entretiens avec la personne victime

Lors de l'entrée de la personne victime dans le dispositif d'hébergement, le juriste lui propose un premier entretien d'évaluation de sa situation. Une fois le diagnostic établi, il envisage avec elle les démarches juridiques qu'elle souhaite mettre en œuvre.

Par la suite, l'intervenant doit faire régulièrement le point avec la personne accueillie sur l'évolution de sa situation. Il évalue si les démarches mises en place conviennent à la personne, si elles ont pu aboutir, si elle doit en mettre en œuvre de nouvelles...

Le juriste rencontre en moyenne la personne accueillie une fois par semaine. Chaque entretien a une durée d'une heure environ.

Les entretiens avec les personnes représentent donc une charge de travail de 8 heures par semaine en moyenne.

Le traitement du dossier de la personne

Au-delà de l'entretien proprement dit, le juriste doit effectuer le suivi du dossier de la personne, ce qui implique la rédaction de courriers, le traitement de dossiers, le lien avec d'autres professionnels...

Par ailleurs, pour assurer un suivi de qualité, le juriste devra réaliser des synthèses de l'ensemble de ses entretiens, afin de pouvoir évaluer la situation, d'identifier les sources de blocages et d'y apporter des ajustements.

Ce travail de traitement du dossier représente une charge de travail de $\frac{3}{4}$ d'heure par situation en moyenne, soit 6 heures par semaine pour l'ensemble des situations.

La coordination des actions au sein de l'équipe

Les démarches juridiques ne peuvent pas se dissocier des démarches sociales, ni de la prise en charge psychologique : le résultat des unes influant sur le déroulement des autres.

De ce fait, il est important que l'ensemble des intervenants du dispositif d'hébergement travaille en collaboration, tout en respectant la personne et en articulant en toute cohérence, la prise en charge autour d'elle et avec elle.

Afin de garantir cette complémentarité et cette cohérence, il est indispensable que les intervenants se retrouvent pour échanger sur les situations et sur leur pratique lors de réunion d'équipe hebdomadaire de 3 heures, que je détaillerai plus loin.

Compte tenu de l'ensemble de ces tâches, j'estime nécessaire pour le fonctionnement du dispositif de bénéficier de 0,5 ETP (17 heures 30 par semaine) pour le poste du juriste.

c) Le psychologue

Un soutien psychologique peut être proposé pour toutes personnes qui le souhaitent.

Le travail est basé sur le traumatisme lié à l'infraction et tend à permettre à la personne de trouver les moyens de vivre avec l'événement, de se reconstruire.

À la différence de la psychanalyse, l'attention est tout de suite focalisée sur cette problématique, même si, évidemment, "tout est imbriqué", et fonction des antécédents de la personne. Si l'histoire de la personne est lourde et qu'elle mérite d'être étudiée en profondeur, au même titre que le trauma psychique, le psychologue oriente alors la personne vers un autre professionnel pour un suivi plus adapté.

Le profil

Le psychologue du dispositif d'hébergement devra avoir une connaissance du public des personnes victimes, des victimisations avec leurs mécanismes et leurs répercussions.

Il sera à même d'intervenir sur les conséquences psychologiques qu'entraîne la victimisation, de diagnostiquer un PTSD⁴¹, et d'aider la personne à le dénouer. Il maîtrisera en conséquence les techniques propres à faire progresser la personne selon ses capacités et ses ressources.

Il devra être capable de travailler en équipe : prendre connaissance des différentes avancées de la personne suivie dans les autres domaines, échanger sur les situations tout en respectant le secret professionnel.

⁴¹ Post Traumatic Stress Disorder : trouble de stress post traumatique : « Il arrive parfois qu'une personne subisse une expérience à la fois si inattendue et si éprouvante qu'elle continue d'en subir les séquelles longtemps après l'événement. Les personnes dans cet état subissent souvent des rappels d'images (flashbacks) et des cauchemars où elles revivent les situations d'effroi qui sont à l'origine de leur traumatisme. Si cet état persiste plus d'un mois, on parle alors de trouble de stress post-traumatique » (association canadienne pour la santé mentale).

Il devra connaître le réseau partenarial lui permettant de proposer une prise en charge adaptée et spécifique dès lors que cela s'avèrera nécessaire

Temps de travail

Les entretiens avec les personnes

La fréquence et la durée des entretiens dépendent de la personne suivie, de ses ressources personnelles, de son vécu et de l'importance de son traumatisme.

Selon la pratique actuelle du soutien psychologique au sein du service d'aide aux personnes victimes, dans les premiers temps de la prise en charge, un entretien, voire deux, par semaine est nécessaire.

Le psychologue doit avoir une capacité moyenne de 8 entretiens par semaine (d'une durée moyenne d'une heure). Chaque situation ne nécessitera pas nécessairement la mise en place d'un suivi psychologique, mais certaines personnes auront besoin de plus d'entretiens.

La cohérence de l'action de l'équipe

Afin de concerter les prises en charge proposées aux personnes accueillies et de garantir au mieux la cohérence des actions, le psychologue participera aux réunions d'équipe hebdomadaires.

Il échangera (en ayant le souci déontologique de ne transmettre que des éléments ne relevant pas de la confidentialité) avec l'ensemble de l'équipe sur les situations rencontrées et prendra notamment connaissance de l'évolution de la situation sociale, administrative et juridique de la personne dont il assure le suivi psychologique. Son point de vue sur l'état psychologique des personnes permettra également d'ajuster ou de modifier les priorités de travail avec elles.

Il abordera également les aspects relatifs au fonctionnement du service.

La supervision et l'analyse des pratiques

Le psychologue participera avec l'ensemble de l'équipe du dispositif d'hébergement aux supervisions mensuelles d'une durée de 2 heures.

Ainsi, un psychologue à raison de 0,25 ETP me semble approprié à la charge de travail estimée.

d) *Le chef de service*

Le chef de service a pour mission d'assurer la mise en œuvre des objectifs du dispositif, d'organiser le fonctionnement de l'équipe et d'assurer la coordination entre les différents intervenants du dispositif.

Il fait le lien avec le directeur et les autres services de l'Association ACCORD 68 en faisant remonter les informations propres au fonctionnement du dispositif d'hébergement, mais aussi en transmettant à son équipe les informations relatives aux autres services et dispositifs.

Il conduit l'évaluation interne du dispositif en collaboration avec la Direction et le Conseil d'Administration d'ACCORD 68.

Il établit le rapport d'activité annuel du dispositif, mais prépare également les bilans intermédiaires nécessaires au suivi et à l'évaluation du dispositif.

Il a une vision globale de l'ensemble des situations des personnes hébergées, encourage la réflexion concernant le suivi (accueil, maintien des places) et est associé aux décisions concernant leurs suivis.

Il est responsable de la cohérence des admissions avec les objectifs du dispositif.

Le profil

Le chef de service du dispositif d'hébergement doit être capable d'animer et d'organiser une équipe (animation des réunions : écoute, gestion du temps de parole ; gestion des plannings ; impliquer l'ensemble des intervenants dans la mise en œuvre du dispositif...).

Il doit être capable de prendre des décisions: il tranchera en cas de désaccord au sein de l'équipe. Il est la personne à qui s'adressera l'équipe en cas de blocages, de problèmes rencontrés sur une situation.

Il doit répondre et s'adapter aux besoins du service, notamment concernant les tâches administratives liées à ce poste. Enfin, il sera le référent de la direction.

Besoin en personnel

Compte tenu de la charge de travail qui lui incombe, de la constitution de l'équipe et de l'importance de la structure, il m'apparaît indispensable que le dispositif soit doté de 0,25 ETP de coordinateur.

e) Le secrétaire – comptable

Les besoins de fonctionnement administratif nécessitent la mise à disposition pour 0,1 ETP du secrétariat et de la comptabilité d'ACCORD 68.

Sa tâche est d'établir les fiches de paie et d'assurer le suivi de la comptabilité du dispositif.

Il effectue le travail de secrétariat courant.

f) L'agent d'entretien

Compte tenu des inévitables dégâts, dégradations et dysfonctionnements prévisibles sur l'ensemble du parc immobilier et de ses meubles, il me paraît raisonnable de prévoir 0,1 ETP pour l'agent d'entretien.

g) Réunions d'équipe

Une réunion hebdomadaire entre tous les intervenants du pôle logement (travailleurs sociaux, psychologue, juriste, chef de service) ainsi que la coordination du service d'aide aux personnes victimes sera indispensable au bon suivi des situations.

Les réunions pluridisciplinaires sont l'occasion d'échanger des points de vue, d'aborder les situations sous d'autres angles.

Le travail en collaboration permet une prise en charge complète et de qualité.

En effet, les différents aspects de la prise en charge ne sont pas clivés, au contraire, ils s'imbriquent.

Les démarches sociales ne peuvent pas se dissocier des démarches juridiques, ni de la prise en charge psychologique : le résultat des unes influant sur le déroulement des autres.

De ce fait, il est important que l'ensemble des intervenants du dispositif d'hébergement travaille en collaboration, tout en respectant la personne et en articulant, en toute cohérence, la prise en charge autour d'elle et avec elle.

Afin de garantir cette complémentarité et cette cohérence, il est indispensable que les intervenants se retrouvent pour échanger sur les situations et sur leur pratique lors de réunion d'équipe hebdomadaire.

La réunion d'équipe se déroule sur 3 heures chaque semaine.

Elle permet d'aborder non seulement les situations des personnes prises en charge par le dispositif, dans le respect de la confidentialité des entretiens, mais aussi des points de fonctionnement du service et d'échanger sur les rencontres partenariales et les collaborations partenariales qui peuvent s'envisager. Elle permet également de mener des travaux de réflexion sur les pratiques, sur les actions à développer ou sur l'évaluation du dispositif.

h) Supervision et analyse des pratiques

L'équipe du dispositif d'hébergement bénéficie d'une supervision de deux heures une fois par mois pour travailler sur ses pratiques, sa relation à l'usager et aborder les difficultés éventuellement rencontrées.

i) Le conseil de la vie sociale⁴²

La mise en place de ce conseil a pour but d'associer les personnes accueillies dans le dispositif au fonctionnement de celui-ci.

Les réunions seront l'occasion de pouvoir faire des propositions et de donner son avis sur toutes questions intéressant le fonctionnement de la structure

Elles se tiendront tous les trimestres, le président et le chef de service fixent l'ordre du jour.

Un compte rendu pour chaque séance sera consigné par une des personnes hébergées.

Le conseil de la vie sociale sera composé de toutes les personnes intégrées dans la structure, du travailleur social, ainsi que du chef de service et respectera le cadre légal⁴³.

D) Les moyens matériels⁴⁴

J'ai indiqué que l'accueil de la personne victime est essentiel. Ainsi, je privilégie de ce fait les lieux spécifiques, chaleureux et propres à créer un climat de confiance qui facilitera la prise en charge.

a) Les appartements

Le dispositif d'hébergement est basé sur le principe de reconstruction des personnes victimes accueillies.

Dans cette optique, et afin de garantir le retour à l'autonomie des personnes, les appartements devront être répartis sur l'ensemble de la ville et ne présenter aucun caractère distinctif afin de garantir la confidentialité de l'accueil et la sécurité des personnes accueillies.

⁴² Cadre légal : Article 10 de la loi du 2 janvier 2002

Article L.311-6 du Code de l'action sociale et des familles

Décret n° 2004-287 du 25 mars 2004

⁴³ « L'organisme gestionnaire qui institue le conseil de la vie sociale fixe également le nombre et la répartition des membres titulaires et suppléants de ce conseil.

Il comprend au moins :

- deux représentants des usagers
- un représentant du personnel
- un représentant de l'organisme gestionnaire élu pour une durée comprise entre un et trois ans».

Le président est désigné par et parmi les usagers, élu au scrutin secret et à la majorité des votants.

⁴⁴ Présentation synthétique en annexe 3

Les appartements individuels permettent un accueil garantissant le respect de l'autonomie des personnes. Hébergées individuellement, les personnes peuvent retrouver leur autonomie et leurs repères plus rapidement.

Ils offrent en sus l'avantage de ne pas stigmatiser les personnes accueillies : elles peuvent ainsi retrouver plus facilement leur place et leur rôle social.

En se basant sur l'expérience et les observations du DIMAVI quant aux besoins des personnes victimes en matière d'hébergement⁴⁵, le dispositif devra comporter 12 places d'hébergement.

Afin de garantir l'efficacité du dispositif en fonction des besoins observés, la répartition des logements doit se faire de la façon suivante :

- Un appartement de type F3 pouvant accueillir 3 personnes
- Deux appartements de type F2 pouvant accueillir 2 personnes
- Cinq appartements de type F1 ou studio pouvant accueillir 1 personne.

Le dispositif d'hébergement pourra accueillir en capacité maximale entre 8 et 12 personnes, la répartition entre les appartements pouvant se faire en fonction des besoins, dans le respect des 12 places d'hébergement.

⁴⁵ Statistiques DIMAVI 2007 concernant les besoins des personnes victimes prises en charge en matière d'hébergement

	Personne seule	Personne avec enfants	couple	Couple avec enfants	TOTAL
janvier	7	4		1	12
février	5	4			9
mars	3	3			6
avril	2	3			5
mai	7	7			14
Juin	4	5			9
juillet	1	6			7
Aout - septembre	5	3			8
Octobre	6	10			16
Novembre - décembre	11	11			22
TOTAL	58	56		1	115

b) Les bureaux du dispositif

L'équipe doit disposer de deux salles d'entretien garantissant la confidentialité et les qualités propres à rassurer la personne. Les travailleurs sociaux pourront mener concomitamment des entretiens ainsi que, par roulement, le juriste et le psychologue.

Par ailleurs, il est nécessaire pour l'équipe de pouvoir disposer d'un bureau commun où chacun de ses membres pourra accomplir ses tâches et missions complémentaires aux entretiens.

Une salle de réunion est mise à disposition par ACCORD 68 pour accueillir les activités de groupe et les réunions du conseil de la vie sociale.

La quote-part de secrétariat comptabilité étant partagée avec l'ensemble des services d'ACCORD 68, aucun bureau n'est nécessaire pour le secrétaire comptable.

En fonction de ces éléments, 4 pièces sont nécessaires au fonctionnement du dispositif.

3.2.2 Type de structure envisagée pour le montage du service « le chat perché »

Le projet étant défini dans son organisation et son fonctionnement, il m'appartient à présent de déterminer quel pourrait être le type de structure idoine.

Cette structure, ce cadre juridique, doivent répondre aux besoins tant du public accueilli que de l'association porteuse.

Pour le public accueilli, j'ai détaillé ses besoins. Il s'agit notamment de besoins tenant à la reconstruction, mais aussi au logement, à la santé, à l'emploi. De plus, il convient de toujours veiller à une démarche d'optimisation permanente de la prise en charge et donc de la qualité. Ainsi, j'ai indiqué qu'à mon sens, la mise en place des outils de la loi 2002-2 et de l'évaluation étaient indispensables pour assurer cette orientation.

Quant à l'association, son faible volant de trésorerie, sa fragilité financière, obligent à recourir à des financements pérennes, stables suffisants et couvrant toutes les charges de ce service, pour mener à bien ce nouveau projet⁴⁶.

De tout ceci, il découle avec évidence qu'afin de mettre en œuvre le projet dans des conditions optimales, il conviendrait de pouvoir obtenir la reconnaissance des places en CHRS.

C'est pourquoi je travaille avec l'équipe projet au montage du dossier auprès de la Commission Régionale d'Orientation Sociale et Médico-Sociale (CROSMS) et aux différentes procédures d'habilitation. En effet, les actions des promoteurs de dossiers en matière de demandes d'autorisation de création, de transformation ou d'extension d'établissements et services sociaux et médico-sociaux sont régies par la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et ses décrets d'application. Ces textes posent le principe d'une autorisation préalable obligatoire dans les champs précités, délivrée par une ou des autorités compétentes (État et /ou Président du conseil général). Le dépôt des demandes doit s'effectuer à certaines périodes de l'année, selon le type de projet proposé.

Le passage en CROSMS ne signifie pas autorisation, quel que soit l'avis émis, puisque celui-ci reste consultatif. La délivrance de l'autorisation relève dans notre cas du Préfet de département.

C'est pourquoi le montage de ce dossier se fait en parallèle avec des négociations administratives. Ainsi, au début de l'été, je les ai initiées avec la direction et les services de la DDASS. À la faveur de la transformation des places prévues dans le département du Haut-Rhin, un regard bienveillant a été porté sur le projet.

Les négociations avec le Préfet sont pour l'instant en suspens, en effet, un nouveau Préfet devrait être nommé sous peu.

3.3 L'évaluation du dispositif

L'évaluation du dispositif va permettre d'analyser et de faire évoluer les pratiques de l'équipe afin de répondre de façon toujours plus précise aux besoins des personnes victimes accueillies.

Les critères et indicateurs d'évaluation seront élaborés, avec l'équipe, en collaboration avec le Conseil d'Administration d'ACCORD 68 sur la base des référents suivants :

3.3.1 L'efficacité

Le dispositif doit permettre aux personnes prises en charge de se reconstruire ou de se restaurer socialement, l'infraction ayant bouleversé l'équilibre préexistant. Il apparaît impossible d'évaluer par les fiches d'entretien l'efficacité du dispositif. En effet, l'efficacité des actions proposées ne s'évalue pas sur un temps figé, lors de l'entretien. Elle pourra s'évaluer au moyen d'un questionnaire auprès d'un panel de personnes prises en charge un temps donné après la prise en charge. Ce questionnaire devra nécessairement retracer la situation initiale de la personne, les démarches envisagées à ce moment-là. Il devra

⁴⁶ Budget prévisionnel en annexe 2

établir la situation de la personne trois mois après la prise en charge, mesurer les évolutions, les facteurs de l'évolution (actions proposées par l'intervenant, facteurs inhérents à la personne elle-même ou au contexte) et identifier les sources de blocage. Afin de garantir une distance entre l'intervenant et la personne bénéficiaire, le questionnaire ne pourra pas être abordé par le professionnel ayant assuré la prise en charge.

3.3.2 La pertinence

Cette évaluation se fera en deux temps.

Afin d'évaluer si les actions proposées sont adaptées aux problèmes identifiés, il m'apparaît important, dans un premier temps, de pouvoir mieux connaître le public pris en charge.

Le dispositif s'adressant à un public en situation de difficultés et/ou de vulnérabilité, l'évaluation devra porter sur les différentes difficultés rencontrées antérieurement à l'infraction afin de mieux connaître les situations chroniques des personnes.

Dans un second temps, l'évaluation portera sur l'impact des faits chez les personnes prises en charge.

A) La situation antérieure aux faits

a) *La sociologie des personnes prise en charge*

L'évaluation doit permettre d'avoir une vue d'ensemble du public avant la survenance de l'infraction.

La prise en compte des données sociologiques doit inclure des éléments relatifs aux ressources des personnes, aux personnes à charge et à la situation administrative.

Les difficultés sociales rencontrées de façon chronique par la personne doivent être entendues sous une acception précise et y inclure les difficultés éducatives.

b) *Les facteurs de vulnérabilité ou de fragilité sociale*

L'ensemble des facteurs chroniques, antérieurs au traumatisme, fragilisant la personne et de ce fait l'exposant plus à la victimisation doit être analysé plus finement.

Ainsi, les facteurs de vulnérabilité seront évalués selon un angle social et non plus simplement juridique :

- la maladie, le handicap, la grossesse, l'âge, l'addiction, la dépression ou les fragilités psychologiques antérieures à celles qui pourraient se manifester suite aux faits ;

- l'isolement culturel détaillé en fonction de la maîtrise ou non de la langue française, et en fonction de la connaissance ou non des droits ;
- l'isolement social détaillé en fonction de la présence ou non d'un entourage familial, amical, professionnel ou institutionnel (travailleur social, avocat, médecin...), mais également en fonction du soutien apporté ou non par cet entourage : soutien moral et/ou matériel, ou au contraire existence de pression par l'entourage ;
- l'isolement géographique entendu comme la capacité de mobilité et d'accès au service ;
- l'existence ou non d'une victimisation antérieure produisant encore actuellement des répercussions non réglées.

L'évaluation des facteurs d'exposition, mais aussi des répercussions permettra d'avoir une vision plus précise des victimisations subies par les personnes prises en charge.

B) La situation post infraction

a) *Les conséquences des victimisations*

Elles sont de divers ordres :

- les conséquences psychologiques ;
- les conséquences physiques, distinguant les blessures, les somatisations et les séquelles ;
- les conséquences économiques ;
- les conséquences sociales, distinguant la perte de logement et la perte d'emploi.

b) *Les besoins des personnes prises en charge*

L'évaluation des répercussions des victimisations nous permettra d'avoir une vision plus juste des besoins des personnes, ceux-ci découlant des problématiques générées par les faits.

Les répercussions des victimisations seront à rapprocher des aides apportées par les intervenants.

La pertinence de l'action pourra alors être évaluée.

3.3.3 La cohérence

Le dispositif d'hébergement « le chat perché » est conçu comme un dispositif spécifique et complémentaire aux services existants.

Par ailleurs, les actions menées par l'équipe du dispositif doivent s'articuler avec et autour de la personne victime pour lui permettre de se reconstruire sur le plan psycho-social.

Il s'agira donc de vérifier que les finalités du dispositif « le chat perché » seront en cohérence avec les orientations d'ACCORD 68 en matière de reconstruction et de restauration des personnes victimes, mais également de vérifier la cohérence du dispositif avec le réseau partenarial existant.

3.3.4 L'efficience

Les résultats sont-ils à la mesure de l'ensemble des moyens mobilisés ?

Le dispositif a été conçu pour répondre aux besoins spécifiques des personnes victimes en matière d'hébergement. Afin de réduire les frais de fonctionnement, la mutualisation des moyens avec les différents services d'ACCORD 68 et le recours aux relations partenariales ont été envisagés autant que possible.

Il s'agit d'évaluer si le fonctionnement envisagé et les moyens mobilisés permettent d'atteindre les objectifs du dispositif ainsi que les frais engagés à cette fin.

Est-il possible de mutualiser plus d'outils de fonctionnement ?

Les partenariats ont-ils été suffisamment développés ?

Comment améliorer la capacité de fonctionnement en limitant les couts ?

3.3.5 Les impacts

Le dispositif d'hébergement « le chat perché » doit permettre par son objet et son fonctionnement de désengorger les CHRS et Centre d'hébergement d'Urgence de droit commun, destinés à accueillir un public en situation de précarité sociale préexistante. Ceux-ci pourront alors se recentrer sur leur mission de réinsertion sociale.

Les effets induits sur les partenaires pourront être évalués par des questionnaires adressés à chaque structure ou institution.

Mais aussi il convient de mesurer de manière plus globale :

Quels sont les effets de l'action conduite, attendus ou inattendus, souhaités ou non ?

L'action a-t-elle eu des effets non prévus, sont-ils positifs ou négatifs ?

Ainsi, l'évaluation⁴⁷ va permettre, grâce au recul pris sur les pratiques et à la production de données chiffrées, d'avoir une vision juste et concrète de l'action et de justifier son adéquation avec les réalités sociales du terrain.

⁴⁷ Présentation synoptique en annexe 5

Elle permettra donc une amélioration globale du service proposé aux personnes victimes, tant sur le plan qualitatif que quantitatif en adéquation, tant avec 2002-2 qu'avec la mission d'Accord 68.

Conclusion

La loi du 2 janvier 2002 en plaçant la primauté du droit des usagers au cœur du dispositif législatif et réglementaire a introduit de profonds changements dans la conception et dans la nature des prises en charge des personnes en difficulté.

La prise en compte de ce nouveau paradigme par les institutions les oriente vers la recherche et la réalisation de dispositifs toujours mieux adaptés aux besoins des usagers. Pour ce faire, le directeur se doit de mettre en place, à l'intérieur, les conditions de l'évolution pour dépasser les modèles, les réinventer tout en l'accompagnant par un management idoine.

Le projet que je viens de présenter intègre ces dimensions. Le cœur en est la personne victime et, partant, un de ses besoins essentiels non couverts.

Dans le souci de toujours mieux adapter nos services aux besoins des usagers, j'ai mis à jour une grande carence : la difficulté, voire l'impossibilité d'un logement obérant la reconstruction de la personne victime, pourtant son besoin le plus essentiel.

J'ai ainsi imaginé un nouveau dispositif, une évolution de notre modèle d'intervention en accompagnant le changement au sein de la structure.

Ceci aura permis en outre de redynamiser nos pratiques en adéquation avec le militantisme d'accord 68 et des attendus du schéma départemental. Le Directeur Départemental des Affaires Sanitaires et Sociales en ce sens a accueilli très favorablement notre projet.

Ce travail, cette dynamique, d'adaptation de nos services à l'esprit de la loi de 2 janvier 2002 et donc aux besoins des personnes victimes ont en outre révélé d'autres projets.

En ce sens, il est apparu évident que soutenir les personnes victimes sans agir sur la cause de la victimisation serait une action incomplète et un risque d'exposer à nouveau la personne victime.

Agir sur la source, c'est-à-dire permettre l'évolution du comportement de l'auteur, c'est réduire les victimisations éventuelles et par conséquent prévenir la récidive.

C'est pourquoi il convient de ne pas cliver ces problématiques. Elles trouvent leur place dans la dynamique d'une métabole qui globalise les sujets de la chaîne pénale. Ainsi, la nécessité d'accompagner les auteurs afin de prévenir la récidive trouve sa traduction concrète dans le projet actuellement travaillé de création d'un service d'accueil en direction d'auteurs de violence. Le service préfectoral en charge du fonds interministériel à la prévention de la délinquance a indiqué son intérêt pour la création d'un tel service. Dans ce sens, j'ai également pris attache avec le président du tribunal de grande instance ainsi que le doyen des juges d'instruction pour le montage d'un service de contrôle judiciaire socio-éducatif.

Dans la fonction de gestionnaire, je sais qu'il me faut sans cesse proposer de nouveaux projets, de nouvelles coopérations, gage de développement et de pérennisation.

Cela peut paraître ambitieux, mais c'est nécessaire. En effet, l'optimisation de la prise en charge des personnes victimes m'oblige à faire mienne ces propos de Michel-Ange : "Le plus grand danger n'est pas d'avoir un objectif trop élevé et de le rater. Non, c'est d'avoir un objectif trop bas et de l'atteindre."

Bibliographie

Ouvrages lus

- LOPEZ, PORTELLI, CLEMENT, 2003, *Les droits des victimes, victimologie et psychotraumatologie*, Dalloz, 1^{ère} édition, 391 pages.
- BERNARD, CARIO, 2001, *Les politiques publiques interministérielles d'aide aux victimes* », l'Harmattan, 1^{ère} édition, 281 pages.
- CARIO R., 2000, *De l'effraction du lien intersubjectif à la restauration sociale*, l'Harmattan, 1^{ère} édition, 253 pages.
- LOPEZ, SABOURAUD-SEGUIN et al., 1998, *Psychothérapie des victimes, le traitement multimodal du psychotraumatisme*, Dunod, 1^{ère} édition, 323 pages.
- SABOURAUD-SEGUIN A., 2001, *Revivre après un choc, comment surmonter le traumatisme psychologique*, Odile Jacob, 1^{ère} édition, 192 pages.
- HELLBRUNN, LIENHARD, MARTIN, 1985, *Peut-on aider les victimes ?*, Erès, ,119 pages.
- CARIO R. / éd. 2007, *Les droits des victimes d'infraction*, Paris, La documentation française, 120 pages

Ouvrages consultés

- SAINSAULIEU R., 1987, *.Sociologie de l'organisation dans l'entreprise*, éd. Dalloz, coll. PFN, Paris,
- LEFEVRE P., 2003, *Guide de la fonction de directeur d'établissement* ; deuxième édition, Paris, Dunod, 405 pages

- JAEGER M., 2007, *Guide du secteur social et médico-social*, 6ème éd., Paris, Dunod, 256 pages
- FERNANDEZ A., 2005, *Le chef de projet efficace*, 2^e éd., Paris, Organisation, 167 pages.
- LÖCHEN V., 2008, *Comprendre les politiques d'action sociale*, 2^{ème} éd, Paris, Dunod, 403 pages
- GIUDICELLI-DELAGE, LAZERGUES, 2008, *La victime sur la scène pénale en Europe*, Paris, PUF, 290 pages
- THELEN L., 2006, *L'exil de soi*, Publication des facultés universitaires Saint-Louis, 320 pages

Rapports

Coordination de l'accueil, de l'hébergement, et de l'insertion du Haut-Rhin. Bilan statistique 2007, FNARS, DDASS du Haut-Rhin.

Rapport de Marie-Noëlle Lienemann, Hélène Magliano, Jacques Calmettes, 1999, *Pour une nouvelle politique publique d'aide aux victimes*, la documentation française.

Enquête CNRS-DELOITTE sur les facteurs de fragilité des associations -2006

Principaux textes de loi :

LOI n° 74-955 du 19 novembre 1974 étendant l'aide sociale a de nouvelles catégories de bénéficiaires et modifiant diverses dispositions du code de la famille et de l'aide sociale

LOI n°75-535 du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales

LOI 88-1088 du 01 décembre 1988 relative au revenu Minimum d'Insertion

LOI BESSON n° 90-449 du 31 mai 1990 instituant le Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisés

LOI n°98-657 du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions

Loi n° 2000-516 du 15 juin 2000 renforçant la protection de la présomption d'innocence et les droits des victimes

LOI n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale

LOI n° 2004-439 du 26 mai 2004 relative au divorce

LOI n° 2004-809 du 13 août 2004 relative aux libertés et aux responsabilités locales

LOI n° 2005-32 du 18 janvier 2005 de programmation pour la cohésion sociale

LOI n° 2006-99 du 04 avril 2006 renforçant la prévention et la répression des violences au sein du couple ou commises contre les mineurs

LOI n°2007-290 du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale

CIRCULAIRE n° 2007/90 du 19 mars 2007 relative à la mise en œuvre d'un principe de continuité dans la prise en charge des personnes sans –abri

CIRCULAIRE DAS n°90-19 du 14 mai 1991, article 345-1 du CASF, « Centre d'hébergement et de réinsertion sociale »

RESOLUTION 40/34 DU 11 décembre 1985 DE L'ASSEMBLEE GENERALE DES NATIONS UNIES, portant déclaration des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité et aux victimes d'abus de pouvoir

Mémoires consultés :

KOHLER R., améliorer l'orientation et la coordination d'un public en exclusion sociale depuis le service de téléphonie 115 du Haut-Rhin, ENSP- Cafdes promotion 2006

VOGEL R., transformer un centre d'accueil d'urgence en établissement d'hébergement stabilisé et en CHRS pour femmes avec ou sans enfants, ENSP- Cafdes promotion 2007

Liste des annexes

Annexe 1 : organigramme de l'association ACCORD 68

Annexe 2 : budget prévisionnel 2009 pour le dispositif

Annexe 3 : Tableau synthétique des moyens matériels et humains

Annexe 4 : Code de déontologie de l'Inavem

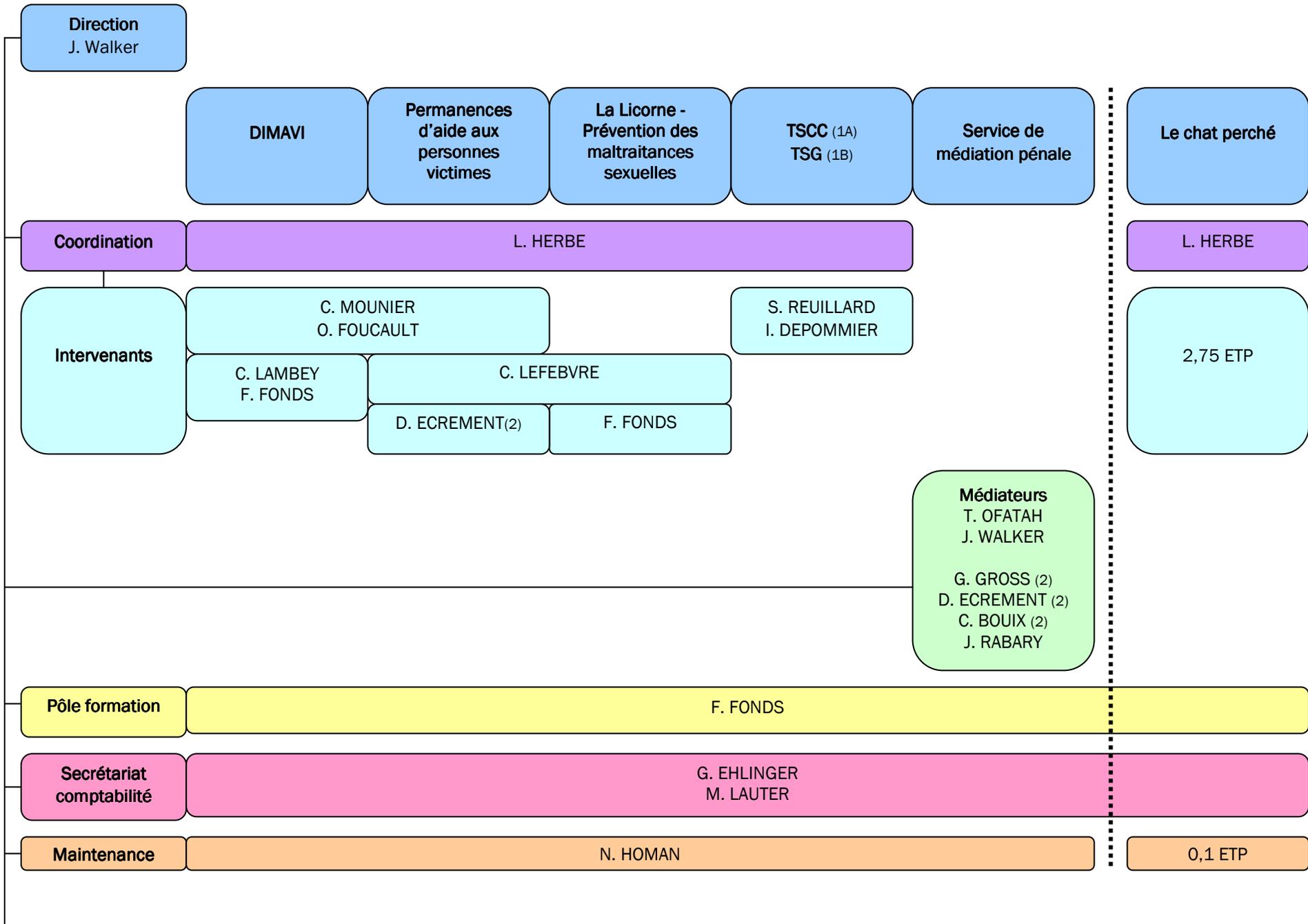
Annexe 5 : Tableau synthétique de présentation de l'évaluation du dispositif

Annexe 6 : Bilan de l'association, exercices : 2006, 2007

ANNEXE 1

(1A) : Travailleur social au Commissariat Central de Mulhouse
 (1B) : Travailleur social pour le Groupement de Gendarmerie du Haut Rhin
 (2) : Bénévole

Organigramme actuel et son évolution projetée



Annexe 2 : Budget prévisionnel

Exercice 2009...

CHARGES	Montant (2)	PRODUITS	Montant (2)
I. Charges directes affectées à l'action		I. Ressources directes affectées à l'action	
60 – Achat	18 916.00	70 – Vente de produits finis, prestations de services, marchandises	
Prestations de services		Prestations de services	
Achats matières et fournitures		74- Subventions d'exploitation(1)	
Autres fournitures		Etat: (
61 - Services extérieurs	41 468.00	- DDASS	181 738.00
Locations mobilières et immobilières	23 130.00	- reaap	
Charges locatives	11 866.00	- DRDFE	4 174.00
Entretien et réparation	3 623.00	- APL	8 640.00
Assurance	2 849.00	Région(s):	
Documentation		-	
62 - Autres services extérieurs	11 343.00	Département(s):	
Rémunérations intermédiaires et honoraires	6 278.00	CONSEIL GENERAL HAUT-RHIN CAF MSA DDASS	
Publicité, publication	180.00	Commune(s):	
Déplacements, missions	1 800.00	- Mulhouse CAMSA	
Frais postaux, téléphone	1 680.00	- Mulhouse pour Médiation Familiale	
Divers	1 405.00		
63 - Impôts et taxes	8 612.00	Organismes sociaux (à détailler):	
Impôts et taxes sur rémunération,	8 612.00	- DDASS-PRAPS	
Autres impôts et taxes		-	
64- Charges de personnel	117 796.00	Fonds européens	
Rémunération des personnels,	82 304.00	CNASEA (emploi aidés)	
Charges sociales,	34 010.00	Autres aides, dons ou subventions affectées	
Autres charges de personnel	1 482.00	-	
65- Autres charges de gestion courante	1 020.00	75 - Autres produits de gestion courante	
66- Charges financières	1 157.00		
67- Charges exceptionnelles		76 - Produits financiers	
		77 – Participation résidents	5 760.00
.0068- Dotation aux amortissements		78 – Reprises sur amortissements et provisions	
TOTAL	200 312.00	TOTAL	200 312.00
I. Charges indirectes affectées à l'action		I. Ressources indirectes affectées à l'action	
Charges fixes de fonctionnement			
Frais financiers			
Autres			
Total des charges		Total des produits	
86- Emplois des contributions volontaires en nature		87 - Contributions volontaires en nature	
Secours en nature		Bénévolat	
Mise à disposition gratuite de biens et prestations		Prestations en nature	
Personnel bénévole		Dons en nature	
TOTAL	200 312.00	TOTAL	200 312.00

Synthèse des moyens nécessaires au fonctionnement du dispositif

MOYENS HUMAINS	
Travailleurs sociaux	2 ETP
Juriste	0,5 ETP
Psychologue	0,25 ETP
Coordinateur	0,25 ETP
Secrétaire-comptable	0,1 ETP
Psychothérapeute - superviseur	vacataire
Personne d'entretien	0,1 ETP
MOYENS MATERIELS	
Appartements	<p>◆ 12 places réparties sur 8 appartements :</p> <p>1 F3 accueillant 3 personnes 2 F2 accueillant chacun 2 personnes 5 studios ou F1 accueillant chacun 1 personne</p>
Bureaux	<p>◆ 4 pièces sont nécessaires :</p> <p>2 bureaux d'entretien 1 bureau collectif pouvant accueillir 3 personnes concomitamment 1 salle de réunion (mise à disposition)</p>
Bureautique	<p>2 ordinateurs 1 téléphone fixe 1 téléphone portable permettant la saisine du dispositif</p>
Véhicule	Les déplacements étant peu fréquents, les frais kilométriques seront remboursés aux intervenants

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 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.

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.



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

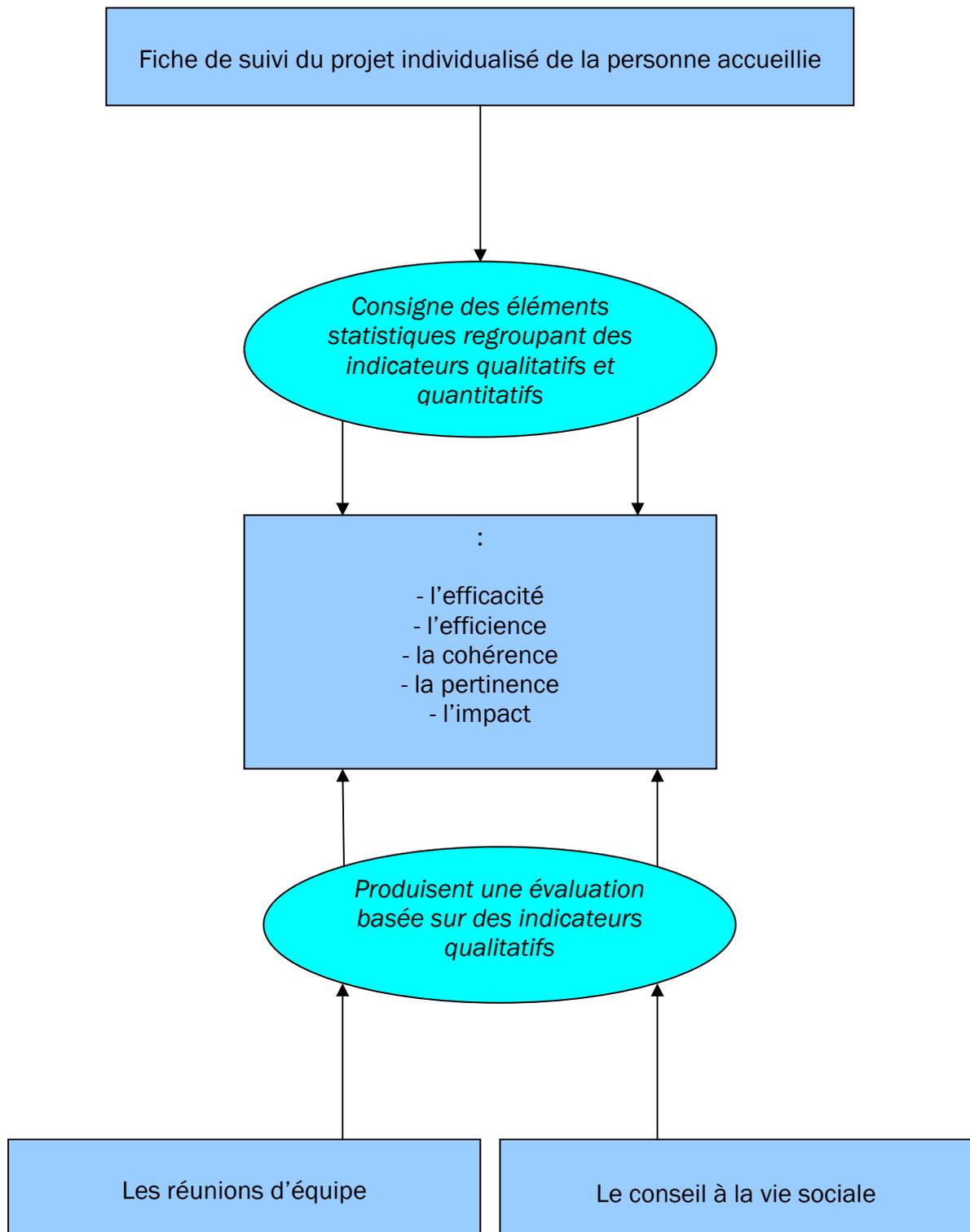
Tout service d'aide aux victimes, membre de l'INAVEM, est tenu de respecter et faire respecter le présent code de déontologie.

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.

Annexe 5 : présentation synthétique de l'évaluation du dispositif



8 - Bilan au 31 décembre 2007

Actif					Passif				
N°	Intitulé des comptes	2007			2006	N°	Intitulé des comptes	2007	2006
		brut	amort.	net					
	Actif immobilisé	63 152	36 376	26 776	21 517		Capitaux stables	59 470	84 016
201	Frais d'établissement						Fonds propres		
206	Droit de bail					102	Fonds associatifs sans droit de reprise	61 864	94 713
208	Autres immobilisations incorporelles	3 674		3 674	3 674	1306	Subventions d'investissements affectées aux biens renouvelables		
						105	Écart de réévaluation		
2051	Licences, logiciels	500	500	0	79	10682	Excédents affectés à l'investissement		
	Régularisation Logiciel		244	-244		10685	Réserves réglementées : réserve de trésorerie		
						11	Report à nouveau		
2182	Matériel de transport	34 292	17 519	16 773	9 787	12	Résultat de l'exercice	-6 042	-32 849
2183	Matériel de bureau et informatique	24 686	18 113	6 573	7 977		Autres fonds associatifs		
						103	Fonds associatifs avec droit de reprise		
							Subventions d'investissements sur biens renouvelables		
2184	Mobilier					105	Écart de réévaluation		
2388	Autres immobilisations corporelles					141	Provisions réglementées : réserve de trésorerie		
							Provisions pour risques et charges		
275	Dépôts et cautionnements versés					151	Provisions pour risques (un licenciement + formation directeur))	3 648	9 977
	Autres immobilisations financières					158	Provisions pour trésorerie		
						194	Fonds dédiés (action Licorne pour 2006))		12 175
						164	Emprunts		
						17	Dettes de long terme		
	Actif circulant			23 270	13 430		Passif circulant	67 757	79 477
35	Stocks et en-cours					401	Dettes fournisseurs	3 679	4 266
	Créances :						Clients créditeurs		
4091	- Fournisseurs débiteurs						Dettes sociales et fiscales :		
425	- Personnel - Acomptes ou produits à recevoir					421	- Personnels		
447	- Trésor Public <i>taxe sur salaires à recevoir</i>						- Sécurité sociale	17 691	38 723
468	- Subvention à recevoir					437	- Autres organismes sociaux		
4678	- Médiations frais de justice à recevoir			21 038	11 891		- Administration fiscale	4 281	1 343
4687	- Produits à recevoir			1 470	432	4282	Provisions conqés payés	42 106	35 145
486	Charges constatées d'avance			762	1 107	487	Produits constatés d'avance		
	Disponibilités			77 181	128 546	519	Découvert, concours bancaires courants		
508	Valeurs mobilières de placement								
51	Banques ou chèques postaux			77 074	128 418				
53	Caisse			107	128				
	Total Actif			127 227	163 493		Total Passif	127 227	163 493

8 - Bilan au 31 décembre 2007

*(Règlement n°99-01 du 16 février 1999 du comité de la réglementation comptable
relatif aux modalités d'établissement des comptes annuels des associations et fondations)*

Actif		Passif		
<i>Engagements reçus</i>		<i>Engagements donnés</i>		
Legs nets à réaliser :		Legs nets à réaliser :		
- acceptés par les organes statutairement compétents		- acceptés par les organes statutairement compétents		
- autorisés par l'organisme de tutelle		- autorisés par l'organisme de tutelle		
Dons en nature restant à vendre		Dons en nature restant à vendre		

Comptes certifiés par le Président de l'association
Le 7 mars 2008 *Signature*

Montant du fonds de roulement, au 31.12.N-2 :	94507
Montant du fonds de roulement, au 31.12.N-1 :	94713