



Conférence de presse

Un nouveau Site Internet à destination des victimes d'infraction pénale

Intervention du Ministre des Maisons de Justice, Rachid Madrane

Madame l'Administratrice générale des Maisons de Justice,

Mesdames, Messieurs en vos titres et qualités,

Chers journalistes,

Je suis **ravi** de vous voir réunis aujourd'hui pour **le lancement du Site Internet VICTIMES.BE** à destination des victimes et des proches de victimes d'infraction pénale ainsi que des professionnels.

Les événements tragiques récents que nous avons connus avec les attentats, qui ont touchés de nombreux pays, nous rappellent combien il est **important que les pouvoirs publics accordent aux victimes toute l'attention qui leur revient.**

Je suis donc heureux de pouvoir apporter une pierre à l'édifice pour une meilleure prise en charge des victimes.

Pour rappel, suite à la sixième réforme de l'Etat, la Fédération Wallonie-Bruxelles est devenue compétente **en matière d'accueil et d'aide aux victimes.**

En ma qualité de **Ministre des Maisons de Justice**, je suis donc en charge de deux aspects importants de la politique en faveur des **victimes** en Belgique francophone.

Lorsque j'ai hérité de ces compétences, je me suis rendu compte **qu'il n'existait plus d'endroit, de portail qui centralisait les informations** concernant la prise en charge des victimes d'infractions par les pouvoirs publics.

On peut certes encore trouver des **informations assez disparates** sur le **site internet du SPF Justice** ou sur le **site Internet de la police locale** mais le **site Internet du Forum National** pour une politique en faveur des victimes qui centralisait ces informations est, quant à lui, **hors service** depuis un bon moment.

Au vu des particularités institutionnelles de notre pays et de la **fragmentation des compétences** entre les différents niveaux de pouvoirs, **plusieurs services sont aujourd'hui chargés d'apporter une assistance aux victimes**. Ces services remplissent des missions différentes, mais complémentaires. Ils travaillent en partenariat et ont pour objectifs de répondre aux demandes et besoins divers des victimes.

La prise en charge des victimes en Belgique se fait donc sur deux lignes et également sur deux niveaux de pouvoirs.

La première ligne offre une « assistance aux victimes » qui est organisée par la police, donc par le Pouvoir Fédéral belge. Lors de cette première prise en charge, les policiers, assistants sociaux ou psychologues des zones de police accueillent les victimes et leur donnent les premières informations.

La deuxième ligne offre un « accueil et une aide aux victimes ». Elle est organisée par les Communautés.

Les services d'accueil des victimes, dont j'ai la charge, **interviennent** auprès des victimes et de leurs proches **tout au long de la procédure judiciaire**. Trois missions leurs sont dévolues :

- Communiquer aux victimes ou à leurs proches des informations spécifiques sur leur dossier, sur la procédure en cours et sur leurs droits ;
- Les soutenir et les assister lors de certaines étapes de la procédure, comme la consultation du dossier ou encore les audiences ;
- Les orienter, selon leurs besoins, vers des services adéquats.

Les services d'aide aux victimes, quant à eux, offrent aux victimes et aux proches **une écoute** et **une aide centrée sur les différents champs liés au dommage subi : social, juridique, psychologique, professionnel, financier, médical ou encore familial**. Le travailleur social, qu'il soit psychologue ou assistant social, prête une attention particulière à l'ensemble des conséquences de la victimisation.

Ce **morcellement des compétences engendre** parfois une **confusion** ou un **manque de lisibilité chez les victimes**.

Or, il est tout à fait **insupportable qu'une personne déjà victime** de par le **traumatisme** qu'elle a **subi**, doive l'être une **seconde fois** par un **manque d'information** à sa disposition, il faut **éviter une victimisation secondaire**.

Je me **devais** donc d'essayer, **à mon niveau**, de leur **simplifier la vie** et de **mieux les informer sur les différents services existants**. Comme la FW-B est compétente pour deux aspects importants de la politique en faveur des victimes en Belgique francophone, il m'a semblé fondamental de pallier ce manque.

C'est pourquoi, j'ai chargé mon administration de créer un site Internet dédié aux victimes sur lequel toute personne concernée

peut à la fois trouver de l'information pertinente pour faire face aux difficultés rencontrées et surtout savoir où trouver de l'aide, ce qui n'existait pas, ou plus, jusqu'à aujourd'hui.

L'ensemble des étapes auxquelles une victime peut être confrontée, du dépôt de la plainte à l'indemnisation y sont expliquées.

Laurence Van Innis, de l'administration générale des MJ, qui a piloté le groupe de travail, vous expliquera plus en détails les informations qui se trouvent sur le site.

Par ailleurs, nous avons créé **des supports visuels** afin de faire connaître le site Internet au plus grand nombre. **Des flyers et des affiches**, que vous trouverez dans vos fardes de presse, **seront diffusés dans différents endroits sur le territoire de la Fédération Wallonie-Bruxelles** comme les **Maisons de justice, les services de police, les plannings familiaux, les cabinets médicaux, les hôpitaux, ainsi que tous nos services partenaires, ...**

De manière plus générale, ce site Internet **s'inscrit dans une volonté globale de mieux accompagner les victimes** parce qu'il est vrai que **nos systèmes judiciaires occidentaux** sont encore aujourd'hui **plus orientés vers la condamnation** des auteurs que vers la prise en charge et l'accompagnement des victimes ou de leurs proches.

Même si, suite aux drames qu'a connus la Belgique dans les années 90 avec l'affaire Dutroux, notre pays a été parmi **les premiers à donner une place conséquente à la victime dans le processus pénal**. Force est de constater, et les **récents attentats** que la Belgique a subi **nous le prouvent**, que **beaucoup de choses restent à faire**.

Au vu de la multiplicité des autorités (fédérales, régionales, locales) et des acteurs (policiers, magistrats, travailleurs sociaux) concernés, **les questions de concertation et de coordination entre les services sont bien entendu cruciales. C'est également ce qui est ressorti dans la gestion de la prise en charge des victimes d'attentats mais j'y reviendrai dans quelques instants.**

Pour rappel, le 5 juin 2009, **un protocole d'accord** avait été conclu entre le Fédéral et les entités fédérées en vue de permettre entre elles une coopération structurelle en matière d'assistance aux victimes, afin que ces dernières bénéficient d'une prise en charge la plus complète possible, chaque entité s'engageant notamment à former son personnel et à informer les autres entités des services mis en place.

Ce protocole devait être suivi, 18 mois après sa conclusion, **d'un accord de coopération afin d' « atteindre une collaboration maximale entre l'assistance policière aux victimes, l'accueil des victimes et l'aide aux victimes ».**

Malheureusement, côté francophone, cet accord n'a jamais abouti et ce, notamment à cause de la crise politique de l'époque (les fameux 541 jours...).

Or, une coopération entre nos services s'avère indispensable pour aboutir à un service de qualité en faveur des victimes.

J'ai donc décidé de relancer un groupe de travail chargé de la rédaction d'un projet d'accord de coopération entre les différents services et niveaux de pouvoirs impliqués. Ce groupe de travail est composé de représentants du SPF Justice, du SPF Intérieur, de la Police locale et de la Police fédérale, de la Région wallonne et de la Fédération Wallonie-Bruxelles (AG Maisons de justice).

Le texte est aujourd'hui en voie de finalisation et il fera l'objet d'une communication ultérieure avec tous mes collègues concernés, mais il témoigne d'une réelle volonté politique de mettre en place une

collaboration structurelle efficace en matière d'assistance aux victimes.

Mesdames, Messieurs,

Je ne peux terminer mon intervention sans parler **des victimes qui ont été frappés par les attentats du 22 mars à Bruxelles.**

Pour la FW-B, **notre intervention s'est concentrée**, bien entendu sur **l'accueil et l'orientation des victimes**, la **prise en charge psychologique et sociale des victimes** et de leurs **proches mais également des professionnels** qui sont intervenus lors des attentats.

Mes services ont également proposé aux victimes **un soutien aux victimes lors des constitutions de partie civile, un soutien lors de la restitution des objets personnels et des pièces à conviction.** A la demande des familles, une **visite des lieux des attentats** ainsi que des **rencontres avec les médecins légistes** ont également été organisées.

Pour vous donner quelques chiffres, **les services d'accueil des victimes** des Maisons de justice ont contacté plus de **850 personnes** en vue de leur proposer leurs services. Il s'agit **des proches de victimes décédées mais également de victimes directes, qu'elles aient été blessées lors des attentats ou non.**

Les services **d'aide aux victimes sont également intervenus auprès d'un grand nombre de victimes** et de **proches de victimes** des attentats du 22 mars 2016, à savoir **environ 220 personnes**, pour leur apporter une aide sociale et/ou un accompagnement psychologique.

Cependant, **cette situation exceptionnelle a, malheureusement, mis également en lumière certaines difficultés de coordination entre les services de 1^{ère} et de 2^{ème} ligne.**

Sans surprise, un **modèle relativement complexe** comme le modèle belge est mis à l'épreuve lors de telles circonstances.

C'est pourquoi **à ma demande un groupe de travail a été installé** avec **les services de la Ministre de la santé, Maggie de Block et de nos collègues néerlandophones** afin **de clarifier les rôles** des services intervenants auprès des victimes aux différentes phases du plan d'intervention psychosociale et **de mettre en place des collaborations structurelles** pour une meilleure prise en charge des besoins psychosociaux. Nous sommes donc en train d'analyser les différentes difficultés rencontrées, **pouvoir Fédéral et Communautés pour modifier ce qui doit l'être afin d'améliorer les choses, au profit des victimes.**

Par ailleurs, comme je l'ai déjà dit dans la presse, je **propose la mise en place d'un numéro vert au niveau Fédéral** qui centraliserait toute l'information à destination des victimes. **Un numéro permanent où les victimes pourraient recevoir une information immédiate** et avoir un premier conseil sur tous les services qui existent dans notre pays: aide financière, aide psychosociale, aide juridique, aide pour les démarches administratives, etc.

Au-delà de ce numéro vert, il est indispensable de mettre sur pied une sorte de **« guichet unique »** qui centralise toutes les informations à destination des victimes d'attentats que ce soit dans la première phase d'urgence ou dans la phase de suivi.

Il m'est revenu que certains proches de victimes ont parfois mis plusieurs jours à chercher leur enfant, leur frère ou leurs parents dans les différents hôpitaux, ce genre de situations ne peut plus se reproduire en cas d'attentats. **Il nous faut un endroit qui centralise la liste des victimes touchées, la répartition des blessés dans les différents hôpitaux.**

Ensuite, dans un second temps, ce « guichet unique » devra servir à aider et à orienter les victimes dans le suivi de leurs dossiers, que ce soit en

matière d'indemnisation ou de prise en charge psychologique ou encore de soutien dans la procédure judiciaire.

J'ai eu l'occasion de rencontrer plusieurs victimes du 22 mars, au-delà d'un sentiment commun d'un manque de reconnaissance de leur statut, j'ai été confronté à des personnes, qui en plus de leur traumatisme, doivent se battre contre les assurances pour espérer obtenir une indemnisation ou qui passent la moitié de leur temps à se perdre dans les démarches administratives.

On est dans une situation où ce sont les victimes qui doivent aller vers l'Etat pour obtenir de l'aide alors que cela devrait être l'inverse, c'est à l'Etat à aller vers les victimes, à les entourer et à les encadrer.

Pour cela, nous devons **coopérer de manière renforcée entre tous les niveaux institutionnels pour offrir une réponse publique cohérente.**

Je sais que **le Premier Ministre a reçu la semaine dernière** les deux associations de victimes **des attentats de Bruxelles** (V-Europe et Life4Brussels) et que des initiatives vont être prises pour mieux se coordonner entre les différents niveaux de pouvoir. **Et je me réjouis de l'initiative de la Commission d'enquête parlementaire sollicitant la création d'une Task force interfédérale** visant à aider les victimes des attentats du 22 mars 2016 et à résoudre les difficultés qu'elles ont rencontrées dans le cadre de leurs démarches administratives et financières qui sont la conséquence de la complexité institutionnelle de notre pays.

Un mot pour vous dire également que cet exercice d'analyse de la bonne coordination de nos services au service des victimes, nous devons aussi le faire **au niveau européen**, puisque les victimes sont bien souvent de diverses nationalités.

C'est pourquoi, **une première conférence internationale pour l'aide aux victimes** a été organisée à Paris par le Gouvernement français et l'Unesco le 09 janvier dernier. J'y ai été invité pour représenter la Belgique.

Une dizaine de Ministres et représentants étrangers, des experts, des juristes, des associations d'aide aux victimes, des médecins et secouristes ont été réunis pour la première fois avec le même objectif; **accélérer et renforcer la coopération européenne et internationale en matière d'aide aux victimes afin de mieux accompagner les victimes d'attentats**. A l'issue de cette conférence, il a été proposé de mettre en place **des groupes de travail** composé d'experts (administration, chercheurs, responsables associatifs...) afin de réfléchir à **un meilleur échange d'informations entre les services de l'aide aux victimes, à une harmonisation des pratiques**, à la mise en place d'exercices et de sessions de formations communes et à l'amélioration de l'accès des victimes à une information claire de leurs droits.

J'espère que ces différentes initiatives permettront de mieux soutenir chaque victime, de les accompagner dans la durée, de faire respecter leurs droits et de faciliter leur résilience.

Avant de céder la parole à Laurence Van Innis, je tiens à remercier l'ensemble des personnes qui ont participé au groupe de travail pour la construction du site Internet et de son contenu et particulièrement à Laurence Van Innis qui a piloté le groupe de travail.

Je vous remercie de votre attention.