

9^e journée
de **rencontre**
des associations
de victimes
et d'aide
aux victimes



MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR,
DE L'OUTRE-MER,
DES COLLECTIVITÉS
TERRITORIALES
ET DE L'IMMIGRATION

Programme

08H30 Accueil des participants (café viennoiseries)

09H15 Ouverture de la journée par M. Claude GUEANT, ministre de l'intérieur, de l'outre-mer, des collectivités territoriales et de l'immigration et par M. Dominique BAUDIS, Défenseur des droits

Animateur et modérateur pour la journée : M. Pierre-Henry BRANDET, porte-parole du MIOMCTI

09H30 ◀ LES VIOLENCES INTRAFAMILIALES ▶

Ouverture de la table ronde par Mme Roselyne BACHELOT-NARQUIN, ministre des solidarités et de la cohésion sociale (15 mn)

- **La politique d'aide aux victimes : le plan national de prévention de la délinquance et d'aide aux victimes**

09H45 M. Didier CHABROL, secrétaire général du comité interministériel de prévention de la délinquance (15 mn)

- **L'activité et la formation des brigades de protection de la famille**

10H00 Commandant de police Bernard GSCHWIND, chef de la brigade départementale de protection de la famille de la sécurité publique de Seine-Maritime (10 mn)

- **Les dispositifs d'aide aux victimes mis en place en police et en gendarmerie**

10H10 Capitaine Gérard URBANI, correspondant départemental aide aux victimes du groupement de gendarmerie du Bas-Rhin (5 mn)

10H15 M. Patrick POIRRET, procureur de la République près le tribunal de grande instance de Strasbourg (10 mn)

10H25 Mme Emilie TARDIVEL, intervenant social mutualisé (PN/GN) à Montargis (5 mn)

10H30 M. Mathias CHABIER, psychologue à la CSP de Sarcelles (95) (5 mn)

- **L'étude nationale relative aux morts violentes au sein du couple**

10H35 Contrôleur général Patrick HEFNER, responsable de la délégation aux victimes (5 mn)

10H40 Intervention de Mme Marie-Louise FORT, parlementaire en mission sur l'aide aux victimes, députée de l'Yonne (10 mn)

Echange avec la salle : 10 mn

Pause : 11H00 à 11H15

11H15 ◀ ACCUEIL, ACCOMPAGNEMENT ET DEONTOLOGIE ▶

Ouverture de la table ronde par M. Michel MERCIER, garde des Sceaux, ministre de la justice et des libertés (15 mn)

- **La présentation du dispositif des contrôles inopinés et le référentiel ◀ Marianne ▶**

11H30 M. Dominique BOYAJEAN, directeur, chef de l'inspection générale de la police nationale (15 mn)

11H45 Général de division Denys EUSTACE, adjoint au chef de l'inspection générale de la gendarmerie nationale (15 mn)

- **La formation à l'accueil du public et à la déontologie**

12H00 Chef d'escadron Jean-Joël LORIETTE, officier-professeur en charge de l'enseignement de l'éthique et de la déontologie » à l'école des officiers de la gendarmerie nationale (10 mn)

- **Le dispositif expérimental de la pré-plainte en ligne**

12H10 Commissaire de police Stéphanie BOISNARD, chef de la division de la prévention et des partenariats à la direction centrale de la sécurité publique (10 mn)

- **L'accompagnement et le traitement des femmes victimes de violences sexuelles**

12H20 Commandant Guy BERTRAND, 2^{ème} district de police judiciaire de la préfecture de police de Paris (10 mn)

Echange avec la salle : 30 mn

Cocktail déjeunatoire : 13H00 à 14H30

14H30 ◀ LA SECURITE DES PERSONNES AGEES ▶

- **Les besoins liés au vieillissement de la population**

M. Christophe SOULLEZ, chef de département à l'observatoire national de la délinquance et des réponses pénales (20 mn)

- **Les actions de sensibilisation et de prévention de la malveillance au profit des personnes âgées (abus de faiblesse, escroqueries diverses, usurpation d'identité)**

14H50 Colonel Pascal JULIEN, commandant le groupement de gendarmerie départementale de la Sarthe (10 mn)

15H00 Commandant de police Pierre-Yves LEBEAU, chef de la section de traitement des signalements de l'office central de lutte contre la criminalité liée aux technologies de l'informatique et de la communication de la direction centrale de la police judiciaire (PHAROS + plateforme info escroqueries) (10 mn)

15H10 Commissaire divisionnaire Michèle BRUNO-DUJARRIC de LAGARDE, chef de la brigade de répression de la délinquance astucieuse de la préfecture de police de Paris (10 mn)

15H20 Colonel Stéphane OTTAVI, chef de l'office central de lutte contre la délinquance itinérante (10 mn)

15H30 Commissaire de police Emmanuelle JOUBERT, chef du bureau de la fraude documentaire à la direction centrale de la police aux frontières (usurpation d'identité) (10 mn)

Echange avec la salle : 30 mn



MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR, DE L'OUTRE-MER,
DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES ET DE L'IMMIGRATION

Intervention de M. Claude GUEANT
Ministre de l'intérieur, de l'outre-mer,
des collectivités territoriales et de l'immigration

***Ouverture de la 9^{ème} journée de rencontre
avec les associations de victimes et d'aide aux victimes***

Hôtel de Beauvau, mardi 27 septembre 2011

- seul le prononcé fait foi -

Mesdames et Messieurs,

Permettez-moi, tout d'abord, de souhaiter la bienvenue à chacune et à chacun d'entre vous pour cette 9^{ème} journée de rencontre avec les associations de victimes et d'aide aux victimes.

Ce rendez-vous, je m'en suis préoccupé dès mon arrivée à la tête de ce ministère et je me réjouis qu'il se concrétise aujourd'hui.

Pourquoi tenais-je tant à organiser cette rencontre ?

Parce qu'à mes yeux, ignorer les victimes, c'est affaiblir le corps social :

- o l'affaiblir, d'abord, parce que la solidarité et l'attention aux plus fragiles sont au cœur du pacte républicain. C'est la portée du mot fraternité dans notre devise ;
- o mais l'affaiblir, surtout, parce qu'à travers chaque victime, c'est le fondement même de l'Etat, c'est le caractère incontournable de la loi qui se voit remis en cause.

Pour qu'un individu devienne une victime, en effet, il faut qu'à un moment donné, il ait été soustrait à la loi de l'Etat et soumis à la loi du plus fort. Dans chaque agression, dans chaque atteinte physique ou morale, ce n'est pas seulement la personne de la victime qui se trouve attaquée mais, à travers elle, la société.

Accepter de reconnaître comme telle une victime, ainsi, ce n'est pas seulement réparer un drame personnel mais bien lui redonner la place qui est la sienne, de droit, au sein de la société.

Reconnaître une victime comme telle, c'est lui rendre sa qualité de citoyen, l'autoriser à redevenir acteur de son destin, lui permettre, en un mot, de sortir de son statut de victime et de se reconstruire.

Cette conviction, c'est celle du président de la République qui rappelait, en 2009, dans ses vœux aux acteurs de la sécurité, que « *le pacte social, le pacte républicain [ne] peut fonctionner [que] s'il y a de la justice* ». Or, la justice, c'est se préoccuper plus de ceux qui sont plus faibles : c'est donner la priorité aux victimes. Pourtant, comme le soulignait le président de la République dans ce même discours, « *pendant longtemps, nul ne s'est vraiment intéressé à leur sort. [Au contraire], on se passionnait pour les délinquants* ».

Cette situation était inadmissible. Joindre le manque d'égards au choc de l'agression, c'était, en effet, ajouter l'injustice à l'injustice. Cela ne pouvait plus durer.

C'est précisément pour réfléchir aux moyens de redonner la parole aux victimes que *le président de la République a voulu instituer des journées annuelles de rencontres avec les associations.*

Bien que fructueux, ce processus avait été interrompu l'année dernière. J'ai voulu le relancer et c'est la raison pour laquelle nous sommes réunis ici aujourd'hui :

- o vous, d'abord, les associations de victimes et d'aide aux victimes, présentes dans toute la diversité de vos combats puisque vous êtes 87 à avoir répondu à notre invitation ;
- o vous, ensuite, cher Dominique BAUDIS, Défenseur des droits tout juste entré en fonction, qui marquez par votre présence toute l'importance que vous accordez déjà au soutien aux victimes ;
- o vous, enfin, cher Michel MERCIER, ministre de la justice, et chère Roselyne BACHELOT, ministre des solidarités et de la cohésion sociale dont la présence manifeste la démarche

collégiale et interministérielle adoptée par le Gouvernement sur ce sujet. Si le premier réflexe des victimes est souvent de composer le 17 ou le 18, plaçant ainsi le ministère de l'intérieur en première ligne dans leur prise en charge, leur accompagnement sur le long terme ne peut se concevoir sans les actions pilotées par vos deux ministères.

Associations, Défenseur des droits, ministères, avec une telle mobilisation, toutes les conditions sont réunies pour faire de cette journée un véritable laboratoire d'idées quant aux évolutions à apporter à notre politique d'aide aux victimes.

Mais si je suis confiant quant à la réussite de cette journée de rencontres, c'est aussi que je connais les avancées rendues possibles par nos précédents échanges.

Depuis 2002, ces échanges ont nourri la réflexion du Gouvernement et ont permis de remettre les victimes au cœur de la politique de sécurité. Je pense, par exemple :

- à la création au sein du ministère de l'intérieur, dès 2005, d'une délégation aux victimes dont le réseau de près de 400 correspondants départementaux coordonne et impulse la politique d'aide aux victimes ;
- à la création, en 2009, des brigades de protection des familles, dont on compte, aujourd'hui, plus de 300 unités qui permettent de briser la loi du silence et d'apporter une protection aux plus vulnérables - notamment les enfants et les personnes âgées - jusqu'au cœur de la sphère familiale ;
- à la création, également, de 158 postes d'intervenants sociaux et de 49 postes de psychologues au sein des commissariats de police et des brigades de gendarmerie afin d'assurer, aussi vite que possible, un soutien optimal à toutes les victimes.

C'est précisément parce que vous, les associations, ne jouez pas seulement un rôle essentiel dans l'accompagnement des victimes mais aussi dans la construction des politiques publiques destinées à les prendre en charge, que nous vous devons un soutien sans réserve.

Ce soutien ne se démentira pas.

Je voudrais, d'ailleurs, profiter de notre rencontre pour faire taire les rumeurs qui ont circulé récemment sur l'aide financière que vous accorde l'État.

Vous le savez, jamais l'effort de l'État en faveur de l'aide aux victimes n'a été aussi conséquent :

- en 2009, le FIPD a consacré 3,5 millions d'euros à cette action ;
- en 2010, il a encore doublé ce soutien en débloquant 7,5 millions d'euros qui ont profité aux intervenants sociaux en police et en gendarmerie [2,1M€], aux permanences associatives d'aide aux victimes [2,2M€] et à la prévention des violences intrafamiliales [3,2M€] ;
- cet effort a été maintenu en 2011 ;
- il sera, je m'y engage, maintenu également en 2012. Je précise, d'ailleurs, qu'il sera maintenu dans sa totalité puisque la Chancellerie prendra le relai du ministère de l'intérieur pour assurer le financement des bureaux d'aide aux victimes déployés auprès des 50 principaux tribunaux de grande instance de notre pays.

Ensemble, aujourd'hui, nous continuons d'agir pour rendre la parole aux victimes.

Vous m'avez d'abord suggéré, dans la phase préparatoire de cette journée de rencontre, un certain nombre de pistes de réflexion qui méritent d'être approfondies.

C'est la raison pour laquelle j'ai proposé au Premier ministre qu'il désigne auprès de moi en qualité de parlementaire en mission sur l'aide aux victimes, Madame Marie-Louise FORT, député de l'Yonne. Elle me remettra ses conclusions au début de l'année prochaine afin que je puisse engager rapidement les actions nécessaires.

Sa mission s'articulera, plus précisément, autour de deux grands axes.

Premier axe, je souhaite que son enquête permette d'identifier les moyens susceptibles de placer véritablement la victime au cœur de l'enquête de police et de gendarmerie, dans la phase pré-judiciaire.

Marie-Louise FORT aura ainsi pour objectif de réfléchir à tous les dispositifs susceptibles de rendre confiance aux victimes :

- facilitation des contacts avec les populations les plus fragiles afin que la peur ou l'isolement ne condamnent plus certaines victimes au silence ;
- amélioration de l'accueil des victimes au sein des commissariats de police et des brigades de gendarmerie afin que le climat de sûreté ainsi créé autour d'elles les incite à mieux se confier ;
- information des victimes, notamment quant à la progression de l'enquête afin qu'elles n'aient pas l'impression d'être oubliées une fois leur plainte déposée.

Ce ne sont là, naturellement, que quelques pistes de réflexion qui devront être enrichies par vos travaux d'aujourd'hui mais aussi par un travail de politique comparée avec les dispositifs développés par nos partenaires européens.

Parallèlement à ce premier axe de recherche, je souhaite que Marie-Louise FORT travaille à l'évaluation et à la mise en cohérence des dispositifs d'aide aux victimes spontanément mis en place par certains commissariats de police ou brigades de gendarmerie.

L'accompagnement des victimes a en effet tout à gagner de la diffusion et de la généralisation des bonnes pratiques déjà testées sur le terrain.

Au-delà de la mission confiée à Marie-Louise FORT, il y a des domaines dans lesquels nous pouvons agir sans attendre.

Je pense, d'abord, à l'amélioration des conditions matérielles d'accueil des victimes.

Il est déjà suffisamment difficile, pour une victime, de faire face au traumatisme qu'elle vient de subir pour ne pas avoir en plus, lorsqu'elle se rend dans un commissariat de police ou une brigade de gendarmerie, à se retrouver face à son agresseur.

C'est une préoccupation qui me tient particulièrement à cœur et j'ai pu constater, dans les bâtiments que j'ai inaugurés cette année au Havre ou à Avignon, que les locaux réservés à l'accueil des victimes étaient désormais bien isolés de ceux destinés à l'audition des délinquants.

Deuxième axe d'action, j'ai entendu vos demandes quant à la prise en charge des victimes les plus vulnérables, et notamment des personnes âgées.

Les personnes âgées constituent des cibles privilégiées pour les délinquants : perçues comme plus fragiles, parfois plus naïves, elles ont de surcroît plus de difficultés à dénoncer les injustices dont elles sont victimes en raison de leur faible mobilité et de l'isolement social dans lequel elles peuvent se trouver.

Pour rompre cet isolement et redonner la parole aux personnes âgées, j'ai décidé de charger une partie des 270 volontaires qui choisiront d'effectuer leur service civique au sein des services en charge de la sécurité de missions de contacts auprès de nos aînés. En allant à la rencontre des personnes âgées, ces jeunes pourront non seulement leur rappeler quelques réflexes élémentaires de prudence, mais également se faire le relai de leurs préoccupations et les accompagner dans leurs démarches.

Toujours pour rompre l'isolement des personnes âgées, je souhaite que se multiplient les possibilités de prise de plainte à domicile. En outre, comme vous avez pu le découvrir au cours de la journée, nous testons dans les départements des Yvelines et de la Charente-Maritime un dispositif de pré-plainte en ligne destiné à faciliter les dépôts de plaintes en créant immédiatement un lien sécurisé entre les services de police et la victime. Un rapport d'évaluation me sera également remis afin de déterminer l'opportunité d'étendre au plan national ce dispositif innovant.

Mesdames et Messieurs,

Vous le voyez, les victimes sont au cœur des priorités du Gouvernement.

Notre politique de sécurité, c'est ainsi, d'abord, 500 000 victimes évitées grâce au recul continu de la délinquance depuis 2002.

Mais notre politique de sécurité, c'est, aussi, toutes ces victimes qui retrouvent la parole grâce à l'attention spécifique que nous leur portons à vos côtés.

Notre partenariat porte ses fruits.

Notre partenariat doit vivre. C'est l'enjeu des débats auxquels vous participerez aujourd'hui. C'est l'enjeu, aussi, du soutien que je vous demande d'apporter dans les prochains mois à la mission de Madame Marie-Louise FORT.

Notre débat doit se poursuivre au-delà de ces échéances et c'est pourquoi je vous donne d'ores-et-déjà rendez-vous, très rapidement, pour de nouveaux échanges.

D'ici là, je vous souhaite une bonne journée et d'excellents débats.

Mesdames, Messieurs,

Alors que nous rendions hommage il y a quelques jours aux victimes de terrorisme, je me félicite que se tiennent aujourd'hui cette 9^{ème} rencontre des associations de victimes et d'aide aux victimes. L'écoute, l'échange d'expérience, est un temps indispensable pour nous permettre de progresser dans l'accompagnement et la prise en charge des victimes.

L'aide aux victimes est et doit être au cœur de l'action publique. Notre présence aujourd'hui, Monsieur le ministre de l'Intérieur, Madame la ministre des solidarités et de la cohésion sociale et moi-même, témoigne de l'engagement fort du gouvernement aux côtés des victimes, mais aussi aux côtés de toutes celles et ceux qui les accompagnent et les soutiennent dans les épreuves qu'elles traversent. C'est un réseau particulièrement attentif et efficace qui se mobilise quotidiennement pour les victimes : acteurs publics et société civile - je pense bien sûr à toutes les associations d'aide aux victimes que vous représentez ce matin - œuvrent de concert pour que les victimes et leurs proches soient accompagnés dès la survenance des faits et aussi longtemps que cette aide leur est nécessaire. On ne pourrait admettre que les victimes au cours de ce long parcours qui est souvent le leur, pâtissent de discontinuités dans l'action des pouvoirs publics : police, gendarmerie, justice, santé, affaires sociales... il est de notre responsabilité de garantir la prise en charge continue des victimes.

Je veux remercier Monsieur le ministre de l'Intérieur de m'avoir convié à ouvrir cette table ronde consacrée à l'accueil et à l'accompagnement des victimes, parce que le ministère de la justice et des libertés a toujours mené, et de longue date, une politique volontariste d'aide aux victimes d'infractions pénales. Cette politique nous nous sommes attachés à toujours la parfaire et la renforcer : innover, fédérer et mobiliser toutes les énergies pour soutenir et accompagner les victimes, est au cœur des missions du ministère de la justice et des libertés.

1. Cette politique figure, tout d'abord, au nombre de nos priorités budgétaires.

Dans un contexte budgétaire contraint, la Chancellerie a entendu maintenir un haut niveau de financement de la politique d'aide aux victimes. Ce sont ainsi près de 10.5 millions d'euros qui ont, cette année, été affectés à l'aide aux victimes, dont 8.5 millions de subventions aux associations locales et 1.8 millions pour les fédérations et associations nationales. Ce financement est crucial pour une aide de qualité et de proximité, le ministère de la justice et des libertés est en effet le principal soutien financier de ces associations, et l'enjeu est considérable. Au cours l'année 2010, près de 240 000 victimes d'infractions pénales ont été accueillies, renseignées, et accompagnées dans leurs démarches par ces associations.

Les 178 associations conventionnées avec les cours d'appel constituent des partenaires de haute compétence, leur travail aux côtés des acteurs de la chaîne pénale est la garantie d'une prise en charge pluridisciplinaire gratuite et confidentielle.

2. La proximité, une aide personnalisée, on ne le répètera jamais assez, sont cruciales pour les victimes, parce qu'elles se sentent souvent désemparées, et seules face à des situations traumatisantes.

Pour répondre à leurs besoins, le ministère de la justice a donc mis en place des lieux d'accueil dédiés, sur l'ensemble du territoire. Depuis plusieurs années, en lien avec les associations d'aide aux victimes, la Chancellerie a développé un réseau de structures pour que chaque victime puisse trouver écoute, et soutien près de chez elle, auprès d'interlocuteurs hautement qualifiés. C'est ainsi que grâce au financement du ministère de la justice et des libertés, les associations ont ainsi assuré plus 23 000 permanences mensuelles dans plus de 1 450 lieux en tout point du territoire : tribunaux, maisons de justice et du droit, points d'accès au droit, mairies, hôpitaux, mais aussi commissariats et gendarmeries. 38 bureaux d'aide aux victimes fonctionnent au sein des tribunaux de grande instance et nous en compterons 50, en 2012. Ces bureaux seront dès l'année prochaine entièrement financés par le ministère de la justice et des libertés – ce qui représentera environ un

million d'euros par an. Ce coût était jusqu'à cette année partagé avec le Fonds interministériel de prévention de la délinquance.

3. Il faut accueillir les victimes bien sûr, mais je le dis souvent, il nous faut aller au-devant d'elles aussi : magistrats, associations, notamment, doivent pouvoir intervenir auprès des victimes le plus en amont possible, les écouter, et les accompagner tout au long de leur parcours.

Parce que certaines victimes sont particulièrement fragilisées, la Chancellerie a développé des aides spécifiques pour les victimes d'accidents collectifs, ou les victimes d'attentats. Ces dispositifs d'urgence, et de soutien à plus long terme, ont fait la preuve de leur efficacité : le guichet unique de service public, mobilisé en avril dernier après l'attentat de Marrakech, a été mis à disposition des familles – pour qu'elles puissent rencontrer en un même lieu tous les acteurs utiles à leur prise en charge.

Des dispositifs innovants ont, par ailleurs, été développés pour les victimes de violences conjugales. Ces victimes courent des dangers qu'il faut être en mesure de prévenir – des téléphones équipés d'un bouton d'appel d'urgence permettent ainsi aux femmes qui ont subi des violences de la part de leur compagnon, de lancer une alerte, en vue de l'intervention de la police ou de la gendarmerie. L'expérimentation de ce dispositif d'urgence lancée en Seine-Saint-Denis a été étendue aux juridictions de Strasbourg, Colmar et Saverne. Monsieur POIRRET, procureur de la République de Strasbourg vous a présenté ce dispositif et son efficacité lors de la première table ronde. Nous avons d'ailleurs été primés le 6 juillet 2011 aux Victoires des acteurs publics pour la procédure « *femme en très grand danger* » mise en place par le TGI de Strasbourg.

Le ministère de la justice expérimentera également à compter de janvier 2012, dans le ressort des cours d'appel d'Aix en Provence, Amiens et Strasbourg, le port par la victime de violences conjugales d'un dispositif électronique de protection anti-rapprochement signalant si l'auteur de ces violences, placé sous surveillance électronique mobile, se trouve à proximité d'elle et lui permettant d'en alerter les autorités publiques. Ces victimes, lorsqu'elles en exprimeront le besoin, seront

également orientées vers les associations d'aide aux victimes pour bénéficier du soutien et de l'accompagnement psychologique nécessaires.

4. On l'aura compris, la politique d'aide aux victimes ne peut fonctionner sans une implication totale de tous les acteurs concernés (justice, intérieur, santé, affaires sociales, élus, experts, associations), et sans une étroite collaboration entre ces acteurs, tant au niveau national que local. Il n'y a en cette matière ni domaine réservé, ni pré carré – nous devons répondre présents au sein d'un front uni, nous le devons aux victimes, nous le devons aussi à leurs proches : chacun en est conscient ici, cette politique d'aide aux victimes, qui est un élément majeur de notre politique pénale, doit être menée en bonne intelligence.

C'est par une concertation approfondie et constante entre tous les acteurs du terrain que nous pourrons améliorer notre action. C'est pourquoi, par un décret du 21 septembre 2010, le ministère de la justice et des libertés a renforcé le Conseil national de l'aide aux victimes, afin d'accroître la représentation des associations d'aide aux victimes.

Le Conseil rénové travaille à améliorer la prise en charge des personnes âgées victimes de maltraitance, mais aussi des victimes de la route et des victimes de la traite des êtres humains ; il travaille également au suivi de l'application de la loi du 9 juillet 2010 relative aux violences faites spécifiquement aux femmes, aux violences au sein des couples et aux incidences de ces dernières sur les enfants.

5. Soutenir, aider, accompagner est fondamental, mais il faut aussi faire en sorte que les victimes puissent défendre et faire valoir leurs droits. La présence aujourd'hui du Défenseur des droits, et votre intervention Madame Mothes à cette table ronde, témoigne de la place centrale de cette question.

Le ministère de la justice et des libertés s'est attaché à toujours renforcer les droits des victimes dans la procédure pénale, afin de leur donner la place et l'attention qui leur est due : les victimes attendent en effet de la justice, et de la société en générale, que leurs souffrances soient reconnues, et leurs préjudices indemnisés. Il est de notre devoir que cette attente soit honorée.

Le système français d'indemnisation des victimes, articulé autour des commissions d'indemnisation et de fonds de garantie, apporte de réelles protections aux victimes, notamment contre l'insolvabilité de l'auteur des faits. Ce dispositif a été renforcé depuis 2008, le service d'aide au recouvrement des victimes d'infractions facilitant le versement effectif des dommages et intérêts prononcés par la justice en faveur des victimes.

*

* *

L'attention aux autres, la solidarité sont autant de valeurs d'humanité qui guident l'action de tous ceux qui s'impliquent pour que les droits des victimes soient respectés. Toute notre action à l'égard des victimes démontre que ces valeurs essentielles ne sont pas qu'individuelles, elles sont aussi collectives.

Je vous remercie.

9^e journée de rencontre des associations de victimes et d'aide **aux victimes**

Synopsis des interventions

Intervention de M. Bernard GSCHWIND

(Direction départementale de la sécurité publique de la Seine Maritime)

LA BRIGADE DE PROTECTION DE LA FAMILLE

La Circonscription de Sécurité Publique (C.S.P.) de ROUEN ELBEUF couvre 44 communes, soit environ 450 000 habitants.

Elle est composée de trois divisions de Police (Services de Sécurité et de Proximité) : "Division Nord" (centre ville de Rouen et communes situées rive droite de la Seine) ; "Division Sud" (Rouen rive gauche et communes y étant implantées) ; "Division d'Elbeuf"

Le siège de la Sûreté Départementale est implanté à l'Hôtel de Police de Rouen. Elle comprend 115 Fonctionnaires.

Disposant d'une compétence départementale, la Sûreté Départementale traite principalement des faits s'étant produits sur le ressort territorial de la C.S.P. Rouen Elbeuf, les autres circonscriptions de Police du Département - Le Havre, Dieppe, Fécamp et Bolbec - disposent de leurs propres Brigades Locales.

Elle a pour mission le traitement procédural des enquêtes judiciaires relatives aux infractions qualifiées crimes et aux délits relevant de la compétence des Brigades la composant :

les vols par effraction, la délinquance automobile hormis les délits routiers, les infractions à la législation sur les produits stupéfiants, les délits financiers, la violence voie publique et les violences urbaines, les viols et agressions sexuelles et le proxénétisme.

La Brigade de Protection de la Famille est également intégrée à la Sûreté Départementale de Rouen:

Son effectif est de douze fonctionnaires, gradés ou gardien de la paix, 8 travaillant au sein du groupe mineurs, 4 affectés au Groupe Violences sur personnes vulnérables.

Le Groupe « mineurs » est chargé de toutes les investigations relatives aux crimes et délits contre l'intégrité corporelle des mineurs, le délaissement, l'abandon, la soustraction, la dissimulation, la substitution, les mauvais traitements, la privation de soins, les viols, les atteintes sexuelles, la provocation, la corruption.

Le Groupe « Violences sur personnes vulnérables » est chargé des enquêtes relatives aux violences intrafamiliales et aux affaires de maltraitance en fonction de critères tels que la récurrence des violences, la gravité des blessures, la particulière vulnérabilité des victimes (femmes enceintes, handicapés, mineurs, personnes âgées...).

Pour effectuer leurs missions, les fonctionnaires de la Brigade de protection de la famille reçoivent une formation spécifique composée de 6 modules dont un sur « les violences sur conjoints et ascendants ».

Intervention de M. Gérald URBANI

(Groupement de gendarmerie départementale du Bas-Rhin)

LES VIOLENCES INTRA-FAMILIALES

État des lieux

Entre 2005 et 2010, pour ce qui est de la zone gendarmerie du département du Bas-Rhin, le nombre de victimes de violences intrafamiliales a augmenté de 115 % (320 victimes en 2005 – 690 victimes en 2010).

Cette évolution n'est pas linéaire. Elle connaît deux fortes augmentations en 2008 (+ 36 %) et en 2009 (+ 29 %).

2003 : Formation de référents « V.I.F »

En 2003, un partenariat est conclu avec le Centre d'Information des Droits de la Femme et des Familles du Bas-Rhin (CIDFF). Il permet chaque année d'assurer la formation de dix gendarmes sur les violences sexistes et intrafamiliales. Fin 2011, le groupement comptera 50 personnels formés « référents VIF » répartis de manière homogène au sein de toutes les unités élémentaires.

Ils apportent une expertise dans la gestion des interventions au sein des familles et dans le traitement judiciaire de ces affaires. Ils développent et renforcent les relations avec les acteurs sociaux locaux.

2007 : Mise en place de l'Intervenant Social Gendarmerie

Par une convention tripartite entre la Préfecture Bas-Rhin, le Groupement de Gendarmerie et le Conseil Général, une assistante sociale détachée du Conseil Général du Bas-Rhin est mise à disposition de la Gendarmerie depuis le 1^{er} février 2007.

Elle a pour mission de prévenir toutes formes de dégradations de situations portées à la connaissance de la Gendarmerie ou faisant suite à l'intervention de ses personnels. Elle assure, entre autres, le suivi des situations les plus préoccupantes et/ou urgentes, qui se décline sous forme d'évaluation sociale, d'amorce d'accompagnement et de réorientation vers les services sociaux ou associations les mieux adaptés. Une allocation, sur fonds FIPD, est allouée pour les hébergements d'urgence en milieu hôtelier.

2009 : Mise en place de la Brigade de Protection des Familles (B.P.F.)

Constituée par les référents violences intrafamiliales affectés au sein des brigades territoriales (référents 'VIF-BT'), la brigade de protection des familles (BPF) est une unité fonctionnelle à laquelle l'intervenant social (ISG), placé auprès du groupement de gendarmerie départementale du Bas-Rhin, apporte son appui.

Subordonnée au commandant de groupement, la BPF est placée sous la tutelle de l'officier adjoint chargé de la police judiciaire (OAPJ). Elle n'est pas reconnue en organisation. Les personnels de la BPF demeurent dans leur unité d'affectation, sous l'autorité de leur commandement respectif.

Son articulation repose sur deux échelons :

Un échelon coordination et soutien : le noyau d'expertise.

Il est constitué par le commandant en second, l'OAPJ, un référent VIF par compagnie (référent 'VIF-Cie') et l'ISG placé auprès du groupement.

L'ensemble de ces personnels se réunit trimestriellement pour analyser l'évolution du phénomène 'VIF' et orienter en conséquence l'action des référents 'VIF' ainsi que celle des personnels ayant à en connaître.

Un échelon d'exécution et de contact : réseau de proximité des référents 'VIF-BT'.

Elle intervient selon les quatre principes suivants :
Soutien des enquêteurs,
Renforcement des unités,
Développement et renforcement du partenariat,
Accompagnement des victimes et de leurs proches.

2010 – 2011 : Actions de sensibilisation

En parallèle, l'ISG dispense régulièrement des actions de sensibilisation auprès des référents VIF. Ainsi, en 2010 et 2011 les thématiques suivantes ont été abordées en partenariat avec des associations et institutions locales :

Prise en compte des auteurs de violences (« Les maux pour le dire » action émanant de l'association REGAIN - ACCORD)

Les différents indicateurs de l'enfant en risque ou en danger (partenariat avec le Service de Protection de l'Enfance du conseil général).

Intervention de Mme Emilie TARDIVEL

(Département du Loiret)

PRESENTATION DU POSTE D'INTERVENANTE SOCIALE EN GENDARMERIE ET EN POLICE

1- Historique et Missions de l'ISCG

A la fin des années 80, les premiers postes d'intervenants sociaux en commissariat et Gendarmerie ont été créés en partant d'un objectif d'aide aux victimes et de complémentarité entre la prise en charge judiciaire et la prise en charge sociale.

Dans le Loiret, ces postes ont été mis en œuvre en 2006. A ce jour nous sommes 3 intervenantes.

Je suis affectée sur l'Est du Département où mon poste couvre à la fois une zone Police (Commissariat de Montargis), et une zone Gendarmerie (Compagnies de Montargis et de Gien).

Je suis employée par le Conseil Général du Loiret et dépend du service Unité de Prévention.

Missions

Mes missions principales sont :

l'accueil des victimes et/ou des personnes en situation de détresse sociale repérées lors d'une intervention des services de police ou de gendarmerie, ou dont j'ai pu avoir connaissance.

l'orientation, le conseil et l'écoute de la personne et l'accompagnement à court terme,

le rôle de relais et d'interface entre les instances sociales, la gendarmerie et la police.

2-Mon expérience en tant qu'ISCG

Je travaille sur un Commissariat, et deux Groupements de Gendarmerie (soit 12 Brigades)

Sur 2010, j'ai reçu 440 personnes ou familles, soit près de 1400 Rdv (physique, téléphonique ou Vad), 70 accompagnements physiques et près de 1200 liens (téléphoniques ou physiques) avec les partenaires. J'ai également rédigé 60 IP pour des situations de protection de l'Enfance.

Sur l'ensemble des personnes que j'ai reçues, environ 70% d'entre elles étaient des victimes et 15% des auteurs. Les victimes étaient majoritairement des femmes mineures ou majeures (plus de 80%) et les auteurs principalement des mineurs adolescents (tant garçons que filles).

3- Le Partenariat : un maillon indispensable

Travailler en partenariat, c'est avant tout, à mon sens, savoir passer le relais utilement, au bon moment et en cohérence avec le projet et l'évolution de la personne. C'est aussi souvent travailler simultanément auprès de la même personne, sur des axes différents mais complémentaires afin d'apporter notre soutien à la personne et une prise en charge dans la globalité de celle-ci.

Enfin, le partenariat c'est aussi savoir faire appel aux professionnels qui nous entourent, en reconnaissant leur potentiel en tant que personne ou service « ressource ».

Conclusion

Je dirai simplement que le travail d'ISCG repose avant tout sur un travail de coordination et de communication entre les différents services, ainsi que d'une importante prise en compte de la personne.

Je pense qu'il symbolise la volonté de la Police, de la Gendarmerie, et des Services Sociaux ; à vouloir travailler ensemble pour apporter au public une prise en charge globale, adaptée et cohérente.

Intervention de M. Mathias CHABIER

(Direction départementale de la sécurité publique du Val-d'Oise)

PRESENTATION DU POSTE DE PSYCHOLOGUE EN COMMISSARIAT

Introduction

Depuis 2006, de nouvelles synergies ont été activées au sein de la Police Nationale dans le cadre des missions d'aide aux victimes et de prévention de la délinquance. C'est à ce titre, que j'ai intégré depuis Mars 2007 en qualité de psychologue clinicien, le pôle d'aide aux victimes et de prévention de la délinquance, de la Direction Départementale du Val d'Oise, à la Circonscription de Sécurité Publique de SARCELLES. 32 psychologues sont actuellement en poste au sein des Commissariats.

Mes missions

Mes missions s'exercent en support et en complémentarité de l'action Policière. Elles concernent l'accueil, l'écoute et l'orientation spécifique des publics des Commissariats, victimes, mis en cause ou collatéraux.

Dans le cadre de situations identifiées au cours de leurs traitements par le Commissariat comme :

- **vécues sur un mode potentiellement traumatique** (agression, vol, violences ou évènement qui réactive un trauma ancien...)
- **nécessitant l'éclairage de la dimension psychique**, afin de permettre au sujet de penser les conflits qui l'amènent au commissariat (violences conjugales, problématiques familiales récurrentes, passages à l'acte adolescent répétés...).

Mon action s'inscrit au cœur du schéma départemental d'aide aux victimes et de prévention de la délinquance (secteurs médicaux, sociaux, et associatifs...).

Le bilan

En 2010, 346 entretiens d'accueil ou de soutien ont été réalisés. 97 dossiers de victimes ont été traités, et 12 dossiers de mis en cause, principalement pour des motifs de problématiques familiales, violences conjugales, ou agressions. Je suis sollicité essentiellement dans le cadre de mes missions d'aide aux victimes, par les usagers, les partenaires, et les policiers. Les femmes représentent 80% des personnes reçues en tant que victimes. 8 fois sur 10, mes prises en charge ont débouché sur des orientations vers le tissu médico-psycho-social. Mais elles ont aussi facilité et permis l'accès aux dynamiques du Commissariat, aux personnes, qui en raison de souffrances ou difficultés psychologiques relatives à leurs situations, en étaient coupées.

Le partenariat

Mon cadre dédié à l'accueil des publics en difficultés ou en souffrance psychologique au Commissariat, le pose d'emblée comme complémentaire des actions du réseau de prise en charge (social, médical, associatif...). De ce fait, il constitue une porte d'entrée supplémentaire pour ces personnes, non seulement vers le Commissariat, mais aussi vers les dynamiques d'aides extérieures, en capacité d'assurer des accompagnements dans la durée. C'est le développement de ce maillage et la réinscription des actions Policières en son sein qui contribuent aujourd'hui à apporter dans le cadre de problématiques complexes, les solutions les plus adéquates, auxquelles le seul traitement policier ne pouvait parvenir.

Conclusion

Le dispositif psychologique du Commissariat de Sarcelles est aujourd'hui bien intégré à la dynamique d'aide aux victimes et de prévention de la ville, et du département. Situé en plein cœur du Commissariat, il offre aujourd'hui le supplément d'âme mais aussi les compétences nécessaires, aux services de Police pour traiter convenablement et spécifiquement les situations complexes auxquelles ils sont confrontés. Mais aussi, au sein même du Commissariat, une solution, un interlocuteur, un partenaire supplémentaire, aux partenaires acteurs du réseau d'aide et de prévention.

SYNTHESE DE L'ETUDE NATIONALE SUR LES MORTS VIOLENTES AU SEIN DU COUPLE

146 femmes sont décédées en une année,
victimes de leur compagnon ou ex-compagnon.

28 hommes sont décédés,
victimes de leur compagne ou ex-compagne.

En 2010, **174 personnes** sont décédées, victimes de leur partenaire ou ex-partenaire de vie. Pour l'année 2010 : en moyenne, une femme décède tous les **2,5 jours** et un homme tous les **13 jours**.

Cette violence s'exerçant dans le cadre familial, **6 enfants** ont été tués en même temps que leur père ou leur mère.

En incluant les suicides des auteurs et les homicides de victimes collatérales, ces violences mortelles ont occasionné au total le décès de **240 personnes**.

Il ressort de l'étude que **77 FAITS** ont été recensés en *zone police* et **96 FAITS** en *zone gendarmerie*.

Les morts violentes au sein du couple enregistrent une légère augmentation avec **8 faits** de plus par rapport à 2009.

Les femmes sont toujours majoritairement les victimes : **146 soit 83,91 % des cas**.

Sur les **28 femmes auteurs d'homicide** sur des hommes (11 en zone police et 17 en zone gendarmerie), **12 d'entre elles étaient victimes** de violences régulières de la part de leur partenaire.

Les morts violentes dans le couple représentent **21,82 %** des homicides et violences ayant entraîné la mort sans intention de la donner constatés sur le plan national.

Année	2006	2007	2008	2009	2010
Auteur homme sur victime femme	135/168	166/192	156/184	139/165	146/174
Auteur femme sur victime homme	29/168	26/192	27/184	24/165	28/174
Auteur homme sur victime homme	2/168	0/192	1/184	1/165	0/174
Auteur femme sur victime femme	2/168	0/192	0/184	1/165	0/174

1. Méthodologie

Pour la cinquième année consécutive, la délégation aux victimes a recensé pour le ministère de l'intérieur les morts violentes survenues au sein du couple.

La méthode employée consiste à exploiter les télégrammes (rédigés par les services de police ou les unités de gendarmerie) et les articles parus dans la presse nationale et régionale pour ne recenser que les assassinats, homicides volontaires ou violences suivies de mort, commis à l'encontre d'un partenaire, homme ou femme, quelque soit son statut (conjoint, concubin, pacsé ou « ancien » dans ces trois catégories).

La délégation aux victimes analyse chaque dossier. Les chiffres présentés dans cette étude sont un minimum, quelques cas ayant pu échapper à la remontée d'information auprès de la délégation aux victimes.

2. Etude spécifique des faits

2.1. Les faits commis dans le cadre du couple

La non-préméditation reste une spécificité des crimes commis au sein du couple avec **138 faits qualifiés de meurtre ou de violences volontaires ayant entraîné la mort sans intention de la donner**.

La majorité des faits a eu lieu dans des couples dont la **situation matrimoniale était établie** (mariage, concubinage).

Cette année les agresseurs ont utilisé à **78,03 % une arme** : 59 fois une arme à feu, 58 fois une arme blanche et 18 armes par destination.

Les deux motifs principaux de passage à l'acte sont la **dispute** pour les agresseurs féminins (14 cas) et la **non-acceptation de la séparation** pour les auteurs masculins (56 cas)

L'antériorité de la violence n'est pas toujours déterminée lors des enquêtes, surtout en cas de suicide de l'auteur ou absence de procédures préalables. Cependant, dans **41,62 % des cas, la violence antérieure** dans le couple a été établie. Par ailleurs, pour **42,86 % des faits** où l'agresseur est une femme, **la victime masculine était auteur de violences** sur sa partenaire.

Dans **13 cas**, le passage à l'acte a été motivé par la **maladie du partenaire** de vie. Toutes les victimes sont féminines et parfois atteintes de pathologies lourdes (alzheimer, parkinson, sclérose en plaques, tétraplégie, cancer...). 10 auteurs se sont suicidés, 3 ayant tenté de le faire. A noter que l'alcool, pouvant faciliter le passage à l'acte, n'est jamais présent dans ce type d'affaire.

L'**alcool** était présent dans **53 cas** (dont 30 en zone gendarmerie), soit **30,64% du total**. **13 femmes auteurs** en avaient absorbé au moment des faits. **11 couples** ont été identifiés comme consommateurs chroniques.

Dans **21 cas**, l'auteur des faits était suivi psychologiquement ou psychiatriquement. Dans au moins 2 des cas recensés, l'état mental de l'auteur (un auteur masculin et un auteur féminin) a conduit à le déclarer irresponsable pénalement.

Cette année, les départements des *Alpes-Maritimes (13 cas)* et de *Seine-Maritime (10 cas)* sont les deux départements les plus touchés par ce phénomène. Viennent ensuite les départements des Yvelines (7), de Haute-Garonne et de Seine-Saint-Denis (5 cas chacun). La région Ile-de-France comptabilise **24 victimes**. 36 départements n'ont recensé aucun homicide dans le cadre familial. 11 départements ne déplorent aucune victime depuis 2007. Enfin, pour les départements et collectivités d'Outre-mer, la Réunion (4 cas) est à nouveau le territoire le plus touché pour l'année 2010.

28 auteurs et 24 victimes sont de nationalité étrangère, dont respectivement 16 ressortissants de l'Union européenne (8 auteurs et 8 victimes) et 36 hors Union Européenne (20 auteurs et 16 victimes).

Les auteurs n'exercent pas d'activité dans 62 % des cas : 32,76 % sans emploi et 29,31 sont à la retraite. Quant aux **victimes**, elles sont en **inactivité à 54 %** avec 28,74 % de personnes sans emploi, 25,29 % à la retraite. Pour **70 couples**, les 2 étaient **en inactivité**, soit **45,45 % des cas**. Pour les **actifs**, la catégorie professionnelle émergente est toujours celle des **employés**: essentiellement pour les victimes avec 50 cas soit 28,74 % contre 16 pour les auteurs.

Dans les différentes tranches d'âge, on note cette année que les auteurs les plus impliqués dans ce type d'actes sont les **41/50 ans** (39 faits soit **22,41 %**). Viennent ensuite les 31/40 ans (34 faits soit **19,54 %**). A l'instar des auteurs, les victimes les plus concernées se situent dans la tranche des **41/50 ans** (41 dont 36 femmes), soit **dans 23,56 % des cas**. **28 auteurs et 28 victimes avaient plus de 70 ans, la plus grande partie demeurant en zone de compétence de la gendarmerie**. **14 auteurs et 13 victimes avaient plus de 80 ans**. Il convient de mettre en exergue que, comme l'an dernier, **37 couples avaient plus de dix ans d'écart**. **8 d'entre eux présentant même plus de vingt ans d'écart**.

Ce type de violence est assez souvent caractérisé par le suicide ou la tentative de suicide de l'auteur. On constate en effet que **31,67 % des auteurs se sont suicidés** (soit 55 auteurs, dont 2 auteurs féminins) et **10,34 %** ont tenté de le faire (soit 18 tentatives, dont 3 par des auteurs féminins).

2.2. Les faits commis dans le contexte intrafamilial

6 enfants sont morts en même temps que leur mère (dans 3 affaires distinctes, dont 2 en zone gendarmerie). Dans la première affaire, il s'agit d'une mère qui a tué son fils après avoir assassiné son époux. Elle a également blessé grièvement sa fille de 12 ans qui a survécu à ses blessures et est parvenue à donner l'alerte. Dans la deuxième affaire, le père a ôté la vie à ses 4 enfants après avoir supprimé sa femme. Enfin, dans la troisième affaire, la grand-mère a tué son petit-fils après avoir assassiné son époux. Par ailleurs, l'une des victimes recensées dans l'étude était enceinte de 7 semaines.

Dans 16 affaires, les meurtres ont été commis devant les enfants mineurs, témoins de la scène. Dans 7 cas, ce sont ces derniers qui ont découvert le ou les corps de leur(s) parent(s). Dans 2 affaires, c'est l'un des enfants du couple qui a donné l'alerte. La présence des enfants au domicile du couple n'empêche pas le passage à l'acte, puisque l'on peut dénombrer 24 enfants (ou petits-enfants) présents au domicile, mais non témoins des faits d'homicide (en bas âge pour la plupart).

D'autres membres de la famille ou des proches peuvent également être victimes. 2 hommes ont tué simultanément leur épouse et leur enfant majeur, qui vivait avec eux. Un homme a également abattu sa compagne, l'amant de celle-ci et la femme de ce dernier.

Cette année, **16 homicides** ont été perpétrés hors du couple ou dans des couples «non-officiels» : 11 faits par l'amant ou le petit ami (ou l'ex dans ces deux catégories) et 5 faits commis au sein de couples homosexuels masculins. 17 homicides ont été commis par des anciens ou nouveaux compagnons, en raison de rivalités sentimentales, réelles ou fantasmés. Par ailleurs, l'un d'eux a tenté de se suicider.

Un assassinat a également été commis par un couple d'amis d'une femme, victime de violences conjugales répétées. Ils ont tendu un véritable guet-apens au concubin, lui ont ensuite infligé des actes de tortures et de barbarie, avant de l'étrangler et d'abandonner son corps dans un fossé. La concubine de la victime ignorait totalement ces intentions criminelles.

Intervention de M. Dominique BOYAJEAN

(Inspection générale de la Police Nationale)

DISPOSITIF DES CONTROLES INOPINES ET LE REFERENTIEL « MARIANNE »

La politique d'accueil, d'information du public et d'aide aux victimes menée par le ministère de l'intérieur depuis le début des années 2000, confortée par les orientations de la LOPSI du 29 août 2002, a conduit tous les services de police à afficher dans leurs locaux dès janvier 2004 une **charte de l'accueil et de l'assistance aux victimes d'infractions pénales**.

Parallèlement, les services du Premier ministre ont, à la même époque, élaboré une charte d'accueil du public applicable dans l'ensemble des administrations : la **charte Marianne**. Répondant à une attente toujours plus forte des usagers, le conseil de modernisation des politiques publiques a décidé en 2007 de transformer cette charte en un **référentiel Marianne**, constitué de dix-neuf engagements destinés à apporter aux usagers des garanties sur les conditions et la performance de l'accueil auxquels ils peuvent légitimement prétendre.

La convergence entre la charte de l'accueil et de l'assistance aux victimes d'infractions pénales et le référentiel Marianne apparaissant souhaitable, la police et la gendarmerie ont rejoint le comité de pilotage Marianne en 2008, pour ainsi aboutir en 2011 à la reconnaissance de la totale complémentarité entre les deux démarches.

Dans la perspective de s'assurer de la qualité de l'accueil réellement pratiqué par la police et la gendarmerie, les services d'inspection de ces deux forces ont mis en œuvre depuis 2007, en lien avec la délégation aux victimes (DAV), un dispositif d'évaluation reposant sur des "**contrôles anonymes et inopinés**" réalisés au sein des services accueillant du public. Ces contrôles sont conduits selon trois axes : l'accueil téléphonique, qu'il soit d'urgence ou non, l'accueil physique des usagers dans les locaux, la qualité de la prise en charge des plaignants et des victimes. Pour parachever le dispositif, l'IGPN a étendu ces contrôles aux conditions de rétention des personnes interpellées et maintenues dans les locaux de police.

Une moyenne de 150 opérations de contrôle est réalisée chaque année par l'IGPN, dans tous les services de police recevant du public. Si des améliorations de la qualité du service rendu sont toujours réalisables, notamment au regard d'investissements immobiliers à poursuivre, le bilan de plus de 500 opérations de contrôle conduites depuis 2007 s'avère très largement positif et souligne à quel point les services sont engagés et consacrent leurs efforts à la satisfaction des usagers.

En complément, l'IGPN a procédé en juin 2011 à un audit, prescrit par le ministre de l'intérieur, visant à expertiser le dispositif «17 police-secours», s'agissant également de la réponse apportée aux incivilités alléguées.

Ainsi, plusieurs milliers de fiches d'appels 17 ont été analysées sur plusieurs sites au niveau national, montrant au passage que plus de 55% des appels ne constituent pas des cas d'urgence avérée. Il en résulte que le comportement des opérateurs a été estimé globalement très satisfaisant tant en matière de courtoisie qu'en ce qui concerne la pertinence dans le recueil des informations et la réponse fournie.

Même si un tel dispositif demeure toujours perfectible, de très bons résultats ont également été observés quant aux suites opérationnelles données à ces appels 17 en matière d'incivilités (différends, perturbateurs, nuisances, stationnements gênants...). En vue d'améliorer encore le lien de confiance entre la population et la police, des préconisations ont été formulées par l'IGPN, tant en termes de perfectionnement de la formation des opérateurs 17 qu'au regard de l'information du public.

ACCUEIL DU PUBLIC ASSISTANCE AUX VICTIMES

NOTRE CHARTE

ARTICLE 1

L'accueil du public constitue une priorité majeure pour la Police nationale et la Gendarmerie nationale.

ARTICLE 2

L'assurance d'être écouté à tout moment par une unité de la Gendarmerie nationale ou un service de la Police nationale, d'être assisté et secouru constitue un droit ouvert à chaque citoyen.

ARTICLE 3

La qualité de l'accueil s'appuie sur un comportement empreint de politesse, de retenue et de correction. Elle se traduit par une prise en compte immédiate des demandes du public.

ARTICLE 4

Les victimes d'infractions pénales bénéficient d'un accueil privilégié.

ARTICLE 5

Les services de la Police nationale et de la Gendarmerie nationale sont tenus de recevoir les plaintes déposées par les victimes d'infractions pénales, quel que soit le lieu de commission.

ARTICLE 6

Tout signalement d'une disparition de personne fait l'objet d'une attention particulière et d'un traitement immédiat.

ARTICLE 7

Les services de la Police nationale et les unités de la Gendarmerie nationale veillent à informer le plaignant des actes entrepris à la suite de sa déposition et de leurs résultats.

ARTICLE 8

Dans le seul but d'identifier les auteurs d'infractions, des informations relatives aux victimes peuvent être enregistrées dans certains fichiers de police judiciaire.

Toute victime peut :

- obtenir communication de ces données,
- demander, en cas d'erreur, leur rectification ou leur suppression.

Ces droits s'exercent indirectement auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) 8, rue Vivienne 75083 PARIS CEDEX 02.

Le procureur de la République territorialement compétent peut aussi être saisi.

Sur simple demande orale ou écrite, une notice détaillant les modalités pratiques de ces droits est remise aux victimes.

En cas de condamnation définitive de l'auteur, la victime peut aussi s'opposer à la conservation dans le fichier des informations la concernant en s'adressant au service de Police ou de Gendarmerie compétent mentionné dans la notice susvisée.



Intervention de M. Jean-Joël LORLETTE

(Ecole des officiers de la gendarmerie nationale)

LA FORMATION A L'ACCUEIL DU PUBLIC ET A LA DEONTOLOGIE

Le gendarme est un militaire qui est implanté sur le territoire et qui exerce une fonction de gardien de la loi au service de la population. L'action de la Gendarmerie dont l'essence est de garantir les droits de l'homme est donc par définition dédiée au service de la population avec une sensibilité particulière vis à vis des personnes fragiles dont font partie les victimes d'infractions pénales. L'organisation de la formation en éthique repose conjointement sur l'enseignement des valeurs de la Gendarmerie et des principes déontologiques. Elle est complétée dans les écoles de sous-officier par une formation spécifique sur l'accueil des victimes.

Les valeurs

Le respect de la personne humaine, l'humanité, le sens du service public, la disponibilité et l'assistance aux personnes sont au cœur de la formation des gendarmes. L'appropriation de ces valeurs, facilitée par la réflexion et l'échange autour de l'étude de cas concrets et de mises en situation, constitue un socle moral sur lequel les personnels de la Gendarmerie s'appuient au quotidien pour guider leur action. Cette approche est intéressante, car le comportement du gendarme vis à vis des victimes procède d'une démarche positive et volontaire. Le gendarme agit de telle sorte que son action soit en correspondance avec les valeurs qu'il reconnaît et auxquelles il adhère. Il sort de sa formation avec le souci permanent d'humaniser la relation entre la victime et la Gendarmerie. C'est par exemple, le gendarme qui instinctivement offre un café à la victime pour la reconforter, ou l'enquêteur Mélanie qui reporte un jour de repos pour assurer l'audition d'un mineur victime dans les meilleures conditions.

La déontologie

Parallèlement, le cadre déontologique vient renforcer cette première approche. Grâce à lui, le gendarme dispose d'un référentiel plus précis et adapté à la situation particulière de l'accueil des victimes. Le référentiel expose clairement ce que la victime attend de lui ; ce qui laisse apparaître en négatif le comportement qu'il doit proscrire. Depuis 2004, les unités de gendarmerie et les services de police mettent en œuvre les 8 engagements de "*la charte de l'accueil du public et de l'assistance aux victimes*" qui est affichée dans toutes les unités accueillant du public. Cette charte met en relief l'importance de l'écoute, l'obligation de recevoir les plaintes, la prise en compte immédiate des demandes du public et de tout signalement de disparition de personne et enfin l'information de la victime sur les actes entrepris et sur les résultats obtenus suite à leur déposition. Cette charte a été reconnue comme compatible avec le **référentiel Marianne** moyennant quelques aménagements pris en compte dans le dispositif de formation. Depuis 2010, la **charte du gendarme** vient renforcer ce cadre déontologique. "*Le gendarme s'inscrit dans une démarche de qualité qui le conduit à tout mettre en œuvre, quelles que soient les difficultés rencontrées, pour répondre aux demandes légitimes des autorités et de la population*" (article 12).

L'accueil

En plus des cours d'éthique et de déontologie qui correspondent à un volume horaire de 50h en école d'officier et de 30 h en école de sous-officier, les gendarmes qui sont chargés directement de l'accueil du public reçoivent des cours spécifiques sur l'« accueil du public » pendant 30 h. Les thèmes suivants sont directement traités : prise en charge physique et morale des victimes, accueil des femmes victimes de violence conjugale, accueil téléphonique, gestion des situations de stress d'autrui, accueil des mineurs victimes d'infraction, connaissance de la diversité des populations.

Ces connaissances sont rapidement mises en pratique dans des conditions réelles à l'occasion de stages dans les unités.

Conclusion

Ainsi l'assimilation des valeurs de la Gendarmerie et des principes déontologiques couplée à un enseignement pratique sur la façon d'accueillir les victimes contribue à créer au sein des unités une "*ambiance éthique*", c'est à dire propice à ce que chacun veille sur sa propre action mais aussi sur celle de ses collègues. Les officiers sont par ailleurs sensibilisés à leur rôle de contrôle de la qualité de l'accueil qui est réservé aux victimes et œuvrent au quotidien dans ce domaine. Ils constituent pour les victimes qui rencontreraient une difficulté, un interlocuteur naturel pour trouver une solution rapide et répondant à leurs attentes. En conclusion, à l'image de l'organisation de la Gendarmerie, la formation morale et professionnelle de ses personnels, est articulée autour de l'objectif de fournir au citoyen le meilleur service possible en accordant une place privilégiée aux victimes d'infractions pénales.

Intervention de Mme Stéphanie BOISNARD

(Direction centrale de la sécurité publique)

LE DISPOSITIF DES PRÉ-PLAINTES EN LIGNE

Depuis près de trois ans, le dispositif de la pré-plainte en ligne est mis en œuvre dans les commissariats de police et les brigades territoriales de gendarmerie des départements de la CHARENTE-MARITIME (17) et des YVELINES (78).

Ce dispositif vise à permettre aux personnes victimes **d'atteintes aux biens** (vols, dégradations, escroqueries, filouteries...), lorsqu'elles ne connaissent pas l'identité de l'auteur, d'effectuer **une pré-déclaration via internet** selon les principes suivants :

1. Via les sites www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr ou www.service-public.fr, le plaignant choisit le lieu de signature de sa plainte (commissariat ou gendarmerie) et renseigne aussitôt un formulaire normalisé hébergé, depuis début juillet 2009, sur un serveur de la gendarmerie nationale.
2. A l'issue de son envoi, le plaignant reçoit un accusé de réception automatique (mentionnant un numéro de dossier et le rappel du lieu de dépôt de la plainte).
3. Le service concerné par la plainte prend attache avec la victime dans un délai de 24 heures pour lui proposer un rendez-vous et l'informer des pièces justificatives qui seront nécessaires à la finalisation de sa plainte. Bien que les situations d'urgence aient été exclues du périmètre de l'expérimentation, une veille a été mise en place afin que les services de police puissent prendre connaissance du contenu de la pré-plainte dès sa réception et intervenir en cas d'urgence.
4. Lorsque la victime se présente dans les locaux du commissariat de sécurité publique ou de la brigade territoriale de gendarmerie pour finaliser sa plainte, elle est reçue **prioritairement** (délai d'attente maximum de 15 minutes).
5. La plainte ne prend effet que lors de la signature dans le service concerné.

Ce télé-service est destiné à améliorer les conditions d'accueil des victimes en permettant de réduire sensiblement, voire de supprimer, les délais d'attente ainsi que d'éviter un nouveau déplacement puisque la victime a utilement pu préparer son dossier.

Trois plaintes faisant suite à « pré-plaintes en ligne » sont ainsi en moyenne enregistrées par jour sur les deux départements expérimentaux.

L'enquête de satisfaction réalisée par l'inspection générale de la police nationale auprès des victimes ayant eu recours au dispositif a fait apparaître d'excellents résultats. Les personnes sondées ont majoritairement apprécié la facilité à renseigner le formulaire en ligne (93,3%), le délai pour la prise de rendez-vous (98,3%) ainsi que le temps d'attente dans le service (92%).

Intervention M. Guy BERTRAND

(Préfecture de Police de Paris)

L'ACCOMPAGNEMENT ET LE TRAITEMENT DES FEMMES VICTIMES DE VIOLENCES SEXUELLES

La victime de violences sexuelles n'est pas une victime comme les autres. Du fait du traumatisme engendré, de l'inversion du processus de victimisation, de la perte du libre arbitre, de sa fragilité, l'accueil que nous lui faisons doit être des plus rassurant et son audition faite avec la plus grande sérénité.

Pour éviter toute erreur ou maladresse pouvant aggraver le traumatisme de l'agression, un stage d'accueil et d'audition des femmes victimes de viol a été mis en place à la Direction régionale de la police judiciaire depuis 2004.

Les intervenants médecin, psychiatre, policier, victime de viol donnent aux stagiaires les informations de base, les clefs, les éléments permettant de redonner confiance à la victime par la parole, la liberté de choix, et de leur permettre d'établir un lien avec les enquêteurs.

Le policier ne doit pas mettre en doute la parole de la victime, il doit comprendre que le comportement de la victime ou ses sautes d'humeur sont **la conséquence d'un stress traumatique**, il doit adopter une **attitude compréhensive**, contrôler son ton et sa gestuelle, **expliquer ses actes d'enquêtes**, le pourquoi des questions si précises voire intimes, proposer dans la mesure du possible à la victime de choisir si elle veut être entendue par un homme ou une femme, utiliser un environnement neutre, interdire les allées et venues dans le lieu de l'audition, lui demander si elle préfère un local fermé ou ouvert, **informer de la suite du parcours judiciaire**, le passage aux Unités Médico Judiciaires **de l'existence des associations**, des prises en charge psychologiques ou psychiatriques, lui remettre les brochures d'information.

Lors de l'audition il est recommandé d'adopter une méthode progressive, pas d'entretien directif, laisser la victime s'exprimer dans un premier temps, viendra ensuite le moment des questions, elles ne doivent pas être fermées, ni négatives, ni suggestives, ni culpabilisantes. Les éléments constitutifs du viol, la violence, la contrainte, la menace ou la surprise doivent être démontrées explicitement ainsi que les stratégies d'isolement ou de prise de contrôle de la victime dans les viols au sein du couple.

Ce stage donne une vision d'ensemble des écueils à éviter et permet de faire comprendre à l'enquêteur que sa mission et avant tout de rechercher les indices et arrêter les auteurs, il doit **aussi savoir que son approche de la victime est pour elle un moment important de sa reconstruction.**

Depuis 2007 au sein des services de Police judiciaire la présence du **psychologue** est un réconfort pour la victime et une aide précieuse pour les enquêteurs. Sa mission est d'apporter un soutien et d'orienter les victimes (associations, consultations hospitalières, libérales, recherches de foyer etc.) De par sa présence, les victimes reviennent plus facilement dans nos services pour les différents actes d'enquête, sachant qu'au terme d'une audition elles pourront s'entretenir avec le psychologue. Grâce à ce point d'ancrage rassurant, nos victimes sont plus disponibles et collaborent à l'enquête policière, augmentant ainsi nos chances de réussite.

Pour que les victimes de viol surmontent leur peur et entreprennent des démarches l'information est primordiale. C'est le rôle important outre les associations que joue la sous commission départementale sur l'accueil des femmes victimes de viol et la procédure policière pilotée par la direction régionale de la police judiciaire sous l'égide du Préfet de Police et de la Mairie de PARIS. Cette sous commission composée de magistrats, de juristes, de représentants d'associations, de médecins, de psychiatres, psychologues et policiers, recherche par des débats les améliorations à apporter aux victimes, a mis au point un fascicule d'informations « agir après un viol ou une autre agression sexuelle » à l'adresse des victimes, sur les démarches à entreprendre, les contacts des associations, sur la loi.... Elle a rédigé le mémento sur l'audition des victimes de violences sexuelle, remis aux policiers à l'issue du stage, elle organise débats et colloques ouverts au public sur la thématique des violences sexuelles, dont le prochain, le 4 octobre à PARIS a pour thème un sujet encore tabou le viol conjugal. Toute cette information, sous diverses formes, est aussi en amont un élément prépondérant dans l'accompagnement des victimes, de violences sexuelles.

Intervention de M. Christophe SOULLEZ

(Observatoire national de la délinquance et des réponses pénales)

LES BESOINS LIES AU VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION

Dans son bilan démographique 2010, rendu public le 18 janvier dernier¹, l'INSEE évoque en ces termes le vieillissement de la population qui peut être observé à travers les enquêtes de recensement : « La population française continue de vieillir sous le double effet de l'augmentation de l'espérance de vie et de l'avancée en âge des générations nombreuses du baby-boom ».

D'après les estimations de population au 1^{er} janvier 2011 publiées par l'INSEE, la France métropolitaine compte plus de 14,7 millions de personnes de 60 ans et plus sur un total d'environ 63,1 millions, soit 23,3 %. Cette part était inférieure à 21 % il y a 10 ans.

Comme lors de toutes les évolutions ou les mutations que connaît la société française, on peut s'interroger sur les effets que peut avoir le vieillissement de la population sur les phénomènes de criminalité et de délinquance. Si on se place du point de vue des victimes, il s'agit de se demander si un nombre croissant de personnes de 60 ans et plus est susceptible d'entraîner le développement ou l'apparition de certaines formes d'infractions sans oublier, également, le vieillissement des auteurs potentiels et ses éventuelles conséquences notamment en termes de prise en charge dans les établissements pénitentiaires.

Toujours le 18 janvier, on pouvait lire dans la presse l'arrestation d'un homme présenté comme un « retoucheur pickpocket itinérant ». On découvre ainsi un mode opératoire original consistant à proposer à des hommes âgés de retoucher leur pantalon pour mieux pouvoir leur soustraire leur portefeuille à leur insu. Les victimes étaient, semble-t-il choisies sur un critère d'âge.

De nouvelles faiblesses apparaissant et, plus fragiles, les personnes âgées sont des cibles privilégiées de certains types de délinquance, comme les escroqueries ou les vols par ruse. Elles sont également exposées à des infractions caractéristiques du vieillissement et de l'état de vulnérabilité dans lequel peuvent se trouver certaines personnes âgées, qu'il est d'ailleurs très difficile de mesurer, la maltraitance et la négligence. Il est aussi possible d'imaginer une augmentation du nombre de personnes âgées sachant utiliser les nouvelles technologies de l'information et qui sont donc susceptibles d'être victimes d'une délinquance liée à ces nouveaux vecteurs de criminalité.

Toutefois, aujourd'hui, il est encore assez difficile de bien mesurer la délinquance spécifique aux Seniors. Si les statistiques administratives issues des systèmes de la police et de la gendarmerie ne fournissent pas encore de données sur l'âge des victimes, l'existence d'un dispositif d'enquêtes annuelles de victimation INSEE-ONDRP ouvre de nombreuses perspectives d'analyse à ce sujet. On sait donc que les personnes de plus de 60 ans se déclarent bien moins souvent victimes que les autres, qu'elles sont plutôt victimes de certains types particuliers de délinquance mais, qu'en revanche, elles sont, en proportion, les plus nombreuses à se déclarer se sentir en insécurité à leur domicile...

¹ Voir http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?ref_id=ip1332 (Insee Première n°1332, Janvier 2011).

Intervention de M. Pascal JULIEN

(Groupement de gendarmerie départementale de la Sarthe)

PARTENARIAT ENTRE LA FEDERATION SARTHOISE DES AINES RURAUX ET LE GROUPEMENT DE GENDARMERIE DE LA SARTHE

Suite au lancement le 4 juillet 2010 de l'opération « Tranquillité seniors », le groupement de gendarmerie de la SARTHE a développé une manière efficace de sensibiliser un maximum de seniors aux attitudes et gestes de prévention nécessaires à la sauvegarde de leur intégrité et de leurs biens.

Ainsi, la fédération sarthoise des « Aînés ruraux », dont la structure présente des similitudes avec la Gendarmerie (existence d'un échelon départemental, cantonal), a été contactée afin de connaître son intérêt à la mise en place d'un tel dispositif.

En effet, la fédération sarthoise avec 33 000 adhérents et 327 clubs est la deuxième de France après celle de l'Ille-et-Vilaine. Ces membres représentent en outre autant de parents, grands-parents et arrière-grands-parents donc de relais auprès de la population.

Un protocole a été élaboré conjointement et signé le 16 novembre 2010. Il prévoit l'intervention, des gendarmes départementaux à des réunions locales de l'association et la visite de structures départementales de la gendarmerie par les membres de l'association.

Ces réunions sont l'occasion pour les militaires, de dispenser des conseils de prévention sur différentes situations pouvant être rencontrées par les seniors, de favoriser les échanges, ou encore d'informer sur les nouvelles dispositions de la Loi.

Après 10 mois de fonctionnement, plus de 6000 membres de l'association ont reçu une information à l'occasion de 76 réunions locales et dans la même logique, une convention est en cours de rédaction avec l'association des familles rurales de Sarthe (120 clubs et 10 000 adhérents).

Intervention de M. Pierre-Yves LEBEAU

(Direction centrale de la police judiciaire)

LA LUTTE CONTRE LES ESCROQUERIES COMMISES SUR INTERNET AU TRAVERS DES PLATEFORMES PHAROS ET INFO ESCROQUERIES

Les deux plateformes PHAROS et INFO ESCROQUERIES ont été mises en place au sein de l'office central de lutte contre la criminalité liée aux technologies de l'information et de la communication (OCLCTIC) de la direction centrale de la police judiciaire (DCPJ) le 6 janvier 2009, dans le cadre d'un plan national de lutte contre les escroqueries. Elles offrent aux victimes deux réponses complémentaires lorsqu'elles sont confrontées à des escroqueries commises sur Internet.

La plateforme PHAROS (plateforme d'harmonisation, d'analyse, de recoupement et d'orientation des signalements) exploite les signalements émis par les internautes sur le site officiel www.internet-signalement.gouv.fr relatifs aux contenus et comportements illicites sur Internet, dans tous les domaines d'infractions : pédopornographie, terrorisme, incitation à la haine raciale, escroqueries, contrefaçons, etc. Les escroqueries – pour la plupart, des tentatives - représentent plus de 50% des signalements. Cela s'explique par le fait qu'il s'agit d'une délinquance de masse, véhiculée par des moyens informatiques : pourriels (spams) et sites de petites annonces. De fait, PHAROS reçoit chaque semaine entre 1500 et 2000 signalements. Du point de vue des victimes, ils ont une simple valeur de renseignement ; ils complètent les dépôts de plainte dans les services de police et de gendarmerie.

La plateforme INFO ESCROQUERIES répond au 0811 02 02 17. Les cinq policiers et gendarmes affectés sur cette unité ont pour mission de conseiller et d'orienter les personnes confrontées à des escroqueries, victimes ou sur le point de l'être. La raison d'être de ce dispositif tient dans la diversité des situations juridiques des personnes qui se sentent escroquées : victimes d'infractions pénales, mais aussi personnes en litige commercial ou civil, victimes de fraudes en matière de consommation, etc. La plateforme est capable d'orienter chaque personne vers l'administration ou l'organisme adapté à sa problématique : service de police ou de gendarmerie, tribunal de grande instance, DGCCRF, organisme de médiation, etc.

Au fil de leur activité, les deux plateformes notent la grande diversité des escroqueries en ligne. Mais l'internaute peut parer la plupart d'entre-elles par des réflexes de bon sens : vérifier systématiquement l'authenticité des liens sur lesquels il clique ; ne pas se fier à des occasions financières miraculeuses.

Intervention de Mme Michèle BRUNO-DUJARRIC de LAGARDE

(Préfecture de police de Paris)

L'ABUS DE FAIBLESSE

La Brigade de Répression de la Délinquance Astucieuse est une des brigades spécialisées de la Sous-direction des Affaires Economiques et Financières de la Direction de la Police Judiciaire de la Préfecture de Police de Paris.

Composée de 55 fonctionnaires, son champ de compétences est varié : escroqueries, faux et usage de faux, abus de confiance et abus de faiblesse.

L'abus de faiblesse est le fait d'exploiter la vulnérabilité d'une personne pour en tirer profit.

7% des dossiers traités par la BRDA portent sur ce type d'infractions.

Les dossiers proviennent essentiellement du Parquet de Paris, lui-même informé par :

- la famille (notamment lors de la répartition de la succession ou par un proche ou un voisin)
- par le Juge des Tutelles, le tuteur ou le curateur au moment de l'examen des comptes de la personne protégée
- par la banque ou la Cellule TRACFIN lors de la constatation de mouvements bancaires inhabituels ou suspects (gros montants, fréquence....)

Les éléments constitutifs de l'abus de faiblesse

Elément légal. Un délit doublement réprimé à la fois par l'article 223-15-2 du code pénal et l'article L 122-8 du code de la consommation. La saisine de la BRDA se fait essentiellement sur le fondement du code pénal.

Les victimes concernées sont en état d'ignorance ou de faiblesse. Qui sont les victimes ?

Elément matériel : l'acte matériel d'abus.

Elément moral : l'abus frauduleux, l'intention de l'auteur.

La répression de l'infraction. Possibilité de confisquer les biens détournés. La prescription.

La problématique de l'infraction d'abus de faiblesse.

L'abus de faiblesse est une situation difficile à caractériser pour les enquêteurs. L'enquête de police devra donc être rapide afin de préserver les intérêts de la victime. Les policiers s'attacheront à caractériser la solitude du sujet, l'affaiblissement de ses facultés notamment par divers constats (environnement de la victime, témoignages, auditions médecins et expert, audition de la victime..)

Les comptes bancaires seront exploités et des recherches patrimoniales effectuées essentiellement dans le but d'identifier le préjudice et le chiffrer. Enfin, à l'issue de toutes ces investigations, le ou les mis en cause seront entendus.

Mesures préventives

Celles pouvant être prises par l'enquêteur : si une personne apparaît en difficulté manifeste et sans mesure de protection en cours, un signalement peut être effectué par rapport.

Sensibiliser les banques sur ce type de délit afin de détecter plus rapidement les clients pouvant être victimes.

Suivi des personnes âgées par les collectivités territoriales. Contrôles réguliers des services sociaux auprès des personnes vulnérables.

Intervention de M. Stéphane OTTAVI

(Direction générale de la gendarmerie nationale)

LES ACTIONS DE SENSIBILISATION ET DE PREVENTION DE LA MALVEILLANCE DES PERSONNES AGEES

Présentation succincte de l'OCLDI

- Missions
- Moyens et organisation
- Domaine de compétence de l'OCLDI

la typologie des infractions dont sont victimes les personnes âgées.

- Les agressions crapuleuses
- Les vols astucieux
- Les escroqueries et abus de faiblesse

la photographie nationale des différentes atteintes au personnes âgées.

- Évolution du phénomène
- Régions les plus impactées
- Victimologie (ville/campagne, niveau de vie de la victime...)

Intervention de Mme Emmanuelle JOUBERT

(Direction centrale de la police aux frontières)

L'USURPATION D'IDENTITE

L'usurpation d'identité est un mode opératoire privilégié pour commettre des infractions : ouverture de comptes bancaires, obtention de crédit, conduite sous le couvert du permis de conduire d'un tiers, mariage sous un autre nom, obtention de prestations sociales....

Les personnes âgées peuvent en être des victimes aisées lorsqu'elles sont isolées et peu informées des risques.

En outre, même si la loi du 14 mars 2011 prévoit désormais que l'usurpation d'identité est une infraction en elle-même, la meilleure protection est la prévention en connaissant les éléments recherchés par les fraudeurs et les moyens de se protéger.

En effet, une fois que l'infraction a lieu, il est très long de faire rétablir un usage normal de son identité.

Ainsi les éléments sensibles sont tous ceux liés à l'identité (nom, prénom, date de naissance, filiation) mais aussi les numéros de sécurité sociale, les coordonnées bancaires, les différents mots de passe....

Des précautions peuvent être aisément prises : plusieurs lieux de conservation des documents, signalement immédiat des pertes de documents, destructions de documents comportant des données confidentielles, protection de son ordinateur avec des antivirus et des mots de passe, vérification de ses coordonnées bancaires, vigilances vis-à-vis des demandes de renseignements téléphoniques...

Enfin, il faut être attentif à certains événements qui peuvent indiquer un risque d'usurpation d'identité : réception de factures pour des achats inconnus, des relevés bancaires non conformes, un refus de crédit, réception de contraventions pour des infractions que la personne n'a pas commises.

En cas d'usurpation avérée, il est important de porter immédiatement plainte.

Par ailleurs, afin de vérifier que son interlocuteur lui-même n'est pas sous une identité d'emprunt, il est important de rappeler qu'un outil existe permettant de vérifier que la pièce d'identité qui est présentée est authentique : il s'agit du site internet européen gratuit Prado qui contient une description des sécurités des documents : <http://prado.consilium.europa.eu>

Registre public en ligne de documents d'identité et de voyage (PRADO)

Comment dois-je m'y prendre pour examiner un document?



Lorsque vous examinez un document, quel qu'il soit, il faut commencer par vérifier les éléments de sécurité qu'il comporte.

Dans **PRADO**, vous trouverez une description des principaux éléments de sécurité des documents, tels que les filigranes, les fils de sécurité, l'intégration des pages et des photos, etc. Ces éléments de sécurité peuvent être vérifiés assez aisément, si vous savez comment ils devraient se présenter; pour cela, lors du contrôle des caractéristiques de sécurité des documents, **TOUCHEZ, REGARDEZ, INCLINEZ**.

- Vérifiez toujours d'abord si une fausse identité est utilisée: comparez soigneusement la photo au détenteur; contrôlez l'âge, la taille et la signature.
- Grâce à un procédé d'impression spécial, l'encre semble être en relief ou plus épaisse au toucher. Pour percevoir l'impression en taille douce, passez un doigt sur la zone concernée ou grattez-la doucement du bout de l'ongle.
- Filigrane et impression simultanée: placez le document devant une source lumineuse.
- Contrôlez les textes en micro-impression et en mini-impression à l'aide d'une loupe.
- Contrôlez les caractéristiques UV si vous disposez d'une lampe UV.

Contact

Vous pouvez trouver des informations pratiques en ligne sur le site **PRADO**, dans la rubrique "Documents d'identité et de voyage – Points de contact nationaux". (6)

| Code de contact national |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| AT - Autriche | BE - Belgique | DK - Danemark | ES - Espagne |
| FR - France | GR - Grèce | IE - Irlande | IT - Italie |
| LU - Luxembourg | NL - Pays-Bas | PT - Portugal | SI - Slovénie |
| SK - Slovaquie | UK - Royaume-Uni | FI - Finlande | IS - Islande |
| NO - Norvège | SE - Suède | CH - Suisse | LI - Liechtenstein |
| DE - Allemagne | PL - Pologne | CY - Chypre | EE - Estonie |
| CZ - République tchèque | RO - Roumanie | LV - Lettonie | LT - Lituanie |
| HU - Hongrie | BG - Bulgarie | MT - Malte | HR - Croatie |
| SK - Slovaquie | SI - Slovénie | IS - Islande | NO - Norvège |

FR QC-80-07-246-FR-D



PRADO est hébergé par le Secréariat général du Conseil de l'Union européenne (SGC), Direction générale "Justice et affaires intérieures" (DG H 1A).

Les informations figurant dans **PRADO** sont fournies par des experts en documents de l'Union européenne, d'Islande et de Norvège.

Le mise en œuvre et la maintenance techniques de **PRADO** sont assurées par la DG A 5 du SGC.

© Copyright Communautés européennes 2007



CONSEIL DE L'UNION
EUROPÉENNE

SECRETARIAT GÉNÉRAL

Registre public en ligne de documents d'identité et de voyage (PRADO)

PRADO



Vous devez procéder au contrôle de documents d'identité?

PRADO vous donne facilement accès à des informations officielles concernant les éléments de sécurité de nombreux documents.

<http://www.consilium.europa.eu/prado>

Registre public en ligne de documents d'identité et de voyage (PRADO)



Qu'est-ce que PRADO?

PRADO est un site public multilingue contenant des informations sur les éléments de sécurité présents sur les documents de voyage et autres documents d'identité, visas et cachets authentiques. **PRADO** contient des images et des informations succinctes concernant quelques uns des documents d'identité et de voyage les plus courants délivrés par les États membres de l'Union européenne ainsi que par certains pays tiers.

À qui PRADO est-il destiné?

Il est destiné au grand public, y compris les organisations gouvernementales et non gouvernementales, notamment:

- les employeurs,
- les services postaux,
- les banques et établissements de crédit,
- les entreprises de sécurité,
- les agences de location de véhicules,
- les notaires

Pourquoi?

- L'usurpation d'identité non détectée est dangereuse et coûte cher.
- Les obligations légales en matière de contrôle d'identité vont s'accroître

Principales caractéristiques

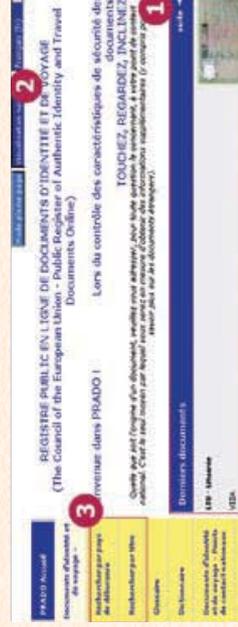
Qualité et fiabilité maximales

- **FADO** (Faux documents et documents authentiques en ligne) est un système à accès restreint utilisé pour l'échange d'informations entre experts en documents d'identité et de voyage faux et authentiques; ce système a été mis en place en application de l'action commune 98/700/JAI du Conseil. Une partie des informations de **FADO** relatives aux documents authentiques sont mises à la disposition du public, par le biais du système **PRADO**, qui contient certaines informations concernant les éléments de sécurité des documents d'identité et de voyage. Ces informations sont consultables à partir du site web du Conseil de l'Union européenne.

- **PRADO** est régulièrement actualisé à partir d'informations provenant de la base de données **FADO**, qui grossit jour après jour.
- L'exactitude des descriptions de chaque document est validée par des experts en documents de toute l'Europe.
- Des traductions de grande qualité sont réalisées par des traducteurs spécialisés.
- Les informations relatives aux nouveaux documents authentiques apparaissent dans **PRADO** dès le lendemain de leur validation dans **FADO**. (1)

Présentation multilingue (22 langues) (2)

- Le site web **PRADO** est disponible en 22 langues officielles de l'Union européenne.

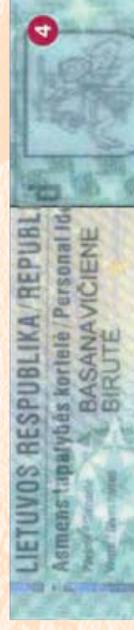


Interface conviviale et facile à utiliser

Trouvez facilement les documents à partir de leur pays de délivrance ou de leur titre. (3)

Fonctionnalités très pratiques

- Fonction de zoom (4)
- Explications illustrées des termes techniques (5)



Accès direct

PRADO peut être consulté directement sur internet à l'adresse: <http://www.consilium.europa.eu/prado>

Mobilité

Navigation et affichage optimisés pour bloc-notes électronique (PDA) avec support XHTML et CSS



Notes