

Web site : www.coe.int/tcj



Strasbourg, 24 janvier 2006

[PC-S-AV\Docs 2006\PC-S-AV(2006)02 - f]

PC-S-AV (2006) 02

COMITÉ EUROPÉEN POUR LES PROBLÈMES CRIMINELS
(CDPC)

Groupe de Spécialistes sur l'assistance aux victimes
(PC-S-AV)

RAPPORT SOMMAIRE
de la 4^e réunion

Strasbourg, 18-20 janvier 2006

Rapport établi par le Secrétariat
de la Direction générale des Affaires juridiques

Résumé analytique :

Le Groupe a étudié et adopté l'avant-projet de recommandation sur l'assistance aux victimes et la prévention de la victimisation répétée.

Il a accepté que le Président et le Secrétariat définissent le meilleur moyen d'élaborer le rapport explicatif.

L'avant-projet de recommandation et son rapport explicatif seront soumis au CDPC et aux membres du CODEXTER. Les commentaires de ces derniers seront transmis au CDPC lors de la session plénière d'avril.

I OUVERTURE DE LA RÉUNION ET ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR

1. Le Groupe a tenu sa quatrième réunion à Strasbourg du 18 au 20 janvier 2006, sous la présidence de Dame Helen REEVES (Royaume-Uni).
2. La Présidente souhaite la bienvenue aux participants, dont la liste figure à l'annexe I du présent rapport.
3. Le Groupe adopte l'ordre du jour, tel que reproduit à l'annexe II de ce rapport.

II RAPPORT DE LA 3^E RÉUNION

4. Le Groupe convient que le rapport reflète précisément les échanges de vue tenus au cours de sa 3^e réunion (document PC-S-AV (2005) 12).
5. Le Président explique les raisons pour lesquelles, contrairement à ce qui a été décidé lors de la précédente réunion, les éléments d'une nouvelle recommandation n'ont pas été transmis au CDPC et au CODEXTER. Les nombreux commentaires de fond apportés par les membres du comité sur les éléments en question amènent nécessairement à réviser complètement le texte ; la consultation d'autres comités n'est donc pas indiquée à ce stade. Il est décidé que les deux comités seront saisis de l'avant-projet final, ainsi que du rapport explicatif. Les commentaires des membres du CODEXTER seront transmis au CDPC et donneront lieu à un échanges de vues à la session plénière d'avril.

III ÉCHANGE DE VUES SUR L'AVANT-PROJET DE RECOMMANDATION SUR L'ASSISTANCE AUX VICTIMES ET LA PRÉVENTION DE LA VICTIMISATION RÉPÉTÉE

6. Le Comité examine l'avant-projet de recommandation en s'appuyant sur le document PC-S-AV (2006)01.
7. Il traite de points particuliers, notamment :
 - de la structure du rapport :
 1. la section « définitions » proposée ;
 2. l'étendue de l'inclusion de « principes » ;
 3. le rapport est-il trop détaillé / trop normatif ?
 - de nouvelles sections sur les « droits sociaux » et la « formation d'autres instances » ;
 - de l'inclusion des victimes d'omissions (négligences) ;
 - de questions de médiation : l'inclusion des victimes de crimes sexuels, du terrorisme, et d'autres questions liées à la médiation ;
 - du taux d'indemnisation à recommander.

8. À l'issue d'un examen approfondi de ces points et d'une analyse de l'intégralité du document, le Comité adopte l'avant-projet de recommandation, tel qu'il figure à l'annexe III de ce rapport.
9. Le Comité accepte que le Président et le Secrétariat définissent les moyens d'élaborer le rapport explicatif, qui sera joint à l'avant-projet de recommandation et soumis aux membres du CODEXTER pour commentaires, et au CDPC pour examen et approbation, avant transmission au Comité des Ministres pour adoption définitive.

* * *

ANNEXE I**LIST OF PARTICIPANTS / LISTE DE PARTICIPANTS****SPECIALISTS / SPECIALISTES**

Ms Christa PELIKAN, Researcher, Institut für Rechts-und Kriminalsoziologie, Austria

Mme Michèle BERNARD REQUIN, Magistrate, Conseillère à la Cour d'Appel de Paris, France

Mr Lászlo SÖMJÉNI, Section Leader, Department of Legal Administration, Ministry of Justice, Hungary - Apologised / Excusé

Dame Helen REEVES, Director, **Chair of the PC-S-AV**, Victims Support National Office, United Kingdom

Ms Cristina SOEIRO, Assistant Professor, Institute of Judicial Police of Criminal Sciences, Bureau of International Relations, Ministry of Justice, Portugal

Mr Daniil ZUYKOV, Prosecutor, International Law Department, Office of the Prosecutor General of the Russian Federation, Russian Federation - Apologised / Excusé

Ms Anna WERGENS, Lawyer, Project Leader, Sweden

EXPERTS CONSULTANT

Dr. Professor Marc GROENHUIJSEN, Tilburg University, Department of Criminal Law, the Netherlands

Dr. Michael KILCHLING, Senior Researcher, Manager of public relations and administrative affairs, Germany

REPRESENTATIVES OF OTHER COMMITTEES / REPRESENTANTS D'AUTRES COMITES

Representatives of the Steering Committee for Human Rights (CDDH) / Représentant du Comité directeur pour les Droits de l'Homme (CDDH)

Mme Deniz AKÇAY, Conseillère juridique, Adjointe au Représentant Permanent de la Turquie auprès du Conseil de l'Europe, France - Apologised / Excusée

Mr Martin EATON, Legal Consultant, United Kingdom

Representatives of the Committee of Experts on Terrorism (CODEXTER) / Représentant du Comité d'Experts sur le terrorisme (CODEXTER)

Ms Ann Marie Bolin PENNEGÅRD, Ambassador, Ministry of Justice, Division for Criminal Cases and International Legal Cooperation (BIRS), Sweden - Apologised / Excusé

Mrs Mar PREUS, Conseillère technique du Cabinet, Ministère de l'Intérieur, Spain

INTERNATIONAL ORGANISATIONS / ORGANISATIONS INTERNATIONALES

European Commission / Commission européenne : No nomination

Council of the European Union / Conseil de l'Union européenne : No nomination

International Criminal Court (ICC) / Cour Pénale Internationale (CPI)

Ms Michaela BAUER, Support Officer, Victims and Witnesses Unit, International Criminal Court (ICC), The Netherlands; - Apologised / Excusé

United Nations Interregional Crime and Justice Research Institute (UNICRI): No nomination

United Nations Office on Drugs and Crime / Office contre la drogue et le crime (UNODC)

Ms Claudia BARONI, Crime Prevention and Criminal Justice Officer, Legal Advisory Services/DTA, United Nations Office on Drugs and Crime (UNODC) Austria

Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights (OHCHR-UNOG) / Haut Commissariat des Nations Unies aux Droits de l'Homme (HCDH)

Ms Lucie WIERSMA, Service de la Recherche et du Droit au Développement, Haut Commissariat aux Droits de l'Homme

COUNCIL OF EUROPE SECRETARIAT / SECRETARIAT DU CONSEIL DE L'EUROPE

Ms Bridget O'LOUGHLIN, Head of the Criminal Justice Division, Department of Crime Problems

Mr Humbert de BIOLLEY, Programme Adviser, **Secretary to the PC-S-AV**, Department of Crime Problems, DG I - Legal Affairs

Ms Dominique WULFRAN, Assistant, Department of Crime Problems, DG I - Legal Affairs

INTERPRETERS / INTERPRETES

Mme Isabelle MARCHINI

Mr William WALK

Mr Derrick WORSDALE

ANNEXE II**AGENDA / ORDRE DU JOUR**

1. **Opening of the meeting / Ouverture de la réunion**
2. **Adoption of the agenda / Adoption de l'ordre du jour**
3. **Report of the 3rd meeting of the Group – comments / Rapport de la 3^{ème} réunion du Groupe - observations**
4. **Discussion of the preliminary draft Recommendation on the assistance to victims and the prevention of repeat victimisation and of its draft explanatory memorandum / Discussion de l'avant projet de Recommandation sur l'assistance aux victimes et la prévention de la victimisation répétée ainsi que de son projet de rapport explicatif**
5. **Miscellaneous / Divers**
6. **Closing of the meeting / Clôture de la réunion**

ANNEXE III

Avant-projet d'une NOUVELLE RECOMMANDATION (actualisant la Rec (87) 21) SUR L'ASSISTANCE AUX VICTIMES D'INFRACTIONS, Y INCLUS LA PREVENTION DE LA VICTIMISATION REPETEE

Préambule

Le Comité des Ministres, en vertu des dispositions de l'article 15.b du Statut du Conseil de l'Europe,

Conscient du fait que la victimisation par le crime est un phénomène quotidien qui affecte la vie des citoyens partout en Europe,

- (i) Eu égard à la recommandation R(87)21 sur l'assistance aux victimes et la prévention de la victimisation, destinée à compléter la Convention européenne relative au dédommagement des victimes d'infractions violentes de 1983 (STE n°116) et la recommandation R (85) 11 sur la position de la victime dans le cadre du droit pénal et de la procédure pénale ;
- (ii) Observant que, depuis l'adoption de la recommandation R (87) 21, plusieurs recommandations ont été adoptées par le Comité des Ministres et que d'importants développements sont intervenus dans le domaine de l'assistance aux victimes, notamment des évolutions en terme de législations et de pratiques nationales, une meilleure compréhension des besoins des victimes et de nouveaux travaux de recherche ;
- (iii) Ayant à l'esprit la Convention européenne de sauvegarde des Droits de l'Homme et des Libertés fondamentales (1950), la Convention européenne relative au dédommagement des victimes d'infractions violentes (1983), la Convention du Conseil de l'Europe pour la prévention du terrorisme (2005) et la Convention du Conseil de l'Europe sur la lutte contre la traite des êtres humains (2005);
- (iv) Rappelant les résolutions des Conférences des ministres européens de la Justice en 2003 et en 2005, invitant le Comité des Ministres à adopter de nouvelles règles concernant l'amélioration du soutien aux victimes d'actes terroristes et à leur famille ;
- (v) Observant le travail du Comité d'experts sur le terrorisme (CODEXTER) qui traite notamment des victimes du terrorisme ;
- (vi) Ayant examiné les Lignes directrices sur les droits de l'homme et la lutte contre le terrorisme, adoptées par le Comité des Ministres le 11 juillet 2002 et les Lignes Directrices sur la protection des victimes d'actes terroristes, adoptées le 2 mars 2005;

- (vii) Tenant compte des normes élaborées par l'Union européenne et les Nations Unies concernant les victimes ;
- (viii) Notant avec satisfaction les travaux menés par des organisations non gouvernementales concernant l'assistance aux victimes ;
- (ix) Conscient de la nécessité d'une coopération entre les Etats, notamment en matière d'assistance aux victimes du terrorisme et d'autres formes de crimes transnationaux;
- (x) Conscient de la nécessité de prévenir la victimisation répétée, notamment pour les victimes appartenant à des groupes vulnérables ;
- (xi) Convaincu qu'il est de la responsabilité de l'Etat aussi bien de veiller à ce qu'une assistance soit assurée aux victimes que de s'occuper des auteurs d'infraction.

Recommande aux gouvernements des Etats membres de prendre les mesures suivantes :

1. DEFINITIONS

Aux fins de la présente recommandation,

- 1.1 On entend par victime toute personne physique qui a subi un préjudice, y compris une atteinte à son intégrité physique ou mentale, une souffrance morale ou un préjudice économique causé par des actes ou des omissions violant le droit pénal d'un Etat membre. Le terme « victime » inclut également, le cas échéant, la famille immédiate ou les personnes à charge de la victime directe.
- 1.2 On entend par victimisation répétée la situation dans laquelle une même personne est victime de plus d'une infraction pénale sur une période donnée.
- 1.3 On entend par victimisation secondaire la victimisation qui se produit non pas comme résultat direct de l'acte criminel mais résultant de la réponse apportée par les institutions et les individus à la victime.

2. PRINCIPES

- 2.1 Les Etats devraient assurer la reconnaissance effective et le respect des droits des victimes, eu égard à leurs droits fondamentaux ; ils devraient notamment respecter la sécurité, la dignité, la vie privée et familiale des victimes et reconnaître les effets négatifs des infractions sur les victimes.
- 2.2 Les Etats devraient veiller à ce que les mesures énoncées dans la présente recommandation soient mises à la disposition des victimes sans discrimination, qu'elle soit fondée sur le type d'infraction ou sur les caractéristiques de la personne.
- 2.3 L'offre de ces services et la mise en place de ces mesures ne devraient dépendre ni de l'identification, de l'arrestation, des poursuites engagées à l'encontre de l'auteur de l'infraction pénale, ni de sa condamnation.

3. ASSISTANCE

- 3.1 Les Etats devraient identifier et soutenir les mesures visant à diminuer les effets négatifs de l'infraction et à assurer une aide aux victimes dans tous les aspects de leur réhabilitation, dans la communauté, à son domicile et à son lieu de travail.
- 3.2 L'assistance disponible devrait inclure la fourniture de soins médicaux, d'aide matérielle ainsi que des services de santé psychologique, des services sociaux et du conseil. Ces services devraient être gratuits, à tout le moins immédiatement après l'infraction.
- 3.3 Les victimes devraient être protégées de la victimisation secondaire.
- 3.4 Les Etats devraient s'assurer que des mesures spéciales, les mieux adaptées à chaque situation, soient offertes aux victimes particulièrement vulnérables, soit du fait de leurs caractéristiques personnelles ou des circonstances de l'infraction.
- 3.5 Autant que possible, l'assistance devrait être fournie dans une langue comprise par la victime.

4. Le rôle des services publics

- 4.1 Les Etats devraient identifier et soutenir les mesures encourageant tout personnel et organisation en contact avec les victimes à les respecter, reconnaître leur statut et comprendre les effets négatifs du crime.

Institutions de la justice pénale

- 4.2 La police et les autres institutions de la justice pénale devraient identifier les besoins des victimes afin qu'une information, une protection et une assistance appropriée leur soit disponible.
- 4.3 Les Etats devraient faciliter l'orientation des victimes par la police vers des services d'aide de manière à ce que les services adaptés puissent leur être proposés.
- 4.4 Les victimes devraient obtenir des explications sur les décisions prises dans le cadre de leur affaire et devraient avoir des occasions de présenter des informations pertinentes au personnel de la justice pénale chargé de prendre ces décisions.
- 4.5 Une assistance juridique devrait être mise à disposition lorsque cela s'avère appropriée.

Services dans la communauté

- 4.6 Les Etats devraient promouvoir l'offre de mesures spéciales de support ou de protection des victimes par les organismes de santé, de sécurité sociale, de logement, d'éducation et d'emploi.

5. SERVICES D'AIDE AUX VICTIMES

- 5.1 Les Etats devraient fournir ou soutenir les services spécialisés dans l'assistance aux victimes.

Normes minimales

5.2 Ces services devraient :

- être facilement accessibles ;
- apporter aux victimes un soutien psychologique, social et matériel avant, pendant et après l'enquête et les procédures judiciaires ;
- avoir toutes les compétences requises pour traiter des problèmes auxquels sont confrontées les victimes dont ils s'occupent ;
- fournir aux victimes les informations relatives à leurs droits et aux services existants ;
- le cas échéant, orienter les victimes vers d'autres services ;
- veiller au respect de la confidentialité lors de la prestation de ces services.

Centres spécialisés

5.3 Les Etats sont invités à favoriser la mise en place ou la pérennité de centres spécialisés pour les victimes d'infractions telles que les violences sexuelles et domestiques, et de faciliter l'accès à ces centres

Lignes téléphoniques nationales d'urgence

5.4 Les Etats sont invités à mettre en place ou à aider des services téléphoniques nationaux gratuits pour les victimes.

Coordination des services d'aide aux victimes

5.5 Les Etats devraient prendre des mesures pour assurer la coordination des activités des services d'aide aux victimes, de manière à veiller à ce que:

- une large gamme de services soit offerte et accessible ;
- des normes de bonnes pratiques pour les services d'aide aux victimes soient élaborées et observées ;
- une formation appropriée soit dispensée et coordonnée ;
- ils puissent être consultés par les pouvoirs publics lors de l'élaboration de mesures politiques et législatives.

Cette tâche pourrait être confiée à une organisation nationale unique ou être réalisée par d'autres moyens.

6. **INFORMATION**

Fourniture d'informations

6.1 Les Etats devraient veiller à ce que les victimes aient accès aux informations qui les concernent et qui sont nécessaires pour la protection de leurs intérêts et l'exercice de leurs droits.

6.2 Les informations devraient être transmises dès que la victime prend contact avec les services de police ou les services sociaux ou de santé. Elles devraient être communiquées oralement et par écrit et, dans la mesure du possible dans une langue compréhensible par la victime.

6.3 Les ambassades et les consulats devraient fournir des informations et une assistance appropriées à leurs ressortissants qui sont victimes d'une infraction.

Contenu des informations

- 6.4 Toutes les victimes devraient recevoir des informations concernant les services ou les organisations susceptibles de leur apporter une aide, le type d'aide et le cas échéant son coût.
- 6.5 Lorsqu'une plainte a été déposée aux services de police, les informations fournies à la victime devraient, au minimum, porter sur les éléments suivants :
- la procédure qui s'ensuivra et le rôle de la victime dans cette procédure ;
 - les modalités et les conditions d'obtention d'une protection ;
 - les modalités et les conditions d'obtention d'une indemnisation de la part de l'auteur de l'infraction;
 - la disponibilité et, le cas échéant, le coût de :
 - a. l'assistance juridique,
 - (ii) l'aide juridictionnelle, ou
 - (iii) de tout autre type d'assistance,
 - les démarches à entreprendre pour réclamer, le cas échéant, une indemnisation,
 - dans le cas où la victime réside dans un autre Etat, les mécanismes existants lui permettant de défendre ses intérêts.

Informations relatives aux procédures judiciaires

- 6.6 A moins que la victime ne souhaite pas recevoir d'information, les Etats devraient veiller à ce qu'elle soit tenue informée et comprenne :
- les suites données à sa plainte ;
 - les différentes étapes du déroulement de la procédure pénale, notamment toute décision d'engager ou non des poursuites, de prononcer un non-lieu, les dates des audiences et les décisions de libérer l'accusé en détention préventive ;
 - la décision et, le cas échéant, la condamnation, prononcé(e) par la juridiction compétente.

7. DROIT A UN ACCES EFFECTIF A D'AUTRES VOIES DE RECOURS

- 7.1 Les victimes peuvent avoir besoin de former des recours en matière civile pour défendre leurs droits à la suite d'une infraction. Les Etats devraient donc prendre les mesures nécessaires pour promouvoir un accès effectif des victimes à tout recours en matière civile, dans des délais raisonnables, en prévoyant :
- un droit d'accès aux juridictions compétentes ; et
 - une aide juridictionnelle, le cas échéant.
- 7.2 Les Etats devraient instaurer des procédures permettant aux victimes de réclamer une indemnisation à l'auteur de l'infraction dans le cadre d'une procédure pénale. Les victimes devraient bénéficier d'un soutien et de conseils pour entreprendre ces démarches et pour veiller au versement des indemnités accordées.

8. INDEMNISATION ACCORDEE PAR L'ETATFonds d'indemnisation

- 8.1 Les Etats devraient mettre en place un mécanisme d'indemnisation des victimes d'infractions commises sur leur territoire, quelle que soit la nationalité de la victime.
- 8.2 L'indemnisation accordée aux victimes devrait être basée sur le principe de solidarité sociale.
- 8.3 Dans la mesure où de nombreux citoyens européens sont victimes d'infractions dans un autre Etat européen que le leur, les Etats devraient prendre des dispositions pour permettre aux victimes de réclamer une indemnisation à l'Etat sur le territoire duquel l'infraction a été commise en déposant leur demande auprès d'une instance compétente dans leur pays.

Bénéficiaires

- 8.4 L'Etat devrait accorder une indemnisation :
 - aux victimes d'une infraction intentionnelle de violence grave, y compris de violences sexuelles ;
 - à la famille immédiate et aux personnes à charge d'une personne décédée à la suite d'une telle infraction.

Préjudices à indemniser

- 8.5 Une indemnisation devrait couvrir :
 - Les soins et la rééducation pour les atteintes physiques et
 - Les atteintes morales et psychologiques.

Subsidiarité

- 8.6 L'indemnisation de l'Etat ne devrait intervenir que dans la mesure où le préjudice n'est pas couvert par ailleurs, notamment par l'auteur de l'infraction, par les assurances ou par les services sociaux et médicaux financés par l'Etat.
- 8.7 Les Etats devraient également envisager d'accorder une indemnisation pour la perte de revenus, les frais funéraires et la perte d'aliments pour les personnes à charge.

9. ASSURANCE

- 9.1 Les Etats devraient évaluer l'étendue de la couverture présentée par les compagnies d'assurance publics ou privés aux différentes catégories de victimes d'actes criminels. L'objectif serait d'assurer un accès équitable en matière d'assurance pour tous les résidents.
- 9.2 Les Etats sont invités à trouver des moyens garantissant que des polices d'assurance soient accessibles au plus grand nombre. Les biens personnels ainsi que l'intégrité physique des personnes devraient être assurés. Les Etats devraient encourager les propriétaires de logements publics à négocier des polices d'assurance collectives pour tous leurs locataires, de manière à veiller à ce que les personnes occupant des propriétés publiques soient correctement couvertes.
- 9.3 Les Etats sont invités à veiller à ce que les polices d'assurance n'excluent pas les préjudices causés par des actes de terrorisme.

10. PROTECTION

A. Protection de l'intégrité physique et psychologique

- 10.1 Les Etats devraient garantir, à toutes les étapes de la procédure, la protection de l'intégrité physique et psychologique de la victime. Une protection particulière pourra être nécessaire pour les victimes susceptibles d'être amenées à témoigner.
- 10.2 Des mesures de protection particulières devraient être prises pour les victimes exposées à un risque d'intimidation, de représailles ou de victimisation répétée.
- 10.3 Les Etats devraient prendre les mesures nécessaires pour veiller à ce que, au moins dans les cas de délits d'atteinte à la personne ou de harcèlement, la victime soit informée de la mise en liberté de l'auteur de l'infraction.

B. Protection contre la victimisation répétée

- 10.4 Les Etats devraient prendre des mesures pour identifier et lutter contre la victimisation répétée. La prévention de la victimisation répétée devrait être une composante essentielle de toutes les stratégies en matière d'assistance aux victimes et de prévention de la criminalité.
- 10.5 L'ensemble du personnel intervenant auprès des victimes devrait recevoir une formation appropriée sur les risques de victimisation répétée et sur les moyens de minimiser ces risques.
- 10.6 Les victimes devraient être informées des risques de victimisation répétée et des moyens de minimiser ces risques et aidées à mettre en oeuvre les mesures proposées.

C. Protection de la vie privée

- 10.7 Les Etats devraient prendre les mesures nécessaires pour éviter, autant que faire se peut, une atteinte au respect de la vie privée et familiale des victimes, en particulier lors de l'enquête et de l'action pénale.
- 10.8 Les Etats devraient encourager les médias à adopter et respecter des mesures d'autoréglementation destinées à garantir le respect de la vie privée des victimes.

11. CONFIDENTIALITE

- 11.1 Les Etats devraient encourager tous les organismes, officiels ou non gouvernementaux, en contact avec les victimes, à adopter des normes claires par lesquelles ils s'engagent à ne pas divulguer à des tiers des informations qui leur ont été communiquées par la victime ou concernant cette dernière, à moins que :
 - la victime n'ait donné son accord à cette divulgation,
 - qu'il existe une obligation légale de communiquer ces informations ou
 - conformément à des considérations morales impérieuses.
- 11.2 Dans ces trois cas d'exception, la divulgation d'informations devrait être régie par des règles claires. Des procédures de recours devraient être publiées pour traiter des cas de violations présumées de ces règles.

12. SELECTION ET FORMATION DU PERSONNEL

- 12.1 Les Etats devraient apporter leur aide et leur soutien aux services d'aide aux victimes pour :
- l'élaboration de normes appropriées pour la sélection de l'ensemble du personnel, salarié et bénévole, chargé d'apporter une aide directe aux victimes ;
 - l'organisation de formations et de soutien pour l'ensemble du personnel, salarié et bénévole, pour veiller à ce que l'assistance fournie réponde à des normes professionnelles.

Formation

- 12.2 La formation devrait au minimum porter sur :
- La sensibilisation aux effets négatifs de l'infraction sur les victimes;
 - Les compétences et connaissances nécessaires pour apporter une aide aux victimes
 - La sensibilisation aux risques de victimisation secondaire et les compétences nécessaires pour les prévenir.

Formation spécialisée

- 12.3 Une formation spécialisée devrait être dispensée à l'ensemble du personnel intervenant auprès des victimes de catégories spécifiques d'infractions, notamment les victimes de violences domestiques, de violences sexuelles, de crimes de haine ainsi qu'aux familles des victimes de meurtres.

Formation du personnel dans d'autres services

- 12.4 Les Etats membres devraient veiller à ce qu'une formation appropriée soit proposée :
- aux forces de police et à l'ensemble du personnel, de l'administration de la Justice;
 - aux services d'urgence et autres intervenants sur les lieux d'un incident majeur ;
 - au personnel concerné des services de santé, de logement, de sécurité sociale, d'éducation et d'emploi.
- 12.5 Le personnel devrait recevoir une formation suffisante pour lui permettre de gérer ses contacts avec les victimes. La formation devrait au minimum porter sur:
- La sensibilisation générale aux effets de l'infraction sur les attitudes et les comportements (y compris verbaux) d'une victime,
 - Les risques de victimisation secondaire et les compétences requises pour minimiser ces risques ;
 - Les services existants offrant des informations et un soutien répondant spécifiquement aux besoins des victimes et les moyens d'accéder à ces services.

13. MEDIATION

- 13.1 Lors de leur intervention auprès des victimes, les organismes officiels devraient, lorsque cela est opportun, envisager les possibilités que présente une médiation entre la victime et l'auteur de l'infraction.

- 13.2 L'intérêt des victimes doit primer dans la prise de décision ainsi que durant le processus de médiation. Il conviendrait de tenir dûment compte des bénéfices et risques potentiels pour la victime. L'offre de ces services et la mise en place de ces mesures ne devraient dépendre ni de l'identification, de l'arrestation, des poursuites engagées à l'encontre de l'auteur de l'infraction pénale, ni de sa condamnation.
- 13.3 Les Etats devraient encourager l'adoption de normes claires pour protéger les intérêts des victimes. Ces normes devraient notamment porter sur la capacité des parties à donner leur libre consentement, les questions de confidentialité, l'accès à une source indépendante d'information ainsi que la possibilité de se retirer de la procédure à tout moment et la compétence des médiateurs.

14. COORDINATION ET COOPERATION

- 14.1 Chaque Etat devraient élaborer et appliquer des stratégies coordonnées pour promouvoir et protéger les droits et les intérêts des victimes.
- 14.2 A cette fin, chaque Etat devrait veiller, tant au niveau national que local, à ce que
- tous les organismes oeuvrant dans le domaine de la justice pénale, de l'aide sociale et des soins de santé, collaborent pour apporter une réponse coordonnée aux victimes ;
 - soient élaborées des procédures complémentaires pour gérer les situations de victimisation à grande échelle ainsi que des stratégies globales de mise en œuvre incluant l'identification des organismes principaux.

15. COOPERATION INTERNATIONALE

Elaboration des réponses des Etats

- 15.1 Les Etats devraient collaborer dans la mise en place d'une réponse efficace et coordonnée aux crimes transnationaux. Ils devraient veiller à ce qu'une réponse globale soit offerte aux victimes et à ce que les services collaborent dans la fourniture d'une assistance.

Coopération avec l'Etat de résidence

- 15.2 Dans les cas où la victime ne réside pas habituellement dans l'Etat sur le territoire duquel l'infraction a été commise, l'Etat en question et l'Etat de résidence devraient collaborer pour assurer une protection à la victime et l'aider dans ses démarches pour porter plainte ainsi qu'au cours de la procédure judiciaire.

16. SENSIBILISER L'OPINION PUBLIQUE AUX EFFETS DE L'INFRACTION

- 16.1 Les Etats devraient contribuer à sensibiliser l'opinion publique aux besoins des victimes et oeuvrer à la compréhension et la reconnaissance des effets de l'infraction de manière à prévenir la victimisation secondaire et à faciliter la réinsertion de la victime.

- 16.2 Cette initiative devrait être financée par l'Etat et passer par des campagnes de publicité, utilisant tous les médias existants.
- 16.3 Le rôle du secteur non gouvernemental dans la sensibilisation du public à la situation des victimes devrait être reconnu, promu et soutenu.

17. ETUDES ET RECHERCHES

- 17.1 Les Etats devraient promouvoir, aider et, dans la mesure du possible, financer ou faciliter la collecte de fonds pour la recherche en victimologie, y compris la recherche comparée par des chercheurs nationaux ou étrangers.
La recherche devrait porter sur :
- La victimisation d'origine criminelle et son impact sur les victimes ;
 - La prévalence et les risques de victimisation d'origine pénale, y compris les facteurs affectant le risque ;
 - L'efficacité de l'intervention par les institutions de la justice pénale et par les services aux victimes.
- 17.2 Les Etats devraient prendre en compte l'état le plus avancé de la connaissance en matière de recherche en victimologie pour développer leurs politiques en matière de victimes de manière cohérente et basée sur des preuves.
- 17.3 Les Etats devraient encourager tous les organismes, gouvernementaux ou non, s'occupant des victimes, à partager leur expertise avec d'autres agences ou institutions – de manière nationale et internationale.

* * *