

# Entretien avec Elisabeth PELSEZ, déléguée interministérielle à l'aide aux victimes

Réalisé le 4 juin 2018 par Pascale LOUÉ-WILLIAUME, trésorière nationale adjointe, et Nathalie LECLERC-GARRET, trésorière nationale



## Pouvez-vous décrire vos activités et nous présenter la délégation que vous animez ?

La délégation interministérielle à l'aide aux victimes (DIAV) a été créée par le décret n° 2017-1240 du 7 août 2017 qui prévoit un champ de compétence assez large en vue de coordonner l'action des différents ministères en matière de suivi et d'accompagnement des victimes d'actes de terrorisme, d'accidents collectifs, de catastrophes naturelles, de sinistres sériels et d'autres infractions pénales.

Les missions de la DIAV sont la coordination des politiques publiques en faveur des victimes et l'amélioration des dispositifs d'aide aux victimes, ainsi que le pilotage et l'accompagnement des comités locaux d'aide aux victimes. Cette troisième mission est la déclinaison sur le plan territorial de la politique d'aide aux victimes définie

sur le plan national. Une autre de ses missions consiste à préparer les réunions du comité interministériel d'aide aux victimes. Il s'agit de l'instance présidée par le premier ministre au sein de laquelle chaque ministre concerné donne son aval sur les mesures proposées afin de permettre leur réalisation. Enfin, la mission participe à une activité de commémoration.

Un décret du 24 mai 2017 attribue au ministre de la Justice les compétences en matière d'aide aux victimes. C'est l'affirmation d'une ligne directrice, depuis les années 1980, où l'aide aux victimes est confiée à ce ministère.

La DIAV a un caractère interministériel. Elle est placée auprès du garde des Sceaux mais elle est composée de représentants de différents ministères. Nous sommes neuf personnes, qui venons des ministères de l'Intérieur, de la Justice, des Finances, de la Santé. Il existe aussi un « référent victime » désigné dans tous les ministères concernés par l'aide aux victimes, à savoir ceux déjà cités mais aussi les Affaires étrangères, l'Environnement, l'Éducation nationale. Ils peuvent être déterminants. Par exemple, au ministère de la Santé, c'est un médecin qui a été nommé et qui peut faire avancer les grands chantiers. Il peut aussi aider à débloquer parfois des situations signalées de façon précise.

Une autre caractéristique de l'activité de la mission est son lien direct avec l'actualité. En moins d'un an d'existence la délégation est intervenue dans les suites immédiates des attentats de Barcelone, de la gare Saint-Charles, de Trèbes et dans le 2<sup>e</sup> arrondissement de Paris, après l'ouragan Irma, l'accident collectif de Millas, l'ac-

cident routier de Valence. Dans chacune de ces situations, la délégation est partie prenante et propose son aide, notamment la mise en œuvre ou parfois même la mise en place d'un comité local d'aide aux victimes (CLAV) pour suivre de près les situations. La délégation participe à plusieurs comités locaux. Par exemple, c'est elle qui propose la nomination d'un coordonnateur de ce comité local par le premier ministre.

Elle travaille également en coopération étroite et quasi-quotidienne avec le réseau d'associations d'aide aux victimes fédérées à travers France Victimes (qui compte 132 associations) et les associations de victimes. Ces associations ont des périmètres d'intervention très variés : victimes d'attentats, de violences conjugales, concernant l'enfance en danger ou la violence routière par exemple.

L'action se nourrit à la fois des retours d'expériences des situations dramatiques et des réflexions et propositions ou attentes des associations de victimes, ou de victimes elles-mêmes qui sollicitent la délégation régulièrement pour faire avancer tel ou tel domaine.

Trois mois après sa création lors d'un comité interministériel, la délégation a présenté le 10 novembre 2017 un plan interministériel de l'aide aux victimes qui est notre feuille de route.

Parallèlement à ce plan a eu lieu une révision de l'instruction interministérielle qui régit, en cas d'attentat, la gestion de la crise et de la « post-crise », c'est à dire le suivi dans la durée des victimes. La délégation a réalisé un travail interministériel pour

## Entretien avec Elisabeth PELSEZ, déléguée interministérielle à l'aide aux victimes

réviser cette instruction, qui date du 10 novembre également.

### Quel est le contenu de ce plan d'ampleur ?

Le plan de l'aide aux victimes comporte des axes de travail qui sont quasiment tous par essence des projets interministériels. Ce qui nécessite une coopération et une appropriation par les différents ministères.

Ce plan se décline en 4 axes :

- Renforcer le parcours de résilience des victimes.
- Développer et amplifier le service public de l'aide aux victimes.
- Harmoniser les règles d'indemnisation des victimes.
- Construire une politique européenne et internationale de l'aide aux victimes.

Des actions sont prévues dans chacun de ces domaines.

\* Le premier de ces axes a pour objectif de mieux traiter le stress post-traumatique des victimes. Il prévoit tout d'abord des mesures d'amélioration de la prise en

charge médico-psychologique des victimes dont un plan d'accompagnement psychologique.

La DIAV va mettre en place un centre national de ressources et de résilience. Ce centre a été créé sur la base du rapport de Françoise RUDETZKI remis en février 2017. Animé par une équipe pluridisciplinaire, il sera chargé de recenser, promouvoir et diffuser les travaux de recherche et les pratiques en matière de troubles post-traumatiques des victimes, afin de développer des contenus de formation et des référentiels pour les professionnels. En France, des chercheurs en sciences sociales et des médecins se sont penchés sur les situations des victimes des attentats de novembre 2015 et de juillet 2016.

À titre d'exemple une étude portant sur une cohorte de 1 000 victimes, sur une durée de douze années, est menée par Denis PESCHANSKI, directeur de recherche au CNRS, et le professeur Francis EUSTACHE, au sujet de la mémoire des événements traumatiques du 13 novembre 2015. À Nice, un professeur en charge du service pédiatrique d'un hôpital qui a reçu beaucoup d'enfants et de femmes enceintes dans les suites immédiates de l'attentat a entamé un travail qui va se dérouler sur 25 années, sur une cohorte

d'enfants, y compris ceux nés quelques mois après le 14 juillet 2016.

Ce centre a donc vocation à recouper l'ensemble des travaux de recherche sur le stress post-traumatique. L'objectif est aussi de parvenir à améliorer la formation des personnels de santé à la détection de ce stress et à la labellisation d'offres de soins avec la Haute Autorité de santé. Un appel à projets va être lancé. L'ouverture de ce centre est prévue pour la fin de l'année 2018.

Des actions sont aussi prévues en faveur du retour des victimes vers la vie sociale et professionnelle. Un cycle de tables rondes est en cours entre les associations d'aide aux victimes et des professionnels du ministère du Travail, sur des thématiques telles que, par exemple, le handicap et l'emploi. La délégation a signé une convention avec Pôle Emploi le 1<sup>er</sup> décembre 2017 prévoyant la nomination d'un référent dans chaque département pour aider les victimes d'actes de terrorisme. La formation à l'écoute des victimes va commencer à leur être dispensée, guidée par la délégation et FranceVictimes.

Les associations jouent un rôle très important de relais des besoins, que la délégation a pris en compte à travers ces différentes mesures notamment.

\* S'agissant du second axe relatif au développement du service public de l'aide aux victimes, un outil numérique intitulé Guide-victimes, répertoriant toutes les démarches et les droits des victimes de terrorisme va être développé pour permettre d'effectuer des démarches en ligne. Ce guide existe actuellement sur le site [gouvernement.fr](http://gouvernement.fr) mais il va être mis à jour et rapatrié sur le site du ministère de la Justice, maintenant que l'aide aux victimes est désormais bien identifiée comme relevant de ce ministère. Il doit permettre également à d'autres catégories de victimes d'avoir accès à cette information individualisée.

Deux textes ont été adoptés au sujet des comités locaux d'aide aux victimes (CLAV). Il s'agit du décret du 3 mai 2018, qui res-



## Entretien avec Elisabeth PELSEZ, déléguée interministérielle à l'aide aux victimes

titue aux procureurs de la République la coprésidence avec les préfets de ces comités, et de l'arrêté du 7 mai 2018 sur les espaces d'information et d'accompagnement qui sont les lieux d'ouverture au public lorsque survient une catastrophe, notamment un attentat ou une catastrophe naturelle.

Une circulaire interministérielle (Justice, Intérieur et Santé) va être publiée à ce sujet. La délégation accompagne la création et la mise en place de ces comités locaux. Nous proposons par exemple des trames pour les schémas départementaux à mettre en place par thématiques en fonction des problématiques locales vis-à-vis des victimes (violences conjugales, maltraitance par exemple).

Il existe actuellement 44 CLAV mis en place et actifs, 17 sont en cours de préparation. L'objectif est que d'ici la fin de l'année 2018 tous les départements en soient dotés. La DIAV incite fortement à leur mise en place. Ce comité est très utile quand une catastrophe survient. Il permet une intervention efficace et coordonnée. Il est essentiel que ce comité préexiste à une situation de crise, en effet dans ce cas les

acteurs locaux se connaissent, un annuaire des intervenants a déjà été élaboré. Les interventions sont alors plus coordonnées et plus réactives. C'est ce comité local en effet qui permet la prise en charge des victimes dans les meilleurs délais et conditions.

Un autre objectif est de structurer les relations avec les associations d'aide aux victimes par un dispositif d'agrément. Il est prévu de professionnaliser davantage les associations et en contrepartie de conclure avec elles des conventions pluriannuelles d'objectifs, pour leur permettre d'avoir une assurance financière dans la durée pour mener leurs actions. Le texte pourrait être présenté par voie d'amendement lors des débats sur le projet de loi de programmation de la justice.

Il convient aussi de mettre en place un vivier de coordonnateurs pour l'assistance et le suivi des victimes d'accidents collectifs de transports. Après la catastrophe de Millas nous avons constaté qu'il était difficile de trouver des coordonnateurs dans les heures qui suivent un tel événement, sur le plan national. Un profil de poste a été publié. Trois magistrats et un général de gendarmerie, tous jeunes retraités, y

ont répondu. Ils vont être formés au cours du mois de juin 2018 sur l'aide aux victimes et bénéficieront de l'expérience d'autres coordonnateurs. Leur expérience professionnelle antérieure leur permettra de faire l'interface entre les victimes et les institutions, notamment les compagnies d'assurance. Un des aspects de leur mission est de parvenir à un accord-cadre d'indemnisation. Ce recrutement permettra ainsi de faire intervenir très rapidement partout en France l'un de ces coordonnateurs comme cela avait été le cas après l'accident de train de Brétigny.

Un outil numérique est également à l'étude. Ce projet va être mené sur deux années. Dénommé SIVAC (système d'information interministériel des victimes d'attentats et de catastrophes) il sera destiné à mieux recenser toutes les victimes. Il existe déjà des systèmes d'information, l'un au ministère de l'Intérieur, l'autre au ministère de la Santé, qui viennent d'être récemment interconnectés. Le projet que nous pilotons sera interministériel par essence, il permettra l'identification plus rapide des victimes et l'information des proches, mais aussi l'ouverture des droits plus aisément (pensions par exemple). Il est prévu un droit d'accès à ce fichier pour les associations. Le parquet de Paris est associé au groupe de travail sur ce projet.

\* À propos du 3<sup>e</sup> axe, l'harmonisation des règles d'indemnisation des victimes, la délégation est très favorable aux préconisations du rapport déposé par madame Chantal BUSSIÈRE, en particulier au sujet de la création d'un juge spécialisé dans l'indemnisation des victimes d'actes de terrorisme. Nous espérons que des dispositions seront traduites dans un futur projet de loi.

\* L'axe international est aussi un axe important de notre action. Nous souhaitons travailler avec les autres associations européennes d'aide aux victimes. La délégation qui fait partie du réseau européen pour les droits des victimes (*European Network for Victim Rights - ENVR*) a été invitée par la commission européenne à faire partie d'une « task force » mise en place par une conseillère de cette commission, qui



## Entretien avec Elisabeth PELSEZ, déléguée interministérielle à l'aide aux victimes

réfléchit à un centre de coordination de l'aide aux victimes sur le plan européen. Celle-ci va rendre son rapport en octobre prochain. Elle axe ses travaux sur l'indemnisation, mais dans une perspective plus large de prise en charge des victimes.

Le 5 novembre 2018, la délégation va organiser à Paris les assises européennes des associations et de l'aide aux victimes. Nous allons y inviter des associations des 28 pays de l'Union Européenne, qui interviennent dans tous les domaines de l'aide aux victimes. Le thème de cette rencontre sera la résilience. Nous espérons que l'annonce du lancement du centre de ressources et de résilience pourra y être faite et nous voulons mettre l'accent sur un angle constructif, à travers l'exemple de villes résilientes en Europe et sur les projets qu'elles ont mis en place.

### Que pouvez-vous nous dire de l'activité de commémoration ?

Le comité mémoriel a été installé à la demande du Président de la République pour réfléchir aux différentes façons de commémorer les attentats, dans un esprit de rassemblement de la Nation. Installé le 12 février 2018 par la garde des Sceaux, il est placé sous mon égide et doit rendre son rapport à la fin du mois de juin 2018. Il est composé de neuf personnalités parmi lesquelles on compte Denis PESCHANSKI, directeur de recherche au CNRS, Michel WIEVIORKA, directeur d'études à l'École des Hautes Études en Sciences Sociales, et Antoine GARAPON, magistrat, secrétaire général de l'Institut des Hautes Études sur la Justice.

Le comité a entendu toutes les associations, les autorités religieuses, les responsables des villes telles que Paris ou Nice sur leur activité mémorielle, ainsi que des victimes. Il a effectué des déplacements au mémorial de Caen, à celui de la Shoah, au Camp des Milles, à Nice, au camp de Rivesaltes. Nous avons entendu un responsable du musée Ground 0 de New York. Nous espérons que les propositions de ce comité seront bien reçues. Il est prévu d'en faire une présentation préalable aux associations concernées.

### Quelles sont les autres perspectives de votre délégation ?

D'autres chantiers sont en cours sous forme de groupes de travail. L'un porte sur l'annonce des décès en lien avec le ministère de l'Intérieur et de la Santé. Nous voulons lancer un second groupe de travail sur la prise en charge des victimes françaises à l'étranger, y compris pour qu'elles puissent s'y rendre et assister aux procès.

Nous menons au sein de la délégation un travail passionnant avec une équipe dynamique. C'est aussi un travail créatif. Il est également exposé aux critiques. Le souci d'amélioration est constant. Il s'agit d'un travail dont nous avons le sentiment qu'il est utile et qui peut encore s'améliorer en s'ouvrant à la dimension européenne. La France est source d'inspiration au sein de l'Union Européenne notamment pour la cohérence de son dispositif.

### Quelles difficultés avez-vous rencontrées ?

Il faut avant tout maintenir la mobilisation des ministères. Comme dans toute entreprise humaine il faut parfois les redynamiser et les réunir à nouveau. L'un des leviers de mobilisation est que chaque ministère peut tirer parti de notre action. En effet celle-ci ne concerne pas seulement les victimes directes. Les personnels sont eux aussi exposés au stress post-traumatique lorsqu'ils sont confrontés aux interventions en urgence (personnels hospitaliers, services de sécurité intérieure, personnels éducatifs chargés de laisser des enfants confinés). Il y a une véritable prise de conscience des ministères de la nécessité de travailler ensemble.

Certains ministères en prennent conscience et font d'ailleurs désormais appel à nous comme ressource.

Des ministères ont des compétences pour lesquelles nous avons besoin de leur expertise, par exemple en matière de logement (ministère de la Cohésion des territoires). Pour ce qui concerne l'impact sur des commerces ou des entreprises après des attentats, la délégation travaille



aussi avec la DIRECTE. Nous avons un ensemble très important de partenaires qui nous connaît bien désormais.

### Quels sont les atouts de votre structure ?

La délégation commence à être connue et recherchée pour sa réactivité et notre équipe veille à être opérationnelle.

La délégation se déplace dans les juridictions à la demande des chefs de cour. Lors de l'installation d'un comité local d'aide aux victimes, la délégation peut y participer à la demande des co-présidents.

Nous participons aussi à des sessions de formation à l'ENM (changement de fonction, la victime dans le procès pénal, la justice restaurative, etc.), à l'INSJ, dans des écoles de formation de l'Éducation nationale.

Nous intervenons dans plusieurs colloques.

Nous mettons à dispositions des guides, par exemple celui relatif aux accidents collectifs. À l'occasion d'un événement nous les fournissons aux intervenants

## Entretien avec Elisabeth PELSEZ, déléguee interministérielle à l'aide aux victimes

locaux. Ils se trouvent d'ailleurs sur le site internet du ministère de la Justice, sous l'onglet DIAV. Sur l'intranet il faut aller dans la rubrique « aide aux victimes » du secrétariat général.

Nous apportons notre expertise sur les points de vigilance après un accident collectif par exemple, auprès des procureurs de la République.

### Quelle est l'articulation de la DIAV et du SADJAV ?

Je suis cheffe du SADJAV et en même temps déléguée interministérielle.

J'ai un lien avec le bureau d'aide aux victimes et de la vie associative avec lequel je travaille quotidiennement.

Les deux autres bureaux (aide juridictionnelle et accès au droit) sont eux sous la tutelle de l'adjoint du SADJAV.

Le bureau d'aide aux victimes garde des compétences propres, notamment à propos de l'attribution des subventions pour les associations et la délégation des crédits aux cours d'appel.

Un rapport de confiance s'est noué avec les associations.

Le rôle de la délégation est maintenant bien identifié et compris. Des critiques ont été émises lorsque le secrétariat d'État aux victimes a disparu. Le travail est fait dans le sens du progrès de l'aide aux victimes. Les victimes savent qu'elles ont un interlocuteur auprès de notre délégation.

Le budget de l'aide aux victimes en 2017 représente 27,7 millions d'euros. Le lien avec le bureau d'aide aux victimes permet de débloquer des fonds très rapidement, dans la semaine. C'est une force opérationnelle.

Cela a du sens de confier à un magistrat l'aide aux victimes. L'autre avantage d'être magistrat c'est de pouvoir expliquer aux victimes ce que représente l'indemnisation du préjudice corporel, la procédure, le droit comparé. La dimension judiciaire

est fondamentale dans notre mission sans bien sûr qu'il s'agisse d'intervenir dans une procédure.

Avec les avocats notre travail a beaucoup porté sur l'indemnisation. Les demandes des victimes et des avocats portent sur l'accompagnement des victimes lors du dépôt de plainte et l'information des victimes dès le stade de l'enquête préliminaire.

Nos missions nous amènent à intervenir régulièrement dans des situations qui touchent à l'intimité même des victimes. Nous serons amenés à avoir besoin d'accompagnement pour notre équipe. Il est prévu la possibilité d'avoir recours dans certaines situations à l'aide d'un psychologue.

Cela a été mis en place pour les magistrats et les fonctionnaires de police au moment des attentats.

Il existe un dialogue de proximité immédiate des associations avec la DIAV et à l'occasion d'événements, tels que l'anniversaire d'un accident.

Des associations nous signalent des situations problématiques particulières, il nous arrive alors d'orienter vers les bons interlocuteurs (préfecture pour un logement, CNAM...).

Nous avons aussi un courrier nombreux. Pour tout ce qui concerne une procédure en cours, nous renvoyons bien sûr vers les autorités judiciaires.

Nous avons également rencontré le Défenseur des droits. Il attache beaucoup d'importance à l'aide aux victimes et a trouvé des éléments de réponse à des problématiques qu'il a soulevées.

### Les CLAV sont-ils actifs sur le terrain ?

Oui, les CLAV sont actifs. Il y a celui qui se réunit à l'occasion d'un événement et celui qui travaille au long cours et identifie une problématique, sur des questions techniques, par exemple l'indemnisation ou le suivi des victimes. Il faut convaincre

les magistrats que c'est une instance utile y compris « en temps de paix » qui permet ainsi d'anticiper et d'être opérationnel si une catastrophe se produit. C'est une instance à mobiliser pour les procureurs de la République. L'aide aux victimes et leur prise en charge peuvent s'inscrire aussi par ce biais dans le cadre d'un projet de juridiction.

### Dispose-t-on de la ressource médicale suffisante pour répondre aux demandes des CLAV ?

Le corps médical est présent. Au-delà des ressources, le constat est que dans son immense majorité, le corps médical n'est pas formé à la prise en charge des victimes, ni à la détection du stress post-traumatique. Notre délégation sensibilise les ministères. Nous attendons beaucoup du centre de résilience pour que l'accent soit mis sur la formation des personnels de santé.

Notre délégation est associée également à des plans d'action menés par certains ministères, par exemple le secrétariat d'État chargé de l'Égalité entre les hommes et les femmes (sur les violences au sein du couple), le secrétariat d'État chargé des Personnes handicapées ou le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation.





# NOUS SOMMES POUR CEUX QUI RENDENT LA SOCIÉTÉ PLUS HUMAINE ET CEUX QUI EN ONT FAIT LEUR VOCATION.

PLUS DE 3 MILLIONS DE SOCIÉTAIRES NOUS FONT DÉJÀ CONFIANCE.

---

**GMF 1<sup>ER</sup> ASSUREUR  
DES AGENTS DU SERVICE PUBLIC**

---



ASSURÉMENT HUMAIN

Appelez le 0 970 809 809 (numéro non surtaxé, du lundi au samedi de 8h à 20h)  
Connectez-vous sur [www.gmf.fr](http://www.gmf.fr)

GMF 1<sup>er</sup> assureur des agents du service public : selon une étude Kantar TNS de mars 2017.

LA GARANTIE MUTUELLE DES FONCTIONNAIRES et employés de l'État et des services publics et assimilés - Société d'assurance mutuelle - Entreprise régie par le Code des assurances  
775 691 140 R.C.S. Nanterre - APE 6512Z - Siège social : 148 rue Anatole France - 92300 Levallois-Perret et sa filiale GMF ASSURANCES. Adresse postale : 45930 Orléans Cedex 9.