



FÉDÉRATION FRANCE VICTIMES

VICTIMES, PLUS JAMAIS SEULES

**CODE DE
DÉONTOLOGIE
DE FRANCE
VICTIMES**



2024

27/04 DATE DE VOTE EN ASSEMBLÉE GÉNÉRALE



SOMMAIRE

02	Préambule	13	Article 3. L'égalité femme/homme
03	Les 10 principaux engagements du Code de déontologie	14	Article 4. Les alertes éthiques
05	Textes de référence	15	Article 5. Les conflits d'intérêts
06	Article 1. Les valeurs et principes éthiques	16	Article 6. Le référent déontologue
09	Article 2. Les devoirs	17	Article 7. Application du Code et sanctions



PRÉAMBULE

Le Code de déontologie a pour objet d'énoncer les règles qui s'appliquent, en toutes circonstances, à la Fédération et à tous les intervenants de ses associations adhérentes (élus des associations adhérentes, salariés et bénévoles oeuvrant auprès de ces associations).

Ces règles régissent le mode d'exercice de l'activité d'aide aux victimes et portent sur le savoir-faire, le savoir-être et la pratique de l'aide aux victimes.

Ce Code de déontologie apporte aux personnels de la Fédération et du Réseau associatif de l'aide aux victimes, ainsi qu'aux partenaires publics et privés, des garanties quant au cadre et à la mise en oeuvre de leurs missions et des modalités d'accompagnement des victimes.

Les intervenants des associations adhérentes à la fédération France Victimes exercent leurs fonctions avec dignité, probité et intégrité et veillent à prévenir ou à faire cesser tout conflit d'intérêts.

Ils informent les membres de leurs structures des engagements inscrits dans ce Code et veillent à ce qu'ils soient respectés par leurs dirigeants, leurs salariés et bénévoles.

LES 10 PRINCIPAUX ENGAGEMENTS DU CODE DE DÉONTOLOGIE

1

Les services d'aide aux victimes s'engagent à disposer des **qualités d'intégrité** afin d'exercer leurs missions (probité, honnêteté, impartialité, ...).

2

Les services d'aide aux victimes exercent avec diligence les missions qui leur sont confiées, dans un **délai raisonnable**.

3

Les services d'aide aux victimes doivent manifester des **qualités de réserve, de discrétion et de prévenance envers toute victime accueillie**.

4

Les services d'aide aux victimes s'imposent un **devoir de dignité** à l'égard des victimes, des collègues et collaborateurs.

5

Les services d'aide aux victimes doivent **agir de manière impartiale** et ne pas faire prévaloir d'appréciation personnelle dans l'accompagnement des victimes.

6

Les services d'aide aux victimes respectent les **valeurs de la République, dont les principes de laïcité**, et s'interdisent toutes marques et références idéologiques et confessionnelles dans leur action au service des victimes.

7

Les services d'aide aux victimes (dirigeants, salariés, bénévoles, collaborateurs occasionnels) sont tenus à une **obligation de confidentialité**.

8

Les services d'aide aux victimes procèdent à la collecte et au traitement des données personnelles **conformément aux obligations issues du Règlement Général de Protection des Données Personnelles (RGPD)** destinées à protéger la vie privée et les libertés individuelles des personnes dont les données sont collectées, qu'elles concernent les membres de l'association ou les victimes.

9

Toute association adhérente à la fédération France Victimes doit exercer ses fonctions avec **intégrité, honnêteté et désintéressement**.

10

Les **interventions des services d'aide aux victimes sont gratuites** ; les membres des associations et de la Fédération **ne doivent, en aucun cas, accepter des victimes, une rémunération**, un avantage ou profit particulier pour eux-mêmes ou autrui, sous quelque forme que ce soit ; cela n'inclut pas l'hospitalité conventionnelle, ni les cadeaux dits d'usage, à valeur raisonnable, participant à la reconstruction de la victime.

TEXTES DE RÉFÉRENCE

Vu :

- **La Constitution** du 4 octobre 1958,
- **La Déclaration Universelle des Droits de l'Homme de l'ONU** du 10 décembre 1948,
- **La Convention de sauvegarde des Droits de l'Hommes et des Libertés Fondamentales du Conseil de l'Europe**, Rome, du 4 novembre 1965,
- **La Convention des Nations Unies relatives aux Droits de l'Enfant** du 20 novembre 1989,
- **La Directive européenne 2012/29/EU** du 25 octobre 2012, concernant les droits, le soutien et la protection des victimes de la criminalité,
- **La Loi n° 2018-493** du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles,
- **Le Décret n° 2019-1263** du 29 novembre 2019 relatif à l'agrément des associations d'aide aux victimes d'infractions,
- **La Loi n°2021-1109** du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République.

Article 1. Les valeurs et principes éthiques

1.1 L'INTÉGRITÉ ET L'EXEMPLARITÉ

Les services d'aide aux victimes s'engagent à disposer des qualités d'intégrité afin d'exercer leurs missions.
Dans la conduite de son activité, chaque service d'aide aux victimes s'engage à adopter un comportement exemplaire en se conformant aux principes énoncés dans le présent Code et à les promouvoir.

1.2 LA CONSCIENCE PROFESSIONNELLE

1.2.1 COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE ET BONNE ADMINISTRATION

La compétence professionnelle du service d'aide aux victimes est l'une des garanties essentielles de la qualité de la mission qu'il assure.

Pour garantir cette compétence, les professionnels (salariés et bénévoles) des services d'aide aux victimes ont une obligation de formation initiale et continue, leur permettant de développer et d'actualiser les connaissances qui leur sont nécessaires, tant dans l'exercice de leurs fonctions que dans leurs responsabilités de gestion, d'organisation et d'administration.

Grâce à la formation continue, les services d'aide aux victimes ont une connaissance appropriée et actualisée des dispositifs judiciaires, psychologiques, sociaux et médicaux, permettant d'assurer un accompagnement global des victimes.

1.2.2 EFFICACITÉ ET DILIGENCE

Il appartient aux services d'aide aux victimes d'exercer avec diligence les missions qui leur sont confiées, dans un délai raisonnable.

Les services d'aide aux victimes traitent toutes les situations dont ils sont saisis, avec réactivité, proactivité, et sans en négliger aucune, dans la mesure des moyens dont ils disposent.

Les services d'aide aux victimes participent à la mise en oeuvre et à l'amélioration de la politique publique d'aide aux victimes.

Article 1. Les valeurs et principes éthiques

1.3 LE RESPECT ET LA BIENVEILLANCE

Cadre général :

L'attention portée à autrui s'entend du comportement d'une personne qui manifeste des qualités de réserve, de discrétion et de prévenance envers autrui.

Les services d'aide aux victimes entretiennent des relations empreintes de bienveillance et de professionnalisme avec les victimes, les auxiliaires de justice et les partenaires de l'institution judiciaire, par un comportement et une écoute respectueux de la dignité des personnes.

Aussi, chaque service d'aide aux victimes devra impérativement s'abstenir d'imposer à une personne des propos ou comportements qui portent atteinte à sa dignité, ou créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante.

1.3.1 LE RESPECT DE LA VICTIME

Les services d'aide aux victimes s'interdisent d'utiliser, dans leurs écrits comme dans leur communication verbale ou non verbale, des gestes, des jugements, des propos, des expressions ou commentaires déplacés, vexatoires, discriminatoires, agressifs ou méprisants.

Aucune prise en charge ne peut être imposée à une victime ; de plus, la victime a le libre choix de l'association qui va la suivre sur le territoire, dans la temporalité qu'elle aura elle-même souhaitée. Le service d'aide aux victimes a le devoir d'accueillir toutes les victimes, quel que soit leur lieu de résidence.

Article 1. Les valeurs et principes éthiques

1.3

LE RESPECT ET LA BIENVEILLANCE

1.3.2

LE RESPECT DES AUTRES PROFESSIONNELS ET DES PARTENAIRES

Les services d'aide aux victimes entretiennent entre eux des rapports de non-concurrence (solidaires, loyaux et harmonieux), dans le respect des compétences de chacun et en conformité avec le découpage territorial d'intervention, afin de faciliter la bonne coordination et la concertation au sein du Réseau.

Dans l'exercice de leurs fonctions, les services d'aide aux victimes respectent leurs interlocuteurs, notamment les magistrats, les fonctionnaires de greffe, les avocats et l'ensemble des professionnels qui concourent à l'accompagnement des victimes, et collaborent avec leurs partenaires dans le respect mutuel de leurs engagements et de leurs règles déontologiques.

Ils sont l'interface facilitatrice entre les victimes et tous les professionnels (police et gendarmerie, mairies, services sociaux et hospitaliers, justice, etc.), favorisant ainsi l'accès aux dispositifs et coordonnant la prise en charge des victimes, dans un esprit de cohésion et de solidarité, dans l'intérêt des victimes.

Article 2. Les devoirs

2.1

LA DIGNITÉ

Les services d'aide aux victimes s'engagent à disposer des qualités d'intégrité afin d'exercer leurs missions.

Dans la conduite de son activité, chaque service d'aide aux victimes s'engage à adopter un comportement exemplaire en se conformant aux principes énoncés dans le présent Code et à les promouvoir.

2.2

L'IMPARTIALITÉ

L'impartialité oblige les services d'aide aux victimes à se défaire de tout préjugé.

Il s'agit d'un élément essentiel de la confiance de la victime dans l'institution judiciaire, qui constitue un droit garanti par l'article 6 de la Convention de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales. Elle conditionne le respect du principe fondamental d'égalité des citoyens devant la loi.

Les services d'aide aux victimes doivent agir de manière impartiale et ne pas faire prévaloir d'appréciation personnelle dans l'accompagnement des victimes.

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

2.3

LA NEUTRALITÉ

Les services d'aide aux victimes respectent les valeurs de la République, dont les principes de laïcité, et s'interdisent toutes marques, références idéologiques et confessionnelles dans leur attitude et dans leurs actions au service des victimes.

La mission d'accueil et d'écoute s'inscrit dans un principe d'universalisme et intervient sans discrimination et sans distinction d'aucune sorte, dans le respect de la personne, de ses droits, de sa vie privée, et s'exerce avec tact, discrétion et délicatesse.

Article 2. Les devoirs

2.4

LE DEVOIR DE DISCRÉTION PROFESSIONNELLE

Le service d'aide aux victimes veille, par sa discrétion et sa réserve, à préserver l'image de la justice, et tout particulièrement de l'aide aux victimes.

Dans son expression publique, le service d'aide aux victimes fait preuve de mesure et de neutralité politique afin de ne pas compromettre l'image d'impartialité de la justice, indispensable à la confiance du public.

Si les services d'aide aux victimes ont vocation à diffuser largement l'information sur l'aide aux victimes (bulletins, médias, réseaux sociaux, manifestations diverses, ...), ils ne peuvent pas donner d'informations individuelles (sauf accord de la victime) dans le cadre de sollicitations médiatiques ou politiques.

2.5

L'OBLIGATION DE CONFIDENTIALITÉ

Les services d'aide aux victimes sont tenus à une obligation de confidentialité concernant la situation de la victime, sauf dispositions légales contraires.

Dans le cadre d'un partage d'informations, les services d'aide aux victimes n'apportent que celles utiles et nécessaires à la prise en charge de la victime.

La mission d'écoute de la victime se réalise dans un lieu respectant l'obligation de confidentialité, en y pratiquant une écoute active dans une confiance réciproque.

Elle s'accompagne d'une attitude favorisant l'échange, pour que la victime soit à même d'accéder à une représentation réaliste de sa situation : il s'agit d'établir une relation de confiance, fondée sur la concertation avec la victime, sans jamais se substituer à cette dernière.

Article 2. Les devoirs

2.6

LE DEVOIR DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

La collecte et le traitement de données personnelles par les services d'aide aux victimes sont soumis à des obligations issues du RGPD destinées à protéger la vie privée et les libertés individuelles des personnes dont les données sont collectées, qu'elles concernent les membres de l'association ou les victimes.

Les principales obligations en la matière sont les suivantes :

- Recueillir l'accord préalable des victimes,
- Informer les victimes de leurs droits d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression des informations collectées, de l'identité du responsable du traitement des données et de sa finalité,
- Veiller à la sécurité des locaux comme des systèmes d'information,
- Assurer la confidentialité des données et indiquer une durée de conservation des données.

Les règles de protection des données personnelles s'appliquent en cas de collecte, d'utilisation et de conservation, quel que soit le support adopté (papier, numérique, ...).

Dès lors que le traitement des données présente un risque pour les droits et libertés des personnes, le responsable du traitement doit mener une analyse d'impact sur la vie privée, notamment des informations sensibles (origine, santé, ...).

Les services d'aide aux victimes qui réalisent des traitements de données doivent désigner un délégué à la protection des données (DPO).

Article 2. Les devoirs

2.7

LE DEVOIR DE PROBITÉ

La probité, qui s'entend de l'exigence générale d'honnêteté, commande l'exercice professionnel, la conduite en société et la vie personnelle.

La probité conduit tout intervenant des services d'aide aux victimes à s'interdire tout comportement sanctionné par la loi comme tout comportement indélicat.

L'obligation de probité signifie que tout intervenant d'une association adhérente à la fédération France Victimes doit exercer ses fonctions avec intégrité, honnêteté et désintéressement.

À ce titre, l'intervenant ne doit poursuivre aucun intérêt personnel dans le cadre de l'exécution de sa mission d'aide aux victimes, ni utiliser les moyens du service d'aide aux victimes à des fins personnelles, ni tirer profit, pour lui-même ou pour un tiers, de l'exercice de ses fonctions, de quelque manière que ce soit.

Cette obligation de probité trouve également à s'appliquer dans la vie privée de tout intervenant : en effet, son comportement ne doit en aucune façon porter atteinte à l'image de la fédération France Victimes ou à son Réseau.

2.8

L'OBLIGATION DE CONFIDENTIALITÉ

L'intervention des services d'aide aux victimes ne peut, en aucun cas, être soumise à une obligation d'adhésion préalable de la victime pendant le temps de son suivi à l'association ou à une quelconque rétribution de sa part.

Les intervenants des services d'aide aux victimes ne doivent, en aucun cas, accepter des victimes, une rémunération, un avantage ou profit particulier pour eux-mêmes ou autrui, sous quelque forme que ce soit ; cela n'inclut pas l'hospitalité conventionnelle, ni les cadeaux dits d'usage, à valeur raisonnable, participant à la reconstruction de la victime.

Article 3. L'égalité femme/homme

3

L'égalité entre les femmes et les hommes constitue un enjeu crucial qui ne doit pas être seulement reconnu légalement, mais doit aussi trouver des traductions concrètes dans tous les aspects de la vie, et notamment dans le monde du travail.

La Fédération et le Réseau France Victimes reconnaissent ainsi le droit à l'égalité des femmes et des hommes dans tous les aspects de l'emploi, y compris l'organisation du travail et les conditions de travail.

Ils reconnaissent par ailleurs le droit à la conciliation de la vie professionnelle, sociale et privée, ainsi que le droit à la dignité et à la sécurité au travail.

Pour concrétiser les droits énoncés ci-dessus, dans le respect des principes et engagements mentionnés dans le présent Code, la Fédération et le Réseau s'engagent à prendre toutes les mesures nécessaires visant à :

- Assurer d'une manière équitable et transparente la promotion et les opportunités de développement de carrière ;
- Assurer une représentation équilibrée des femmes et des hommes à tous les niveaux hiérarchiques ;
- Assurer un recrutement équitable ;
- Assurer des conditions de travail appropriées, sans danger pour la santé et en toute sécurité.

Par ailleurs, la Fédération et le Réseau s'engagent aussi à lutter contre toute forme de harcèlement et de discrimination sur les lieux de travail :

- Par des actions de sensibilisation et de formation destinées à éveiller les consciences sur cette question,
- Par l'introduction et la mise en oeuvre de mesures transparentes sur la façon de traiter de telles situations.

Article 4. Les alertes éthiques

4

Cet article vise à donner un cadre général aux associations suite à un signalement auquel il serait procédé concernant une situation dont un membre (quel que soit son statut) aurait eu connaissance.

La loi n°2016-1691 du 9 décembre 2016 fixe une définition légale du lanceur d'alerte : « Personne physique qui révèle ou signale, de manière désintéressée et de bonne foi, un crime ou un délit, une violation grave et manifeste d'un engagement international régulièrement ratifié ou approuvé par la France, d'un acte unilatéral d'une organisation internationale pris sur le fondement d'un tel engagement, de la loi ou du règlement, ou une menace ou un préjudice grave pour l'intérêt général, dont elle a eu personnellement connaissance ».

Peuvent notamment faire l'objet d'un signalement un crime, un délit, une violation grave et manifeste de la loi, une menace grave pour l'intérêt général (au sein de la Fédération et/ou du Réseau), un préjudice grave pour l'intérêt général.

En cas d'alerte éthique au sein de la Fédération et du Réseau associatif de l'aide aux victimes, il appartiendra à la Fédération de s'en saisir, dans le respect des dispositions légales, notamment afin de s'assurer du respect des règles énoncées par le présent Code de déontologie. La Fédération définira en interne les modalités et procédures relatives au signalement et à la protection du lanceur d'alerte.

Article 5. Les conflits d'intérêts

5.1

LA PRÉVENTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS

Les intervenants des associations adhérentes à la fédération France Victimes ont une obligation de vigilance afin de prévenir tout conflit entre leurs devoirs et les intérêts personnels, ou ceux de leurs proches.

Constitue un conflit d'intérêts toute situation d'interférence entre un intérêt public et des intérêts publics ou privés qui est de nature à influencer ou à paraître influencer l'exercice indépendant, impartial et objectif d'une fonction.

Les intervenants des associations adhérentes à la fédération France Victimes doivent s'interroger de manière sincère sur toute situation qui pourrait paraître de nature à créer un conflit d'intérêts. Ils tiennent compte, pour ce faire, de l'ensemble de leurs intérêts, ainsi que des intérêts ou activités de leurs collaborateurs et administrateurs.

En cas de besoin (pour la prise en charge d'une victime, concernant le périmètre d'intervention de l'association, etc.), ils peuvent se déporter sur une association adhérente à la fédération France Victimes géographiquement proche, chaque fois qu'une situation peut faire naître dans l'esprit de la victime un doute légitime sur leur impartialité tenant à l'existence d'un conflit d'intérêts.

Dans leurs engagements personnels, les collaborateurs et administrateurs des services d'aide aux victimes veillent à concilier l'exercice légitime de leurs droits de citoyen et les devoirs attachés à la mission d'accompagnement des victimes. Ils se comportent ou s'expriment en public avec prudence et modération.

5.2

LE DEVOIR DE FAIRE CESSER TOUT CONFLIT D'INTÉRÊT

Les intervenants et administrateurs des services d'aide aux victimes ont le devoir de faire connaître tout intérêt personnel, direct ou indirect, qui pourrait interférer dans leur action publique, et de prendre toute disposition pour résoudre un tel conflit d'intérêts au profit du seul intérêt général.



Article 6. Le référent déontologue

6

Le référent déontologue de la fédération France Victimes veille à la bonne application du présent Code par la Fédération et le Réseau.

Il offre aux services de la Fédération et du Réseau les conseils et les avis nécessaires à cette fin.

Le référent déontologue est désigné par la fédération France Victimes, qui en informe le Réseau. Il est nommé pour une durée de 3 ans et son mandat est irrévocable.

Il exerce son mandat en totale indépendance et en toute impartialité. Dès lors, il ne peut être intégré dans l'organisation de la fédération France Victimes et de son Réseau.

Son éventuelle rémunération est fixée par décision du Bureau.

Le référent déontologue bénéficie des moyens nécessaires pour exercer ses missions ; il peut être assisté du service compétent de la fédération France Victimes ou de l'association adhérente. Il remet chaque semestre un rapport d'activité et réalise un bilan annuel, faisant l'objet d'une présentation en Assemblée Générale.

La Fédération se dote d'un déontologue dont les modalités d'intervention seront fixées dans le règlement intérieur.

Article 7. Application du Code et sanctions

7

Tout service d'aide aux victimes adhérent à la fédération France Victimes est tenu de respecter et de faire respecter le présent Code de déontologie.

La fédération France Victimes a pour mission de veiller au respect du présent Code de déontologie par les associations adhérentes et par elle-même.

En cas de manquement, le Conseil d'Administration de la fédération France Victimes est compétent pour prendre contradictoirement les mesures nécessaires.

Les sanctions obéissent à un principe de proportionnalité et se décideront toujours, le cas échéant, après échanges avec l'instance de gouvernance de l'association concernée.

Le Conseil d'Administration de la Fédération met tout en oeuvre pour que la structure concernée rétablisse la situation, et il formule des préconisations pour remédier aux dysfonctionnements.

Dans l'hypothèse où ceux-ci perdurent, le Conseil d'Administration de la fédération France Victimes pourra décider de la radiation du service d'aide aux victimes. Dans cette hypothèse, la Fédération le signale au ministère de la Justice.

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

CRÉDITS IMAGES

Page de couverture : © Fédération France Victimes - 2023

Page 1 : © Fédération France Victimes - 2023

Page 2 : © Fédération France Victimes - 2023

Page 5 : © Fédération France Victimes - 2023

Page 8 : © Fédération France Victimes - 2023

Page 11 : © Fédération France Victimes - 2007

Page 14 : © Red Alert light in protective cage aboard, Malkovstock pour Getty Images - 2024

Page 16 : © Fédération France Victimes - 2024

Édité par la Fédération France Victimes, 27 avenue Parmentier 75011 Paris • Tél : 01 41 83 42 00 - www.france-victimes.fr
• ASSOCIATION loi 1901 – N° Siret 33917500054 – Code APE 9499Z Conventiionnée par le Ministère de la Justice –
Organisme de Formation n° 11 75 452887 75

• Graphisme : Sarah Ben Ayoun • Sous la Direction de : Noémie Bertomeu Bianco-Dolino • Imprimé par : Solutions Graphiques 77410 Claye-Souilly



LA FÉDÉRATION FRANCE VICTIMES

QUI SOMMES-NOUS ?

La Fédération France Victimes a été créée en 1986 par la volonté de Robert Badinter, suite à la publication du rapport Milliez qu'il a commandé. Sa mission : promouvoir et développer l'aide et l'accompagnement des victimes, et toute mesure contribuant à améliorer leur reconnaissance.

Pour remplir ces missions, la Fédération France Victimes s'appuie sur une assise territoriale nationale qui regroupe 130 associations d'aide aux victimes réparties sur le territoire national et ultra-marin. Elle est financée par plusieurs ministères, principalement le ministère de la Justice.

Le réseau comprend 1700 professionnels (juristes, psychologues, travailleurs sociaux) salariés et bénévoles, qui écoutent et accompagnent 400 000 victimes par an.

Toutes les personnes qui s'estiment victimes d'une infraction (atteinte aux biens / atteinte à la personne), d'un accident de la circulation, d'une catastrophe naturelle, quelles que soient les circonstances peuvent avoir accès aux services gratuits de France Victimes au national comme au local. La Fédération gère la plateforme nationale d'aide aux victimes tous les jours, 7j/7. Elle est accessible au 116 006 (appel et service gratuits) et au 01 80 52 33 76 (hors territoire hexagonal).

Informations



1 Fédération | 130 Associations | 1700 Professionnels | 1560 Lieux d'accueil
www.france-victimes.fr