

Quand le système rencontre les victimes

*Premiers résultats d'une recherche évaluative permanente sur
la politique en faveur des victimes*

**Anne LEMONNE
Inge VANFRAECHEM
Charlotte VANNESTE
(EDS.)**



Quand le système rencontre les victimes

*Premiers résultats d'une recherche évaluative permanente
sur la politique en faveur des victimes*

Quand le système rencontre les victimes

Anne LEMONNE
Inge VANFRAECHEM
Charlotte VANNESTE
(editors)



ACADEMIA PRESS

Academia Press
Eekhout 2, 9000 Gent
Tel. 09/233 80 88 Fax 09/233 14 09
Info@academiapress.be www.academiapress.be

J. Story-Scientia nv Wetenschappelijke Boekhandel
Sint-Kwintensberg 87, B-9000 Gent
Tel. 09/225 57 57 Fax 09/233 14 09
Info@story.be www.story.be

Quand le système rencontre les victimes

Gent, Academia Press, 2010, iv + 163 pp.

mise en page: proxess.be

ISBN 978-90-382-1651-5
D/2010/4804/166
NUR 740
U 1478

Aucune reproduction de cet ouvrage, par impression, photocopie, microfilm ou par quelque procédé que ce soit, ne peut être effectuée sans l'autorisation écrite et préalable de l'éditeur.

TABLE DES MATIÈRES

Préface	1
<i>ANNE LEMONNE, INGE VANFRAECHEM ET CHARLOTTE VANNESTE</i>	
Bibliographie	6
A propos du cadre évaluatif et de la portée de la recherche relative à la politique à l'égard des victimes	7
<i>CHARLOTTE VANNESTE</i>	
1. <i>A propos du cadre évaluatif</i>	7
2. <i>A propos de la portée des résultats de cette première phase de recherche</i> . . .	10
Bibliographie	12
L'évaluation des dispositifs mis en place à l'égard des victimes d'infractions: les principaux enseignements de la recherche du département de criminologie de l'I.N.C.C.	13
<i>ANNE LEMONNE ET INGE VANFRAECHEM</i>	
Introduction	13
1. <i>La recherche évaluative sur les dispositifs mis en place à l'égard des victimes d'infraction: aperçu du cadre théorique et méthodologique</i>	16
2. <i>Le cadre légal et réglementaire entourant la mise en place de la politique en faveur des victimes en Belgique</i>	19
3. <i>L'implémentation des dispositifs mis en place à l'égard des victimes: analyse de la situation au travers d'entretiens et d'observations menés dans les arrondissements judiciaires de Bruxelles (francophone) et d'Anvers</i>	24
3.1. <i>La méthode, brièvement</i>	24
3.2. <i>Les constats empiriques</i>	24
3.2.1. <i>La variété de modes d'organisation et de types d'acteurs</i>	25
3.2.2. <i>L'importance de la concertation informelle au-delà de la mise en œuvre du cadre structurel</i>	28
3.2.2.1. <i>La concertation formelle</i>	28
3.2.2.2. <i>La concertation informelle</i>	30
3.2.3. <i>La confusion entre les missions formelles des dispositifs (d'assistance, d'accueil ou d'aide) et le contenu ou la répartition effective des tâches</i>	33
3.2.4. <i>Le développement, par les services d'assistance et d'accueil des victimes, de tâches individuelles au détriment des tâches structurales qui sont leur mission première</i>	37

3.2.5.	L'élargissement ou la réduction opérée à l'égard du public-cible des services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes, par comparaison à celui visé par les textes législatifs et/ou réglementaires	41
3.2.6.	Le développement dans les différents secteurs (Fédéraux, Communautaires, Régionaux) d'une politique en faveur des victimes, en mode mineur, dans le cadre d'une politique plus large elle-même en mutation.	44
3.2.7.	Les caractéristiques de la mise en oeuvre des dispositifs mis en place en faveur des victimes au regard des discours et pratiques des professionnels	47
4.	De l'expérience et des attentes des victimes	48
4.1.	La méthode, brièvement	49
4.1.1.	De la victime aux victimes	49
4.1.2.	La sélection des victimes	49
4.1.3.	La technique d'entretien.	51
4.1.4.	L'analyse des entretiens	51
4.2.	Les expériences et attentes des victimes par rapport à l'institution policière et judiciaire.	52
4.2.1.	Les expériences et attentes des victimes par rapport à la police .	52
4.2.1.1.	<i>Le recours à la police en vue de trouver une solution à leur problème... sans qu'il n'existe toujours une volonté de poursuite judiciaire</i>	<i>53</i>
4.2.1.2.	<i>Le désir que la police apporte également un soutien en terme émotionnel, informatif ou pratique</i>	<i>55</i>
4.2.1.3.	<i>La variabilité de la réponse policière</i>	<i>57</i>
4.2.2.	Les expériences et attentes des victimes par rapport aux instances judiciaires	58
4.2.2.1.	<i>La justice: pour certains, le lieu privilégié pour trouver une solution au conflit... ..</i>	<i>58</i>
4.2.2.2.	<i>L'entrée dans le système judiciaire par la constitution de partie civile: un moyen de recevoir des 'dommages et intérêts' et/ou de mieux comprendre la situation</i>	<i>59</i>
4.2.2.3.	<i>Le procès pénal: une 'fiction' ou une 'pièce de théâtre' dans laquelle il est difficile de trouver sa place</i>	<i>61</i>
4.2.2.4.	<i>L'importance de l'attitude des acteurs judiciaires.</i>	<i>64</i>
4.2.2.5.	<i>Le prononcé de la sanction</i>	<i>67</i>
4.2.2.6.	<i>L'exécution des peines: un moment difficile</i>	<i>69</i>
4.2.2.7.	<i>La Justice en général</i>	<i>74</i>
4.3.	Le secteur para-judiciaire	74
4.3.1.	Les services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes	74
4.3.1.1.	<i>L'assistance policière aux victimes</i>	<i>77</i>
4.3.1.2.	<i>Le service d'accueil des victimes</i>	<i>78</i>
4.3.1.3.	<i>L'aide aux victimes</i>	<i>79</i>

4.3.1.4. <i>Information-interchangeabilité entre les services</i>	80
4.3.2. Le recours à la médiation: un moyen de canaliser les émotions négatives et de se faire une autre idée de la vérité.	81
4.4. Le recours à d'autres acteurs	85
4.4.1. Le secteur psycho, médico, social	86
4.4.2. Le secteur des assurances: un gros problème	89
4.5. L'entourage.	90
4.6. Les attentes des victimes par rapport aux dispositifs mis en place en leur faveur et par rapport au système pénal	92
5. <i>En guise de conclusions... quelques réflexions</i>	95
5.1. La mise en œuvre des dispositifs en faveur des victimes: multiplication des dispositifs et développement multidimensionnel et intégré	95
5.1.1. Un réseau d'intervenants spécialisés annexé aux agences policières et judiciaires... ou de la sur-responsabilisation des praticiens en général et des intervenants spécialisés en particulier	97
5.1.2. Les effets de la politique en réseau sur le soin qui peut être apporté aux victimes.	100
5.2. Les pratiques du 'pénal': une réponse aux attentes des victimes?	102
5.2.1. Des attentes des victimes...	104
5.2.2. ... à leur expérience concrète	106
5.2.3. Des dispositions du cadre légal et réglementaire aux pratiques de terrain	107
5.2.4. Le pénal: miroir aux alouettes?	108
5.2.4.1. <i>Les capacités du procès pénal à être un lieu de reconstruction de la victime en tant que sujet</i>	109
5.2.4.2. <i>Les capacités des acteurs policiers et judiciaires de contribuer à éviter la victimisation secondaire</i>	111
5.3. Les dispositifs en faveur des victimes: entre contraintes structurelles et souci des personnes.	113
Bibliographie	116
La politique Belge à l'égard des victimes: quelques considérations dans le cadre de la recherche menée par l'INCC	123
<i>Ivo AERTSEN</i>	
1. <i>Finalité de l'étude</i>	123
2. <i>L'élargissement du groupe-cible</i>	125
3. <i>La qualité de l'offre de service</i>	127
4. <i>Nombre de victimes à atteindre</i>	129
5. <i>Comment faire pour que la fonction structurelle fonctionne?</i>	131
6. <i>Les soins aux victimes dans la société</i>	132
7. <i>Vers une approche intégrée</i>	133

8. Conclusion	135
Bibliographie	137
La politique en faveur des victimes en Belgique et le dispositif d'assistance aux victimes: Premières conclusions d'une évaluation	139
<i>DANIEL MARTIN</i>	
Introduction	139
1. L'état des lieux adopté par le Forum National pour une Politique en Faveur des Victimes en date du 29 avril 2004	140
1.1. Tendances récentes	141
1.2. Une triple préoccupation	141
2. Principaux constats de la recherche évaluative	142
3. Quelques pistes pour améliorer l'effectivité des réformes	143
Considérations finales dans le cadre de la journée d'étude "évaluation de la politique en faveur des victimes: constats et perspectives"	145
<i>PATRICK HEBBERECHT</i>	
1. Plus-value de la recherche	145
2. Considérations relatives à la recherche menée	145
3. Pistes possibles pour la recherche future et conclusion	147
Perspectives	151
<i>ANNE LEMONNE ET INGE VANFRAECHEM</i>	
1. Des résultats de recherche confirmés ou infirmés par la perception des professionnels du secteur?	151
1.1. Un nombre croissant de services – une politique multidimensionnelle et intégrée	153
1.2. Les attentes des victimes et le droit pénal	154
1.3. Logique institutionnelle et soin apporté aux victimes	156
2. Les principaux constats permettant de fonder la recherche ultérieure	157
3. Vers le futur	159
Bibliographie	162

PRÉFACE

ANNE LEMONNE, INGE VANFRAECHEM ET CHARLOTTE VANNESTE

Jamais sans doute la victime n'a été autant mise en avant, évoquée ou invoquée sur la scène médiatique et politique, qu'au cours de ces dernières années. Jamais auparavant elle n'a été propulsée ainsi au centre des discours et jamais, autant qu'aujourd'hui, la compassion qu'elle suscite n'a été relayée de manière aussi importante par l'émotion populaire. Mais entre la résonance émotionnelle propagée en écho, la réactivité politique qui se veut immédiate, les instruments juridiques et dispositifs accumulés au cours du temps, que sait-on vraiment de la victime réelle, de son expérience singulière et surtout de sa rencontre effective avec le système? Paradoxalement, le volume des connaissances empiriques est en Belgique encore très réduit en la matière, inversement proportionnel, pourrait-on dire, au poids donné quotidiennement dans les discours à l'expérience victimaire.¹ "Quand le système rencontre les victimes": telle est donc la question qui se situe au cœur de cet ouvrage, tel a été le fil conducteur de la recherche développée depuis 2004 par le Département de criminologie de l'INCC pour tenter de combler les importantes lacunes scientifiques existant dans ce domaine.

Ces dernières décennies, la victime a acquis une position importante dans le discours médiatique et politique. Elle est d'une part de plus en plus souvent évoquée comme image emblématique d'une expérience commune et collective plutôt qu'individuelle et spécifique. Ses intérêts sont d'autre part de moins en moins considérés comme pouvant être rencontrés par le seul « intérêt public » guidant les décisions pénales. Cette nouvelle représentation connaît bien entendu des causes et des effets divers puisque l'attention nouvelle pour la figure de la victime fut tour à tour considérée comme la conséquence de l'amplification par les médias de la crainte d'être victimisé (Cario, 2004), comme l'effet des changements dans la manière dont les émotions sont gérées (Furedi, 2002) ou encore comme la justification politique d'une nouvelle culture de contrôle émanant des préoccupations contemporaines pour le risque et l'insécurité (Janoff-Bullman et Frieze, 1989; Garland, 2001; Goodey, 2005; Walklate, 2007).

Dans ce contexte, la Belgique tout comme d'autres pays occidentaux a vu, la montée en force de la figure de la victime. Un certain nombre de lois et règlements ont eu pour objectifs d'améliorer leur possibilité d'indemnisation financière, d'augmenter le nombre de services spécialisés visant à leur porter une assistance, un accueil ou une aide adéquats (que ce soit au niveau policier,

¹ Boutellier (2000) met en évidence la "victimisation" de la morale quotidienne.

judiciaire ou psycho-social) et d'améliorer leur position légale. Ce dernier objectif a tout d'abord conduit à accorder à la victime un certain nombre de droits dits « fondamentaux »: le droit à un traitement sérieux et consciencieux, le droit à être correctement informées, le droit pour les proches de voir le corps du défunt, le droit de recevoir copie de leur propre déclaration. C'est également cet objectif qui est recherché en leur laissant la possibilité de participer de manière plus active à la procédure pénale, via notamment la possibilité qui leur est offerte de demander des devoirs complémentaires ou de se prononcer pour ce qui concerne « leur intérêt direct et légitime » sur les conditions de libération d'un condamné. Enfin, de manière plus générale, l'octroi d'une place de plus en plus importante dans les objectifs pénaux en général (comme le montrent, par exemple, le développement des lois de 2005 et 2006 relatives au statut interne ou externe des détenus) relève de la même ambition d'amélioration de la position légale. L'implémentation de ces initiatives a cependant été peu évaluée depuis leur émergence et, encore moins, à l'aune des expériences et des attentes des victimes 'concrètes'.

Cet ouvrage collectif devrait donc contribuer à combler le vide certain qui existait en ce domaine : le compte-rendu de la recherche portant sur l'évaluation des dispositifs mis en place à l'égard des victimes menée par le département de criminologie de l'INCC, les différentes communications exposées lors de la journée d'étude du 14 mai 2007, et la présentation des perspectives actuelles de recherche auxquelles ont conduit ces débats sont autant de regards croisés qui mettent en exergue certaines des caractéristiques et enjeux de la mise en oeuvre concrète de ces dispositifs au regard des expériences et attentes des victimes elles-mêmes.²

Comme le lecteur le découvrira, la recherche autour de laquelle les discussions de cette journée ont tourné avait pour ambition de développer une analyse plus complexe et multiple de la réalité des dispositifs et des expériences et attentes des victimes que celle qui peut parfois apparaître dans le discours politique et médiatique. L'approche proposée a ainsi accordé une grande importance à 'donner la parole' et à 'observer' les autorités et les praticiens de terrain ayant une responsabilité dans le développement de la politique en faveur des victimes en Belgique. Elle a aussi recueilli la parole de nombreuses victimes anonymes de différents types de faits (et non le point de vue de quelques victimes médiatisées dont les revendications sont érigées en volonté générale) en vue de mieux appréhender leurs expériences et attentes singulières et ainsi faire apparaître, de manière peut-être plus complète, la variété de leurs 'points de vue'. Au-delà de l'intérêt scientifique évident que recouvre ce type d'étude, l'idée d'analyser le point de vue des professionnels du secteur et

² Nous tenons tout particulièrement à remercier Maria Larrañaga, Lieve Lembrechts et Valérie Van Soens pour leur soutien logistique et de traduction.

des victimes renfermait également une position plus éthique. En effet, une telle approche vise à favoriser la mise en place d'une politique plus démocratique qui prend davantage en compte les attentes et les espérances – parfois diffuses – des gens. Le monde politique et médiatique – et ce ne sont d'ailleurs pas les seuls – tendent en effet souvent à se refermer sur eux-mêmes, sur leurs rivalités internes, leurs problèmes et leurs enjeux propres (Bourdieu, 1993). Ils sont aussi plus qu'à leur tour confrontés à l'urgence qui ne favorise pas toujours la réflexion et qui fait parfois émerger des descriptions et des analyses hâtives de ce que veulent 'les victimes'. Selon nous, si le politique se doit de prendre garde à la démission démagogique qui accepterait telle quelle la sanction de la demande du 'public', donner la parole aux victimes (et non seulement à certaines victimes), c'est en quelque sorte, se donner les moyens d'échapper à la tentation de 'faire le bonheur des hommes malgré eux' et de s'intéresser de manière plus éclairée au rôle de l'Etat dans le champ délicat de la régulation des relations sociales (Bourdieu, 1993; Robert & Zauberman, 1985 :1-2). Cette rigueur est d'autant plus importante à adopter pour l'évaluation de la politique en faveur des victimes que celle-ci, est devenue un sujet politique et médiatique majeur ces dernières décennies, dont les véritables enjeux nécessitent encore une analyse approfondie.

Afin de donner la parole aux intéressés, nous avons, dans le cadre de cette recherche, interviewé tant des acteurs professionnels que des victimes et avons observé la pratique quotidienne de services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes de Anvers et de Bruxelles (francophone). En ce faisant, nous nous sommes référés à une définition large de ce que sont les "victimes", tant de faits délictueux (vol, hold-up, viol) que par exemple d'accidents de la route, et ceci indépendamment du fait que leur victimisation aient ou non été dénoncée auprès d'instances officielles. La présentation des résultats de la recherche à un large public nous semblait essentielle, d'autant plus que celle-ci devait permettre d'examiner dans quelle mesure les constats effectués dans deux arrondissements pouvaient ou non être confirmés dans les autres arrondissements judiciaires. Nous avons donc organisé une journée d'étude le 17 mai 2007, en collaboration avec le Conseil supérieur de la justice, durant laquelle une série d'orateurs ont, dans leurs contributions, réagi aux résultats de la recherche, les resituant également plus largement tant par rapport aux évolutions de la politique criminelle, que de la pratique ou de la recherche en matière de victimologie. La journée d'étude visait tout d'abord les magistrats d'assistance de l'accueil des victimes, au niveau des parquets de première instance et des parquets généraux, mais également d'autres publics cibles: les magistrats du parquet et du siège, les magistrats des tribunaux de l'application des peines et les assesseurs, des représentants des Maisons de justice et en particulier les membres du personnel du secteur de l'accueil des victimes, les services de police et les services d'aide aux victimes des communautés et régions et enfin les mem-

bres du Forum national pour une politique en faveur des victimes. Ce sont les magistrats des parquets qui furent les plus nombreux à participer à cette journée d'étude.

Les objectifs de la journée avaient été ainsi formulés:

1. Faire état de l'avancement de la recherche développée depuis septembre 2004 par le Département de Criminologie de l'Institut National de Criminologie et de Criminologie portant sur l'évaluation de la politique à l'égard des victimes;
2. Confronter les magistrats et en particulier les magistrats de liaison de l'accueil des victimes des parquets et parquets généraux aux données rassemblées par les chercheurs durant les différentes phases de la recherche (recherche documentaire, entretiens avec les acteurs de terrain, observations participantes, entretiens avec les victimes), faire émerger des explications, clarifications et interprétations, en tirer des enseignements et esquisser des perspectives pour l'avenir.
3. Sensibiliser les magistrats de liaison de l'accueil des victimes des parquets et parquets généraux aux attentes des victimes et soutenir leur réflexion relative à leur mission, ainsi qu'aux glissements de mentalités et transformations des pratiques au sein de leur arrondissement ou ressort.
4. Donner la possibilité d'échanges entre différents acteurs de la politique en faveur des victimes (magistrats, police, maisons de justice, services d'accueil, aide et assistance...) dans la perspective d'une mise en œuvre intégrée.

C'est à Monsieur l'avocat général Pierre Rans, moteur de ce projet au niveau des autorités judiciaires qu'il revint d'ouvrir cette journée d'étude. Il souligna combien, après le développement de nombreuses initiatives au cours des vingt dernières années, il était important de prendre du recul et d'évaluer l'état des législations et dispositifs mis en place en ce domaine. Il resitua par ailleurs l'origine de ce projet à savoir la demande formulée par le Collège des Procureurs généraux à la Ministre de la Justice Laurette Onkelinx de faire procéder par le Département de criminologie de l'INCC, qui avait montré son intérêt pour cette problématique, à une évaluation permanente de la politique menée à l'égard des victimes.

Le lecteur trouvera dans cet ouvrage les contributions de différents orateurs ainsi qu'une présentation des principaux résultats de la première phase de cette recherche portant sur l'évaluation des dispositifs en faveur des victimes d'infraction. Charlotte Vanneste, promoteur de la recherche, interroge tout d'abord les enjeux propres à un processus d'évaluation, d'une part, et d'autre part la portée spécifique de cette recherche évaluative au regard de quelques données chiffrées issues du *Moniteur de sécurité*. La contribution centrale de cet

ouvrage, celles des deux chercheuses, Anne Lemonne et Inge Vanfraechem, donne les résultats les plus importants de la recherche et met en exergue que si ces dernières décennies, de nombreuses initiatives législatives et réglementaires ont été prises, un certain nombre de difficultés persistent dans leur mise en oeuvre. Ainsi, elles pointent que le nombre de dispositifs mis en place à l'égard des victimes a augmenté et conduit à l'implémentation d'une politique multidimensionnelle et intégrée qui a nécessité des concertations (in)formelles. Elles posent également la question de savoir si le pénal peut réellement répondre aux attentes des victimes. Enfin, elles s'interrogent sur le futur des dispositifs spécifiquement conçus à l'égard des victimes en ce qu'ils apparaissent continuellement « coincés » entre des demandes institutionnelles, d'une part, et le soin aux victimes, d'autre part. Daniel Martin, expert de longue date en ces matières et président du Forum National pour une politique en faveur des victimes, met en avant les convergences entre certains résultats de la recherche et les constats effectués dans la pratique, comme par exemple l'importance de l'attitude des acteurs professionnels et les attentes exprimées par les victimes. La réflexion proposée par Ivo Aertsen, professeur à la K.U.Leuven porte principalement sur les possibilités et les limites liées à la mise en œuvre d'une politique institutionnelle 'intégrée' en faveur des victimes. Elle pointe également quelques forces et faiblesses de la recherche développée par l'INCC. La contribution de Patrick Hebberecht, professeur à l'Université de Gand, apportée en conclusions des travaux de la journée d'étude du 14 mai 2007, formule une série de considérations critiques par rapport à la recherche effectuée qui l'amènent ensuite à proposer quelques pistes possibles pour le développement futur de la recherche en la matière. Enfin, la dernière contribution revient sur les conclusions de la recherche et examine dans quelle mesure celles-ci sont ou non confirmées par les constats formulés lors des débats qui se sont déroulés lors de la journée d'étude, et particulièrement dans le cadre des différents ateliers. Les perspectives futures de travail sont ensuite présentées qui tiennent compte des contributions et des débats rendus possibles par l'organisation de cette journée.

Bibliographie

Bourdieu, P., *La misère du monde*, Paris, Ed. Seuil, 1993.

Boutellier, H., *Crime and Morality; the Significance of Criminal Justice in Post-Modern Culture*, Dordrecht/Boston/London, Kluwer Academic Publishers, 2000.

Cario, R., « Médias et insécurité: entre droit d'informer et illusions insécuritaires », *Recueil Dalloz*, 2004, 75-80.

Furedi, F., *Culture of Fear: Risk-Taking and the Morality of Law Expectation*, London, Cassell, 2002.

Janoff-Bullman, R. et Frieze, I.H., « A theoretical perspective for understanding reactions to victimization », *Journal of Social Issues*, 1983, 39, 1-17.

Garland, D., *The Culture of Control*, Oxford, Oxford University Press, 2001.

Goodey, J., « An Overview of Key Themes », in Crawford, A. et Goodey, J. (eds.), *Integrating a Victim Perspective within the Criminal Justice. International debates*, Ashgate, Dartmouth, 2005, 13-34.

Robert, Ph. et Zauberman, R., « Les victimes entre la délinquance et l'Etat », *Revue de l'Institut de sociologie*, U.L.B., 1985, 9-45.

Walklate, S. (ed), *Imagining the victim of crime*, Maidenhead-New York, Open University Press, 2007.

A PROPOS DU CADRE ÉVALUATIF ET DE LA PORTÉE DE LA RECHERCHE RELATIVE À LA POLITIQUE À L'ÉGARD DES VICTIMES

CHARLOTTE VANNESTE
*Chef du Département de Criminologie
Institut national de Criminologie et de Criminologie*

La réalisation de la recherche dont il est rendu compte dans cet ouvrage résulte d'une demande adressée en 2004 à notre Département de criminologie par la Ministre de la Justice de l'époque, à l'initiative dans ce cas du Collège des Procureurs généraux. La commande était formulée alors en des termes très généraux: le programme de recherche devait en effet répondre à un 'besoin d'évaluation de la politique mise en place en faveur des victimes'.

Cette contribution visera, très modestement, à proposer quelques réflexions balisant d'une part le cadre 'évaluatif' des travaux présentés ultérieurement par les trois chercheuses et d'autre part la portée des résultats de cette première phase de ce programme permanent de recherche.

1. A propos du cadre évaluatif

Lorsqu'un décideur politique commande une recherche, il en escompte certes des résultats. Et le citoyen, en tant que contribuable, est légitimement en droit, lui aussi, d'attendre des effets significatifs de la démarche qu'il contribue à financer.

Dans sa préface à un ouvrage consacré à l'évaluation des politiques publiques, le professeur Eric Monnier de l'Université de Genève rappelait très justement que la Déclaration des Droits de l'homme et du citoyen de 1789 avait introduit, déjà, l'obligation pour les autorités publiques de rendre compte au peuple du bon usage des pouvoirs qui lui ont été conférés au nom de l'intérêt général¹ (Monnier, 2003: i). Beaucoup plus récemment, le glossaire international proposé par l'OCDE pour les matières relatives à l'évaluation a consacré ce principe dans la définition qu'il donne du concept de 'redevabilité'² conçu comme

¹ Article 15 de la Déclaration des Droits de l'homme et du Citoyen de 1789 - 'La société a le droit de demander compte à tout agent public de son administration'.

² En anglais 'accountability'.

‘l’obligation de rendre compte de façon claire et impartiale sur les résultats et la performance au regard du mandat et/ou des objectifs fixés’.

Pourtant tout scientifique qui s’interroge sur le suivi donné aux recherches, que ce soit dans le domaine de la politique criminelle ou dans toute autre matière relevant des politiques publiques, est amené bien souvent à constater que peu de recherches mènent en définitive directement à des décisions politiques ou à des actions politiques, même lorsque ces recherches sont commanditées par le monde politique. Les raisons en sont multiples, j’en retiendrai ici particulièrement trois. Les politologues relèvent ainsi le fait que le chercheur est plus souvent amené à dérouler la grande *complexité* des phénomènes qu’il observe, alors que le politique confronté à un problème, voire à une crise, souhaite se voir proposer une solution simple, une formule ‘clé sur porte’ en quelque sorte. Parfois même, la mise en évidence d’enjeux peu visibles jusqu’alors devient pour le décideur un problème supplémentaire, augmentant l’incertitude au lieu de la réduire (Lascoumes, 1998). Sans doute est-ce dû également au fait que les temporalités, le temps du politique et le temps de la recherche, ne sont que peu compatibles. Le premier est un temps court cerné par le temps de la législature, et au quotidien par l’urgence. La recherche quant à elle ne peut se faire sérieusement que dans la durée : celle de la collecte de données, du questionnement, de l’écoute, de l’observation et de l’analyse. Quand l’évaluation est possible, constateront certains analystes, elle peut ne pas être pertinente pour l’action politique et quand celle-ci la requiert, elle peut se révéler impossible (Leca, 2001). Enfin, comme le soulignait J. Kingdon (1984) dans un ouvrage qui est devenu un incontournable de la littérature en sciences politiques, la mise à l’agenda politique nécessite qu’un ensemble de facteurs très variés s’entrecroisent et ouvrent ce qu’il appelle une ‘fenêtre d’opportunité politique’, moment favorable à une mobilisation, pour que prenne véritablement forme une action politique. Interfèrent ainsi les stratégies et les pressions de toute une série d’acteurs intéressés par le problème, mais également des facteurs externes imprévisibles qui en modifient le contexte : accidents, catastrophes, scandales ou événements particuliers dramatiques et dramatisés. Dans ce processus de définition d’un problème et de son imposition à l’agenda politique, la médiatisation joue également un rôle central.

Dans le domaine de la politique belge à l’égard des victimes, on ne sait que trop combien des faits singuliers particulièrement dramatiques ont, avec leur forte charge émotionnelle, touché l’opinion publique, mobilisé les médias et donc aussi le politique, et l’ont d’une certaine manière pressé à prendre des décisions alors très rapides dans des matières où des années et des années de recherche n’avaient - ou n’auraient - débouché que sur très peu de réalisations politiques.

En faisant ces constats mon objectif n'est évidemment pas de remettre en cause l'utilité de la recherche dont il est rendu compte aujourd'hui: nous espérons tous qu'elle contribue à l'avenir à fournir davantage de fondements objectifs à élaboration de la politique à l'égard des victimes. Mais je souhaite par là mettre également l'accent sur une autre dimension de l'effet escompté des démarches évaluatives qui est, quant à elle, plus souvent laissée dans l'ombre. Ne considérer comme indicateurs d'impact d'une évaluation que les décisions politiques aboutissant à des dispositions législatives ou réglementaires c'est oublier que le politique, tel qu'il se met en œuvre, tient certainement tout autant des pratiques que des textes normatifs, en d'autres termes, tient certainement autant de la façon dont il est 'agi' que du droit qui le 'dit'.

Certaines analyses (Dente, 1998) mettent d'ailleurs l'accent sur le fait que le succès d'une évaluation peut être mesuré par l'institutionnalisation du *feedback* qui en sera effectué auprès des acteurs concernés. L'hypothèse est que les effets de la recherche évaluative dépendront fortement des interactions qui seront organisées entre ces acteurs qui pourront ainsi échanger leurs ressources respectives autour des enjeux qui sont soulevés par la recherche. Une part de la littérature souligne ainsi qu'il ne faut pas négliger l'impact direct des recherches auprès des partenaires autres que ceux dont émane la demande politique d'évaluation. *'Ce qui est essentiel pour que l'évaluation soit utile, dira l'un des auteurs d'un ouvrage collectif consacré à la question de l'évaluation, c'est de concevoir des outils qui permettent aux acteurs d'un système et pas seulement au ministre mais à tous les acteurs d'un système de voir les résultats de leur action'*. Ce qu'il faut réussir poursuit-il *'c'est l'effet-miroir', donner des résultats sans nécessairement avoir des schémas explicatifs parce qu'on ne les a pas toujours'*. L'auteur prend ainsi en exemple, dans le domaine des politiques de l'éducation, les effets qui avaient été produits par la seule publication de résultats d'évaluation des capacités géométriques des enfants de huit ans, résultats qui s'avèraient faibles. *'Ni instructions, dit-il, ni circulaire n'avaient été émises par les directions des écoles. On s'était contenté de publier ce résultat. Or, l'année suivante les élèves étaient bien moins faibles en géométrie. Pourquoi? Parce qu'on avait, avec une publication à 300.000 exemplaires et adressée à chaque instituteur, créé le miroir sur les résultats...'* (Kessler et al., 1998:340).

De la même manière, les effets de cette recherche sur la politique en faveur des victimes dépendront fortement de ce que les acteurs directement impliqués feront de ces résultats. L'impact de la recherche dépendra de la réflexion sur les pratiques qu'engendra cet *effet-miroir* que nous tentons d'atteindre par l'organisation de cette journée d'étude et la publication de cet ouvrage. Ma contribution doit donc avant tout être comprise comme une invitation à l'attention des acteurs concernés à des titres divers par une pratique à l'égard de victimes d'infraction: une invitation à entendre ce que les chercheurs ten-

tent de refléter des pratiques qui sont effectivement à l'œuvre, pour que ces praticiens deviennent ensuite acteurs des changements dont, nous l'espérons, ces constats sont porteurs.

2. A propos de la portée des résultats de cette première phase de recherche

Afin de mieux situer la portée de la recherche qui vous est présentée dans cet ouvrage, quelques données chiffrées méritent d'être mobilisées. L'enquête de victimisation que réalisent tous les deux ans les services de la police fédérale dans le cadre du *Moniteur de sécurité* nous fournit en effet des informations tout à fait intéressantes pour cerner l'objet de la recherche et, parallèlement, en poser également les limites.

Si l'on en croit les résultats de l'enquête effectuée en 2006 auprès d'un échantillon représentatif de près de 43.000 belges, près de 36% de la population a connu une victimisation durant l'année précédant l'interview.³ C'est beaucoup évidemment puisqu'une personne sur trois serait donc concernée par cette étiquette de 'victime'.

Mais soulignons d'emblée que la notion de victimisation est dans cette enquête conçue de façon relativement large : elle englobe tout autant des vols de vélo, des dégâts à une moto ou des menaces de violence par exemple, que des cambriolages, de la violence physique effective, ou encore des abus sexuels. Si l'on ne considère que les catégories de délits impliquant effectivement une atteinte à l'intégrité physique, les délits sexuels et les vols aggravés, cette proportion se réduit nettement mais reste toutefois importante : 10% environ de la population serait alors touchée. Enfin la prise en compte des seules violences physiques, en ce compris les vols avec violence et les délits sexuels, ramène cette proportion à quelques 6%.

Le *Moniteur de sécurité* nous apprend également que parmi les personnes qui font état d'une victimisation, seules 34% la signalent à la police et un procès-verbal n'est dressé que pour seulement 25% d'entre eux. Les proportions diffèrent évidemment fortement selon les types d'infractions évoquées par les interviewés. Les délits sexuels et les menaces ne sont que rarement déclarés à la police (moins de 10% pour les premiers, un peu plus de 10% pour les seconds), alors que les vols de voiture le sont à 95%, les cambriolages à plus de 82% et les vols avec violence ou menace à près de 60%. Ce raisonnement nous

³ Le chiffre a été obtenu directement auprès de la police fédérale et concerne indistinctement les infractions que le *Moniteur de sécurité* qualifie d' 'infractions contre les ménages' et 'infractions contre les personnes'.

amène dès lors à souligner que les contours de notre recherche empirique restent en définitive limités à une frange relativement restreinte de cette population qui peut être visée par la qualification de ‘victime d’infractions’.

En effet, comme vous le constaterez à la lecture de la contribution de Lemonne et Vanfraechem, les victimes entendues dans le cadre de la recherche sont toutes des victimes qui ont fait appel à la police et quasiment toutes ont eu un contact avec l’institution judiciaire. Par ailleurs, celles qui ont donné suite à une demande d’entretien ont généralement été victimes de faits relativement graves présentant un certain degré de violence. Celles qui ont été contactées et se sont exprimées sont donc loin de représenter la masse des personnes qui ont vécu l’une ou l’autre forme, plus ou moins légère, de victimisation. Mais si cette représentativité est étroite, il apparaît tout aussi clairement que les résultats livrés sont incontournables puisqu’ils concernent la minorité la plus gravement touchée.

L’enquête du *Moniteur de sécurité* nous livre également des informations sur la satisfaction des victimes dans leur contact avec les policiers. Plusieurs volets y sont investigués : l’accessibilité par téléphone, l’attitude et le comportement, l’accessibilité au commissariat, le temps consacré au problème, la rapidité d’intervention, et enfin le résultat de l’information policière. La lecture des résultats relève sans doute du dilemme classique poussant certains d’entre nous à voir la bouteille à moitié vide et d’autres la bouteille à moitié pleine. Tout dépend évidemment de l’objectif que l’on se définit. Le service du *Moniteur de sécurité* met ainsi en avant le fait que globalement le contact avec la police est perçu plus souvent comme positif (55% se disent satisfaits voire très satisfaits) que comme négatif (28% se disent insatisfaits ou très insatisfaits), les autres (18%) ne se prononçant pas. Il reste que l’examen plus détaillé des chiffres montre pour certaines catégories de délits, et pas forcément les moins graves, des taux d’insatisfaction parfois bien plus élevés : 36% en cas de violence physique, 34% en cas de vol de voiture ou 30% en cas de menace de violence.

Parmi les volets investigués, ce sont la rapidité de l’intervention (23% d’insatisfaits) et le résultat de l’intervention (31% d’insatisfaits) qui sont les plus souvent mis en cause. Si l’attitude et le comportement policier sont globalement relativement peu mis en cause (13% d’insatisfaits), ils le sont par contre de façon nettement plus significative en cas de faits de violence physique (27% d’insatisfaits) que suite à d’autres types de faits. Une démarche quantitative ne peut guère évidemment expliquer de façon plus approfondie ces constats chiffrés : de là l’intérêt d’une démarche qualitative telle celle développée dans notre recherche qui permet, vous le constaterez, une analyse plus compréhensive.

A la recherche de données chiffrées comparables pour ce qui concerne la satisfaction dans les contacts avec l'institution judiciaire nous devons constater qu'il n'en existe actuellement aucune: ce sera donc un des objectifs futurs de ce programme que de fournir des indicateurs chiffrés plus représentatifs de la perception qu'ont les victimes de leur contact avec les acteurs judiciaires et de leur parcours à travers le système.

Bibliographie

Dente, B., 'La politique d'évaluation des politiques publiques', in Kessler, M.-C., Lascoumes, P., Setbon, M. et Thoenig, J.-C. (eds.), *Evaluation des politiques publiques*, L'Harmattan, Logiques politiques, Paris, 1998, 147-155.

Kingdon, J.W., *Agendas, alternatives and public policies*, New York, Harper Collins Publishers, 1984.

Lascoumes, P., 'Usages et retombées de l'évaluation', in Kessler, M.-C., Lascoumes, P., Setbon, M. et Thoenig, J.-C. (eds.), *Evaluation des politiques publiques*, Paris, L'Harmattan, Logiques politiques, 1998, 253-256.

Leca, J., 'L'expert et le décideur politique. Le paradoxe de l'évaluation', in Boëuf, J.-L. (ed.), *L'évaluation des politiques publiques*, La documentation française, Problèmes politiques et sociaux, n° 853, 2001, 7-11.

Monnier, E., 'Préface', in Jacob, S. et Varone, F., *Evaluer l'action publique: état des lieux et perspectives en Belgique*, Gent, Academia press, Politique scientifique fédérale, 2003.

Moniteur de sécurité 2006, Police fédérale, Direction générale de l'appui opérationnel, http://www.polfedfedpol.be/pub/veiligheidsMonitor/2006/monitor2006_fr.php.

L'ÉVALUATION DES DISPOSITIFS MIS EN PLACE A L'ÉGARD DES VICTIMES D'INFRACTIONS: LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DE LA RECHERCHE DU DEPARTEMENT DE CRIMINOLOGIE DE L'I.N.C.C.

ANNE LEMONNE ET INGE VANFRAECHEM
*Assistantes de recherche au Département de criminologie
Institut national de criminalistique et de criminologie*

Introduction

La contribution du département de criminologie de l'INCC à la 'journée d'étude portant sur l'évaluation des dispositifs en faveur des victimes d'infraction: constats et perspectives', nous offre une opportunité précieuse de présenter aux acteurs politiques, institutionnels, associatifs de la politique en faveur des victimes en Belgique, certains constats dégagés de la recherche que nous avons menée sur cette thématique durant trois années (Lemonne et al., 2007).¹

Lorsque la Ministre de la Justice Laurette Onkelinx a commandité à l'INCC la réalisation d'une évaluation des dispositifs mis en place à l'égard des victimes d'infraction, au regard des besoins des victimes², trois constats majeurs sont apparus aux chercheurs dès la phase d'élaboration du projet.³

Premier constat: il existait, en Belgique, peu de résultats de recherches disponibles sur le phénomène de victimisation en général et en particulier sur les 'expériences' et 'besoins' (financiers, physiques, psychologiques, émotionnels)

¹ Nous tenons tout particulièrement à remercier Alexia Jonckheere (I.N.C.C.), Isabelle Ravier (I.N.C.C.), Isabelle Detry (I.N.C.C.) et Dan Kaminski (U.C.L.) pour leur lecture attentive et leurs remarques constructives à propos de certaines parties de ce texte. Nous remercions également les membres de notre comité d'accompagnement pour leur suivi attentif tout au long de la recherche. Enfin, ce travail n'aurait pu être réalisé sans Tinneke Van Camp qui contribua largement au travail de terrain et à l'analyse des entretiens et observations durant la période (2004-2006) pendant laquelle elle fut chercheuse à l'I.N.C.C.

² Comme le lecteur le constatera, la notion de 'besoins' des victimes a été nuancée au cours de l'évolution de la recherche pour se voir remplacée par celle d'attentes et expériences des victimes.

³ Pour rappel, cette recherche a débuté en septembre 2004, à la demande de la Ministre de la Justice, sur proposition du Département de criminologie de l'Institut national de criminalistique et criminologie, relayant une demande formulée par le Collège des procureurs généraux. Voir la contribution de Vanneste dans cet ouvrage.

des victimes.⁴ En effet, si la recherche en victimologie a pris son essor dans notre pays dès les années quatre-vingt, c'est surtout sous l'activisme de certaines associations œuvrant en faveur des victimes qu'elle fut initiée. Ces associations se sont dès lors prioritairement attachées à définir, selon leur conception, un ensemble de méthodes juridiques et sociales permettant d'atténuer les conséquences de l'infraction sur les victimes.⁵

Second constat: malgré le peu de connaissances disponibles sur le phénomène de victimisation dans notre pays, dès la fin des années 80 et de manière toujours croissante à partir des années 90, un nombre important de législations et réglementations ont été développées en vue d'améliorer le sort des victimes; évolution qui suit d'ailleurs celle ayant pris place sur le plan international (cf. déclarations, recommandations, directives internationales) même si elle fut souvent associée en Belgique, notamment par le monde politique et les médias, à des événements conjoncturels particuliers (dont l'affaire Dutroux est emblématique). La politique belge en faveur des victimes s'est en effet développée à partir de cette époque sur le plan Communautaire, Régional, Fédéral; elle fut mise en œuvre par des organismes privés (a.s.b.l.) et par des organismes publics (police, justice); elle s'est concentrée sur le développement d'un dispositif d'aide générale et catégorielle (financière, psychosociale) et sur l'amélioration de la position juridique des victimes dans le champ pénal. Le Forum national pour une politique en faveur des victimes, créé en 1994 par le Ministre de la Justice en vue d'assurer la concertation interdépartementale en matière d'assistance aux victimes, avait d'ailleurs déjà formulé, entre autres, trois types de propositions pour améliorer le sort des victimes: la prévention de la victimisation secondaire⁶; la réparation du dommage matériel et moral, en ce compris le rétablissement de la confiance en autrui et dans la société⁷; et la mise en place de mesures spécifiques pour des victimes qui ont des besoins particuliers, telles les victimes de violence sexuelle ou de la traite des êtres humains et du racisme (Forum national pour une politique en faveur des victimes, 1996:12).

Troisième constat enfin: lors de la mise en place de la recherche évaluative de l'INCC, il n'existait que peu d'évaluation des mesures concrètes implémentées

⁴ Voir notamment à ce sujet: Goethals & Peters (1993); Kellens et al. (1993); Hebberecht et al. (1998); Van Kesteren et al. (2000).

⁵ Voir à ce sujet, Martin (1984; 1989) et plus tard, Peters et al. (1998); Aersten et al. (2002).

⁶ Le premier pilier de propositions implique que les services de police et les instances judiciaires veillent à assurer une bonne assistance à toutes les victimes en leur fournissant l'accueil, l'information et la première prise en charge nécessaire, en vue de prévenir la 'victimisation secondaire' et éviter la perte de confiance dans les autorités.

⁷ Le second pilier doit, selon les recommandations du Forum national, tenir une place centrale dans la politique et se poursuivre par la mise en œuvre de modes de règlement du dommage tels, la médiation ou l'aide aux victimes (que cette dernière soit 'catégorielle' ou 'générale' ou encore, qu'elle soit issue d'un travail fait par des bénévoles ou des professionnels).

dans le cadre de cette politique. D'une part, les travaux existants se limitaient surtout à des évaluations administratives⁸ ou à des recherches évaluatives ponctuelles, relatives alors à un domaine spécifique seulement de la politique en faveur des victimes.⁹ D'autre part, si certaines évaluations de l'activité législative portant sur les initiatives en faveur des victimes en Belgique avaient placé notre pays en bonne position au niveau international (Brienen & Hoegen, 2000), des scientifiques et praticiens avaient émis, à de nombreuses reprises, des réserves face à une évaluation de cette politique selon des critères purement juridiques (Forum national pour une politique en faveur des victimes, 1996, 2004; Aertsen, 2003). La mise en œuvre des dispositifs sur le terrain n'avait en effet, quant à elle, fait l'objet que de peu d'évaluation durant la dernière décennie.

L'ensemble de ces constats nécessitait donc que des choix stratégiques soient adoptés. Mettre en place une recherche évaluative portant sur les 'dispositifs' en faveur des victimes en Belgique au regard des 'besoins' des victimes ne constituait pas une démarche évidente en raison de l'ampleur des dispositifs existants, d'une part, et de la carence de données existant en la matière, d'autre part. En supplément, la commande de recherche invitait également à s'interroger sur le type d'évaluation à mettre en œuvre: fallait-il réaliser une évaluation en termes d'impact des dispositifs sur les victimes, et si oui, quels dispositifs et quels critères spécifier? Ou une analyse plus compréhensive de la rationalité des 'dispositifs' de la politique en faveur des victimes à l'aune du discours et des pratiques des professionnels qui les implémentent ainsi que de ceux des 'victimes' était-elle plus intéressante? (Walklate, 2007)¹⁰. Dans le cadre de cette recherche, c'est la seconde approche qui fut valorisée et une distance fut donc d'emblée adoptée par rapport à des options théoriques et méthodologiques qui visent simplement à considérer les dispositifs en faveur des victimes comme des réponses 'naturelles' ou 'évidentes' à la problématique qu'ils sont sensés gérer (en l'occurrence ici, comme une réponse *a priori* adéquate aux 'besoins' des victimes) et dont il s'agit simplement de 'tester' l'impact sur le public visé (les 'besoins' et le 'statut de victime' étant eux aussi souvent considérés, dans le cadre de ces approches que l'on peut considérer comme plus positivistes, comme des faits 'donnés', 'naturels').

⁸ Voyez, entre autres, à ce propos: Rapports d'activités des Cours d'appel de Bruxelles, Liège et Mons (1999); Rans (2003); Service des maisons de justice (2000; 2001).

⁹ Martin & Van Kerkhoven (1995); Aertsen & Van Garsse (1996); Strebelle (2002); Aertsen (2003); Van Dael & Van Camp (2004); Somers (2005).

¹⁰ Ce type d'approche postule entre autre qu'analyser le social, c'est partir des actions et des intentions qui le constituent mais aussi d'observer de manière critique les postulats des différents acteurs en tentant de mieux comprendre les processus qui se passent en dehors de leur intentionnalité première (Walklate, 2007).

Dans le cadre de la publication de ce premier document portant sur la synthèse des principaux résultats de cette recherche, nous proposons d'esquisser tout d'abord un bref aperçu des principales options théoriques et méthodologiques qui ont présidé à l'élaboration de notre travail. Ensuite, après avoir brièvement abordé les principaux éléments issus de l'analyse du cadre législatif et réglementaire belge (qui nous a essentiellement servi de contrepoint à l'analyse des pratiques), nous nous attacherons à mettre en évidence la rationalité des 'dispositifs' en faveur des victimes, en pratique. Pour ce faire, dans un premier temps, seront exposés des discours et pratiques de professionnels de terrain, d'une part, et des 'victimes', d'autre part. Enfin, dans nos conclusions, certaines caractéristiques et enjeux qui entourent aujourd'hui, selon nous, la mise en œuvre de cette politique seront relevés. Comme le lecteur le découvrira dans les conclusions générales de cette publication, ces thématiques seront encore approfondies dans le futur, sur un plan scientifique, en vue d'affiner les premières recommandations qui ont été formulées dans le cadre du rapport de recherche.¹¹ En effet, les résultats présentés dans le cadre de cette contribution peuvent être considérés comme étant issus d'une première recherche exploratoire, ouvrant le champ des questions et enjeux qui animent aujourd'hui la politique en faveur des victimes et visant, à son terme, à la mise en place de programmes de recherche plus ciblés.

1. La recherche évaluative sur les dispositifs mis en place à l'égard des victimes d'infraction: aperçu du cadre théorique et méthodologique

Face aux premiers constats posés par les chercheurs et exposés dans l'introduction, une perspective de recherche compréhensive impliquant la mise en place d'une méthodologie qualitative inductive (selon la méthode de la '*grounded analysis*' ou 'analyse fondée'¹²) fut valorisée. Cette approche visait à permettre, dans un premier temps, une analyse *in situ* du champ dans lequel cette politique se déploie et à explorer la question de 'la mise en œuvre des dispositifs en faveur des victimes au regard des besoins des victimes' de manière relativement ouverte, contextuelle et selon différents angles. Elle devait notam-

¹¹ Voir Lemonne et al. (2007).

¹² Cette approche qualitative inductive impliquait en effet que nous analysions progressivement ce qui ressortait des données récoltées de manière systématique durant le processus de recherche. Comme le mentionnent Strauss & Corbin (1998:12), dans la méthode inductive, "(...) *the researcher begins with an area of study and allows the theory to emerge from the data. Theory derived from data is more likely to offer insight, enhance understanding, and provide a meaningful guide to action.*"

ment permettre de répondre à un certain nombre de questions purement descriptives: quels types d'arrangements institutionnels ou de philosophies furent mobilisés pour les dispositifs en faveur des victimes? Quels 'points de vue' (en terme d'expériences et d'attentes) sur les dispositifs ont les acteurs professionnels et les victimes? Comment les 'usagers' utilisent-ils les dispositifs? Enfin, elle devait également autoriser une meilleure compréhension des/de la rationalité(s) qui préside(nt) respectivement à la mise en place de ces dispositifs en faveur des victimes et aux expériences et attentes de ces dernières. Les programmes en faveur des victimes offrent-ils avant tout leurs services aux victimes d'infractions pénales, à certaines victimes méritantes? L'usage des dispositifs en faveur des victimes est-il instrumental (du côté des acteurs, en vue de légitimer par exemple l'institution pénale, ou encore, d'autres philosophies pénales; ou du côté des victimes, leurs permettent-ils l'accès à certains droits/services dont elles ne pourraient bénéficier autrement?)? Existe-t-il une rationalité particulière dans les discours et pratiques des victimes et si oui, quelle est-elle?

Diverses lignes furent dès lors adoptées en vue d'atteindre notre objectif:

Premièrement, la recherche fut appréhendée *via* les dispositifs concrets mis en œuvre. Ce sont les dispositifs dits 'généralistes' (c'est-à-dire destinés à toute catégorie de victimes dites 'individuelles') qui ont exclusivement retenu notre attention. Dans ce cadre, l'analyse des dispositions législatives et réglementaires fut réalisée même si elle a essentiellement visé à offrir un cadre de référence à l'analyse des dispositifs.¹³ L'écart entre la 'théorie' et la 'pratique' a ainsi permis de mettre en évidence certains des enjeux de la mise en place des dispositifs en faveur des victimes.

Deuxièmement, la recherche fut d'emblée envisagée comme une recherche qualitative 'donnant la parole' et 'observant les pratiques' des acteurs professionnels mais aussi des victimes. Les discours et pratiques de ces agents sociaux furent en effet considérés comme de bons indicateurs pour comprendre, de manière moins unidimensionnelle, les caractéristiques et enjeux qui président au fonctionnement des dispositifs mis en place à l'égard des victimes. Les professionnels et/ou bénévoles qui l'implémentent mais également les victimes individuelles qui en sont les premières 'bénéficiaires' (ou encore 'usagères') furent ainsi longuement observés et interrogés.

Troisièmement, la recherche a d'emblée eu pour ambition d'ouvrir et de problématiser un certain nombre de concepts en vue de permettre une évaluation plus pertinente 'des dispositifs en faveur des victimes au regard des besoins des victimes', sans l'enfermer d'emblée dans les stratégies (pré)conçues insti-

¹³ L'analyse des dispositions législatives et réglementaires a cependant permis de dégager les tendances générales de la politique en faveur des victimes actuellement.

tutionnellement. D'une part, une définition assez large de la notion de 'victime' fut adoptée. C'est le 'sujet victimisé' (Cario, 2001) qui nous a intéressé et non, uniquement, celui étant passé par un processus d'objectivation institutionnelle. La parole a donc été donnée à une large catégorie de victimes, comprenant aussi bien des personnes étant passées par le système que des personnes n'étant pas passées par ce système. En effet, puisque l'ambition était de contraster le fonctionnement des dispositifs en faveur des victimes à l'expérience et aux attentes de 'tout type' de victimes, il nous a semblé inadéquat de limiter notre échantillon uniquement aux victimes étant passées par le système et de ne pas inclure, dans ce dernier, les victimes n'ayant pas vu ou voulu voir leur demande honorée par ce dernier.¹⁴ D'autre part, et dans le même esprit, le concept de 'dispositif' fut aussi envisagé de manière relativement large en étant conçu comme reprenant l'ensemble des dispositifs mis en œuvre en faveur des victimes d'infraction, que ceux-ci émanent du pouvoir fédéral (SPF Justice, SPF Intérieur,...) ou des Communautés et Régions. Il fut en effet considéré que les 'dispositifs' mis en place touchent 'dans la réalité' les gens dans leur expérience, indépendamment des cloisonnements institutionnels dont font l'objet les compétences des différents services, et qu'il était dès lors difficile de les scinder lorsqu'il s'agissait de les contraster, notamment, aux expériences et attentes des victimes. C'est dans ce souci que le rôle éventuel joué par d'autres acteurs et/ou dispositifs, notamment plus informels, fut également envisagé même si ce fut dans une moindre mesure. Enfin, il est utile de mettre en exergue que le concept de 'besoins' des victimes (initialement utilisé dans la formulation de la commande de recherche) fut progressivement remplacé au cours de la recherche par ceux 'd'expériences' et 'attentes'. L'usage de ces concepts nous est en effet apparu plus opportun car il reflète un caractère moins essentialiste et/ou universaliste (et donc plus processuel et relativiste) que le concept de 'besoin'. Si on peut aisément comprendre que l'usage de ce concept constitue un enjeu stratégique pour certains défenseurs de la cause des victimes (puisque la notion de besoin sous-entend bien évidemment une nécessité vitale de rencontre par les institutions), les notions d'attentes et d'expériences permettent en revanche, dans une analyse scientifique de type plutôt sociologique, de mieux refléter la diversité potentielle des expériences

¹⁴ Malgré les efforts que nous avons réalisés pour diversifier notre échantillon de victimes interrogées, il est important de d'emblée relever qu'à l'issue du processus de sélection, impliquant notamment un accord ultime de la part des victimes contactées, il est apparu que ce sont surtout des victimes de faits relativement graves et ayant eu accès au 'système' qui se sont manifestées auprès des chercheurs. Par exemple, peu de répondants s'étant sentis ou ayant été désignés en tant que victimes d'atteintes aux biens sans violence ont répondu à nos sollicitations. Les répondants faisaient en effet davantage partie des victimes d'atteintes aux personnes avec violence, d'atteintes aux biens avec violence, d'accidents de roulage ayant entraîné un décès ou des blessures graves, de faits non qualifiés d'infraction mais recouvrant néanmoins des conséquences psychologiques, sociales et légales importantes, comme par exemple le suicide.

et attentes des victimes ainsi que de les resituer ou de les comprendre dans leur contexte social.

Au regard de ces lignes directrices, mentionnons brièvement qu'un ensemble de techniques particulières d'enquête fut mobilisé durant ces trois années de recherche: une analyse documentaire relative à la législation et à la réglementation fut tout d'abord effectuée; une septantaine d'entretiens semi-directifs furent menés avec des professionnels (autorités et praticiens de terrain) mettant en œuvre des dispositifs en faveur des victimes; 43 entretiens ouverts furent conduits avec des victimes (38 avec des victimes ayant été enregistrées par le système et 5 avec des victimes n'ayant pas été enregistrées); et des observations du fonctionnement des dispositifs généralistes mis en place à l'égard des victimes furent réalisées à partir de services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes (durant quatre mois, à partir de plusieurs de ces services dans les arrondissements judiciaires de Bruxelles et Anvers).

En vue d'offrir un cadre de compréhension à l'analyse des discours et pratiques des professionnels et victimes à l'égard et au sein des dispositifs en faveur des victimes, nous commencerons l'exposé des résultats de cette recherche par un bref aperçu des développements du cadre législatif et réglementaire qui encadre la mise en œuvre de ces dispositifs.

2. Le cadre légal et réglementaire entourant la mise en place de la politique en faveur des victimes en Belgique

Comme nous l'avons déjà abordé, l'étude du cadre législatif et réglementaire entourant la mise en œuvre de la politique en faveur des victimes en Belgique a avant tout servi, dans le cadre de nos travaux, de contrepoint à l'analyse de la mise en œuvre des dispositifs qu'il a organisé. Si en soi l'analyse de la construction de ce cadre nécessiterait sans conteste des compléments d'analyse dans le futur¹⁵, cette première approche offre néanmoins l'occasion d'améliorer la clarté de l'exposé qui suit en permettant une première description formelle des dispositifs et des enjeux qui ont présidé à leur mise en place.

Il ressort en effet de l'analyse du cadre législatif et réglementaire que cette politique s'est développée rapidement, de manière multidimensionnelle et intégrée, suite à la montée en force du thème des victimes dans notre pays dans les

¹⁵ Parmi ces approfondissements, il serait par exemple intéressant de mieux comprendre le rôle joué par le Forum national pour une politique en faveur des victimes ou par les administrations dans l'élaboration des textes légaux et réglementaires.

années 90.¹⁶ Cette évolution, fréquemment associée en Belgique à un certain nombre d'événements conjoncturels (dont l'affaire Dutroux constitue un exemple emblématique), suit par ailleurs celle apparue de manière plus générale sur le plan international (cf. Déclaration des Nations-Unies, 1985; Recommandations du Conseil de l'Europe, 1983; 1985; 1987; 1999; Décisions cadre de l'Union européenne, 2001, 2006) et illustre certainement ce que certains ont qualifié 'le temps' ou 'l'ère' des victimes (Eliacheff & Soulez, 2007; Languin & Robert, 2007). Elle renvoie en outre à l'idée que nos sociétés contemporaines rendent compte d'un intérêt sans précédent pour les victimes en général et les victimes de crime en particulier (Languin & Robert, 2007:2), donnant lieu à l'émergence de politiques publiques notamment spécifiquement centrées sur cette nouvelle catégorie sociale qu'est la victime d'infraction.¹⁷ L'examen des travaux parlementaires belges montre en effet que durant les quinze dernières années, un nombre important de lois furent votées tendant, d'une part, à qualifier de 'victime' un certain nombre d'acteurs impliqués dans des conflits (sociaux ou pénaux), et d'autre part, à s'adresser, de manière diversifiée mais néanmoins selon une logique de plus en plus pénale (voire pénalisante), aux victimes de faits qualifiés infraction. Comme l'ont souligné De Fraene et al. (2005:76-77) concernant ce dernier point, la politique à l'égard des victimes se décline depuis les années nonante par une protection juridique accrue des victimes mais aussi par une répression accrue de certains actes et de leurs auteurs, la protection des uns ne semblant, dans ce cadre, ne pouvoir se réaliser que par une répression accrue des autres. L'intérêt pour les victimes d'infraction, et en particulier pour leur position accrue au sein de la procédure, devient par ailleurs, à cette période un enjeu politique majeur toutes tendances politiques confondues.

Sans qu'il ne soit opportun, ni possible d'ailleurs, de décrire et analyser dans le cadre de cette contribution l'ensemble des développements relatifs à la politique en faveur des victimes, nous mentionnerons brièvement, à des fins heuris-

¹⁶ Pour une vue d'ensemble de l'évolution des dispositions légales et réglementaires en Belgique, voir Lemonne et al. (2007:Annexe Réglementation).

¹⁷ En effet, dans nos sociétés contemporaines, appelées de plus en plus souvent 'sociétés du risque' 'sociétés de l'accident' ou encore 'sociétés de l'émotion' ou de la 'compassion', alors que le phénomène perçu de la victimisation se montre de plus en plus présent (Boutellier, 2000; Languin & Robert, 2007), une nouvelle culture politique apparaîtrait dans laquelle les principes de 'précaution' et de gestion de 'l'insécurité' remplaceraient progressivement ceux d'émancipation et de solidarité. Dans ce cadre on userait, d'une part, de manière de plus en plus accrue du pénal (dans ses modalités punitives et expressives) et de dispositifs de sécurité pour gérer des problèmes sociaux. D'autre part, l'intérêt pour la protection du public et les victimes se développerait avec une perception croissante que les relations entre auteurs et victimes sont diamétralement opposées (les droits des uns semblant de manière fréquente devoir s'opposer à ceux des autres, Garland, 2001:174-182). En Belgique, un certain nombre d'analyses des changements sociaux et pénaux ont attesté, du moins pour partie, ces évolutions (Cartuyvels, 2008; Kaminski, 2008).

tiques, que cette politique a concrètement consisté en la mise en place de dispositifs visant à compléter les moyens déjà existants à leur égard:

- en améliorant la possibilité d'indemnisation financière des victimes d'actes intentionnels de violence notamment *via* la création de la Commission d'aide financière aux victimes d'actes intentionnels de violence dans le courant des années quatre-vingt;¹⁸
- en augmentant le nombre de services spécialisés visant à leur porter une aide adéquate au niveau émotionnel et/ou psycho-social. Les services d'aide aux victimes, créés au niveau des Communautés/Régions fin des années quatre-vingt et début des années nonante, visent en effet à offrir un soutien au niveau psycho-social ou émotionnel aux victimes et sont donc sensés contribuer en ce sens à leur 'réparation'¹⁹;
- en créant auprès de la police et des cours et tribunaux, des services d'assistance et d'accueil des victimes ayant pour but essentiel de prévenir la victimisation secondaire susceptible d'être vécue par le passage des victimes *via* ces institutions (dans les années nonante). Dans ce cadre, il est important de préciser que les travailleurs qui ont été engagés dans ces services sont sensés développer, avant tout, des missions structurelles en vue d'améliorer la prise en charge des victimes par les acteurs de base de ces organisations (les policiers et les magistrats, le personnel administratif) et, seulement de manière secondaire, une assistance ou un accueil individuel aux victimes²⁰;

¹⁸ Loi portant des mesures fiscales et autres du 1^{er} août 1985, *M.B.* du 6 août 1985; Loi portant les conditions auxquelles la commission pour l'aide financière aux victimes d'actes intentionnels de violence peut octroyer une aide, 26 mars 2003, *M.B.* du 22 mai 2003; Loi portant composition et fonctionnement de la commission pour l'aide financière aux victimes d'actes intentionnels de violence, 22 avril 2003, *M.B.* du 22 mai 2003.

¹⁹ Voir, pour ce qui concerne les législations relatives aux services d'aide aux victimes: Arrêté de l'Exécutif de la Communauté française relatif à l'agrément et à l'octroi des subventions aux services d'aide sociale aux justiciables, 15 décembre 1989, *M.B.*, 9 mars 1990; Décret de la Commission communautaire française du 4 décembre 2003 relatif à l'agrément et à l'octroi de subventions aux services pour les missions d'aide, d'une part aux victimes et à leurs proches et, d'autre part, aux inculpés et condamnés en liberté, aux ex-détenus et à leurs proches; Décret de la Région wallonne relatif à l'aide sociale aux justiciables, 18 juillet 2001, *M.B.*, 15 août 2001; Arrêté de l'exécutif flamand fixant les conditions d'agrément et d'octroi des subventions des services d'aide sociale aux justiciables, *M.B.*, 28 novembre 1985; Arrêté du Gouvernement flamand 28 avril 1998 portant exécution du décret du 19 décembre 1997 relatif à l'aide sociale générale, *M.B.*, 12 juin 1998; Arrêté du Gouvernement flamand 12 octobre 2001 portant exécution du décret du 19 décembre 1997 relatif à l'aide sociale générale, *M.B.*, 17 novembre 2001.

²⁰ Voir, pour ce qui concerne la mise en place des services d'assistance et d'accueil des victimes auprès de la police et de la justice: Loi sur la fonction de police du 5 août 1992, *M.B.*, 22 décembre 1992; Circulaire OOP 15ter concernant l'assistance policière aux victimes du 9 juillet 1999, *M.B.*, 21 août 1999; Circulaire PLP10 du 9 octobre 2001 (concernant les normes d'organisation et de fonctionnement de la police locale visant à assurer un service minimum équivalent à la population); GPI 58; Loi du 12 mars 1998 relative à l'amélioration de la procédure pénale au stade de l'information et de l'instruction, *M.B.*, 2 avril 1998; Directive ministérielle du Ministre de la Justice du 15 septembre 1997

- en améliorant, dès la fin des années nonante, la position légale des victimes au sein de la procédure pénale:
 - par l’introduction d’un certain nombre de droits appelés ‘fondamentaux’ (le droit à un traitement sérieux et consciencieux; le droit d’être correctement informées *via* notamment l’introduction d’un statut de personne lésée au stade du dépôt de plainte; le droit pour les proches de voir le corps du défunt; le droit de recevoir copie de leur propre déclaration),²¹
 - par l’adoption de mesures visant à leur permettre de prendre part, de manière plus active, à la procédure pénale ou d’exécution des peines (droit de demander des devoirs et des investigations supplémentaires dans la phase d’instruction; droit de se prononcer pour ce qui concerne ‘leur intérêt direct et légitime’ sur les conditions de libération d’un condamné *via* notamment la rédaction d’une fiche victime);²²
- et finalement, plus récemment encore, par l’octroi qui leur est fait d’une place de plus en plus importante dans les objectifs pénaux en général (comme le montrent par exemple les lois récentes de 2005 et 2006 relatives au statut interne ou externe des détenus et la loi sur la protection de la jeunesse)²³. Dans le cadre de ces dernières législations, l’attitude de l’auteur à l’égard des victimes d’infraction est devenue centrale, au point de modifier, selon certains, la logique ‘pénale’. Dans une version optimiste, on parlera de justice réparatrice (à tout le moins d’éléments distincts allant dans cette direction, Aertsen & Beyens, 2005), dans une version plus pessimiste, on dira qu’aux objectifs pénaux antérieurs, s’est rajoutée à l’encontre de l’auteur une exigence supplémentaire: celle qui consiste à posséder ou à acquérir les aptitudes adéquates pour ‘réparer’ sa victime. Certains ont donc vu dans la mise en oeuvre de ces nouvelles législations un risque d’aboutir à une politique de plus en plus répressive (Cesoni & Rechtman, 2005; Daems et al., 2006).

Si la politique en faveur des victimes est donc sensée, comme d’ailleurs bien d’autres politiques publiques actuellement, fonctionner comme une politique

²¹ Loi du 12 mars 1998 relative à l’amélioration de la procédure pénale au stade de l’information et de l’instruction.

²² Idem.

²³ Voir notamment Lois du 5 mars et 18 mars 1998 relatives à la libération conditionnelle, *M.B.*, 2 avril 1998; loi du 17 mai 2006 relative au statut externe des personnes condamnées à une peine privative de liberté et aux droits reconnus à la victime dans le cadre des modalités d’exécution de la peine, *M.B.*, 15 juin 2006; Loi du 17 mai 2006 relative à la mise en oeuvre des tribunaux d’application des peines, *M.B.*, 15 juin 2006; Loi du 15 mai 2006 et 13 juin 2006 modifiant la législation relative à la protection de la jeunesse et à la prise en charge des mineurs ayant commis un fait qualifié infraction, *M.B.*, 2 juin 2006 et 19 juillet 2006. Ces dernières lois donnent en effet une place explicite au droit réparateur dans lequel les victimes sont considérées comme un type d’acteur essentiel du processus.

'intégrée' et 'multidimensionnelle' (c'est-à-dire impliquant différents niveaux de pouvoirs tels les Communautés/Régions, la police et la justice; visant une amélioration de 'l'aide' mais aussi de la 'position légale' des victimes), il est important de garder à l'esprit, au terme du survol succinct de l'analyse du cadre législatif et réglementaire, deux constats:

- d'une part, si les réponses étatiques se sont prioritairement intéressées aux conséquences individuelles, matérielles et psycho-sociales, de la victimisation, elles se sont concentrées de plus en plus, avec le temps, sur les effets potentiellement néfastes de l'appareil judiciaire pénal sur les victimes avec qui il est amené à entrer en contact. Pour ce faire, des services furent créés en vue d'améliorer l'assistance et l'accueil des victimes et leur position légale fut améliorée. Les objectifs même de la justice pénale furent finalement plus récemment également modifiés en faveur des victimes poursuivant, selon la grille de lecture que l'on entend privilégier (Van Dijk, 1986), une visée de 'réparation' (Aertsen & Beyens, 2005) et/ou une visée 'thérapeutique' (Cesoni & Rechtman, 2005) et/ou une visée 'répressive' (Salas, 2005).
- d'autre part, il est important de relever que le cadre structurel qui anime la définition de la politique d'aide aux victimes en Flandres et à Bruxelles (mais aussi en Wallonie) est différent puisqu'il dépend de cadres décrétaux séparés. Ces cadres différents auront, bien entendu, une influence au niveau du 'contenu' de la mise en œuvre des politiques dans les arrondissements de Bruxelles et d'Anvers dont nous allons rapporter le résultat de nos investigations, de manière plus approfondie, dans la section suivante. Dans ces deux arrondissements, en effet, la politique d'aide aux victimes mobilise des acteurs de types distincts: en Flandres, l'aide aux victimes est l'œuvre de professionnels mais aussi de 'volontaires' alors qu'à Bruxelles, cette aide se veut avant tout 'professionnalisée'.

Enfin, si un grand nombre d'autorités ont la responsabilité de la mise en place de cette politique en faveur des victimes multidimensionnelle et intégrée, à ce jour seul un accord de coopération entre l'Etat Fédéral et la Communauté flamande a pu être signé en vue de préciser les obligations respectives des différents secteurs de cette politique.²⁴ Ce dernier aspect nous amène donc d'emblée à nous interroger sur les caractéristiques concrètes de la mise en œuvre de la politique en faveur des victimes sur le terrain...

²⁴ Décret du 15 décembre portant approbation de l'accord de coopération du 7 avril 1998 entre l'Etat et la Communauté flamande en matière d'assistance aux victimes, *M.B.*, 13 juillet 1999. En 2009, un protocole d'accord fut signé prévoyant la rédaction d'un accord de coopération pour la Région wallonne et la Communauté germanophone. Voir les protocoles d'accord du 5 juin 2009 entre l'Etat et les Communautés et Régions concernant l'assistance aux victimes, *M.B.*, 15 juillet 2009.

3. L'implémentation des dispositifs mis en place à l'égard des victimes: analyse de la situation au travers d'entretiens et d'observations menés dans les arrondissements judiciaires de Bruxelles (francophone) et d'Anvers

3.1. *La méthode, brièvement*

Sans entrer dans les détails, rappelons que compte tenu des ambitions de notre recherche (confronter le cadre législatif et réglementaire à sa mise en oeuvre), des entretiens ont été menés auprès d'une septantaine d'acteurs sélectionnés (autorités agissant au niveau local et supra-local et praticiens oeuvrant dans les arrondissements judiciaires de Bruxelles et d'Anvers et dans deux zones de police par arrondissement). Ceux-ci ont reposé dans un premier temps sur des grilles d'entretiens rédigées par les chercheurs qui visaient à comprendre la manière dont les lignes directrices de la politique en faveur des victimes étaient mises en oeuvre. Leur caractère semi-directif a cependant permis aux répondants d'ajouter des réflexions personnelles concernant la manière dont l'implémentation de la politique en faveur des victimes était mise en oeuvre sur le plan local. Des observations ont aussi été menées à partir de plusieurs services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes (mais ayant pour ambition de mieux appréhender également les interactions qu'entretenaient ces services avec d'autres acteurs de la politique en faveur des victimes, comme les policiers et magistrats, ainsi que le travail effectué par ces derniers avec les victimes). Celles-ci avaient quant à elles pour objectif d'approcher de manière plus précise ce qui s'accomplit réellement dans le cadre de ces dispositifs et de mieux comprendre les conditions structurelles et organisationnelles dans lesquelles ces pratiques se développent. Les observations ont été menées durant quatre mois par deux chercheurs.

3.2. *Les constats empiriques*

Comme nous l'avons mentionné, l'analyse du cadre législatif et réglementaire a révélé que des cadres structurels spécifiques animent la politique en faveur des victimes en Flandres, à Bruxelles et en Wallonie. Sur le terrain de la mise en oeuvre, cependant, il fut intéressant de relever que ce sont surtout des constats relativement 'similaires' qui sont ressortis de l'analyse des données récoltées durant la recherche *via* les entretiens avec les acteurs professionnels et les

observations réalisées à partir des services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes dans deux arrondissements judiciaires sous examen.

Six constats majeurs du développement de la politique en faveur des victimes ont ainsi pu être mis en évidence: (1) la variété d'autorités, de types d'acteurs et de modes d'organisation; (2) l'importance que prend la concertation informelle au-delà de celle mise en place par un éventuel cadre structurel; (3) la confusion qui existe entre les dénominations et missions formelles des dispositifs (visant à un(e) meilleur(e) assistance, accueil, aide aux victimes au niveau de la police, de la justice ou de la communauté) et le contenu effectif de leurs tâches; (4) le développement par les services d'assistance et d'accueil des victimes, de tâches individuelles au détriment des tâches structurelles qui sont leur mission première; (5) l'élargissement ou la réduction opérée à l'égard du public-cible des services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes, par comparaison à celui visé par les textes législatifs et/ou réglementaires (6); le développement dans les différents secteurs (Fédéraux, Communautaires, Régionaux) d'une politique en faveur des victimes, en mode mineur, dans le cadre d'une politique plus large elle-même en mutation.

3.2.1. La variété de modes d'organisation et de types d'acteurs

Le premier élément qui a pu être mis en évidence par l'analyse des entretiens réalisés auprès de professionnels et des observations à partir des services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes, a trait à la tendance à la diversité des modes d'organisation des services ayant en charge la politique en faveur des victimes ainsi qu'à la multiplicité croissante des types d'acteurs (en ce compris des types d'autorités) qui en gouvernent la mise en œuvre.²⁵

Ce qui frappe en premier lieu lorsqu'on entreprend l'observation de la mise en place des dispositifs en faveur des victimes en Belgique, c'est en effet la variété des formes concrètes d'implémentation (en terme de type de personnel, de liens avec la police et la justice, de public-cible, de localisation...) qui caractérise la mise en place d'un même dispositif: ainsi, pour ne prendre comme exemples que les services spécifiquement créés en vue d'améliorer le sort des victimes²⁶, l'assistance (policière) aux victimes est organisée de manière différente d'une zone de police à l'autre et selon les arrondissements judiciaires, tout comme le sont les services d'accueil des victimes près des parquets ou encore les services d'aide aux victimes.

²⁵ Comme nous y reviendrons dans nos perspectives, cette diversité de cadres institutionnels et acteurs ne caractérise par ailleurs pas uniquement la politique en faveur des victimes mais également d'autres politiques publiques contemporaines.

²⁶ L'organisation de ces services a pourtant un impact sur la manière dont les victimes vont pouvoir activer certains de leurs droits.

‘Certains [Bureaux d’assistance aux victimes] sont délocalisés par commissariat. Ils se composent d’un ou plusieurs intervenants spécialisés: soit des civils diplômés en sciences humaines (criminologue, psychologue, assistant social, etc.) en équipe disciplinaire, soit des assistants de police.’ (Extrait du guide social consacré à la description des bureaux d’assistance aux victimes)

Dans le cadre de notre participation aux réunions des assistants de justice de l’accueil des victimes près du parquet relevant du niveau francophone du Ressort de la Cour d’Appel de Bruxelles²⁷ il est apparu que les services d’accueil connaissent une organisation variable selon les arrondissements. Les services d’accueil près du parquet sont en effet organisés selon les ressources et les contraintes existantes dans l’arrondissement dont ils font partie. Le service d’accueil des victimes se situe par exemple dans les locaux du parquet alors que celui de Nivelles se trouve au sein de la maison de justice. Le service bruxellois comprend deux sections constituées sur base de critères linguistiques: une section francophone et une section néerlandophone. La section francophone est elle-même partagée en deux nouvelles sections qui dépendent, elles, de l’organisation même du parquet de Bruxelles: une section ‘droit commun’ et une section ‘jeunesse et roulage’, gérées chacune à partir de bâtiments distincts correspondant à la localisation physique des sections respectives du parquet. Cette distinction permet de répondre à des impératifs pratiques tels que la communication avec les employés administratifs et les magistrats du parquet de ces différentes sections, mais donne également lieu à une attention particulière portée à tel ou tel type de contentieux. (Commentaire issu des observations)

Au sein de l’arrondissement judiciaire de Bruxelles, il existe trois services d’aide aux victimes: deux francophones et un néerlandophone. Les services francophones et néerlandophones travaillent selon des cadres structurels différents et possèdent donc des missions différentes. Parmi les services d’aide francophones de l’arrondissement judiciaire de Bruxelles, le premier s’occupe exclusivement de victimes. Ce service d’aide aux victimes constitue pourtant, en réalité, une antenne physiquement distincte d’une a.s.b.l. s’occupant également d’aide aux inculpés, aux condamnés en liberté et ex-détenus, ainsi que d’aide aux prévenus incarcérés et aux détenus condamnés et leurs proches. Une partie du personnel employé à l’aide aux victimes s’occupe des victimes et des auteurs (certains assistants sociaux et le juriste) mais une autre partie s’occupe exclusivement des victimes (essentiellement les psychologues). La seconde asbl francophone présente sur le territoire de Bruxelles

²⁷ Réunissant donc deux arrondissements judiciaires sur trois.

constitue une a.s.b.l. à part entière œuvrant uniquement dans le domaine de l'aide aux victimes. Cependant, elle partage ses locaux et son personnel avec une autre a.s.b.l. regroupant d'autres missions dévolues aux services d'aide aux justiciables. L'ensemble du personnel (employé partiellement dans les deux asbl) s'occupe quant à lui concomitamment des victimes et des auteurs. (Commentaire issu des observations)

Il faut dire que la responsabilité de la définition et de la mise en œuvre de la politique en faveur des victimes est 'saupoudrée' de manière de plus en plus importante entre différentes autorités et acteurs professionnels: la mise en œuvre de la politique en faveur des victimes est en effet gouvernée par des politiques engendrées et organisées par des autorités politiques compétentes au niveau supra-local (police, justice, Communautés/Régions); elle l'est également, par celles conçues par des autorités qui organisent la mise en œuvre de cette politique à un niveau plus local (bourgmestres, procureurs du Roi, gouverneurs provinciaux, conseils d'administration des associations, directions des maisons de justice, chefs de zone, conseillers à la politique en faveur des victimes, fonctionnaires de prévention, coordinateurs des services...). Si ce constat reflète la réalité en Flandres et à Bruxelles, les entretiens ont montré qu'à Bruxelles, il existe un nombre d'autorités et d'acteurs plus important qu'à Anvers en raison, d'une part, du caractère bicommunautaire de la Région qui implique donc pour les intervenants de terrain, plus de complexité et rend plus difficile l'organisation et la connaissance des instances capables de répondre aux besoins des victimes...

Comme nous disait un intervenant d'un service francophone d'aide aux victimes, une collaboration avec les services néerlandophones de l'arrondissement de Bruxelles est autant nécessaire que celle avec d'autres intervenants francophones puisque *'les services néerlandophones bruxellois nous renvoient les francophones de la périphérie de Bruxelles, selon l'accord de coopération, via les fax de renvoi*. Elle demande donc une connaissance de l'organisation et des instances capables de répondre aux victimes.

... et, d'autre part, de l'influence (formelle ou informelle) qu'ont (eu) certains bourgmestres dans la définition de la politique en faveur des victimes sur le territoire de leur commune, (dé-)montrant en ce sens que la politique en faveur des victimes en Belgique, est et reste toujours un enjeu politique important. L'évolution historique du champ de la politique en faveur des victimes à Bruxelles a en effet conduit certains bourgmestres à jouer un rôle dans l'organisation de cette politique au niveau communal, notamment parce que certains services aux victimes ont émergé dans des communes à l'époque des contrats de sécurité et ont été implantés davantage comme des services com-

munaux d'aide aux victimes que comme des services d'assistance aux victimes près de la police. La philosophie 'd'aide communale' reste dès lors encore et toujours fort présente dans certaines communes bruxelloises, notamment en raison de l'accessibilité et de la proximité plus grande de ce type de services pour tout type de population (cf. infra).

Un travailleur d'un service d'assistance aux victimes nous expliquait ainsi l'avantage qu'un bourgmestre pouvait encore avoir à l'heure actuelle à conserver un service d'aide aux victimes communal, notamment en raison de son accessibilité pour la population: *'Au moment de l'implantation du BAV, le bourgmestre avait la volonté de développer le volet social des contrats de sécurité et, dans ce cadre, un service d'assistance aux victimes de manière à ce que ce service soit accessible à tous, même aux personnes qui ne désirent pas porter plainte. Il y a donc eu une réelle volonté de ne pas inscrire ce service au niveau policier. Il faut dire que, dans la commune, les relations police population ont été assez problématiques. A présent, nous sommes toujours un service communal, dépendant du fonctionnaire de prévention. Nous collaborons avec la police mais nous n'en dépendons pas.'*

L'analyse de la mise en oeuvre de la politique en faveur des victimes révèle sans conteste une mosaïque de pratiques diversifiées qui donne lieu à une complexité importante et rend souvent difficile, pour les acteurs professionnels et les victimes, la connaissance de ces dispositifs et de leurs spécificités.

3.2.2. L'importance de la concertation informelle au-delà de la mise en œuvre du cadre structurel

Le second élément de convergence entre les deux arrondissements judiciaires qui fut dégagé des données récoltées *via* les entretiens avec les professionnels et les observations concerne l'importance accordée, par l'ensemble des acteurs de terrain rencontrés, à la mise en place de modes de concertation informels et ce, en dépit de celle accordée à un cadre structurel formel.

3.2.2.1. La concertation formelle

Face à la multiplicité et à la variété d'autorités, d'acteurs professionnels et de types d'organisations encadrant la mise en œuvre de dispositifs en faveur des victimes, bon nombre d'autorités et d'acteurs professionnels directement responsables de leur mise en œuvre concrète ont insisté sur l'idée qu'il était nécessaire de développer de manière effective les instruments de coordination et de concertation (accords de coopération, lieux de concertation au niveau supra-local et local...) prévus par le cadre législatif et réglementaire.

A ce titre, ils ont particulièrement mis l'accent, d'une part, sur le fait que la signature d'un *accord de coopération* permettait (en Flandres) ou permettrait (à Bruxelles) de définir une politique, de coordonner les tâches et d'établir des concertations dans un secteur où les compétences sont 'dispersées' entre beaucoup d'autorités...²⁸ Il s'agissait d'ailleurs, pour bon nombre des responsables de la mise en œuvre de la politique en faveur des victimes interviewés, d'un élément de préoccupation important.

'[Aujourd'hui grâce à l'accord de coopération] Il est possible de parvenir à une meilleure coopération entre les secteurs et les services concernés. Avant, c'était impossible.' (Un coordinateur provincial néerlandophone)

On notera, en miroir, que certains acteurs bruxellois ont de leur côté largement déploré l'absence de mise en place d'accords de coopération dans leur Région:

'Contrairement à la Communauté flamande, la Communauté française n'a pas mis en place d'accords de coopération (...) elle n'a donc pas de vision définie.' (une des autorités compétentes dans la politique en faveur des victimes)

D'autre part, les instances de concertation au niveau fédéral ou plus local, telles que le *Forum national* et les *conseils d'arrondissements* constituent également, potentiellement, surtout pour les autorités responsables de la politique en faveur des victimes, de bons outils car elles sont susceptibles de jouer un rôle de facilitation dans la coordination des tâches entre les différents acteurs de cette politique.

Le Forum national:

'Le Forum national pour une politique en faveur des victimes a facilité la politique d'aide aux victimes ainsi que sa mise en œuvre. Il fait office de plateforme de concertation dans laquelle sont représentés les différents secteurs concernés.' (Directeur général de l'Organisation Judiciaire)

'Le Forum est un outil très concret qui permet de rassembler beaucoup d'informations.' (un représentant de la police locale au Forum national)

Les conseils d'arrondissement:

'Au conseil d'arrondissement, les gens se rencontrent, peuvent donner une modulation en matière de politique en faveur des victimes.' (Directeur général de l'Organisation Judiciaire)

Cependant, selon eux, certaines améliorations sont encore nécessaires, tant au niveau fédéral qu'au niveau local. Les instances de concertation sont en effet souvent perçues, par les autorités mais aussi par les acteurs de terrain, comme

²⁸ En effet, rappelons qu'en Flandres seulement, un accord de coopération entre la Communauté flamande et l'Etat fédéral est en vigueur depuis 1998, alors qu'en Wallonie et à Bruxelles, un tel accord de coopération est à ce jour toujours absent (ou non encore ratifié).

manquant de reconnaissance institutionnelle ou encore, de légitimité fonctionnelle.

Le Forum national:

Le Forum national pour une politique en faveur des victimes: *'il s'agit pour nous un peu d'une 'grande messe'.*' (une autorité politique)

'On(...)reproche de temps à autre [au Forum national] de servir de café du commerce (...). [II] n'en est pas moins utile, voire indispensable. Mais il n'est pas suffisamment reconnu. Il est trop peu consulté et son expertise reste sous-utilisée. (...) Le Forum national ne possède pas encore de statut formel. (...). L'octroi d'un statut formel au Forum national pour une politique en faveur des victimes permettra en tous cas d'en accroître l'efficacité.' (Directeur général de l'Organisation Judiciaire)

Les conseils d'arrondissement:

'Les conseils d'arrondissement qui tendent à uniformiser [les pratiques] (...) mais ceux-ci doivent encore être concrètement suivis au niveau local.' (Magistrature)

'Le conseil d'arrondissement (...) ne fonctionne toutefois pas correctement dans tous les arrondissements.' (Directeur général de l'Organisation Judiciaire)

'[Le conseil d'arrondissement a de] faibles retombées pratiques (...); les conseils d'arrondissement sont trop peu fréquents; ils sont peu efficaces.' (Extraits issus d'entretiens avec des intervenants de services d'assistance aux victimes).

Dès lors, si les accords de coopération et les organes de concertation sont considérés, par bon nombre d'autorités – tant du côté néerlandophone que francophone – comme des stimulants, des 'garanties' (qui seraient) essentielles à la bonne mise en œuvre de la politique en faveur des victimes, leur présence ou leur absence ne semble constituer qu'un élément parmi d'autres dans la mise en place effective de cette politique.

3.2.2.2. La concertation informelle

Dans les deux arrondissements sous examen, en dehors du fonctionnement des organes de concertation formels (comme le conseil d'arrondissement par exemple), un autre constat commun a pu être dégagé: la mise en place de la politique en faveur des victimes implique, quelle que soit l'efficacité des organes de concertation formels, le développement de mécanismes de concertation 'informels' instaurés en vue de pallier les carences du cadre structurel ou de trouver des solutions 'plus réalistes' compte-tenu des moyens concrètement alloués aux différents secteurs de la politique en faveur des victimes.

Les autorités compétentes dans la mise en œuvre de la politique ayant tendance à se multiplier (cf. les services d'assistance aux victimes communaux dépendant des bourgmestres, par exemple) et ne se concertant ou ne se coordonnant pas toujours pour établir des lignes directrices cohérentes ou pour octroyer les moyens nécessaires (financiers, en personnel, en localisation, en supervision...) pour développer la politique en faveur des victimes telle qu'elle est annoncée dans les textes qui l'encadrent²⁹, les acteurs de terrain (bruxellois notamment) recherchent souvent une certaine cohérence dans le développement de leurs pratiques, avec un succès relatif, au sein de concertations (ces réunions de concertation relèvent souvent davantage de réunions d'information ou ne rassemblent qu'un petit nombre d'acteurs), qui prennent place soit de manière structurée au sein de 'plates-formes', de 'réunions' diverses...

Les rapports entretenus entre les services d'assistance policière aux victimes des autres zones de police de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles sont existants mais plutôt rares. Ils se bornent souvent au renvoi de dossier d'un service à l'autre. (...) Des instances intermédiaires de concertation et de coordination (plates-formes de concertation ou réunions entre services d'un même secteur ou de secteurs différents...) se sont créées mais, malheureusement, ne fonctionnent pas toujours, non plus, de manière optimale: en dehors des services d'accueil des victimes qui tentent, par exemple, d'établir une certaine méthodologie commune lors des réunions de Ressort et qui bénéficient d'un cadre structurant sous la conduite du conseiller-adjoint, les réunions 'interbav' [inter-bureaux d'assistance aux victimes] réunissant les services d'assistance aux victimes zonaux et communaux ne permettent pas -ou plus-, selon certains acteurs, un réel partage d'expérience, ni une occasion d'élabo-

²⁹ En l'absence de tout accord de coopération à Bruxelles, la circulaire OOP15ter (depuis le 4 mai 2007, cette circulaire fut remplacée par la circulaire GPI 58 relative à l'assistance policière aux victimes dans la police intégrée, structurée à deux niveaux) et la directive ministérielle du 15 septembre 1997 étaient, à l'époque de la recherche, les documents qui précisaient le mieux, la démarcation entre les missions des différents services dans cette région. Ces documents sont également valables pour la répartition des missions en Flandres. Ces différents documents mentionnent notamment les limites entre les missions des services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes. Selon les termes de la circulaire OOP15ter, en théorie, *"l'assistance policière aux victimes se distingue de l'aide aux victimes, notamment par le contenu, l'intensité et la fréquence des contacts avec la victime. Etant donné que l'aide psychosociale ou thérapeutique ne relève pas des tâches policières, le fonctionnaire de police oriente les victimes vers les services (centres) d'aide aux victimes" agrées par les communautés* [entendons, à présent, Régions]. La directive ministérielle du 15 septembre 1997 mentionne, *"l'assistant de justice pour l'accueil des victimes n'est pas compétent pour apporter une aide psychosociale ou formuler un avis juridique; une part non négligeable de sa fonction consiste donc à renvoyer, si nécessaire, la victime aux personnes compétentes en la matière. L'assistant de justice pour l'accueil des victimes prend par conséquent l'initiative d'établir et d'entretenir des contacts avec les services locaux (barreau, bureau de consultation et de défense, service d'aide aux victimes, centre de santé mentale, etc.). L'assistant de justice pour l'accueil des victimes doit donc développer un réseau de communication et de collaboration avec les personnes de référence requises"*.

rer une déontologie d'intervention commune. Quant au secteur de l'aide aux victimes, aucune réelle volonté de coordination ne semble exister dans le chef des services qui le composent. (Commentaire issu des observations)

Sur le plan intersectoriel, on notera l'existence d''interventions' organisées sur l'initiative d'un service d'aide aux victimes, dont la portée en terme de coordination à grande échelle est probablement limitée en raison du petit nombre d'intervenants qui y participent. (Commentaire issu des observations)

De manière plus modeste mais plus fréquente, la concertation se dessine également dans les deux arrondissements judiciaires autour de la gestion de situations ou de dossiers particuliers. En effet, même en Flandres où le fonctionnement des organes de coordination et de concertation formels est plus effectif, les acteurs ont mentionné que si le cadre structurel offre des lignes directrices claires, ces dernières restent cependant enfermées dans une 'structure' quelque peu artificielle. L'existence de modes de concertation informels est donc là aussi considérée, par les acteurs de terrain, comme indispensable.

Les pratiques se développent donc souvent au regard d'impératifs ponctuels. Selon leurs propres dires, les travailleurs de terrain apprennent ainsi à se connaître:

'Au gré des rencontres ponctuelles et du partage de leur expérience lors de la gestion de dossiers communs.'

Les acteurs interrogés ont en effet souligné à de nombreuses reprises, tant en Flandres qu'à Bruxelles, l'importance des modes de concertation ponctuels et informels afin d'arriver à des solutions sur le plan pratique, surtout lorsqu'il s'agit de permettre l'harmonisation des tâches entre les différents services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes, ou encore, lorsqu'il s'agit de lier contact avec les instances policières, judiciaires... (cf.infra)

Dans l'arrondissement judiciaire d'Anvers, des contacts réguliers entre le service d'assistance aux victimes, les responsables de l'accueil des victimes d'autres zones de police de l'arrondissement et le service d'accueil des victimes furent constatés. Ces différents services se consultent mutuellement sur les informations nécessaires destinées aux victimes concernant les procédures et les démarches judiciaires accomplies (accès au dossier, consultation de la victime au niveau de la décision de libération, restitution des pièces à conviction, vérification de l'arrivée ou non d'un PV au parquet). (Commentaire issu des observations)

La confrontation entre le terrain flamand et bruxellois pose donc la question de savoir si la concertation formelle joue vraiment en Flandres un rôle aussi

important que ne le prétendent les acteurs dans la manière dont fonctionne la politique en faveur des victimes. Elle permet également de s'interroger sur les possibilités, les lieux et les modes d'évaluation appropriés de concertation. La présence d'accords de travail adaptés aux circonstances locales semble en effet à l'heure actuelle être tout aussi importante et, dans une certaine mesure, apporter un complément 'nécessaire' à la mise en œuvre de cette politique sur le terrain.

Pour les travailleurs de terrain des deux arrondissements, cette concertation informelle est d'autant plus nécessaire qu'il existe parfois de grande différence entre les missions formelles des dispositifs mis en place à l'égard des victimes et le contenu ou la répartition effective de leurs tâches.

Comme le confiait un travailleur des services interviewé: *'Ces répartitions de tâches entre services ne sont pas évidentes ni pour les victimes, ni pour les professionnels, d'autant que les initiatives en la matière se multiplient.'*

Dans ce contexte, la politique en faveur des victimes semble donc, tant pour les acteurs impliqués dans ces services que pour les observateurs extérieurs, engendrée davantage par une politique 'bottom-up' (venant directement des praticiens de terrain) que par une politique 'top down'.

3.2.3. La confusion entre les missions formelles des dispositifs (d'assistance, d'accueil ou d'aide) et le contenu ou la répartition effective des tâches

La confusion qui existe entre les missions formelles des dispositifs en faveur des victimes et le contenu ou la répartition de leurs compétences effectives sur le terrain constitue une troisième caractéristique convergente entre les deux arrondissements judiciaires.

Si la frontière entre les missions d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes semble, en théorie, bien comprise et admise par les acteurs³⁰, il reste des domaines où une flexibilité et des arrangements 'au cas par cas' ou 'locaux' persistent entre les services.

Ainsi par exemple, alors que le partage des tâches entre les services d'assistance aux victimes et d'accueil des victimes semble relativement clair en raison notamment de compétences propres des services d'accueil des victimes qui sont les seuls à avoir un accès direct aux dossiers judiciaires des justiciables...

Les rapports entre les services d'accueil des victimes et le service d'accueil des victimes près du parquet est quotidien. Durant nos obser-

³⁰ Pour ce qui concerne la répartition formelle des tâches entre les services, voir note de bas de page précédente.

ventions, force fut de constater que pas un jour ne passe sans qu'un contact ne soit pris avec ce service. Ce service constitue en effet pour la plupart des intervenants des SAPV et des BAV un outil-clé lorsqu'il s'agit de connaître l'état d'avancement ou l'issue d'un dossier judiciaire ou encore, lorsqu'il s'agit de faire part à un magistrat d'une demande d'une victime. Il existe, semble-t-il, un *modus vivendi* dans le secteur quant à l'utilité de ce service en termes d'accès à l'information judiciaire et de relais avec les magistrats. Seul regret de la part des intervenants, que le service ne soit pas toujours facilement contactable, malgré la permanence téléphonique. La confiance règne cependant ainsi que l'assurance de recevoir une réponse dans des délais raisonnables. En la matière, l'interconnaissance et la collaboration à long terme semble avoir joué son rôle. (Commentaire issu des observations et entretiens)

Certaines missions sont néanmoins départagées 'au cas par cas' par les services:

Pour le dernier hommage, les assistants de justice des parquets ont progressivement laissé la charge aux services d'assistance aux victimes communaux ou zonaux en raison du degré de supervision de leur travail qu'ils considèrent inadéquat pour réaliser ce type de tâche lourde émotionnellement. Pour ce qui concerne l'accompagnement des victimes devant les cours et tribunaux, il semble que la décision se prenne en fonction des demandes des victimes, mais également compte tenu de la surcharge de travail momentanée des assistants de justice près des parquets et des autres services d'assistance ou d'aide aux victimes. (Commentaire issu des observations)

En revanche, la répartition des tâches entre les services d'assistance et d'aide aux victimes semble, quant à elle, poser davantage de problèmes. Les premiers, sensés réaliser un travail à court terme, centré sur les conséquences directes liées à l'infraction, s'embarquent en effet parfois dans des suivis à plus long terme et débordent donc de leur cadre d'intervention pour empiéter sur celui des services d'aide aux victimes.

Ainsi, à Bruxelles, les services d'assistance aux victimes ont souvent évoqué les moyens limités (en nombre de services, en personnel) dont disposent notamment certains services d'aide aux victimes pour accomplir certaines tâches mais aussi leur philosophie d'intervention qui ne répondrait pas toujours, selon les intervenants des services d'assistance aux victimes, aux attentes des victimes.

Les collaborations entre les services d'assistance aux victimes et les services d'aide aux victimes se font plus rares qu'avec le service d'accueil

des victimes près du parquet. Ces services sont davantage considérés par les services d'assistance aux victimes comme des relais lorsqu'une aide psycho-sociale et juridique plus pointue s'avère indispensable. Divers freins à ces relais ont été mentionnés par les travailleurs des services d'assistance aux victimes: un premier frein, souvent cité mais également observé, a trait à la localisation des services d'aide aux victimes bruxellois. Ceux-ci ne sont pas toujours aisément accessibles aux victimes qui ne sont pas toujours disposées à prendre de multiples transports en commun pour s'y rendre. Un second frein, la méthode d'intervention développée par ces services. Certains services d'assistance policière aux victimes estiment en effet que ces derniers adoptent des méthodes trop 'analytiques' qui ne conviennent pas toujours aux victimes.³¹ Un troisième frein, la surcharge des services d'aide aux victimes. Un quatrième frein enfin: la difficulté de renvoyer une victime chez un nouvel intervenant. En conséquences, les services d'assistance policière aux victimes préfèrent parfois renvoyer les victimes vers des services de santé mentale, des services sociaux ou juridiques locaux, même lorsqu'il s'agit de situations qui ont trait directement à la victimisation et non à des situations qu'est simplement venue réveiller la victimisation. Une priorité au renvoi vers ces services d'aide aux victimes se dégage souvent davantage lorsque les personnes connaissent des difficultés d'ordre multiple liées à la victimisation. (Commentaire issu des observations et entretiens)

Souvent également, la volonté de certaines victimes de ne pas être déferées vers de nouveaux services et intervenants fut mentionnée. Cette résistance au relais, sur laquelle nous reviendrons lorsque nous exposerons les expériences et attentes des victimes, mérite cependant dès à présent d'être mise en évidence en ce qu'elle se distingue des autres en émanant des attentes des victimes elles-mêmes qui ont parfois du mal elles aussi à adopter le plan de répartition des tâches entre les différents services en faveur des victimes 'théoriquement' mis en place par les textes réglementaires. Le cas de Mr X, que nous avons pu observer, illustre bien la résistance au renvoi à laquelle les intervenants sont confrontés de la part des victimes:

Mr se présente dans un SAPV zonal suite à une agression commise dans une autre commune qui l'a renvoyé vers le service d'assistance aux victimes de la zone de son domicile. L'agression violente (coups et blessures) qu'il a subie de la part d'un inconnu l'a plongé dans un état de choc dont il a du mal à se remettre. Il ne travaille plus, ne sort plus, pourtant il est encore jeune. De plus, il a reçu une lettre du parquet lui proposant

³¹ Comme nous l'avons mentionné, dans les services d'aide aux victimes francophones, plusieurs psychologues accompagnent déjà les victimes.

de participer à une procédure de médiation pénale. Il vient donc au SAPV pour deux raisons: une assistance psychologique et des informations juridiques. L'intervenante lui propose de prendre contact avec les assistantes de justice près du parquet pour ce qui concerne les informations sur la médiation pénale et lui suggère une assistance psychologique pour ce qui concerne le choc qu'il a subi. Quand l'intervenante lui communique les adresses des services d'aide aux victimes, tous deux situés dans la même commune, Monsieur refuse de s'y rendre car il ne veut plus mettre les pieds dans cette commune où justement il a subi son agression. (Commentaire issu des observations à partir d'un service d'assistance aux victimes)

En Flandres, comme à Bruxelles, les freins relatifs à la non-accessibilité en raison du manque de moyens en personnel alloués aux services d'aide aux victimes et à leur philosophie d'intervention ont également été constatés durant les observations et évoqués par les intervenants de terrain.

'Compte tenu de la grande accessibilité du service d'assistance aux victimes et du fait que peu de gens accèdent au service d'aide aux victimes, les laissés-pour-compte sont nombreux. Ceci tient au fait que le service compte des assistants sociaux (1) qui sont plus facilement accessibles que leurs homologues du service d'aide aux victimes (2) et qui sont des assistants sociaux professionnels. (3) En outre, le service d'aide aux victimes est en sous-effectif, ce qui donne lieu à des listes d'attente. Pourquoi les victimes n'auraient-elles pas tendance, dès lors, à contacter plutôt les assistants sociaux du service d'assistance aux victimes?' (entretien)

En supplément, en Flandres, fut mentionné le fait que les services d'aide aux victimes orientent leur action tant sur les auteurs que sur les victimes (compte-tenu de la structure des CAW) engendrant parfois, selon certains acteurs, une confusion.

Au moment de notre étude, la coordination entre services se dessinait donc davantage à l'aune de contraintes organisationnelles (résultant bien souvent du manque de moyens alloués à certains services pour opérer certaines tâches ou accepter certains relais) et/ou en fonction des attentes concrètes des victimes (certaines personnes ne désirent pas se faire transférer d'un service à l'autre) qu'à l'aune de la répartition officielle des tâches. Les lignes directrices tracées par l'accord de coopération ou les circulaires existantes ne constituaient, dans ce cadre, souvent qu'une référence puisque les acteurs étaient régulièrement amenés à s'en écarter dans la pratique. Elles n'avaient finalement qu'une portée limitée face aux deux ordres de contraintes qui viennent d'être mentionnées.

Un intervenant mentionnait: *'Il y a encore des problèmes de collaboration entre 'BAV'[bureaux d'assistance aux victimes] (qui n'ont pas tous ce nom là) et les services d'aide aux victimes près des parquets car il y a une certaine volonté de garder le dossier au commissariat. Ce qui est compréhensible dans le chef des professionnels (qui disent que les victimes ne s'y retrouvent pas) mais également dans le chef des victimes. Il faut dire que la terminologie assistance/aide/accueil n'aide pas toujours: il faut quelque chose de clair et cohérent pour que le justiciable puisse s'en sortir.'*

Dans ce cadre pourtant, *autonomie* et *autonomisation* constituent des maîtres mots de l'intervention de la plupart des services: les victimes sont soutenues et informées mais ne peuvent être 'maternées'. Cette question d'autonomie est de surcroît souvent légitimée par les services suivant la conviction que les victimes, en ayant vécu un événement traumatisant, ont perdu le contrôle de la situation et que la reprise de leur pouvoir sur leur situation ou leur vie posséderait en réalité des vertus thérapeutique.

Si cette philosophie d'intervention semble prédominer dans l'esprit de bien des intervenants, elle est cependant moins présente à l'observation des pratiques: à entendre et voir les acteurs en situation, il est frappant de constater qu'ils considèrent qu'il n'est pas toujours évident de laisser se débrouiller des gens qui ont peu de ressources face à un système dont le langage et la complexité leur échappent le plus souvent, notamment dans les contacts avec les organismes d'assurance ou les intervenants judiciaires. Les services (d'assistance, d'accueil ou d'aide) parlent d'ailleurs souvent de leur fonction de soutien et de traducteur par rapport à la complexité institutionnelle et juridique.

L'écart entre les missions formelles des services et leur contenu et répartition concrète se révèle également dans deux autres aspects de la politique en faveur des victimes: le développement, par les services d'assistance et d'accueil des victimes, de tâches individuelles au détriment de tâches structurelles qui sont leur mission première et la réduction ou l'élargissement opéré par rapport au public-cible auxquels sont sensés s'adresser formellement ces dispositifs.

3.2.4. Le développement, par les services d'assistance et d'accueil des victimes, de tâches individuelles au détriment des tâches structurelles qui sont leur mission première

Le quatrième élément de convergence dans l'analyse des données issues des deux arrondissements judiciaires sous examen concerne le développement, par les services d'assistance policière aux victimes et d'accueil des victimes près des parquets et tribunaux, de tâches essentiellement 'individuelles' au

détriment des tâches 'structurelles' qui leurs incombent théoriquement (c'est-à-dire réglementairement) de manière prioritaire.

En effet, bien que dans l'ensemble les acteurs de ces services soient d'accord pour dire qu'il est important de développer les tâches structurelles qui leurs ont été confiées par les textes réglementaires...³²

'La tâche des assistants sociaux est principalement structurelle: par le biais d'une formation: ils peuvent fournir un soutien à la police locale. Dans des cas exceptionnels, ils peuvent également assurer des accompagnements individuels, par exemple en cas de victimisation grave. Ils travaillent donc davantage en fonction de la demande qu'en fonction de l'offre.' (Police fédérale)

... ils semblent surtout s'occuper, dans leur pratique quotidienne, de tâches d'assistance ou d'accueil individuel des victimes, parfois centrées sur l'aide psychologique et sociale (tâches dévolue normalement uniquement aux services d'aide aux victimes), avec le risque de ne pouvoir fournir, faute de temps et de moyens (en raison notamment de leur mission structurelle première), l'assistance ou l'accueil nécessaire à toutes les victimes. Ils craignent alors parfois la déception de certaines victimes.

³² Les services d'assistance policière aux victimes sont généralement responsables, d'une part, de la sensibilisation et de la formation continue des fonctionnaires de police en matière d'assistance policière aux victimes et, d'autre part, de l'offre même d'assistance policière aux victimes. La circulaire OOP15ter (remplacée depuis le 4 mai 2007 par la circulaire GPI58) mentionne cependant que ces derniers ne peuvent porter préjudice aux obligations légales en matière de première assistance aux victimes 'de chaque fonctionnaire de police individuellement. Le fonctionnaire de police "a (...) l'obligation d'assurer une réception et un accueil adéquat ainsi qu'un soutien émotionnel" à la victime. Chaque policier, en tant que professionnel au service du citoyen, doit être capable de répondre à ces besoins (...)' La directive ministérielle du 15 septembre 1997 précise, quant à elle, que l'assistant de justice pour l'accueil des victimes doit contribuer à valoriser les victimes et leurs proches et à créer une structure d'accueil aussi efficace que possible. Il a donc pour tâche de sensibiliser, autant que possible, toutes les personnes intéressées au sein du parquet et des tribunaux à la problématique spécifique des victimes. A ce titre, il doit soutenir en collaboration avec le personnel administratif et les magistrats, l'accueil et l'information aux victimes en développant l'écoute et le soutien chez le personnel des parquets et tribunaux. L'assistant de justice pour l'accueil des victimes peut également formuler des propositions visant à améliorer l'accueil des victimes et la politique en faveur des victimes. Pour rappel, tout comme la circulaire OOP15ter le précise pour le secteur policier, la directive de 1997 mentionne qu'une part importante de l'accueil et de l'accompagnement des victimes au cours de la procédure pénale réside entre les mains des avocats, des magistrats, du personnel administratif du parquet et des greffes. Au-delà de cette tâche structurelle, l'assistant de justice est là pour accueillir, soutenir et informer les victimes et leurs proches depuis le dépôt de leur plainte jusqu'à l'exécution de la peine. Il doit informer les victimes sur l'évolution concrète de leur dossier et sur l'évolution de la procédure pénale en général; il peut offrir un soutien particulier pendant des moments parfois pénibles sur le plan émotionnel, c'est-à-dire, pendant l'audition des victimes, dans le cadre de la consultation du dossier répressif par la victime ou leurs proches; pendant les audiences des cours et tribunaux, lors d'une descente du parquet sur les lieux, lors d'une reconstitution, lors d'un dernier hommage au défunt...

'Le risque est réel que les victimes aient plus d'attentes vis-à-vis du service d'accueil des victimes que ce que celui-ci est en mesure de leur offrir. Les assistants de justice de l'accueil des victimes manquent de temps et de moyens pour assurer un accompagnement individuel à toutes les victimes.' (Magistrature)

Divers arguments ont été révélés par les acteurs, mais aussi constatés par les observations, pour expliquer cette tendance:

D'une part, les résistances de certains acteurs policiers et judiciaires à prendre en charge eux-mêmes les victimes et à se former³³:

'Par rapport à la formation à l'accueil aux victimes, ce qui est clair c'est que les policiers préfèrent d'autres formations.' (un responsable policier).

Nos observations, et notamment quelques heures passées à l'accueil ou à la garde du commissariat dans certaines zones de police, nous ont montré que la situation des victimes n'est toujours pas idéale lorsqu'elles sont accueillies au commissariat. D'une part, les employés civils ou policiers de l'accueil sont souvent un peu perdus face aux types de demandes qui sont à relayer vers les services d'assistance aux victimes, d'autre part, certains semblent toujours peu enclins à répondre aux premiers besoins des victimes, surtout si celles-ci adoptent un comportement qui leur apparaît problématique. Une tendance que l'on pourrait qualifier tantôt de 'bureaucratique' tantôt de 'partisane' a pu être observée à plusieurs reprises malgré le (trop) court laps de temps consacré à l'observation de ces services. (Commentaire issu des observations)

'Les magistrats n'aiment pas recevoir les victimes, quand ils en ont une dans leur bureau, ils demandent souvent qu'on les assiste ou qu'on les prenne en charge.' (un intervenant d'un service d'accueil)

'La sensibilisation des magistrats, il est nécessaire de constamment la recommencer. Or il s'agit d'une obligation de la loi Franchimont. C'est interpellant. (...) Certaines actions structurelles sont cependant mises en place mais plutôt par phase: exemple, rencontrer les juges de la jeunesse. Mais ces actions structurelles n'ont pas d'effet immédiatement. On essaye de systématiquement informer les stagiaires judiciaires qui doivent aussi suivre la formation victime. Il faudrait aussi toucher le personnel des greffes et des cellules administratives, les magistrats assis et debout.' (un intervenant d'un service d'accueil des victimes)

³³ Ces résistances devraient être davantage explorées lors d'un travail ultérieur. En effet, actuellement, la recherche bien qu'ayant exploré le terrain *via* des entretiens avec divers intervenants (dont seulement quelques policiers et magistrats responsables) et des observations *via* les services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes a pu simplement en faire le constat, sans pour autant investiguer de manière approfondie le point de vue des acteurs policiers et judiciaires. Ce travail est prévu pour une seconde phase de recherche.

Si ces exemples ne sont pas représentatifs de l'attitude et du degré de sensibilisation de tous les policiers et magistrats rencontrés, la sensibilisation de ces acteurs est globalement toujours problématique. La sensibilisation est également un travail de longue haleine dont les résultats ne se font sentir que progressivement et qui décourage parfois certains intervenants des services d'assistance ou d'aide aux victimes à exercer cette mission.

Si faute de temps, de formation adéquate, de soutien au niveau des autorités, les intervenants des services d'assistance et d'accueil des victimes ont des difficultés à mettre en place des programmes de sensibilisation au niveau structurel, ils tentent néanmoins d'établir des contacts 'au jour le jour' avec les policiers et magistrats en vue de favoriser leur sensibilisation. Le concept de 'training on the job' – c'est-à-dire autour de la gestion concrète de situations ou dossiers individuels- est en effet de plus en plus favorisé par les intervenants des services d'assistance et d'accueil des victimes:

X, intervenante d'un service d'assistante policière zonal se rend tous les jours au commissariat pour porter le courrier. C'est l'occasion de passer à la garde et de discuter avec les policiers de cas concrets et des choses qui se sont bien ou pas bien passées. *'C'est aussi l'occasion de leur montrer qu'on existe et de leur expliquer encore et encore les cas pour lesquels on est susceptible d'intervenir.'* Z quant-à-elle passe régulièrement dans les différents commissariats pour remettre des *folders* sur les étagères et discuter avec les policiers. *'Ce n'est pas toujours facile de se faire connaître'*, admettra-t-elle. Z est seule, en ce moment, sur la zone qui comprend 5 commissariats. (Commentaire issu des observations)

On convoque un assistant social lorsqu'il s'agit de dispenser une aide d'urgence à une victime. Les agents ont déjà quitté le lieu du délit lorsque nous arrivons sur place, l'assistant social et moi-même. Durant l'entretien avec la victime, des coups de fil sont toutefois régulièrement échangés avec les agents, en fonction des informations à obtenir, pour savoir par exemple où en est l'audition du suspect et concernant la suite de la procédure pour les agents. La coopération se déroule très bien. (Cas issu des observations)

'En terme de sensibilisation, à Bruxelles, il nous arrive de faire des actions ponctuelles au détour de dossiers individuels.' (un intervenant du service d'accueil)

Durant une après-midi, je me rends avec un assistant de justice dans les couloirs du parquet pour rendre visite à divers magistrats concernant des dossiers précis: Mme X est absente, Mr Z également et Mme W n'a pas eu le temps de demander à son employé de sortir le dossier de Monsieur R que l'assistant de justice lui a demandé de lui communiquer. 'Ce

n'est pas grave', dit l'assistant de justice, 'je suis déjà venu trois fois mais je reviendrai, pour être certain qu'elle ne m'oublie pas.' (Commentaire issu des observations)

La prise en charge de tâches individuelles au détriment de tâches structurelles semble néanmoins aussi liée au fait que certains services d'assistance ou accueil aux victimes 'préfèrent' en raison de leur formation, mais aussi de l'histoire de leur propre service, prendre en charge des tâches individuelles.

'L'accueil des victimes consiste en un accompagnement procédural, pas en une assistance. J'ai en tout cas le sentiment que les assistants de justice investissent actuellement trop de temps dans les tâches individuelles, ce qu'ils font bien sûr bien volontiers.' (Magistrature)

Enfin, le manque de possibilités de relais vers d'autres services comme, par exemple, les services d'aide aux victimes qui sont sensés apporter de manière prioritaire un soutien individuel aux victimes, constitue une troisième raison pour laquelle les services d'assistance ou d'accueil aux victimes se tournent vers des tâches individuelles plutôt que structurelles. (cf. supra)

3.2.5. L'élargissement ou la réduction opérée à l'égard du public-cible des services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes, par comparaison à celui visé par les textes législatifs et/ou réglementaires

Un cinquième constat d'importance mis en évidence par les acteurs et les observations, a trait au fait que, si les cadres légaux et réglementaires de l'assistance, l'accueil et l'aide aux victimes visent tous les victimes de faits qualifiés infraction pénale en général, dans la pratique, les services offrent en réalité leur aide plus particulièrement, de façon proactive, à certains groupes de victimes. Cependant, si toutes les victimes sont loin de pouvoir être touchées par ces services en raison des moyens dont ils disposent, les résultats des entretiens et observations ont montré que les services sont généralement voués à répondre aux besoins des victimes d'infraction -ou de faits qualifiés infraction- et de leurs proches mais également à étendre leurs activités aux victimes (et aux proches) d'autres faits "catastrophiques" tels que les incendies, les accidents mortels, les suicides...³⁴

Certains services justifient en toute conscience cette prise en charge en arguant que ces événements sont de nature à causer des conséquences trau-

³⁴ La circulaire GPI 58 du 4 mai 2007 mentionne à ce propos que l'assistance aux victimes implique aussi le suivi et le soutien des personnes impliquées dans un accident, une catastrophe ou un incendie. La police doit cependant renvoyer les dossiers vers des services spécialisés en cas de suivi à plus long terme.

matiques (sur le plan judiciaire, psychologique, social) identiques à celles connues par les victimes de faits infractionnels, alors que d'autres préfèrent se reposer sur le fait *'qu'il est souvent difficile à dire, dans l'immédiat, si le fait dont la personne est victime constitue ou non une infraction'* (un intervenant d'un service d'assistance aux victimes).

L'une des situations problématiques nécessitant l'intervention du service concerne un mineur qui veut quitter le domicile familial. Dans la famille, il est question d'abus d'alcool et de violence intrafamiliale. Ce dossier se situe en zone grise, entre une situation problématique et un dossier d'assistance aux victimes, bien que le mineur ne soit pas une victime dans le cadre d'un dossier répressif. (Commentaire issu des observations)

Les services (surtout les services de première ligne) ont aussi tendance à se voir interpellé par un ensemble de personnes se sentant victimes du fonctionnement sociétal ou institutionnel plus général (dont les personnes se sentant victimes de dérapages policiers). Les services ont tous également leur lot de 'victimes imaginaires'. Ces dernières sont cependant le plus souvent renvoyées, quand c'est possible, vers d'autres services sociaux ou psychiatriques.

Comme nous l'avons souligné plus haut, au regard de cette tendance générale à l'élargissement de la catégorie de victime d'infraction pénale à d'autres 'catégories' de victimes, parmi les victimes de faits qualifiés infraction, une attention plus importante à l'endroit de certains types de victimes semble systématiquement s'opérer au sein des différents services. Par exemple, des services d'assistance policière aux victimes opéreront une sélection à l'égard de certaines victimes en raison du type de faits dont elles ont été victimes ou de leurs caractéristiques socio-démographiques (faits qui ont impliqué un contact avec l'auteur, personnes âgées...); le service d'accueil du parquet attachera une attention particulière aux victimes de 'décès suspects' et de 'faits de violence' en raison de leur gravité. Il est important de préciser que parfois également, une attention spécifique sera accordée à certains types de victimes en raison de contraintes organisationnelles ou budgétaires.

Pour des questions organisationnelles propres au parquet de Bruxelles, le service d'accueil des victimes voit son personnel localisé dans deux bâtiments différents et a en conséquence spécialisé son fonctionnement

pour certaines compétences (jeunesse et roulage)³⁵. (Commentaire issu des observations et entretiens)

Un des services d'aide aux victimes de l'arrondissement de Bruxelles voudrait pouvoir prendre en charge tout type de situation de victimisation (que celle-ci soit liée à un fait infractionnel ou non) mais est réticent à le faire compte tenu des limitations budgétaires liées au cadre décretaal. (Commentaire issu des observations et entretiens)

Enfin, un dernier point important par rapport à la question du public touché par les services concerne les conditions d'accueil et de recevabilité des victimes par le service. L'ensemble des services est accessible directement au public. Certains services ont pris le parti de 'recevoir' la victime dans sa 'subjectivité de victime', indépendamment de la qualification légale à laquelle elle est soumise. Comme le disait un des acteurs professionnels '*on rencontre toutes sortes de victimes, même des victimes imaginaires*'. D'autres tentent davantage d'opérer une démarcation entre 'vraies' et 'fausses' victimes. Entre victimes 'adéquates' et 'non-adéquates'. Dans certains conflits (notamment les conflits conjugaux et familiaux), il n'est pas toujours facile pour les services de savoir qui est 'victime' et qui est 'auteur'. La localisation des services au sein d'un commissariat de police, du parquet ou de locaux communaux aura à ce titre un impact sur le type de victime qui s'adressera au service. Les services communaux seront plus facilement accessibles au 'tout venant' (victimes de circonstances sociales ou institutionnelles dommageables, victimes au passé d'auteur, victimes/auteurs, illégaux...), que le service d'assistance policière aux victimes basé dans un commissariat ou que le service d'accueil des victimes du parquet. Tous les services estiment cependant qu'il est parfois difficile '*de faire la part des choses et de prendre la bonne décision*' concernant la recevabilité de l'un ou l'autre dossier. Le seul service qui échappe, semble-t-il, à cette difficulté est le service d'accueil des victimes du parquet puisque ce dernier fonctionne, et ne peut d'ailleurs légitimement trouver un sens, que pour les personnes ayant déposé une plainte parvenue au parquet et étant reconnue en qualité de 'victime' par un magistrat. La décision de recevabilité ne revient donc pas aux assistants de justice pour ce qui concerne l'assistance des victimes dans le cours de la procédure qui les intéresse.

En règle générale, les services prennent la décision de ne pas s'occuper des auteurs et des victimes de manière simultanée, à l'exception d'un rare bureau d'assistance aux victimes communal combinant d'autres missions à l'assis-

³⁵ Ce qui ne veut pas dire que la position des victimes en ces matières soit plus favorable. Les victimes de faits qualifiés infraction commis par des mineurs possèdent des droits plus limités que les victimes de faits qualifiés infraction commis par des majeurs et les victimes de faits de roulage se trouvent, semble-t-il, dans des conditions plus défavorables que d'autres victimes en termes d'accueil, notamment.

tance aux victimes (dont l'encadrement des mesures alternatives et la médiation locale) et des services d'aide aux victimes dépendant de la Région, dont les missions sont doubles également (cf. *supra*).

Dans ce dernier secteur, à Bruxelles, un des services a cependant décidé de scinder totalement l'aide aux victimes de l'aide aux auteurs en dissociant les lieux de rencontre (en ce sens, il se rapproche de la politique opérée par la plupart des services d'assistance policière aux victimes et du service d'accueil aux victimes du parquet). L'autre service au contraire continue à recevoir les victimes dans des lieux communs aux auteurs, dans une perspective de non-dichotomie et de normalisation, tout en ayant pour partie un personnel spécialisé dans l'aide aux victimes.³⁶ (Commentaire issu des observations et entretiens)

Il est par ailleurs important de relever qu'il est ressorti des entretiens et observations qu'un nombre relativement restreint de services tentent d'orienter les personnes vers des programmes de médiation.

3.2.6. Le développement dans les différents secteurs (Fédéraux, Communautaires, Régionaux) d'une politique en faveur des victimes, en mode mineur, dans le cadre d'une politique plus large elle-même en mutation

Enfin, un dernier élément régulièrement soulevé par les acteurs dans les deux arrondissements judiciaires et qui pourrait, dans bien des cas, justifier pour partie les autres dimensions mises en évidence, a trait à la mise en place 'en mode mineur' de dispositifs à l'égard des victimes dans le cadre de politiques plus larges et souvent elles-mêmes en mutation (cf. par exemple les réformes policières et judiciaires).

Cette situation rend en effet, selon eux, l'attention portée aux dispositifs mis en place à l'égard des victimes, périphérique.

Si ce sont surtout les services d'aide aux victimes qui semblent disposer du moins de moyens nécessaires pour garantir un accueil adéquat à toutes les victimes, les services d'assistance aux victimes et les services d'accueil des victimes se voient eux aussi confrontés à ce problème, surtout dans l'hypothèse où ils doivent pouvoir s'investir davantage dans les tâches structurelles, comme le suggère le cadre qui les régit. Ce manque de moyens s'explique, entre

³⁶ Le décret bruxellois est assez large et vise à permettre à chacun des services travaillant dans ce petit secteur (constitué depuis peu par les deux anciens services d'aide sociale aux justiciables et deux autres services catégoriels) de conserver ses particularités. Selon les personnes interviewées tant au niveau régional qu'au niveau des services, il n'y a pas eu en ce domaine de réelle volonté de la Région d'uniformiser les pratiques et philosophies d'intervention variées des a.s.b.l. considérées.

autres, selon les acteurs interviewés, par le fait que la politique en faveur des victimes ne constitue qu'une (petite) partie de la politique plus large des organisations dans lesquelles elle s'insère. L'implémentation de l'assistance, de l'accueil et de l'aide aux victimes est en effet souvent contrecarrée par d'autres réformes initiées au niveau de la police et de la justice, qui obligent les autorités à établir d'autres priorités. Dans ce cadre, souvent l'assistance, l'accueil et l'aide aux victimes n'occupent qu'une place périphérique.

'La réforme des polices a eu un effet négatif sur la politique en faveur des victimes. (...) A ce jour, la coopération reste difficile étant donné que les diverses administrations compétentes ne partagent pas les mêmes priorités en ce qui concerne la politique en faveur des victimes. Les moyens humains et financiers sont donc affectés à des priorités différentes. Par exemple, en augmentant la présence policière dans la rue, plutôt qu'en accordant plus d'attention à la victime dans le cadre de la formation, de l'information et de la sensibilisation.'
(Cellule politique)

'Depuis la réforme des polices, il n'existe plus de point de contact pour l'assistance aux victimes. (...) Parmi les problèmes rencontrés, citons l'absence de point de contact central pour l'assistance aux victimes et la nécessité de créer une coopération interzonale.' (Police fédérale)

Le contexte plus large et changeant dans lequel la politique en faveur des victimes se déploie rend donc l'attention portée aux dispositifs mis en place à l'égard des victimes, périphérique: le personnel à sensibiliser dans les services de police ainsi qu'au niveau des parquets et tribunaux peut se révéler changeant ou soumis lui-même à d'autres changements institutionnels et/ou organisationnels que ceux relatifs à la politique en faveur des victimes; les services voués à mettre en œuvre la sensibilisation peuvent se retrouver situés loin des lieux importants de sensibilisation; la supervision du travail de ces services peut manquer en raison de problèmes plus larges de répartition des moyens; la dépendance des services à plusieurs autorités hiérarchiques qui ne coordonnent pas nécessairement leurs priorités peut rendre confuse l'action des travailleurs de terrain lorsqu'ils doivent entamer des actions; l'évaluation de l'activité des services se fait de plus en plus en termes managériaux...

Les collaborateurs du service d'assistance aux victimes sont bien intégrés dans le corps de police, bien qu'ils considèrent que la direction du corps accorde trop peu d'importance au service tant que tout va bien et que les agents ne se plaignent pas. La supervision du fonctionnement des deux services d'assistance aux victimes est limitée. Aucune supervision formelle n'est prévue pour les deux services. Selon les coordinateurs, cela montre l'intérêt limité que la direction du corps prête au service en faveur des victimes. L'un des revers est que le service n'est pas

suffisamment cadré et qu'il ne connaît pas les limites que lui impose la direction du corps jusqu'à ce qu'il s'y heurte. S'il n'y a pas demande en faveur d'une délimitation plus stricte du service, toute clarification est la bienvenue car le flou engendre une liberté malsaine. Lors de l'observation à X, il était question d'un plan de réforme en fonction de la réduction des missions. Cette réforme a été initiée par la direction du corps. (Commentaire issu des observations et entretiens)

'La présence d'un conseiller adjoint sur place (ce qui n'est plus le cas aujourd'hui) et des assistants de justice de l'accueil des victimes au parquet peuvent être des facteurs stimulants. Il importe qu'ils soient physiquement présents et visibles' (Magistrature)

Au terme de notre recherche, les services d'assistance aux victimes se sont vus impliqués dans le BPR (Business Process Reengineering) des maisons de justice, outil managérial visant à rationaliser et à améliorer l'efficacité des différentes missions adoptées par ces services. Suivant le BPR, des pourcentages d'affectation ont été déterminés pour les tâches des assistants de justice à l'accueil des victimes (dont, notamment en guise d'incitant 10% à affecter aux tâches structurelles). Ces différentes réformes ont demandé du temps et de l'investissement aux assistants de justice qui, de leur côté étaient en quête de supervision de leur travail sur le plan qualitatif.³⁷ (Commentaire issu des observations et entretiens)

Dans ce contexte, le risque d'une perte de motivation des services spécialisés institués en vue de sensibiliser la police, les parquets, les tribunaux à la première assistance et à l'accueil des victimes, a été soulevé. Si le personnel spécialisé des dispositifs d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes vise, dans bien des cas, à mettre au centre de ses préoccupations les victimes et à répondre à leurs attentes, l'analyse des données empiriques a montré que la pression mise aujourd'hui sur ces services ainsi que – peut-être – le cadre formel strict dans lequel ils ont à œuvrer entraînent un risque, à terme, d'une inaccessibilité et d'une 'routinisation' des services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes qui pourrait être préjudiciable aux victimes. Une tendance lourde est en effet apparue au fil de nos observations participantes: celle du danger d'une certaine assimilation des pratiques d'assistance, d'accueil ou d'aide aux victimes aux logiques internes des institutions qu'ils sont sensés améliorer et qui pourrait nuire au bon développement d'une réponse adéquate aux besoins des victimes.

³⁷ Depuis, un nouveau système informatique fut introduit pour ces travailleurs ayant pour but de mieux évaluer leur charge de travail.

Madame se présente au commissariat de police avec ses deux enfants. Son mari devait passer en chambre du conseil dans la journée pour voir si son mandat d'arrêt était levé ou confirmé. Il est quatre heures de l'après-midi. Elle ne veut pas rentrer chez elle car elle craint que son mari ne soit relâché. Le policier qui la prend en charge, l'emmène au bureau d'assistance aux victimes car il veut rentrer chez lui. Madame y arrive avec ses deux enfants. L'intervenante du service tente d'appeler le service d'accueil des victimes près du parquet pour prendre connaissance de la décision de la chambre du conseil. Heureusement, l'assistante de justice répond encore au téléphone. Elle tente de se renseigner. Les greffes sont fermés. Personne ne sait si Monsieur a été relâché. Pendant ce temps, Madame a peur. L'intervenante se sent également responsable. Elle propose donc à Madame de loger une nuit, avec ses enfants dans un centre d'hébergement de crise. Madame ne veut pas. Elle ne comprend pas pourquoi on ne parvient pas à savoir si son mari est relâché ou pas. Finalement, après maintes discussions, elle accepte de se rendre au CASU où l'intervenante a fini par lui trouver une place après maints coups de téléphone. L'intervenante, sensible au désarroi de cette femme, finit par appeler plusieurs fois la prison pour voir si Monsieur y est rentré. À huit heures du soir, elle apprend qu'il n'a pas été relâché, que Madame peut rentrer chez elle en toute sécurité. (Cas issu d'une observation dans un service d'assistance aux victimes)

Dans ce contexte difficile où les préoccupations pour les victimes sont parfois reléguées au second rang, de grosses affaires médiatiques (Dutroux, Fourniret, Gislenghien...) vont cependant soudainement 'dynamiser' la politique en faveur des victimes autour d'affaires particulières, pour lesquelles vont se dégager de gros moyens, et qui médiatiquement vont laisser entrevoir aux victimes un schéma type de ce dont elles pourraient bénéficier si le contexte était idéal. En effet, comme nous le disaient plusieurs interlocuteurs:

'Peut-on faire pour tout le monde ce que l'on fait pour ces victimes de faits sensationnels?'; or 'il s'agit d'un schéma type pour la victime et pour beaucoup d'entre elles ce n'est pas celui-là auquel elles auront accès.'

3.2.7. Les caractéristiques de la mise en oeuvre des dispositifs mis en place en faveur des victimes au regard des discours et pratiques des professionnels

Comme nous l'avons vu, il ressort des entretiens et des observations portant sur le travail des professionnels de la politique en faveur des victimes que la mise en place et le fonctionnement des dispositifs se caractérisent par un certain nombre de dimensions particulières. En guise de conclusion de cette sec-

tion, il est possible de relever, en particulier, la place importante prise dans les discours et pratiques des autorités et acteurs de terrain (et confirmées, avec certaines nuances, par nos observations à partir des services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes) par les services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes dans la mise en place des dispositifs en faveur des victimes. Ces services semblent en effet les interlocuteurs mais également les acteurs privilégiés de la mise en oeuvre concrète des dispositifs en faveur des victimes, même si leur bon fonctionnement dépasse largement leur simple responsabilité. Il a en effet pu être constaté que les acteurs policiers et judiciaires, qui dans les textes réglementaires sont pourtant également dépositaires de missions d'assistance et d'accueil au sein des institutions policières et judiciaires, s'avèrent dans la pratique peu impliqués (ou impliqués de manière variable) dans ces missions. Il en est de même pour un certain nombre de responsables politiques et administratifs, souvent enclins à gérer la problématique des victimes en mode mineur dans le cadre de changements structurels et organisationnels plus larges ainsi que suivant des lignes directrices parfois davantage orientées vers des visées institutionnelles que vers un réel souci de la mise en place de dispositifs d'assistance, accueil ou aide aux victimes. Dans ce contexte, les services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes sont souvent amenés à gérer les problématiques rencontrées selon des philosophies d'intervention (incluant notamment la sélection de leur public-cible, les modalités concrètes d'intervention et de concertation avec d'autres acteurs) qu'ils développent de leur propre chef (et nous avons pu constater en la matière le manque cruel de supervision dont ils souffraient) en fonction du cadre structurel qui leur est imposé mais également des moyens concrets qui sont mis à leur disposition et de la collaboration réelle des autres acteurs qui sont sensés s'impliquer dans la mise en place de la politique en faveur des victimes.

4. De l'expérience et des attentes des victimes

Après avoir retiré les éléments essentiels de ce qui caractérisent les discours et pratiques des acteurs professionnels mettant en œuvre les dispositifs en faveur des victimes dits 'généralistes', nous nous proposons à présent de les contraster avec ceux représentatifs des discours tenus par les victimes elles-mêmes.

4.1. *La méthode, brièvement*

4.1.1. De la victime aux victimes

Comme nous l'avons mentionné au début de cette contribution, l'approche théorique et méthodologique envisagée visait à appréhender les victimes dans leur 'concrétude' en vue d'offrir une vision compréhensive et nuancée de leurs différents points de vue. Dans ce cadre, c'est le 'sujet victimisé' qui nous a intéressé et ce, quel que soit l'objet de sa victimisation. En d'autres termes, cette définition a conduit à inclure dans les répondants potentiels, tant les victimes institutionnellement reconnues que les personnes qui 's'estiment' simplement victimes sans pour autant avoir vu (ou voulu voir) ce statut reconnu par le système. Si une telle option comportait le risque de provoquer une confusion entre victimisation réelle et sentiment de victimisation (ainsi qu'entre victimisation au sens large et victimisation d'actes légalement criminalisés – voir Van Dijk, 2008), elle méritait selon nous d'être adoptée pour deux raisons: d'une part, les tentatives de définition de la notion de victime sont sujettes à débat (les perceptions publiques, les visions sociales et les perceptions individuelles de 'qui est victime' ne coïncident pas toujours nécessairement à la définition légale) et, d'autre part, la question des 'types' de victimes étant ou devant être touchées par les politiques publiques étant importante, il nous semblait nécessaire d'appréhender les expériences et attentes des victimes au sens large sans se limiter aux définitions institutionnelles.

4.1.2. La sélection des victimes

Pour sélectionner les victimes interrogées, deux procédés distincts ont été envisagés. Premièrement, la collaboration de différents services déjà contactés lors des phases antérieures de la recherche (durant les entretiens et les observations) fut demandée en vue de sélectionner un certain nombre de victimes de manière aléatoire grâce aux bases de données auxquelles les services ont accès (c'est-à-dire, tant les bases de données propres à leur service que les bases de données plus générales de la police ou de la justice). Deuxièmement, un certain nombre de victimes ont été approchées selon la technique du '*snowball sampling*' (échantillon boule de neige)³⁸. L'usage de cette technique avait pour ambition de toucher des personnes qui estimaient avoir été victimisées mais qui n'avaient pas pour autant eu recours à la police, à la justice ou à des services spécialisés. Enfin, outre l'usage de ces techniques, des critères liés aux types de faits de victimisation (victimes d'infractions pénales contre les biens, contre les personnes, sans violence/avec violence *versus* victimes de faits non

³⁸ Une méthode d'échantillonnage impliquant une prise de contact de proche en proche avec des répondants. Voir notamment, pour l'usage de ce type de méthode dans le champ de la victimologie, Robert & Zauberman, 1985.

qualifiés pénalement tels qu'accidents, suicide...) ainsi qu'au profil socio-économique et démographique des personnes ont été définis en vue de diversifier autant que possible le type de victimes susceptibles de rencontrer les chercheurs.³⁹ Dans ce cadre, si nous avons visé théoriquement une certaine diversité, le protocole de recherche comportait néanmoins une certaine limitation puisque nous savions dès le départ que les victimes contactées décideraient elles-mêmes, au bout de compte, de leur collaboration à la recherche. Ainsi, si le protocole méthodologique 'théorique' a été respecté, parmi les 43 personnes qui ont finalement répondu à notre invitation pour témoigner de leurs expériences et attentes par rapport aux institutions/acteurs plus informels suite à un événement vécu comme victimisant il est important de souligner que 15 personnes ont été victimes d'infraction contre les personnes avec violence; 4 personnes ont été victime d'infraction contre les biens sans violence; 12 personnes ont été victimes d'infraction contre les biens avec violence; 5 personnes ont été victimes d'accident de roulage ayant entraîné un décès ou des blessures graves et 7 personnes ont été victimes de faits non qualifiés 'infraction pénale' (suicide, accident de travail, décès suspect, témoin de grave accident...). Seules 5 personnes ont pu être contactées *via* 'snowball-sampling'. Ces personnes se sont par ailleurs avérées avoir eu un contact avec la police et/ou d'autres institutions. Enfin, l'évolution de nos propres questions de recherche a conduit à ce que soient introduites dans l'échantillon de répondants des victimes ayant participé à une 'médiation après poursuites'. Neuf de l'ensemble des entretiens analysés sont issus de cette sélection.⁴⁰

³⁹ Dans une enquête quantitative, c'est l'échantillon, constitué d'individus choisis au hasard qui est considéré comme représentatif. Il constitue une sorte de modèle réduit de la population totale, où les différents groupes sociaux se retrouvent avec les poids respectifs qu'ils ont dans la population. Dans une enquête qualitative, seul un petit nombre de personnes est interrogé. Ces personnes ne sont pas choisies en fonction de critères probabilistes comme dans les enquêtes statistiques. Il est surtout important de choisir les personnes les plus diverses possibles. Dans ce type d'échantillon, c'est l'individu qui est considéré comme représentatif et ce, simplement parce que par son vécu et ses représentations, il incarne une image particulière de la culture à laquelle il appartient. L'échantillon est donc constitué à partir de critères de diversification qui sont dits 'stratégiques' en vue d'obtenir une diversité importante dans l'échantillon. Pour plus de détails voir Michelat (1975:236).

⁴⁰ Dans ce cadre, des contacts avec l'*asbl* Médiante et Suggnomè furent pris en vue de sélectionner un certain nombre de répondants potentiels. Il s'agit des seules associations proposant à l'heure actuelle de la médiation après poursuite en Belgique pour les adultes. La proportion importante des personnes étant passées par une médiation après poursuite dans notre échantillon n'est aucunement représentative de l'usage qui est fait de la médiation par les victimes, si on l'extrapole à l'ensemble de la population. Le recours à la médiation en général (c'est-à-dire à toutes les formes de médiation disponibles) reste en effet toujours extrêmement périphérique par rapport aux autres modes de 'traitement' des victimes ou des auteurs. D'ailleurs, il est intéressant de constater qu'aucun autre répondant choisi aléatoirement n'est passé par aucune procédure de médiation (qu'il s'agisse de médiation pénale ou locale par exemple).

4.1.3. La technique d'entretien

Notre analyse porte sur un échantillon de victimes qui ont témoigné de manière relativement ouverte de leur expérience ayant suivi un événement vécu par elles comme 'victimisant'. Le choix de la technique de l'entretien non-directif avait différents objectifs: premièrement, elle devait permettre de rendre compte des systèmes de représentations⁴¹ qu'avaient les personnes qui s'étaient senties victimisées par rapport aux dispositifs mis en place à leur égard dans leurs propres termes et selon leur propre logique (c'est-à-dire, sans que leur discours ne soit pré-formaté par rapport aux questions qui leurs auraient été proposées par le chercheur et selon ses propres termes et intérêts). Cette technique offrait en effet à l'enquête l'opportunité de formuler des problèmes tout à fait différents de ceux imaginés par le chercheur; deuxièmement, elle devait conduire à l'appréhension d'un discours plus riche en raison du temps et du degré de liberté laissé, dans ce cadre, au répondant.⁴² Ces entretiens ont été retranscrits mots à mots par les chercheurs offrant ainsi la possibilité d'atteindre une portée sociologique. En effet, dans ce contexte, les caractéristiques propres à chaque individu (son vécu, ses appartenances...) peuvent simplement *'être décomposées en un certain nombre de variables dont on pourrait dire qu'elles constituent l'équivalent d'une case sur le plan expérimental où chaque individu représenterait une réplication de l'expérience.'* (Michelat, 1975:235)

4.1.4. L'analyse des entretiens

Pour l'analyse des entretiens, nous sommes partis, comme le recommande Michelat (1975), de l'hypothèse que tout élément du corpus ainsi constitué avait une signification.

La démarche a donc consisté à lire et relire les entretiens dont nous disposions pour arriver à une sorte d'imprégnation. Ce sont ces lectures répétées qui ont progressivement suscité les interprétations par mise en relation de types divers et par dégagement progressif du sens latent du discours des victimes à partir de leur contenu manifeste. Dans ce contexte, *« (...) chaque détail n'a de sens qu'en relation avec tous les autres éléments dont on dispose. (...) Tous les éléments du modèle doivent être analysés et doivent trouver leur place dans le modèle qui rend*

⁴¹ Les représentations réfèrent à la production d'une signification au moyen du langage. Un système de représentation est l'ensemble des objets, des gens et des événements que nous pouvons associer à des représentations mentales et exprimer par le biais d'une langue commune (Stuart, 1997).

⁴² Dans le cadre de ce type d'entretien, c'est en effet une dimension plus 'affective' et moins 'intellectualisée' du discours auquel il est fait appel; dimension qui aurait une relation plus forte avec le comportement de l'individu. *« On considère que l'entretien non directif permet, mieux que d'autres méthodes, l'émergence de ce contenu socio-affectif profond, en facilitant pour l'enquête l'accès à des informations que l'on ne peut atteindre directement »* (Michelat, 1975:231).

compte de l'ensemble (ce qui n'exclut pas qu'ils puissent se situer à la fois dans plusieurs endroits ou niveaux du modèle (...)) » (Michelat, 1975:240).

4.2. Les expériences et attentes des victimes par rapport à l'institution policière et judiciaire

L'analyse des entretiens s'est donc basée sur les expériences concrètes que les personnes ont vécues dans leurs contacts avec différents acteurs ou dispositifs suite à leur victimisation. C'est d'ailleurs uniquement sur base de ces expériences -et donc pas sur base d'une idéalité, déconnectée de l'expérience- que nous avons dégagé les attentes qu'elles avaient eues ou ont à présent à leur égard. Compte tenu de ce contexte méthodologique, il fut intéressant de constater que, par comparaison aux entretiens avec les acteurs professionnels de la politique en faveur des victimes qui mettaient essentiellement l'accent sur les services généralistes d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes, ce furent souvent en premier lieu les expériences et attentes par rapport au système policier et judiciaire *strictu sensu* (c'est-à-dire par rapport à la procédure et aux acteurs de base de ce système) qui furent l'objet du discours des victimes et, dans un second temps seulement, celles par rapport à d'autres institutions/acteurs.

C'est la raison pour laquelle, dans le cadre de l'exposé qui suit, et dans un souci de respect de la logique du discours des victimes elles-mêmes, ce sont d'abord les éléments ressortant de leurs expériences et attentes par rapport aux institutions policières et judiciaires qui ont été mis en évidence et, en second lieu seulement, ceux émergeant de leurs contacts avec des services appartenant au secteur 'para-judiciaire' (comprenant par exemple les services d'assistance, d'accueil et dans une moindre mesure les services de médiation ou les services d'aide aux victimes) ou à des secteurs plus larges (secteur psycho-médico-social, secteur assurantiel, réseau informel).

4.2.1. Les expériences et attentes des victimes par rapport à la police

De l'analyse des entretiens avec les répondants qui ont accepté de participer à notre recherche, il ressort que la police a souvent constitué dans leur expérience, la première instance avec qui ces personnes sont entrées en contact soit volontairement (elles y ont fait appel par rapport à une situation donnée), soit d'ailleurs involontairement (la police est intervenue auprès d'elles dans le cadre d'une situation problématique). Cette situation peut être liée aux 'types' de victimes ayant répondu à nos propositions puisque, comme nous avons pu le constater, il s'agit pour l'essentiel de victimes d'infractions accompagnées de violence ou encore, de faits non pénaux relativement graves.⁴³

4.2.1.1. *Le recours à la police en vue de trouver une solution à leur problème... sans qu'il n'existe toujours une volonté de poursuite judiciaire*

La prise de contact avec la police s'est souvent vue motivée par une attente bien particulière qui, sans surprise, a laissé espérer dans le chef des victimes une réponse rapide de la part des agents de la force publique: elles ont en effet souvent évoqué le recours à la police comme un moyen d'interrompre – voire résoudre *via* la recherche des personnes et des biens disparus- une situation que l'on peut qualifier au sens large de 'problématique'.

'(...) Ma mère me téléphone à moi en me demandant de téléphoner à mon frère. Je téléphone mais il n'y a toujours pas de réponse. Il n'y a pas moyen de l'atteindre. Voilà que le samedi matin elle me retéléphone pour me dire qu'elle n'a toujours pas de nouvelles de G. (...) Elle me dit: 'Ecoute, je n'ai toujours pas de nouvelles de ton frère.' Je lui dis: 'Ce n'est pas normal.' Je lui dis: 'Ecoute, je vais téléphoner à la police.' (...) Je téléphone à plusieurs polices dans la région dans laquelle mon frère habitait pour les prévenir de sa disparition et qu'ils entament des recherches.' (Marie, assassinat d'un parent proche, condamnation des auteurs)

'Bien sûr, le réflexe premier, à quatre heures du matin, c'était de retrouver ma voiture. Agir vite, déclarer ce vol, parce qu'on peut peut-être encore la retrouver presque immédiatement, elle n'est forcément pas loin, pas à l'étranger! J'en avais besoin pour travailler. C'était un véhicule professionnel et privé. Et a priori, je me disais: 'si on vole une camionnette, ça peut-être pour la revendre à l'étranger.' Je n'avais pas d'assurance vol, donc ce n'était pas pour une question d'assurance.' (Robert, vol de camionnette, pas de poursuites judiciaires, auteurs inconnus).

[Dans le cadre d'un litige concernant la garde de sa fille qu'il estime en danger auprès de sa mère dont il est séparé, un homme nous dit:] *'(...) J'ai demandé qu'on rappelle la police deux fois! Puis une troisième fois! Puis, j'ai téléphoné à ma mère pour lui dire que j'allais arriver puisque la police allait arriver... À la troisième fois, cela faisait 40 minutes que j'attendais la police, j'en*

⁴³ Comme le mentionne Charlotte Vanneste dans sa contribution à cet ouvrage, il est utile de rappeler que l'analyse des statistiques disponibles en Belgique sur le phénomène de victimisation et les suites données par les personnes qui en ont été atteintes montre que les contours de notre recherche empirique restent limités à une frange relativement restreinte de la population qui peut être visée par la qualification de "victime d'infractions". Les victimes qui ont répondu à nos demandes de témoignages ont en effet souvent été victimes de faits présentant un certain degré de violence. Elles sont donc loin de représenter l'ensemble des personnes qui ont vécu l'une ou l'autre forme, plus ou moins légère, de victimisation. Si cette représentativité est étroite, les résultats livrés n'en sont pas moins intéressants puisqu'ils concernent la minorité la plus gravement touchée.

avais vraiment... plein le derrière. Il aurait pu arriver quelque chose à mon enfant! Donc, à la fin des 40 minutes, voyant que la police n'arrivait pas, j'ai été trop dégoûté. (...) (Eric et Nathalie, conflits familiaux, plainte, pas de poursuites judiciaires)

Le recours à une intervention policière n'a néanmoins pas toujours impliqué que les victimes souhaitent que des suites judiciaires soient données à leur dossier. Parmi nos répondants, certains ont tout simplement désiré 'acter les faits', 'exposer ce qui est arrivé' ou encore, éventuellement, se prémunir de problèmes d'indemnisation dans le futur.

'[Vous aviez une attente?] Non. Aucune. [Ni par rapport à vos affaires, ni par rapport à l'agresseur?] Non, parce que de toute façon... premièrement pour ce qu'il me restait comme valeur dans le sac, pour autant dire rien du tout (...) [Donc porter plainte à la police, ça s'est fait un peu automatiquement en fait...] *C'est parce que bon, j'ai fait ce numéro... je veux dire peut-être inconsciemment, et que c'était la seule aide que je pouvais avoir [Vous vouliez de l'aide, en fait, plus qu'autre chose...]* Ah oui, de l'aide.' (Isabelle, sac jacking, pas de poursuites judiciaires, auteurs inconnus)

'J'ai décidé de porter plainte pour deux raisons: d'une part, pour me protéger sur le plan médical, par rapport à des séquelles éventuelles (...) et d'autre part, pour donner un moyen au syndic de poursuivre cette personne non sur le plan correctionnel mais sur le plan civil.' (Olivier, coups et blessures lors d'un conflit de voisinage, pas de poursuites judiciaires)

A cet effet d'ailleurs, les personnes rencontrées ont souvent insisté sur l'idée qu'il était important qu'elles aient le sentiment que la police 'fasse ce qu'elle peut', même si le résultat escompté n'est pas toujours atteint. Ainsi, par exemple, dans les cas où la police a pris le temps nécessaire, a usé de tact et de patience pour obtenir ou fournir des informations aux victimes et a mis tout en oeuvre pour que tout se passe dans de bonnes conditions (lieux adéquats pour les recevoir par exemple), les victimes interviewées ont généralement exprimé un sentiment de prises en compte et de respect, quelle que soit finalement l'issue de l'intervention de la police.

'La police, je suis bien entendu montée dans leur véhicule, nous avons fait un petit bout de l'avenue X, ils ont voulu tourner autour de l'église en me disant: 'Madame, regardez si vous ne le voyez pas', mais comme je pleurais tellement, je n'ai pas pu leur dire grand chose, je tremblais. Eux, ils ont fait leur devoir, enfin, plutôt leur travail. Ils ont été gentils avec moi.' (Béatrice, arrachage de sac avec violence, pas de poursuites judiciaires, auteur inconnu)

A l'inverse, lorsqu'elles ont eu l'impression que la police n'a ni pris le temps, ni tout mis en oeuvre pour réaliser dans de bonnes conditions ce que les victi-

mes estiment être le travail de la police, elles s'en sont senties extrêmement insatisfaites. C'est le cas, par exemple, lorsque les policiers se sont montrés réticents à enregistrer leur plainte; lorsqu'ils ont hésité à accorder un suivi à leur dossier; lorsqu'ils ont dénaturé leurs propos en enregistrant leur plainte dans des termes qui ne reflètent pas aux yeux des victimes leur histoire ou leurs attentes ou encore lorsque les conditions d'échange d'informations ne se sont pas avérées adéquates (lieu inadéquat, manque de disponibilité et d'accessibilité...).

'Alors je lui dis: 'Je voudrais porter plainte pour qu'on fasse quand même une enquête pour qu'on retrouve les auteurs du vol et mon véhicule.' Elle me dit: 'Ecoutez, on a bien d'autres choses à faire, il y a énormément de vols de voitures, on ne va pas encombrer les tribunaux avec ça.' Donc, elle essaie de me dissuader de porter plainte...' (Robert, vol de camionnette, pas de poursuites judiciaires, auteurs inconnus)

'Quand j'ai relu ma déposition, c'est comme si rien ne m'était rien arrivé. C'était dédramatisé à fond, et moi je ne voulais pas ça, ce n'était pas moi, ce n'était pas ce que j'avais vécu qui était pire, il y avait quelque chose qui manquait dans ce qui était écrit (...)' (Sandra, abus sexuels dans l'enfance, condamnations à des peines d'emprisonnement)

4.2.1.2. Le désir que la police apporte également un soutien en terme émotionnel, informatif ou pratique

Au-delà de 'résolution' (même provisoire) du problème, de la recherche des personnes et des biens, il est aussi ressorti des entretiens, que les personnes ont généralement attendu du soutien de la police également à d'autres niveaux: sur le plan émotionnel, informatif, mais aussi sur un plan tout simplement plus 'pratique'. Les entretiens ont en effet montré à diverses reprises à quel point il peut-être important pour les personnes, tant pratiquement qu'émotionnellement, de se voir proposer d'être reconduites chez elles après une agression (et de ne pas les laisser rentrer seules sans leur avoir demandé si elles en avaient les moyens matériels et émotionnels); qu'il peut-être adéquat d'user de souplesse par rapport aux règles établies suite à des situations de stress (ne pas leur demander de laisser leur vélo, sans cadenas, en dehors du commissariat alors qu'elles viennent de se faire voler leur camionnette et qu'il s'agit du seul moyen de transport qui leur reste); qu'il peut être également opportun de leur offrir l'information dont elles ont besoin pour gérer les événements qui les préoccupent (leur donner des informations tant par rapport à l'incident lui-même puisque ces dernières n'en ont pas toujours souvenir ou connaissance, que par rapport aux suites de la procédure), en leur facilitant de surcroît l'accès à la procédure (en leur offrant par exemple le choix de la lan-

gue dans laquelle elles veulent s'exprimer); qu'il est tout simplement nécessaire d'user de 'tact' (ne pas insécuriser davantage les victimes dans la gestion de leur situation comme c'est le cas lorsque la police confronte 'face à face', de manière impromptue, un présumé auteur et sa victime dans une camionnette de police ou met en garde une autre par rapport aux risques encourus en cas de rencontre fortuite avec les auteurs du vol de son bien), et 'd'écoute' (la situation de victimisation cache parfois d'autres problématiques lourdes à gérer pour les victimes) et ce, en toutes circonstances, même dans des situations qui peuvent apparaître quelque peu ambiguës (comme par exemple, en début d'enquête lorsque les victimes sont parfois elles mêmes suspectées).

Emotionnellement

'Et ceux de la recherche surtout, surtout la fille, elle était vraiment bien, la fille, socialement et, oui, comment dire... apaisante, elle calmait et tout. Et c'était bien, j'oublierai jamais ça, jamais, la manière dont elle s'est occupée de nous. Sur le moment, pour ceux qui étaient là, oui je crois que tous ceux qui étaient là, étaient contents qu'elle soit si bien d'un point de vue social, si compatissante. Ça permet de décrisper, de rendre les choses moins ' policières '. Je pense qu'il est très important aussi qu'elle sache [la direction du corps] qui elle envoie sur une affaire aussi difficile, qu'elle sache à qui elle doit confier l'audition, quelqu'un qui ait un peu d'empathie et beaucoup de douceur en fait.' (Nele, décès suspect du père)

Pratiquement

'Ils m'ont demandé si je voulais aller à l'hôpital. Ça je me souviens. Je leur ai dit que je voulais rentrer au plus vite chez moi. (...) [Ils vous ont reconduits?] Oui, oui, ils m'ont reconduite et se sont arrêtés juste devant ma porte pour me donner mon caddie. Ils se sont même avancés de 10 mètres lorsqu'ils ont réalisé qu'ils s'étaient trompés de porte d'entrée [madame habite dans un quartier neuf, en construction derrière la basilique, où s'étendent des blocs de petits buildings de quelques étages.] Ils voulaient être bien sûrs que j'étais bien devant la porte. Je n'ai rien de négatif à dire sur les policiers qui m'ont déposée. Je sors de la voiture, il y avait une dame qui habitait au rez-de-chaussée qui est toujours à la maison. J'étais sonnée, j'avais peur de rentrer chez moi. Donc, je suis passée chez une 'presque amie' pour parler avec elle avant de revenir chez moi au 3^{ème} étage. J'avais encore la crainte de rentrer seule. Il fallait que je voie encore quelqu'un.' (Béatrice, arrachage de sac avec violence, pas de poursuites judiciaires, auteur inconnu)

En vue de recevoir des informations

'(Le chef d'enquête) nous disait qu'il ne laisserait pas tomber l'enquête tant qu'il n'aurait pas retrouvé G. Il a fait un travail formidable avec la police de X. Cela lui tenait vraiment à cœur. Et avec ceux-là, super, ça c'est vraiment bien

passé. (...) Ceux-là nous ont quand même bien aidé... On allait chez eux, on allait dire des trucs ou avoir des nouvelles.' (Marie, assassinat d'un parent proche, condamnation des auteurs)

Lorsque les personnes n'ont pas rencontré ce soutien, elles ont souvent exprimé une déception.

'Je crois vraiment que cette journée-là, j'ai erré sans but, la tête vide. Je ne me rappelle plus ce que j'ai fait ce jour-là. En fait, c'est exactement comme si j'avais un trou. (...) Il faudrait qu'il y ait eu au moins une personne au bureau de police pour accompagner. J'ai appelé moi-même et j'ai dit qu'il s'était produit un grave accident. Et quand on vous dit qu'une personne est sous un bus, vous devez quand même bien savoir, à la police ou à l'hôpital, que c'est un très grave accident. Et que le minimum, c'est d'envoyer quelqu'un qui peut en parler et qui a de l'expérience. Mais ça, ils font pas.' (Ahmed, témoin d'un grave accident de roulage)

'La police aurait dû m'escorter pour retirer mes vêtements de la maison où habitait encore mon mari... Finalement j'ai mis mon mari au courant que je venais chercher mes affaires mais, plutôt que de venir moi-même, j'ai fait faire le déménagement par un déménageur. Le problème, c'est que le harcèlement n'est pas pris en compte, ni les difficultés d'aller récupérer ses affaires.' (Sandrine, violence conjugale, pas de poursuite de l'auteur)

'Celui avec lequel j'ai été le plus en contact, quand je lui disais les choses que j'avais constatées, il faisait des gros soupirs. [Vous avez été contactée par la police plusieurs fois?] Oui, pour récupérer les papiers, j'ai dû donner des tas de coups de téléphone parce qu'ils sont toujours en vadrouille, leurs horaires sont inégaux...' (Jeanne, arrachage de sac avec violence, pas de poursuites judiciaires, auteur inconnu)

4.2.1.3. La variabilité de la réponse policière

Enfin l'analyse qui précède montre que si certaines 'victimes' ont expérimenté la venue de la police de manière positive, d'autres l'ont au contraire expérimentée de manière très négative. Lorsque cette expérience négative s'est cumulée, elle a d'ailleurs généralement conduit les répondants à percevoir la police très négativement. Au-delà de cette vision dichotomique, il est utile de préciser que d'autres répondants encore ont témoigné de la 'variabilité' de la réponse policière. Il s'agit de ceux qui ont expérimenté tantôt des expériences malheureuses, tantôt des expériences heureuses, surtout si leur parcours judiciaire a été long ou si différents épisodes judiciaires se sont succédés dans leur vie. C'est également le cas de répondants qui ont décidé de se plaindre et de chercher le concours de la voie hiérarchique (officiers supérieurs, parquet) ou

encore de frapper à la porte de toutes les 'chapelles' en vue de trouver des policiers finalement réceptifs à leur demande.

4.2.2. Les expériences et attentes des victimes par rapport aux instances judiciaires

Si l'attente initiale des 'victimes' interrogées semble avoir été que 'justice soit rendue', elles ne se sont pas toujours toutes engagées, 'à tout prix', dans le parcours judiciaire: certaines personnes interviewées ont en effet préféré 'tourner la page' assez rapidement soit pour leur propre confort, soit qu'elles estimaient que l'affaire (le conflit) était réglée. A cet égard, les témoignages ont contribué à mettre en évidence que la justice ne constitue pas toujours une réponse privilégiée par les victimes, notamment, sans pour autant qu'on puisse généraliser, par celles ayant expérimenté des victimisations liées à ce que l'on peut communément appeler des 'petits délits'.

'Je suis contente que le dossier ait été classé sans suite car, de toute manière, je n'avais pas envie de remuer toute cette histoire. Je suis quand même fâchée contre mon agresseur. S'il avait été puni, je ne sais pas ce que j'aurais voulu comme peine, je ne connais pas la législation et d'ailleurs, pour tout dire, je ne me suis jamais posé la question car je ne me suis jamais dit qu'on le retrouverait.' (Béatrice, arrachage de sac avec violence, pas de poursuites judiciaires, auteur inconnu)

4.2.2.1. La justice: pour certains, le lieu privilégié pour trouver une solution au conflit...

Parmi les personnes interviewées, certaines ont cependant exprimé avoir été en attente d'une réponse judiciaire, souvent pénale, du moins juste après la victimisation.

'[Et si la justice ne réagit pas?] Ça me ferait mal. Ah oui, je trouverais que pour ça, ce serait du m'en-foutisme! Là, je ne sais pas comment expliquer, mais j'utilise cette expression-là pour en donner une. [Oui, oui.] Non, s'il n'y a rien et si la Justice ne s'en occupe pas et dit je m'en fous, on est débordé, on a une pile comme ça avant vous, vous n'êtes pas le seul, oui là ça me ferait mal. [Et vous feriez quoi à ce moment-là?] Que voulez-vous que je fasse? [Vous essayeriez de faire le deuil de ça aussi, quoi.] Je serai obligé, mais j'aurai mal. Ça veut dire que chaque fois que je croise la personne dans le quartier, parce qu'elle se balade dans le quartier, je ne pourrai pas, je ne pourrai rien faire.' (David, vol entre conjoints, en attente de suites judiciaires)

Certains répondants, se trouvaient d'ailleurs encore dans une situation de 'non recevoir' au moment des rencontres et ce, parfois, après de très nombreuses

années. Quoiqu'il en soit, ce qui fut frappant lors de l'analyse des témoignages, c'est la carence d'information dont ont semblé souffrir certains répondants concernant, soit l'état de leur dossier, et ce même parfois alors qu'ils s'étaient déclarés 'personne lésée' (ne sachant, par ailleurs, pas toujours exactement ce que recouvre ce statut).

'Vous avez fait une déclaration de personne lésée?' Oui. [Et vous avez été tenue informée?] Non, rien du tout. C'est comme si c'était... je ne sais pas... (...) c'était toujours 'one way'. J'écrivais et je n'avais jamais de nouvelles de rien.' (Claire, accident de roulage, suites judiciaires)

4.2.2.2. ***L'entrée dans le système judiciaire par la constitution de partie civile: un moyen de recevoir des 'dommages et intérêts' et/ou de mieux comprendre la situation***

Parmi les personnes interviewées, certaines se sont constituées parties civiles en vue de demander des dommages et intérêts (soit en l'attente de recevoir réellement une indemnisation monétaire, soit tout simplement à titre symbolique) ou encore, pour reprendre leurs termes, pour tout simplement 'être présent' ou 'se défendre' (ou encore 'défendre' les intérêts ou 'représenter' un proche disparu) tout au long de la procédure pénale. Le fait de se constituer parties civiles fut également favorisé par certaines victimes en raison de la possibilité que leur offre cette procédure de consulter leur dossier, ce qui pour une partie d'entre elles fut parfois considéré comme le plus important:

'[Qu'attendiez-vous en vous constituant partie civile?] L'accès au dossier car sans ça, t'as pas accès. On voulait défendre les intérêts de G. car en plus Z. avait dit qu'il avait tué G. parce qu'il avait soi-disant des vues sur la fille de sa maîtresse, bon! Je connais mon frère, il adore les femmes, ce qui est normal, mais de là à aller s'attaquer à des gamines, non! Et en plus, il respectait beaucoup C. [la maîtresse de Z.] donc il n'aurait jamais fait du mal à sa fille. Nous, on voulait absolument montrer qu'il avait découvert une magouille, d'autant que G. avait dit à sa copine 'qu'un jour, tu vas voir, ça va passer à la télé et ce sera phénoménal'!' (Marie, assassinat d'un parent proche, condamnation des auteurs)

... il est cependant important de garder à l'esprit que ce désir ne fut pas exprimé par toutes les personnes interrogées.

Il en va par ailleurs de même pour ce qui concerne l'offre de rendre un dernier hommage au défunt.

'[Vous êtes allée au palais de justice pour consulter le dossier?] Non, parce qu'elle m'avait parlé des cartons... des photos et que ça, elle voulait éviter... parce que c'est pas beau de voir l'autopsie, les photos et tout... donc, ça elle m'a

évité ça. [Et vous ça vous n'auriez pas voulu non plus?] Ben, un petit peu... c'est bête oui, en même temps je n'avais pas envie de me faire du mal, mais en même temps oui...' (Géraldine, homicide, condamnation des auteurs)

Pierre et Marie n'ont pas voulu consulter le dossier judiciaire. Non parce qu'ils n'en ont pas reçu l'offre, mais parce qu'ils ne trouvaient pas nécessaire de connaître tous les détails de l'accident de roulage dont avaient été victimes leurs proches. Les informations qu'ils ont obtenues de la police leurs semblaient suffisantes. (Peter et Marie, accident de la route ayant entraîné le décès de proches)

'Non, non, il y avait la possibilité d'aller à la morgue mais c'est moi qui n'ai pas voulu, je n'avais pas envie de garder une mauvaise image de mon mari. J'ai juste conservé le petit pot avec la bague etc.' (Naïma, accident de roulage ayant entraîné le décès d'un proche, poursuites judiciaires)

Parmi les répondants qui se sont constitués parties civiles, certains n'étaient pas au courant de la possibilité de consultation du dossier. La plupart a, par ailleurs, été informée de l'existence d'une telle procédure par l'intermédiaire de leur avocat. L'analyse des témoignages a révélé que tous les avocats n'informent cependant pas les victimes de la présence de photos d'autopsie dans le dossier, ce qui amena notamment certains répondants à traverser la difficile épreuve que constitue cette découverte. Il est intéressant de mentionner également que les entretiens ont montré que la plupart des personnes concernées ont consulté leurs dossiers seules, parfois accompagnées de leur avocat, mais rarement en compagnie du service d'accueil des victimes du parquet.

'On a eu accès au dossier à plusieurs reprises. A chaque fois, on a reçu un courrier nous disant qu'on pouvait consulter le dossier. Nous l'avons fait seuls.' (Georges, parent désenfanté, condamnation de l'auteur)

Certaines victimes auraient désiré lire leur dossier mais n'ont pu le faire, faute de temps (pour elles, la période d'accès au dossier devrait être sérieusement accrue) ou d'accessibilité (par exemple en raison de la localisation du tribunal par rapport au lieu de vie de la victime).

Enfin, dernier aspect d'importance: certaines personnes s'étant constituées 'partie civile' ont par ailleurs vivement regretté de n'avoir pu participer à des recherches ou reconstitutions lors de l'enquête, en vue notamment de pouvoir y honorer ou défendre l'image de leur proche disparu. Elles auraient également souhaité être mieux informées sur l'état d'avancement de leur dossier même si c'était pour s'entendre dire que les choses n'avaient pas avancé.

'Ma mère oui, une fois, à la reconstitution, quand on a retrouvé le coupable... Elle a assisté à... Alors qu'elle ne pouvait pas. Tu sais, ma mère elle ne va écouter personne. C'est normal. Même quand on a retrouvé les os, qu'ils étaient

occupés à ratisser le périmètre quand ils ont retrouvé le crâne, moi je suis allée une fois avec ma copine, je voulais absolument voir G., vous allez me dire qu'il n'en restait plus rien, et bien, je ne pouvais pas rentrer. J'ai pourtant dit que j'étais la sœur de G., mais on m'a dit: 'Non vous ne pouvez pas rentrer.' (Marie, assassinat d'un parent proche, condamnation des auteurs)

'Il y a eu une reconstitution mais nous n'avons pas été prévenus. Ma fille l'a appris par hasard. Or pour nous, il était fort important d'être présents car nous représentions mon fils. Monsieur D. l'accusait de tous les torts, notamment d'avoir, lui, roulé à gauche.' (Georges, parent désenfanté, condamnation de l'auteur)

4.2.2.3. Le procès pénal: une 'fiction' ou une 'pièce de théâtre' dans laquelle il est difficile de trouver sa place

De l'analyse des entretiens avec les victimes dont les affaires ont mené jusqu'au procès pénal, il ressort que celui-ci (et la participation au procès) a souvent constitué un moment important dans l'expérience des victimes.

Si les victimes ont généralement estimé que le temps entre le moment des faits et la date du procès ne devait pas être trop long. ...

'Mais le procès a eu lieu 3 ou 4 ans plus tard. [Vous trouvez que le procès a eu lieu trop tard?] Oui, car ils ont fait de la préventive... et quand ils sortent, ça paraît trop tôt. Parce que quand on est au procès, pour moi, ça commençait seulement. Et quand on entend 5 ans et 7 ans, et puis pour finir 6 mois après, on reçoit déjà une lettre pour la libération conditionnelle.' (Géraldine, homicide, condamnation des auteurs)

... Pour beaucoup d'entre elles (elles ont dès lors parfois déploré les nombreuses remises) le temps à consacrer au procès devait l'être davantage, surtout lorsque leur affaire avait été jugée devant le tribunal correctionnel et que les faits qui les occupaient étaient graves (tels le décès d'un proche) et avaient changé le cours de leur vie.

'[Ça a pris combien de temps?] Oh, en deux fois peut-être. Il y a d'abord eu un report et puis 25 à 30 minutes, une heure peut-être... En tout cas, moi ça m'a paru très court. Trois questions-réponses, un petit gros doigt du juge et puis on a attendu le jugement. Pour la mort d'un proche, ce n'est pas tellement. Notre avocate nous expliquait tant bien que mal que c'était comme ça que ça se faisait et qu'il fallait être courageux mais que voilà, c'est comme ça... Oui, ça m'a semblé peu... Surtout qu'on est imbibé de procès à l'américaine, avec la défense qui essaye de... Perry Mason etc. Voilà, c'est de ça qu'on est habitué et pas de ces vieilles pièces éclairées au néon avec du vieux bois pourri... ou on entend rien!

Oui. Ici, je comprends à peine pourquoi ils mettent leur bavette parce que c'est vraiment pour dire 'On est là.' (Nils, homicide, condamnation de l'auteur)

'Le procès a duré une journée [en réalité une heure trente]. J'ai eu le sentiment que c'était l'usine, la chaîne. Je me suis dit: 'Est-ce que c'est comme cela qu'on juge les gens?' (Georges, parent désenfanté, homicide, condamnation de l'auteur)

L'audience en cour d'assises, si elle a appelé à d'autres réflexions de la part des victimes, semble toutefois avoir eu l'avantage, à leurs yeux, d'offrir une impression de plus de considération de la part de l'institution judiciaire en raison du temps qui y était imparti.

Certaines des personnes qui ont témoigné lors de notre recherche ont souhaité être présentes au procès 'en personne' et y ont revendiqué une place. En effet, elles désiraient suivre le déroulement des débats mais également, une nouvelle fois 'se défendre' ou 'défendre l'image' de leur proche disparu.

'[Suivre le procès, participer à la chambre des mises en accusation, c'était important pour vous?] J'avais vraiment envie de suivre en fait, j'avais envie de savoir, de voir aussi à quoi ils ressemblaient. Je ne sais pas pourquoi, j'avais un besoin de les voir. Comme si, sur leur tête, j'aurais pu lire quelque chose. Montrer aussi que j'assistais mon père, que même s'il était décédé, même s'il n'était plus là, on allait le défendre. C'est pour montrer que j'étais bien là et prête à défendre mon père.' (Géraldine, homicide, condamnation des auteurs)

Pendant, le procès fut souvent loin de représenter une expérience positive pour les victimes qui ont répondu à notre enquête. La plupart d'entre elles ont en effet estimé qu'il était difficile d'y trouver 'sa place', soit parce que réellement aucune place ne leur avait été attribuée dans la salle d'audience (en conséquence, certaines d'entre elles n'ont, par exemple, pas trouvé de place où elles pouvaient s'asseoir et à partir de laquelle elles pouvaient entendre les débats correctement)...

Moi j'entendais à peine ce que disait l'auteur puisqu'il me tournait le dos. On ne se sent pas très impliqué.' (Nils, meurtre d'un proche, condamnation de l'auteur à une peine d'emprisonnement)

... soit encore parce qu'elles s'y étaient senties mal à l'aise notamment en raison de la rencontre de l'auteur.

'(Lieve) Etre face à lui, dur dur. Et, à la cour d'appel, là, pas moyen de faire autrement. Je devais témoigner. Et au tribunal, quand vous êtes assise à seulement deux mètres de distance, vous avez les mains moites. Puis, vous devez vous asseoir devant, avec l'auteur, moi à gauche et l'auteur à droite. (...) Mais la cour d'appel, c'était pénible aussi à cause de leur besoin de voir si, par hasard,

en tant que victime, vous n'aviez pas aussi commis une faute quelque part. Encore une audition à moitié faite. Épuisant, vraiment.' (Lieve, viol par beau-père, condamnation)

Dans ce cadre cependant, bon nombre de personnes interviewées ont aussi évoqué la difficulté de contrer ce qu'elles ont eu tendance à qualifier de 'fiction judiciaire'. Bon nombre de répondants ont en effet estimé qu'à la fois le temps consacré au procès et le langage juridique utilisé pour qualifier les infractions ne leur avaient offert ni la reconnaissance symbolique, ni la vérité qu'ils recherchaient au travers ce procès.

'Le procureur qui désigne le chef d'inculpation a décidé qu'il s'agirait de coups et blessures volontaires sans préméditation, ayant entraîné mort d'homme sans intention de la donner. Ce qui pour moi à l'époque, pour moi cela pourrait signifier: 'on se dispute, on se bouscule un peu, tu tombes, ta tête cogne contre l'armoire et tu meurs.' Alors que pour moi, a priori un couteau de cuisine dans l'estomac ce n'est pas la même image. Maintenant, par la suite, j'ai compris pourquoi il était passé en correctionnelle, voilà. Encore qu'à l'époque, à mes yeux la non préméditation n'était pas démontrée de manière aussi simple.'

(Nils, homicide, condamnation de l'auteur)

'Il y en a deux qui ont été condamnés à 15 ans, un à 7 ans et un à 5 ans. [Et le chef d'accusation, c'était homicide involontaire pour tous les quatre?] Oui. [Ils ont eu des circonstances aggravantes?] Oui, ils ont agi la nuit, en groupe et encore d'autres trucs... je ne sais pas, c'est des mots... en groupe je comprends, la nuit, bof. [Ils n'ont pas bénéficié de circonstances atténuantes] non, ça non, je n'ai pas entendu. (...) Il y a un truc où je n'étais vraiment pas contente et ça, c'est vraiment par rapport aux faits. Il paraît qu'à un moment il s'est dit qu'ils étaient montés sur son ventre en sautant dessus. (...) Je crois que ça m'a toujours été loin de me dire que c'était 'involontaire'... Enfin, c'était pas prémédité, certes mais je sais pas, le mot 'involontaire'. C'est le terme quoi, quand on saute sur quelqu'un, qu'on le frappe à mort, il faut se douter que c'est possible...'

(Géraldine, homicide, condamnation des auteurs)

'[Le procès] je l'ai vécu de manière mitigée, tout à fait. En définitive, je ne comprenais pas pourquoi mon père avait été tué. Je ne croyais pas à l'histoire telle qu'elle avait été défendue au tribunal. Et après les mois et les années, mon histoire s'est étoffée mais, en mon for intérieur, je ressentais toujours comme un manque et j'ai du écrire entre guillemets, en quelque sorte, une histoire à laquelle je ne croyais pas moi-même parce que j'avais le sentiment qu'il manquait des pièces au puzzle. (...) Pour revenir au procès, quand mon avocate m'a dit de ranger mon petit carnet avec mes observations et que c'était au procureur de s'occuper de ça, et bien, j'attendais énormément de ce procureur. Je me suis dit: 'Il va poser un milliard de questions.' Et non, elle a posé trois questions et

lancé quelques petites sentences prêchi-prêcha comme ça, en disant: 'M'enfin Monsieur, vous n'espérez quand même pas...' Un peu professoral comme ça et pas sur le fond. Là aussi l'avocate m'a dit: 'Mais elle a lu le dossier.' Et peut-être qu'elle avait ses réponses dans le dossier mais moi je ne les avais pas. Et je n'étais pas supposé lire ce dossier. Je ne l'ai fait que parce que je l'ai demandé et qu'on m'y a autorisé. C'est une justice pour la Communauté mais pas pour les gens, ni pour la victime et même pas pour l'auteur (...) Et en plus, on sait que la prison n'aide pas forcément à se reconstruire, à se conscientiser...' (Nils, homicide, condamnation de l'auteur)

Les personnes interviewées ont également, à plusieurs reprises, déploré la logique judiciaire qui découle de la qualification des faits, c'est-à-dire le fait qu'en fonction de celle-ci, l'auteur soit jugé devant le tribunal de police, le tribunal correctionnel, la cour d'assises, le tribunal de la jeunesse. En effet, en dehors de la signification symbolique que les victimes peuvent y attacher, cette logique renferme pour elles toute une série de conséquences pratiques (temps consacré au jugement de l'affaire en audience publique, place accordée à la peine au tribunal de la jeunesse) qui souvent n'ont fait qu'accroître le sentiment de 'non-reconnaissance' de la gravité des faits dont elles avaient été victimes.

Enfin, la logique judiciaire fut encore considérée par certains comme incapable d'appréhender les 'problèmes' dans leur globalité, 'sauçissonnant' la réalité sociale en autant de dossiers judiciaires différents. Le procès pénal fut donc souvent perçu par les répondants comme, selon leurs propres termes, une 'mise en scène' ou une 'mauvaise pièce de théâtre'.

A cet égard, les excuses exprimées par l'auteur à l'égard de la victime ont souvent été vécues par les répondants qui y avaient été confrontés comme 'l'archétype' de la mise en scène du procès pénal.

'Parce qu'à la cour d'assises, ils me l'ont dit quatre fois: ils se sont levés chacun, en faisant une grande formule de politesse pour s'excuser. Mais je me suis dit: je n'y crois pas parce que c'est leur avocat qui le leur demande pour un peu atténuer la peine parce que les jurés, évidemment, ils auraient pu prendre ça en considération.' (Géraldine, homicide, condamnation des auteurs)

Dans ce contexte, il leur a souvent été difficile d'y croire et, dès lors, de les accepter. Cela n'a d'ailleurs fait qu'accroître, selon les dires de certains, les difficultés qu'ils ont éprouvées à être confrontés à l'auteur.

4.2.2.4. L'importance de l'attitude des acteurs judiciaires

Au-delà des critiques importantes adressées à la logique judiciaire pénale, maintes fois, les personnes que nous avons rencontrées ont également évoqué

dans leur discours les attitudes des acteurs du pénal. Tout comme pour la police, l'attitude des acteurs judiciaires a été appréciée de manière variable, tantôt positive, tantôt négative. Tout comme pour la police également, un contact 'humain' de la part des acteurs judiciaires, c'est-à-dire accessible (si possible en 'face à face'), emprunt d'écoute et de respect pour le vécu des victimes, fut généralement vivement apprécié par l'ensemble des répondants même si, sans doute, la position de ces acteurs dans le procès pénal en conditionne également la perception (cf. infra- par rapport à la perception des avocats de la défense).

'Et un qui était très gentil et qui est venu me parler pendant les pauses, c'était le juge... pas le juge principal, ... celui qui est pour protéger la société. [L'avocat général?] Oui c'est ça. Lui il est venu me dire qu'il allait faire de son mieux pour qu'ils soient bien jugés, qu'ils aient une peine...' (Géraldine, homicide, condamnation des auteurs)

'La juge, elle était touchée, elle faisait ce qu'elle pouvait faire. Elle a réagi en tant que mère de famille.' (Georges, parent désenfanté, homicide, condamnation de l'auteur)

'On est quand même allés au tribunal de la jeunesse pour voir un procureur pour que, quand même, quelqu'un nous entende et nous écoute. [C'est vous qui avez fait les démarches?] Ben oui, sinon il n'y a rien qui bouge! (...) [Donc vous êtes d'abord allés chez le procureur?] Oui, on a voulu voir un procureur au tribunal de la jeunesse mais, il paraît que ce n'est pas possible on ne peut pas voir de procureur. Donc, on a eu l'assistante sociale de l'aide aux victimes.' (Eric et Nathalie, conflits familiaux, plainte, pas de poursuites judiciaires)

Les avocats (qu'il s'agisse des avocats de la défense ou des parties civiles elles-mêmes) ont également fait l'objet d'un discours particulier de la part des personnes ayant offert leur témoignage durant la recherche. Les plaidoiries des avocats de la défense ont en effet souvent été très mal vécues par les victimes. L'image donnée de l'auteur, de la victime ou encore de la relation qu'ils entretenaient, ne correspond pas toujours à celle qu'elles en ont, même si certaines ont pu comprendre que cette image pouvait être potentiellement déformée dans le contexte pénal.

'Et bien (...), l'avocat de la défense a fondé tout son plaidoyer sur le fait que mon père aurait cherché à abuser de l'auteur. Ce que moi je n'ai jamais cru. Je peux tout à fait comprendre que l'on utilise cet argument dans un procès au lieu de 'Monsieur, je ne sais pas ce qui m'a pris.' Qu'est-ce qu'on peut dire? Ça paraît inconcevable comme argument.' (Nils, homicide, condamnation de l'auteur)

L'impression qu'elles ont généralement gardée de leur propre avocat est d'une autre nature. Si certaines ont grandement apprécié le soutien, la disponibilité, la transparence dans l'information dont a fait preuve leur avocat...

'[Et vous avez fait énormément de démarches via votre avocat?] Oui. [Vous avez eu assez d'informations par rapport au dossier?] Oui oui. (...). [Votre avocat a été transparent?] Oui, il m'a tout bien expliqué, il a été très clair sur tous les points.' (Naïma, accident de roulage ayant entraîné le décès d'un proche, poursuites judiciaires)

'[Vous étiez contente de votre avocate?] Oui, parce qu'elle était toute jeune en plus. J'étais donc bien contente, elle avait bien défendu quand même l'affaire, je trouve.' (Géraldine, homicide, condamnation des auteurs)

... d'autres ont déploré par contre le manque de fidélité de l'avocat lorsqu'il décide, en les prenant de court, de ne plus défendre leurs intérêts en cours de procédure; lorsqu'il n'est pas disponible à les rencontrer malgré leurs tentatives, lorsqu'il les conseille ou les défend mal (au point d'être soupçonné parfois de ne pas lire les dossiers). Plusieurs répondants ont notamment mentionné la difficulté, lorsqu'ils ne rentrent pas dans les conditions d'accès à l'assistance judiciaire gratuite, de financer les honoraires de leur avocat, impliquant de fait des contacts plus occasionnels avec ces derniers et dès lors, une moindre impression de prise en compte.

'Avec mon avocat, là j'ai eu des misères. Là, c'était vraiment une marmaille... Il faut dire on a eu peur aussi pendant l'enquête hein... parce que quand on mettait tout ce petit monde ensemble, on avait pas l'impression que c'était des tendres. Un peu louche quoi. L'avocat m'a dit: 'Je ne te demande pas un franc, je te fais 'prodeo', tu me donneras 10% à la fin du procès.' Et un mois et demi avant le procès, il m'a laissée tomber. Il m'a dit que c'était trop dur et qu'il ne pouvait plus s'occuper du truc... que je devais prendre quelqu'un d'autre. Et du coup, je me suis retrouvée sans avocat! Il m'a quand même demandé 25000 FB malgré le fait qu'il m'avait dit qu'il ne me demanderait rien! Parce que lui, il avait des amis à X. Un de ses amis avait vendu la voiture à mon frère... un de l'immobilier, etc. Y a des trucs bizarres dans ce dossier. Un peu la mafia... J'ai ensuite eu un autre avocat. Très gentil, très doux, très bien.' (Marie, assassinat d'un parent proche, condamnation des auteurs)

'Une fois que tout était terminé, plus aucune nouvelle de notre avocat. Plus rien, mais alors plus rien du tout. (...) En un an. Normalement lui devait avoir des lettres ou des contacts pour toucher une certaine somme parce que, au fond, les prisonniers peuvent rembourser petit à petit. Ici rien du tout, on n'a plus aucune nouvelle. On a dû reprendre contact avec un autre avocat qui n'avance pas du tout non plus. Vous vous rendez compte? Depuis 2002, il n'y a rien qui avance comme ça. (...) [Vous pensez que pour lui c'est une affaire classée ou

quoi?]) *Je ne sais pas. Si on téléphone, il ne répond même pas.*' (Michèle, homicide, auteurs condamnés)

Lorsque ce contact ne prend pas place, les acteurs du système pénal seront, semble-t-il, plus facilement qualifiés de 'corrompus' ou de 'bureaucrates'.

'Je me demande parfois si le juge ne s'est pas fait acheter. Je me dis que ce n'est pas normal que personne ne soit responsable. Cette personne ne l'a pas fait exprès mais, pour moi, elle est responsable. On me dit: 'le juge a dit' mais je dis: 'Le juge n'est pas le bon dieu.' Ce n'est pas normal que je ne sois pas indemnisée. (...) On me dit que je ne peux pas l'attaquer comme ça. On me dit qu'il y a eu deux jugements.' (Claire, accident de roulage, suites judiciaires)

4.2.2.5. *Le prononcé de la sanction*

Pour certaines des personnes interrogées, il est essentiel que l'auteur soit sanctionné; la sanction est alors vue comme une reconnaissance de leur victimisation. Cela ne veut cependant pas dire que ces personnes désiraient une sanction lourde: pour certaines d'entre elles, le dédommagement matériel peut constituer une sanction, même si elles le considèrent avant tout comme une sanction symbolique.⁴⁴

'On a demandé un franc symbolique.' (Nils, homicide, condamnation de l'auteur)

'Nous avons obtenu un dédommagement matériel. Je peux vous donner le montant, ça ne me gêne pas. Trente deux mille euros, décidé par la juge. Ce montant nous fut versé par le fond des assurances puisque l'auteur n'était pas assuré. Vous savez, cette somme est là mais... On n'y touche pas. Ça ne nous rendra pas notre fils.' (Georges, parent désenfanté, homicide, condamnation de l'auteur)

'Jusqu'à présent, partie civile, oh la la... Ce n'est toujours pas en ordre. C'est en effet une torture [l'indemnisation n'est toujours pas payée] (Jean) Et alors tu as encore cette caisse [le fond d'indemnisation] C'est quelque chose qui devrait se mettre en route automatiquement, je trouve. Tu as seulement trois ans pour introduire une demande. Trois années à partir du prononcé. En effet ce devrait être mis en route automatiquement parce qu'apparemment les avocats ne sont pas trop pour. (Lieve)' (Lieve, viol par beau-père, condamnation)

⁴⁴ Certains des répondants avaient ainsi fait appel au Fonds d'indemnisation, d'autres s'étaient constitués parties civiles. Un répondant a également pu voir son dommage totalement indemnisé via sa compagnie d'assurance. Enfin, une personne ayant témoigné a pu trouver un accord concernant l'indemnisation *via* la mise en œuvre d'une médiation au stade de l'exécution des peines.

La sanction de l'auteur – et en particulier le recours à la peine d'emprisonnement – a par ailleurs constitué, pour un certain nombre de personnes ayant offert leur témoignage durant la recherche, une forme bien plus importante de reconnaissance que les dommages et intérêts. Il s'agit pour eux, en quelque sorte, d'une reconnaissance de la société par rapport aux faits commis et aux souffrances endurées.

[Qu'est-ce que vous espérez du procès?] Ce que j'espère, c'est qu'il aille en prison. C'est ça qui me fait un peu peur, c'est de se retrouver là et qu'on me dise: 'Ah ben non, voilà...' Parce que moi, ce qu'on m'a dit, c'est que comme c'est la première fois, qu'il n'a pas de casier judiciaire, finalement il risque de ne rien avoir... Ce serait inacceptable. Parce qu'il lui a ôté la vie [à mon mari]. Il ne l'a pas blessé, il l'a tué! Non seulement il l'a tué, mais en plus il l'a rendu méconnaissable. Il a fait la totale donc pour moi... c'est inadmissible. Bon, ce type m'a écrit une lettre en me disant qu'il était désolé, que si, que ça... Mais moi il a beau avoir tous les pardons, toutes les excuses du monde, ça ne change rien pour moi. (...) Le procès va être difficile s'il n'a rien. (...) S'il n'y a rien, je ne sais pas, c'est comme si on niait ce qu'était arrivé, comme s'il était mort pour rien... C'est comme si on disait: 'Tu as tué un homme mais ce n'est pas grave, tu peux ressortir libre.' ' (Naïma, accident de roulage ayant entraîné le décès d'un proche, poursuites judiciaires)

'Personne ne peut me dire ce qui va se passer avec l'auteur. C'est ça que je veux savoir. Mais personne ne peut le dire. Ma petite fille comprend parfois que je ne suis pas contente. Elle dit toujours: 'pardon, pardon'. Mais elle n'a rien fait pour devoir dire pardon. S'il y a quelqu'un qui doit dire pardon, c'est moi vis-à-vis d'elle. Car c'est moi qui ait fait confiance à de mauvaises personnes. Je ne peux pas le comprendre. Il doit payer un prix pour cela. Elle paye un prix chaque jour. Chaque jour, elle a des problèmes. Cet homme doit subir une peine, il lui en fait aussi subir une. Si le gouvernement peut faire quelque chose, c'est peut-être lui mettre un cachet sur la tête.' (Louise, mère d'une victime mineure d'abus sexuels par un proche, procès en cours)

La sanction fut aussi considérée importante pour certains en vue de défendre la société, du moins contre certaines personnes considérées comme particulièrement 'nuisibles' et 'méritant' dès lors une sanction particulièrement lourde.

'Enfin, aussi, le juge il est là pour défendre la société et s'il remet en liberté des jeunes qui ont déjà commis de tels actes, il sait bien que... C'est pour protéger aussi la société. Tout ce que je veux en fait c'est qu'ils ont compris et qu'ils vont rien recommencer parce que si c'est pour recommencer et faire souffrir quelqu'un d'autre.' (Géraldine, homicide, condamnation des auteurs)

Pour d'autres de nos répondants – pourtant victimes d'un éventail d'infractions allant de la perte de biens matériels à la perte d'un être cher – la peine

privative de liberté n'est pas la solution. La recherche de la (vraie) vérité, le 'deuil', voire le retour à une vie plus 'normale' constituent leur souhait le plus important à l'issue du procès.

'Pour moi de toute manière, il ne faut pas les mettre en prison, ça ne sert à rien... Non, il faut leur donner un travail d'intérêt général et leur faire nettoyer des façades.' (Jeanne, arrachage de sac avec violence, pas de poursuites judiciaires, auteur inconnu)

'Je me suis assez vite rendu compte que pour moi, le temps de peine n'avait aucune importance. Il aurait pu faire 125 ans de prison comme 125 heures, ça aurait été pareil pour moi. Le problème était ailleurs. Surtout que pour moi, la vérité n'avait pas été dite.' (Nils, meurtre d'un proche, condamnation de l'auteur à une peine d'emprisonnement)

4.2.2.6. *L'exécution des peines: un moment difficile*

De l'analyse des entretiens récoltés auprès des répondants ayant atteint ce stade du processus pénal, il ressort que l'opportunité qui leur a été offerte de participer à la procédure de libération conditionnelle a généralement été accueillie avec satisfaction. Leurs attentes exprimées en la matière furent cependant variables. En effet, si certains répondants ne se sont pas du tout opposés à la libération de l'auteur, d'autres ont eu beaucoup plus de mal à accepter cette situation, voire ont considéré que cette possibilité était 'impensable'.

'Et ils nous demandaient si on souhaitait émettre un avis à la Commission de libération sous condition et moi j'ai dit: 'Non, pour moi il peut sortir, moi je n'ai pas de problème.' (Nils, homicide, condamnation de l'auteur)

'Et donc, on a fait cette fiche victime avec X du service d'accueil du parquet et on a accepté (la libération de l'auteur) et ça a été refusé. J'espère que l'autre, qu'on a refusé, ce sera bien refusé [petit rire]. [En fait, vous ne mettiez pas d'opposition à sa libération?] Pour lui, non, parce que le fait qu'il s'est excusé devant nous, je pense que ça veut dire qu'il a peut-être déjà fait un travail et qu'il s'est dit: 'J'ai fait une connerie, voilà, je vais payer.' (Sandra, abus sexuels dans l'enfance, condamnations à des peines d'emprisonnement)

'Pour l'instant, il se trouve toujours en prison puisque sa libération conditionnelle a été refusée. J'ai fait un maximum pour qu'il ne sorte pas.' (Georges, parent désenfanté, homicide, condamnation de l'auteur)

La libération fut parfois plus facile à accepter si l'auteur avait exprimé des remords ou des excuses à la victime.

Si pour les victimes qui se sont confiées, il n'a pas toujours été facile d'accepter que l'auteur soit libéré, certaines ont souhaité en tout cas s'y préparer et en être informées. Certaines ont néanmoins reconnu avoir expérimenté l'annonce de l'accès à la procédure de libération conditionnelle de l'auteur comme un choc, comme arrivant beaucoup trop tôt (trop rapidement après la fin du procès) et donc à un moment inattendu ('on le savait pourtant', ont mentionné les répondants, 'mais on ne pensait quand même pas que ce serait si tôt, évidemment, il y a eu la préventive...'). Ce choc fut parfois d'autant plus mal amorti par les victimes que, comme l'exprimait l'une des répondantes, lorsqu'elles reçoivent la lettre très formelle du service d'accueil des victimes du parquet, elles se trouvent parfois bien seules, chez elles, encore fragilisées des événements du passé. Elles ne comprennent pas toujours d'emblée en quoi consiste cette procédure (un accès à la procédure de libération conditionnelle ne signifiant pas nécessairement la sortie de prison de l'auteur dans des délais plus courts que ceux imaginés), ni le rôle qu'on entend leur y faire jouer.

Ruth avait déjà tenté de digérer plus ou moins les faits toute seule lorsqu'elle reçut un coup de téléphone du service d'aide aux victimes, la priant de rédiger une fiche de victime. La nouvelle que l'auteur purgeait une peine de prison pour les faits fut un choc pour elle, mais aussi un soulagement parce qu'elle osait maintenant enfin retourner à X: *'Il y a quelques mois, j'ai reçu un coup de fil de l'aide aux victimes [le service d'accueil des victimes]. Il m'a annoncé cette nouvelle et j'étais un peu perplexe. Pendant trois ans, j'ai évité le centre de X dans l'idée que 'Je ne veux surtout pas tomber dessus seule' et surtout pas avec mon gamin, quoi. Je ne sais pas de quoi il est capable. J'ai donc évité le coin pendant trois ans. Et, euh, on l'avait probablement déjà attrapé. Et puis, on se dit c'est du passé, et paf, on reçoit un coup de fil et tout revient. C'était un peu dur.'* (Ruth, harcèlement, tentative d'étranglement et vol par ex-conjoint, condamnation)

'[Donc, vous avez reçu un courrier concernant la libération conditionnelle? Pour combien de personnes?] Je suis déjà à la troisième. [Et comment vous avez perçu ce courrier?] Oh, j'étais choquée, le premier, j'ai pleuré. J'étais toute mal, j'étais choquée, je m'attendais pas à ça si vite. C'est vrai qu'il y avait la préventive. Je n'y pensais pas moi, j'avais vu le procès, je ne pensais pas qu'ils avaient fait la préventive... enfin, je le sais mais on n'imagine pas qu'après six mois j'allais recevoir une lettre quoi... [On ne vous l'avait pas expliqué?] Si, on m'a expliqué qu'après il allait être libéré. Mais je ne pensais pas moi que j'allais être appelée mais c'est un peu de ma faute, je n'avais pas été à la maison de justice donc... [Et donc vous avez été plus choquée par leur demande de libération que par la demande de conditions?] Ben oui, le procès venait juste de se passer et on vous dit qu'il va déjà sortir. (...) Quand ils sortent, ça paraît trop tôt. Parce que quand on est au procès, pour moi, ça commençait seulement. Et quand on

entend 5 ans et 7 ans, et puis pour finir 6 mois après, on reçoit déjà une lettre pour la LC.' (Géraldine, homicide, condamnation des auteurs)

Une fois le choc passé, certaines des personnes interviewées ont dit avoir apprécié cette procédure de manière positive. D'une part, elle fut l'occasion pour certaines d'entre elles d'émettre des conditions à l'égard de l'auteur qui visaient à apaiser directement leurs craintes ou leurs appréhensions (ne pas prendre contact avec elles directement, respecter un périmètre en vue d'éviter les rencontres, faire un plan d'indemnisation...) et leur donnant le sentiment d'être reconnues, de leur offrir une 'voix' dans la procédure. D'autre part, elle constitua également une opportunité pour d'autres de prendre contact avec le service d'accueil des victimes près du parquet qui les a aidées dans la rédaction de la 'fiche victime'. Cette rencontre avec des travailleurs spécialisés dans la prise en charge des victimes constitua parfois une (première) occasion de (re)lancer un processus de prise en charge de leurs difficultés psychosociales.

'Il demande en fait de pouvoir suivre une formation à sa sortie mais j'ai mis ces conditions via la fiche victime: qu'il n'habite plus ici, qu'il n'aille plus à la grande surface (mon épouse travaille dans une grande surface de la région); qu'il ne monte plus dans un bus (je suis chauffeur de bus). Je ne veux plus le rencontrer. Je veux qu'il sorte de notre vie même s'il doit sortir un jour. Je l'ai informé des conditions que j'avais inscrites dans la fiche victime via la procédure de médiation.' (Georges, parent désenfanté, homicide, condamnation de l'auteur)

'Mon avocate, elle, m'avait expliqué qu'ils allaient être libérés mais pas qu'on allait me demander des conditions. [Et vous avez trouvé ça bien?] Ah oui, c'est bien. Je ne savais même pas que ça existait en tant que victime qu'on soit entendue concernant les conditions par rapport à leur réintégration dans la société. Par rapport aux conditions, je trouvais ça bien. On vous prend en compte, je trouvais que c'était une forme de respect vis à vis de moi, vis à vis de ce que je ressens, de ce que j'ai vécu...' (Géraldine, homicide, condamnation des auteurs)

La possibilité pour les victimes d'être présentes lors des audiences des Commissions de libération conditionnelle⁴⁵ a également tenu une place importante dans le parcours des répondants qui sont passés par cette procédure. Cependant, leurs discours ont témoigné d'attentes et de dispositions parfois très différentes face à la libération de l'auteur. Certains ont envisagé leur présence en Commission seulement en vue de pouvoir 'mettre un visage' sur l'auteur, craignant par exemple de ne plus le reconnaître s'ils le rencontraient en rue.

⁴⁵ Durant la période d'entretiens avec les victimes, les commissions de libération conditionnelle étaient encore en fonction. Depuis 2006, elles ont été remplacées par les tribunaux d'application des peines.

D'autres ont par contre estimé essentiel d'y participer afin de 'mettre la Commission devant ses responsabilités' et d'assurer au maximum les chances de non-libération de l'auteur.

'Parce que la raison pour laquelle j'ai donné mon accord pour être entendue par la Commission, c'était que pour moi, à l'époque, quelque chose comme – c'était avant que je sois pour la première fois contactée par le médiateur – ça va être ma dernière chance pour le voir' parce que je n'ai pas pris part au procès en appel (...)- Oui. 'Autrement je ne vais pas pouvoir me faire une bonne image de lui et ça va être ma dernière possibilité pour pouvoir le voir'. Allez, je voulais bien le faire, aller défendre mes conditions, mais c'était plutôt pour avoir la possibilité de le voir.' (Joke, viol par un inconnu, condamnation)

'Nous sommes contactés pour les commissions de libération conditionnelle. [Et vous y allez?] Oui, nous y allons, tout à fait. (...) [Et qu'est-ce que vous exprimez à ce moment-là?] Ah moi j'avais tout écrit. Ce que j'exprime à ce moment là est la raison pour laquelle je ne suis pas d'accord avec une libération conditionnelle. Mais j'essaye de faire comprendre à toutes les personnes qui sont là ce que nous avons vécu. Vous savez c'est un cheminement pour que des libérations comme ça ne se fassent pas. Pour d'autres aussi, il n'y a pas que nous.' (Michèle, homicide, condamnation des auteurs)

'En fait, je ne savais pas. Je ne savais pas comment j'allais réagir, je ne savais pas comment il allait réagir, je ne savais pas si on allait se reconnaître. Mais ça, ce sont des choses que nous avons notamment éclaircies à la commission de libération. (...) La présidente a succinctement parcouru la 'fiche victime' et nous a demandés quelles étaient nos conditions. Et on a dit qu'on n'avait pas de condition. Elle nous a dit: 'Alors, pourquoi vous êtes là?' On lui a répondu que comme nous l'avions expliqué dans la 'fiche victime', 'on vient juste pour voir le visage de l'auteur.' Un petit silence. Je voyais bien qu'elle ne comprenait pas bien notre démarche... Donc je lui ai expliqué qu'on va peut-être encore être amené à se rencontrer et que, pour nous, c'est important qu'on voie l'auteur. Donc, un contact me semblait important, surtout pour ma maman. Pourtant au terme de l'audience on s'est levé, et l'auteur s'est levé aussi et là, il s'est passé quelque chose à laquelle je ne m'attendais pas du tout. Je ne sais pas très bien comment ça s'est passé, mais toujours est-il que nous nous sommes serrés la main. C'est un geste qui, moi, m'a bouleversé. Sur le moment même, je ne comprenais pas bien la nature de mon émotion mais elle était très très forte. Et ça m'a plutôt soulagé. Là, j'ai vu un homme qui voulait reconstruire sa vie et grandir – enfin on interprète peut-être beaucoup de choses dans un regard ou une poignée de mains – mais le fait d'avoir partagé cette poignée de main me racontait ça.' (Nils, homicide, condamnation des auteurs)

La plupart des répondants étant passés par cette procédure étaient également en attente, de la part de l'auteur, d'un petit bout de vérité ou d'un petit bout d'excuse. Certaines personnes, cependant, n'ont pas estimé bénéfique de se rendre en Commission, en raison de leur crainte toujours vive de se retrouver face à l'auteur mais également parce que le lieu (la prison), les membres de la Commission (président/juge, avocats...) leur ont fait craindre de revivre un peu 'le procès' qu'ils avaient déjà difficilement enduré.

'Je n'osais pas les voir, je n'avais pas envie d'aller en libération conditionnelle parce que j'avais peur de me faire agresser, qu'ils m'en veulent, qu'ils me fassent payer le fait qu'ils aient été emprisonnés plus longtemps qu'ils ne pensaient. (...) Oui en fait, parce que j'avais plein de questions mais je me dis aller à la commission, en plus il fallait aller jusque là, et il me dit qu'en plus ça se passe comme dans un genre de cellule et que c'est dans la prison même... donc tout ce climat... (...) J'avais beaucoup hésité si j'allais aller les voir... parce qu'en fait, quand je suis allée à la maison de justice, ils m'ont demandé lors de la fiche victime, si je voulais passer... allez comment ça s'appelle?... Lors de la commission, si je voulais par exemple poser des questions... maintenant, il m'a dit que c'était pas sûr que j'allais avoir des réponses. S'il ne veut pas répondre, il ne répondra pas.' (Géraldine, homicide, condamnation des auteurs)

Enfin, plusieurs répondants nous ont fait part de leur regret de ne jamais avoir été informés, avant le début du processus de libération conditionnelle, d'autres modalités de détention (détention préventive) ou de libération (congés pénitentiaires par exemple) dont l'auteur avait fait l'objet. L'extrait ci-dessous montre également les difficultés des victimes à comprendre les critères et le fonctionnement du système.

'[Par rapport à la libération conditionnelle, vous aviez été prévenu qu'il sortirait à 2/3 de sa peine?]' Oui, heureusement, l'avocat nous l'avait expliqué. Mais ce que nous ne savions pas, c'est qu'il avait le droit de bénéficier de congés pénitentiaires, ça on ne le savait pas. Or, nous habitons à 300m de chez lui. Quand il a bénéficié de congés, on l'a appris assez vite par des voisins et amis. Ça nous a choqué (...).' (Georges, parent désenfanté, homicide, condamnation de l'auteur)

'Je ne sais pas qui peut en faire quelque chose mais comme victime, tu peux demander d'être avertie quand l'auteur a, par exemple, une journée de congé. Et c'est déjà deux fois que ça s'est mal passé. Que je n'ai pas été prévenue. Et oui, que je l'ai rencontré. Inattendu. C'est déjà deux fois la faute de la prison elle-même qui n'a pas informé le service d'accueil des victimes. Je peux comprendre que ça se passe mal une fois. Et qu'ils s'excusent et disent pardon. Mais si ça se passe deux fois en suivant, tu te dis, 'non, pas d'excuse'. Ça je trouve grave.' (Lieve, viol par beau-père, condamnation)

4.2.2.7. *La Justice en général*

Quand on parle du processus judiciaire avec les répondants, apparaît toujours en filigrane une conception générale de la Justice. Deux conceptions principales dominent les discours, allant de 'la Justice est trop bureaucratique et ne donne pas suffisamment la parole aux victimes et aux auteurs, il faudrait la réformer' à 'il n'y a plus de justice, la justice ne fonctionne plus'.

'Pour la justice, une affaire c'est un dossier. Je sais que c'est leur boulot et qu'ils en voient beaucoup mais nous aurions voulu qu'on essaye de comprendre ce que les gens vivent et ressentent. Ce qu'il faudrait, c'est qu'en dehors de droit reconnu, il y ait une vraie reconnaissance. Je me rappelle une phrase dite par la Juge concernant l'accès au dossier et qui, selon moi, en dit long: 'Puisque la loi Franchimont vous le permet!'' (Georges, parent désenfanté, homicide, condamnation de l'auteur)

'La société, de par sa structure, amène auteurs et victimes à ne jamais discuter alors que normalement, lors d'une rupture amoureuse, par exemple, il y aura en principe une discussion. Et là, c'est pareil mais on n'a pas l'occasion, il n'y a pas de discussion. Et pourtant on a des tas de questions ou simplement des choses que l'on a besoin d'exprimer. C'est comme la psychanalyse, guérison par la parole... et pourtant ici, la parole ne peut pas être dite et donc, la guérison, le travail du deuil est en tout cas rendu plus difficile. De la même manière pour l'auteur – bon, si c'est une crapule, c'est sans doute vain – mais si lui veut chercher à reconstruire sa vie et se changer, si lui veut exprimer quelque chose, on l'en empêche parce que c'est tout bonnement interdit, je pense. Il y a des victimes qui, bien entendu, ne veulent plus en entendre parler.' (Nils, homicide, condamnation de l'auteur)

'Il n'y a plus de justice. Il ne faut pas trop s'en faire, on n'est rien sur cette terre. Mais quand même la police et la justice devraient être mieux formées.' (Sandrine, violence conjugale, pas de poursuite de l'auteur)

4.3. *Le secteur para-judiciaire*

Les victimes rencontrent également le secteur para-judiciaire, c'est-à-dire les services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes, ou encore rentrent en contact avec des services de médiation.

4.3.1. **Les services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes**

Les services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes visent en général à offrir une aide adéquate aux victimes. Certaines qui y ont eu accès en ont été satisfaites. Elles ont trouvé auprès de ces services le soutien émotionnel, prati-

que et d'information qu'elles attendaient initialement de la part de la police ou de la justice, même si pour elles, 'ce n'est pas la même chose'.

(Liesbeth) L'assistant de justice de l'accueil des victimes disait: 'oui, mais tu sais quoi, tu peux déjà écrire une lettre pour avoir accès au dossier et avec qui'. Ça tu ne sais pas non plus que tu dois écrire une lettre.' (Liesbeth et Caroline, suicide de la mère, enquête en cours)

'Ça, c'est le papier envoyé par la dame du BAV (elle réalise alors qu'il s'agit de la même personne qui l'a contactée pour l'entretien avec moi). Une très gentille fille. (...) Elle est venue ici. [Comment s'est passé l'entretien avec elle?] Oui, j'avais besoin de parler à quelqu'un de métier, pas simplement quelqu'un du voisinage ou des amis. A quelqu'un qui a étudié pour. Je me souviens qu'elle m'a dit: 'Madame, ne culpabilisez pas. Et maintenant, ne lui cherchez pas des excuses. Souvenez-vous que c'est vous qui avez été agressée.' (...) *Parce que j'avais dit qu'il aurait pu me mettre les mains dans le visage et les mains. Elle m'a éclairée en me disant que c'était moi la victime. [Vous l'avez vue une seule fois?] Oui, une seule fois. [Elle vous a expliqué autre chose par rapport aux suites de votre affaire? Vous étiez intéressée par les suites judiciaires?] Non, pas avec elle, c'était plutôt un soutien psychologique et expliquer les faits.'* (Béatrice, arrachage de sac avec violence, pas de poursuite judiciaire, auteur inconnu)

D'autres n'ont cependant pas été satisfaites de l'offre de service qui leur a été proposée par les services d'assistance, d'accueil et d'aide. À cet égard, plusieurs raisons ont été évoquées: la limitation de leurs missions; le jeune âge des intervenants de ces services (auquel un manque d'expérience de vie est généralement associé); le sentiment que les intervenants n'ont pu leur consacrer suffisamment de temps (par exemple en raison du manque de personnel, continuellement dérangé par le téléphone, difficilement disponibles certains jours); car la prise de contact n'a pas lieu au moment où les victimes en ont le plus besoin; ou encore parce qu'elles n'ont pas eu une bonne 'accroche' avec l'intervenant.

Entre Sophie et l'assistant de justice de l'accueil des victimes, cela n'allait pas. 'Un service sans espoir, tiens! Allez, j'ai trouvé qu'il s'agissait d'une personne terrible. Selon moi, elle n'avait pas de diplôme d'assistante sociale et sinon, c'était un diplôme très poussiéreux... Parce que ce n'est pas... Alors, je préfère qu'ils ne me contactent pas. Je voulais seulement accéder au dossier. L'assistante sociale est alors la seule que je vois de la justice, avec laquelle j'ai des contacts, je m'attend à ce qu'elle connaisse mieux le dossier ou qu'elle sache au moins dans quelle phase il se trouve.' (Sophie, accident de roulage ayant entraîné le décès d'un proche, enquête en cours)

Il est cependant utile de préciser que toutes les victimes interviewées n'ont pu (parce qu'elles n'en ont pas été informées ou que ces services sont difficiles d'accès) ou voulu bénéficier du soutien des services d'assistance, d'accueil ou d'aide aux victimes.

'En plus, cette assistante sociale avec laquelle j'avais des contacts travaillait à temps partiel. Tu pouvais seulement la joindre certains jours. Allez, pour moi, elle peut travailler à temps partiel mais alors, il faut qu'il y ait plus de monde dans ce service.' (Sophie, accident de roulage ayant entraîné le décès d'un proche, enquête en cours)

Certaines d'entre elles n'ont pas pris conscience, au moment de l'incident, de la proposition d'offre de service qui leur était faite, probablement trop choquées pour comprendre ce qu'on leur proposait et/ou pour accepter ce type de soutien.

'[Est ce que la police vous a informée ou mise en contact avec un centre d'aide aux victimes ou un assistant social de la police?]' Non, rien. Je l'ai fait moi-même. Je suis allée chercher moi-même l'aide aux victimes. Mes beaux-parents par contre ont été directement renvoyés vers l'aide aux victimes par la police locale (...)' (Griet, assassinat d'un proche, condamnation)

'Je pense qu'on nous a peut-être proposé d'être aidés psychologiquement mais là, je dois bien avouer que je ne m'en souviens plus. Là aussi, la notion de temps est quelque chose d'important. Si on vous propose une aide psychologique dans les premières semaines d'un fait, d'un choc, je pense que c'est trop tôt. En tout cas pour moi, c'était trop tôt. Je n'avais pas le sentiment que c'était nécessaire.' (Nils, homicide, condamnation de l'auteur)

... certaines furent donc en faveur d'une offre plus proactive et réitérées de la part des services.

'(Caroline) C'est vrai que lorsqu'on vous demande si vous avez besoin d'aide, un psychologue ou n'importe qui, le fait est qu'il est difficile de faire le pas. Moi, j'ai trouvé quelqu'un via des copines, chez qui je me sens bien. Et je n'y vais que quand j'en ai vraiment besoin. Mais... c'est parce que j'ai fait ça avant, que ce cap [de faire le pas...] n'existe plus pour moi. Mais pour ma sœur, par exemple, les choses sont bien différentes, non? [à sa sœur] Toi, tu n'as jamais fait le pas et je sens bien que tu ne vas pas appeler pour avoir de l'aide. Tu n'oses pas en fait. Tu ne le feras pas, de toute façon. C'est pour ça que je me demande si ce ne serait pas mieux qu'ils viennent chez toi. (...) Pour beaucoup de gens, ce seuil est trop important à franchir. [Faudrait-il une offre plus active?]' [toutes deux acquiescent] (Liesbeth) Oui, car le lendemain, ils ne vous appellent plus, ou plutôt deux jours après. Et sur le moment, vous ne savez pas vraiment

ce qui se passe, ni comment vous allez réagir.' (Liesbeth et Caroline, suicide de la mère, enquête en cours)

4.3.1.1. *L'assistance policière aux victimes*

Les services d'assistance aux victimes près des polices locales ont souvent été bien perçus par les répondants qui ont eu affaire à eux. Parmi les qualités qui ont été généralement reconnues aux intervenants de ces services, on trouve: une qualité d'écoute attentive, de délivrance de conseils et d'informations pratiques (adresses d'avocats, de médecins, de psychologues, de juristes, d'organismes sociaux, de renseignements concernant les assurances) mais également une capacité d'offrir une aide pratique très concrète, accueillie avec beaucoup de satisfaction par des victimes encore sous le choc des émotions suite à un événement qui les a bouleversées (coups de téléphone au parquet, aux assurances, à la mutuelle, rédaction de courrier, aide pratique dans l'organisation des funérailles).

'[Comment avez-vous ressenti cette aide à ce moment-là?] moi, je parle uniquement par rapport à Mme X., il y a des choses, heureusement qu'elle était là. Parce qu'on ne sait pas comment. [Par rapport aux démarches judiciaires?] Oui, par rapport aux démarches judiciaires. Et c'est là qu'elle m'a aussi conseillé un très bon avocat. Et là aussi, heureusement qu'elle était là parce que si j'avais dû faire ça toute seule ou autrement, j'aurais pu encore attendre longtemps. Parce qu'aussi après, moi, j'ai dû arrêter le travail, j'ai du faire des démarches auprès de la mutuelle et elle a donné des coups de fil pour moi, des photocopies... Elle a été très présente.' (Naïma, accident de roulage ayant entraîné le décès d'un proche, poursuites judiciaires)

Le corps du père d'un répondant a été emmené par le parquet. *'Et alors les premiers jours, c'est elle [l'assistance aux victimes] qui a pris contact avec le parquet et tout le reste. Oui, c'est ça, c'était un intermédiaire en fait. Parce que nous, on ne savait pas quand on nous rendrait le corps et comment ça marchait tout ça. Alors c'est elle qui a tout réglé. Alors, elle a pris contact avec le parquet, etc. Elle m'a dit: 'Ne vous occupez de rien' parce que moi, j'étais en examen. Elle a appelé sans arrêt ceux du parquet et ceux pour l'autopsie. Des trucs comme 'ok, est-ce vous avez déjà les résultats? Comment est-ce que ça se passe? Que peut-on dire à cette famille? Est-ce qu'elle peut voir le corps du père?' Oui, c'est ce genre de chose, tout ce qu'ils ont pu faire à notre place, ils l'ont fait. Et dans ces moments-là, c'est une aide qu'on apprécie parce que vous avez la tête embrouillée par tellement de choses...'* (Nele, décès suspect du père)

Néanmoins, certains répondants se sont plaints du fait que ces services étaient parfois difficiles à situer et que leur découverte avait nécessité une véritable

enquête dans les arcanes de la police locale, dont les membres du personnel policier étaient peu à même de les renseigner sur l'existence ou la compétence d'un tel service. Enfin, certains d'entre eux ont encore mentionné le manque de disponibilité ou d'affinité qui pouvait ternir le développement de relations avec ces services.

'À ce moment-là, j'étais très fragilisée. Je le suis encore mais à ce moment-là c'était vraiment grave. Donc le gars me dit: 'écoutez, est-ce que vous êtes allée voir le bureau d'assistance aux victimes?'. Il me dit: 'écoutez, voilà allez les voir.' Donc, je vais à la police de X et je demande le bureau d'aide aux victimes. Il me dit que ça n'existe pas – ils sont tellement bien coordonnés tous ces gens entre nous soit dit – j'insiste en disant qu'un inspecteur me l'a dit. Il me dit: 'mais ils ne s'occupent pas des accidents de roulage dans ce service'. Finalement, de fil en aiguille, je suis retournée au bureau de X. Je pense que j'ai eu un numéro de téléphone...' (Claire, accident de roulage, suites judiciaires)

'[Vous avez eu d'autres nouvelles de la police?] Non, si ce n'est la personne du BAV mais qui finalement n'a pas pu venir car elle a eu un empêchement [Pour vous, c'était un problème?] Non, pas vraiment. Elle était très gentille et quand elle m'a retéléphoné la semaine suivante, elle m'a demandé si je voulais reprendre un autre rendez-vous et je lui ai dit: 'non, pour le moment ça va...'. Mais ce qui fait mal, c'est justement l'indifférence des autres, ce manque de suivi... vous savez, je n'aime pas de déranger les autres et je suis une crâneuse. C'est à dire qu'à me voir, on ne croit pas... je blague... je ne blague pas des choses, je blague sur moi et bon ben, le résultat c'est qu'on croit que tout va bien quoi... c'est un ensemble de choses.' (Jeanne, arrachage de sac avec violence, pas de poursuites judiciaires, auteur inconnu)

4.3.1.2. *Le service d'accueil des victimes*

Le service d'accueil du parquet fut également décrit par des répondants comme un lieu utile à fréquenter. Là aussi, les répondants qui y ont eu accès ont eu le sentiment d'être écoutés et aidés dans les problèmes auxquels ils devaient faire face, notamment dans la confrontation directe qu'ils avaient à expérimenter avec les instances judiciaires (compréhension du système, problèmes pratiques engendrés par la tenue d'un procès).

'[C'est qui Mr X. de l'aide aux victimes de X. (entendez 'service d'accueil des victimes')?]. Il est vraiment bien, il nous a vraiment bien accompagnés. Encore maintenant, je peux lui demander n'importe quoi, il est encore là pour nous. Formidable. Parfois il m'aide pour des choses plus personnelles qui n'ont rien à voir parfois avec l'affaire de G. mais que cette situation a fait ressortir... des choses que tu as laissées en suspens. Il est magnifique, il essaye de se plier en quatre pour tout le monde, il est vraiment à l'écoute. (...) Monsieur X. Il est venu avec

nous partout en ce compris durant le procès... il faut dire qu'on se sentait bien avec lui. Il nous a beaucoup soutenu et était fort gentil. [Ma petite] est même allée à la crèche une semaine à X pendant le procès grâce à Monsieur X [du service d'accueil] et oui, tout Monsieur X.! [Il est venu au procès?] Oui!' (Marie, assassinat d'un parent proche, condamnation des auteurs)

Mais le moment à partir duquel les répondants sont entrés en contact avec ce service, s'est souvent situé lors de la rédaction de la 'fiche victime'. Les victimes se sont souvent senties aidées et soutenues par ce service dans la traversée de cette procédure même si celle-ci comporte le désavantage de raviver parfois des souvenirs douloureux. Certaines victimes ont estimé également que le contact avec ce service leur avait permis de 'relancer les choses', en cherchant des nouvelles pistes d'aide susceptibles de les amener à mieux vivre avec le passé.

'Le service d'accueil des victimes on en a entendu parler au moment de la 'fiche victime'. Nous n'avons jamais reçu d'offre de ce service dans la phase d'instruction.' (Georges, parent désenfanté, homicide, condamnation de l'auteur)

'[Donc, cette fiche victime, au bout du compte, vous en êtes plutôt contente?] Oui, au moins on a eu une information de ce qui se passait. Je vais dire grâce au service d'accueil des victimes, je ne sais pas si c'est dû à elle qu'on a reçu ce papier. Mais c'est vraiment grâce à elle que les choses bougeaient.' (Sandra, abus sexuels dans l'enfance, condamnations à des peines d'emprisonnement)

4.3.1.3. *L'aide aux victimes*

Les services d'aide, enfin, ont au même titre que les autres services, été perçus comme très utiles, notamment – mais pas seulement – de par les thérapies à plus long terme qu'ils proposent.⁴⁶ Généralement, les victimes qui ont témoigné ont mis un certain temps à y arriver mais ont dit y avoir trouvé un soutien satisfaisant une fois les premières réticences (se faire aider de manière thérapeutique) dépassées.

'J'ai été voir une psy qui m'a aidée... ça j'y suis allée. Il faut que je regarde comment elle s'appelle. C'était un truc de service d'aide aux victimes [et comment avez-vous trouvé ce service?] Je me demande si je n'étais pas passée devant par hasard.' (Colette, vol avec violence, pas de poursuites judiciaires)

'[Depuis combien de temps consultez-vous?] Septembre, je pense. (...) Je fais un groupe aussi au service d'aide aux victimes. Ça m'apporte une autre vision des

⁴⁶ C'est le cas pour les services francophones en particulier. Pour rappel, en Flandres, les victimes sont de toute manière renvoyées vers des services plus généraux en vue de recevoir une aide à plus long terme.

choses et de voir que d'autres personnes sont passées par-là mais ça m'aide à voir d'autres choses. L'autre fois, j'ai pleuré mais je me suis sentie vraiment bien. J'y suis allée 5 fois. C'est différent. Ce n'est pas la même aide qu'individuellement mais ça m'apporte autre chose.' (Sandra, abus sexuels dans l'enfance, condamnations à des peines d'emprisonnement)

Néanmoins, certaines personnes, même après un certain temps, n'ont pas souhaité y recourir. Des répondants ont ainsi précisé, comme nous avons déjà pu le constater lors de nos propres observations de cas dans ces services, qu'ils ne souhaitaient pas y aller, en raison de la distance qui sépare parfois ce service de leur domicile et de la crainte permanente qu'ils ressentaient une fois en dehors de chez eux.

'Elle allait au SAV et a pris rendez-vous pour moi, ce que je n'ai pas vraiment apprécié. Comme je n'y allais pas, mon amie m'a aussi accompagnée. Là, le monsieur a téléphoné au parquet où on lui a dit que le dossier était classé. Il m'a aussi proposé un suivi psychologique et que si je voulais, on pourrait aller au parquet pour que je me constitue partie civile. Mais je ne désire pas faire le suivi psychologique au SAV car je ne veux pas me déplacer.' (Béatrice, arrachage de sac avec violence, pas de poursuites judiciaires, auteur inconnu)

4.3.1.4. *Information-interchangeabilité entre les services*

Si dans les paragraphes précédents, nous avons clairement différencié les services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes, il fut intéressant de constater que pour les personnes interviewées, la dénomination du service, voire ses compétences strictes semble leur importer peu (souvent les personnes utilisent d'ailleurs indifféremment le terme 'aide aux victimes'). Les personnes qui ont offert leur témoignage ont surtout recherché prioritairement au sein de ces services quels qu'ils soient,⁴⁷ le soutien d'une personne qui les entende dans leurs difficultés et puisse les conseiller quelque peu. Dans ce contexte, certaines ont mis en exergue le fait que les services ont parfois des missions trop limitées.

Il y a quelqu'un du service d'assistance aux victimes de la police locale qui est passé mais il ne pouvait pas faire grand chose pour Marcel. Ce service était notamment trop limité dans sa mission, selon Marcel. Il pouvait uniquement donner une brochure d'information sur la victimisation et l'aide aux victimes. 'Et c'était tout. Il était aussi très limité. Il peut seulement faire une partie du travail et alors il doit te renvoyer. Il ne peut pas livrer l'auteur, donc il ne peut pas donner de suites.' (Marcel, braquage, classement du dossier)

⁴⁷ Et ce malgré le fait qu'il était possible de percevoir dans les témoignages des victimes des philosophies relativement différentes à l'œuvre dans ces services.

Elles ont en conséquence parfois mis l'accent, à tout le moins, sur l'importance pour les différents services d'échanger des informations. Certains répondants ont ainsi suggéré la nécessité de développer la concertation informelle entre les services pour faciliter leur passage par le système, comme l'avaient déjà mentionné plus haut les acteurs professionnels.

'A la suite du procès, j'ai été amenée à appeler l'assistante sociale du service d'aide aux victimes, j'ai pris rendez-vous et elle m'a dit: 'Si vous voulez des informations à ce sujet [le dossier judiciaire], vous devez appeler le service d'accueil des victimes qui siège au tribunal lui-même. Eux peuvent consulter le dossier si nécessaire.' L'assistant social du service d'aide aux victimes et l'assistant social du service d'accueil des victimes se connaissent et ça, c'est pratique. L'assistante sociale du service d'aide aux victimes m'a aussi demandé: 'Il y a quelque chose que vous voulez savoir? Je le demanderai à l'assistant social du service d'accueil des victimes. Et je vous tiendrai au courant.' 'Oui, c'est très bien de se dire 'Ok, ils sont en contact direct.' Que tout ça n'est pas trop bureaucratique etc.' (Lies, agression répétée par l'employeur, condamnation)

Les personnes rencontrées ont généralement considéré que les services d'assistance, d'accueil et d'aide étaient relativement interchangeables, indépendamment de leur dénomination (les services furent généralement dénommés 'services d'aide aux victimes' par les victimes). Certaines victimes francophones ont cependant fait une distinction entre les services d'aide aux victimes d'un côté (qui sont davantage orientés qu'en Flandres vers les missions thérapeutiques) et les services d'assistance et d'accueil des victimes, de l'autre côté.

4.3.2. Le recours à la médiation: un moyen de canaliser les émotions négatives et de se faire une autre idée de la vérité

Un autre type de service vers lequel se sont tournés certains de nos répondants est le service de 'médiation après poursuites'.⁴⁸ Des dires de la majorité des répondants interrogés et y ayant eu recours, celle-ci leur a offert une réponse que le système de justice traditionnel ne leur avait pas procurée, à savoir, la possibilité de canaliser leurs émotions négatives (leur permettre d'exprimer leur colère, de transcender la haine qu'ils portent en eux); de se faire une autre idée de la vérité (en recevant des informations concernant les faits que seul l'auteur peut leur apporter dans le cadre d'une rencontre dénuée d'enjeux pénaux); d'obtenir des réponses à des questions ou besoins plus personnels

⁴⁸ Pour rappel, les victimes que nous avons rencontrées et qui ont expérimenté la médiation ont réellement été choisies. Aucune des autres victimes rencontrées ne s'est exprimée spontanément à ce sujet.

(tels par exemple, dans le cadre d'une inter-connaissance entre la victime directe et l'auteur, des renseignements sur les sentiments de leur proche disparu à l'égard d'eux-mêmes) ou encore de transmettre un message – leur message – à l'auteur (lui exprimer la souffrance et la perte de qualité de vie que son acte a engendrées). En plus, la médiation a, dans certains cas, servi à déterminer les conditions de la fiche victime que certaines victimes désiraient rédiger.

Premièrement, l'information obtenue lors du processus de médiation fut considérée par certains de ces répondants comme ayant été cruciale pour leur permettre de 'tourner la page':

'En fait, je ne savais toujours pas comment ça s'était passé. Et via la médiation, je l'ai su. Je savais qu'il avait tiré, mais comment exactement, je l'ai demandé lors de la médiation. (...) Moi, j'avais fait une demande de médiation en fait, et lui avait introduit une demande en même temps. Car je me disais 'Aujourd'hui, il est libéré et je n'ai pas encore de réponse à toutes mes questions. Et s'il est libre, eh bien, moi, je n'irai pas pour poser toutes ces questions.' J'étais assaillie par toutes ces questions et je voulais une réponse. Pourquoi il avait fait ça. (...) J'ai vraiment dit tout ce que j'avais sur le cœur. J'ai dit aussi: 'Je te donne une deuxième chance mais tu dois bien l'utiliser.' C'est lui qui m'a dit qu'il l'avait bien compris. Et qu'il regrettait. Au tribunal, il a dit ça aussi mais là, il était assis tout devant et il disait qu'il regrettait mais ce n'était pas sincère. Et maintenant, je voyais qu'il le pensait vraiment parce qu'il avait les larmes aux yeux et alors, il a dit: 'Je regrette, si je pouvais remonter le temps...' Et cette phrase, il l'a répétée trois ou quatre fois. Et là-dessus, j'ai dit: 'Pourquoi as-tu attendu 8 ans pour dire que tu regrettes?' Il a répondu qu'il en avait fait la demande avant, pour prendre contact avec moi mais on le lui avait déconseillé alors. (...) Vous vous posez des questions, vous imaginez une réponse. Vous ne connaissez pas la vérité. Je pensais 'Il faut que je l'entende de sa bouche, que je voie son visage, qu'il regrette et tout, ce n'est qu'à ce moment-là que je pourrais réaliser si c'est vrai ou pas.' (...) J'ai pensé 'Tu en as l'occasion, il est encore enfermé, maintenant tu peux poser toutes les questions.' Lorsqu'il sera libre, où iras-tu?' (Griet, assassinat d'un proche, condamnation)

Deuxièmement, selon l'expérience rapportée par d'autres répondants, la médiation peut faciliter l'expression et la canalisation d'émotions négatives:

'Ce qui m'a frappé, je me souviens de l'époque, avant le procès, j'ai découvert la haine et la volonté de vengeance, en tout cas dans les premières heures. Un peu comme une passion amoureuse, sauf qu'ici j'ai eu la passion de la mort, je vais dire. Et puis heureusement, ça s'estompé. Ça a été difficile pour moi aussi car ce sont des choses que je ne connaissais pas en moi. Et je me suis dit: 'Mais enfin, la justice est mal faite parce qu'on ne peut pas parler, pas savoir...' (Nils, meur-

tre d'un proche, condamnation de l'auteur à une peine d'emprisonnement)

La médiation a également permis dans certains cas aux victimes de se rendre compte que les auteurs ne sont ni tout à fait blancs, ni tout à fait noirs (avec pour conséquence de diminuer leur crainte d'une rencontre future), même si pour certaines d'entre elles, la possibilité d'une médiation n'est pas envisageable avec tout le monde.⁴⁹

'Et en sortant le médiateur m'a dit que X (un autre co-auteur de l'agression) était aussi dans la prison là. Mais je crois qu'il me l'aurait dit ce jour-là, je ne serais même jamais allée dans la prison. Donc, il a attendu qu'on soit partis [petit rire]. Et après, je l'ai encore revu une fois pour le compte-rendu de la médiation et c'est à ce moment là qu'il m'a dit qu'il était là aussi. [X (le co-auteur) n'a pas essayé de prendre contact avec vous?] Non. C'est une personne qui m'a toujours terrorisée. Je ne sais pas, c'est une personne qui n'a aucune limite (...) Et puis le médiateur m'a dit: 'Si un jour, vous voulez rencontrer l'autre, vous me donnez un coup de téléphone et on essaye d'arranger une rencontre.' Mais lui, je ne pense pas être prête à le voir. A ce moment là, je n'avais pas envie du tout. Maintenant, il m'arrive parfois de me dire que ça me ferait peut-être du bien mais je ne pense pas être prête à l'avoir en face de moi. Mais ça évolue, il y a six mois d'ici, je ne voulais plus en entendre parler... puis, je l'ai vu [un co-auteur]... maintenant, parfois je pense à voir l'autre. Mais j'y pense... depuis que j'ai vu Y, je n'y pense plus beaucoup parce que Y connaît X et qu'il m'a dit que je ne devais pas m'inquiéter, que ce n'était pas pour moi qu'ils étaient là.' (Zoé, agression violente, condamnation des auteurs)

Dans le cadre du processus de médiation, la libération de l'auteur a également pu être discutée par plusieurs des personnes rencontrées. La médiation a d'ailleurs eu dans certains cas une influence sur la fiche de victime. Elle a offert aux personnes l'occasion de réfléchir sur les conditions particulières à imposer dans leur 'intérêt direct et légitime':

'Mais le plus important, c'était que je restais avec toutes ces questions en tête et que (par la médiation) j'ai eu une réponse. Et, aujourd'hui: 'pfft.' Je me dis 'Qu'elle vienne' (la libération). Elle viendra de toute façon. (...) Nous ne serons jamais amis mais bon, la haine, a disparu. (...) De toute façon, ils ne purgent pas leur peine. Mais, bon, je me suis fait une raison. Depuis que j'ai eu cette conversation avec lui, ça a été un vrai soulagement pour moi.' (Griet, assassinat d'un proche, condamnation)

⁴⁹ C'est le cas notamment de victimes qui ont accepté ou désiré entrer dans un processus de médiation avec un auteur mais pas avec un autre.

'La médiatrice, elle a dit: ' Si vous rencontrez Madame à la digue à la mer, qu'est-ce que vous faites?' Elle lui dit: 'Pourquoi est-ce que je l'éviterais, je lui dirais bonjour.' (Marie, assassinat d'un parent proche, condamnation des auteurs)

Enfin, si elle a pu être ressentie comme un processus difficile, la médiation a permis, selon certains répondants, une communication plus authentique que celle existant dans le cadre du procès pénal. Cependant, ils ont insisté sur le fait que pour être porteuse de sens, une procédure de médiation entre un auteur et une victime de faits aux conséquences graves (ici, en majorité le décès d'une personne) ne peut se réaliser qu'à condition d'user d'une procédure 'dénuée' d'intérêt autre que le désir de se rencontrer et de s'expliquer...

'Je ne voulais pas que ce soit une opportunité pour lui de sortir plus vite ou quelque chose comme ça. Je ne sais pas si ça influence ou non une commission mais en tout cas je voulais me prémunir de ça et je voulais une parole franche et sincère.' (Nils, homicide, condamnation de l'auteur)

'Le seul truc qui m'a fait plaisir entre guillemets, c'est que la personne qui a pris contact avec moi via l'asbl de médiation X (c'est comme ça que ça s'appelle) l'a fait de plein gré. C'était même pas pour une remise de peine; il avait déjà des congés et tout. Il l'a vraiment fait honnêtement, sans arrière pensée et sans intérêt.' (Zoé, agression violente, condamnation des auteurs)

... mais aussi suffisamment souple et adaptable que pour permettre l'expression d'une parole 'vraie' et sa réception dans de bonnes conditions.

'[Le monsieur du service d'accueil des victimes près du parquet vous a parlé de l'asbl X?] Oui en fait, parce que j'avais plein de questions mais je me dis aller à la commission, en plus il fallait aller jusque là, et il me dit qu'en plus ça se passe comme dans un genre de cellule et que c'est dans la prison même... donc tout ce climat...et en plus il me dit que j'allais être déçue, ils vont pas oser me parler parce qu'il y a encore un juge et qu'ils vont revoir tout le procès, de même que moi j'allais revoir le procès parce qu'il y a un juge, il y a les avocats; qu'ils n'allaient pas me donner de réponse car il y a toujours un juge et que ce n'est pas évident pour eux d'aller dire la vérité devant un juge... donc là, il m'a dit mais il existe le service de la X, un service de médiation. De là, il m'a mis en relation. Elle m'a tout expliqué, elle a été bien gentille Madame X et donc elle m'avait dit qu'il y avait plusieurs possibilités: soit la lettre, soit d'aller les voir face à face, soit qu'elle pose les questions si je ne voulais pas être amenée à les voir et que, eux, ils y répondent et que j'ai répondu à mes questions sans aller les voir pour autant... et j'ai préféré ça d'un côté. Je ne me suis pas sentie assez forte pour aller les voir... et puis, j'ai toujours eu un peu peur d'eux.' (Géraldine, homicide, condamnation des auteurs)

Les répondants ont finalement insisté sur le fait que pour participer à une médiation, il faut se sentir prêt... et que cet état ne peut certainement pas se commander, ni se programmer. Dès lors certains d'entre eux ont insisté pour que cette procédure reste accessible à tous les stades de la procédure judiciaire.

'J'ai téléphoné à Monsieur X du service d'accueil des victimes et je lui ai dit: 'Ecoutez, il y a quelque chose que je veux faire mais je ne sais pas si je suis normale, parce que tu te demandes toujours si c'est normal de vouloir faire une démarche pareille et lui m'a dit: 'Mais oui, vous êtes tout à fait normale, il y a beaucoup de personnes qui ont besoin de cette démarche que vous allez faire, de voir la personne, de lui poser des questions'. Et donc, c'est lui qui m'a donné des adresses et rassurée sur ma démarche. C'est comme ça que je suis rentrée en contact avec le service de médiation.' (Marie, assassinat d'un parent proche, condamnation des auteurs)

La médiation a ainsi semblé offrir à un certain nombre de victimes un moyen de répondre à leurs attentes. Il faut cependant garder à l'esprit que, pour certaines victimes, cependant, elle ne correspondra pas à ce qu'elles recherchent.⁵⁰ Certaines victimes ont notamment encore des difficultés à répondre à cette offre en raison des réticences notamment de leurs familles proches.

Avant cet entretien ma maman m'a dit: 'mais tu n'as pas peur qu'il se foute de toi? Pourquoi il te raconterait la vérité? Il va peut-être te raconter des bobards.' [Elle n'y a pas participé votre maman?] *Non, elle ne voulait pas. Et je lui ai répondu: 'mais peu importe, que ce soit la vérité absolue ou pas, peu importe.'* (Nils, homicide, condamnation de l'auteur)

4.4. Le recours à d'autres acteurs

Au-delà des contacts avec les acteurs judiciaires, des services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes et avec ceux organisant la médiation, les victimes rentrent également souvent en contact avec le secteur psychosocial, médical et des assurances. Elles sont aussi en attente d'un soutien approprié par leur entourage, que ce soit sur le plan émotionnel ou matériel.

⁵⁰ Nous faisons cette affirmation car seulement neuf personnes furent interrogées dans le cadre de notre recherche. Ces personnes ont par ailleurs elles-mêmes choisi de prendre part à ce processus. Les résultats de recherches dans ce domaine montrent les avantages que les victimes peuvent avoir à participer à une médiation (voir par exemple Strang, 2002; Vanfraechem, 2007) mais aussi les risques et difficultés qu'elles peuvent rencontrer (Dignan 2005; Pemberton et al., 2006).

4.4.1. Le secteur psycho, médico, social

Pour ce qui concerne ce secteur, nos répondants ont souvent mentionné l'importance du recours, dans un premier temps, au médecin traitant (ou à un médecin de confiance) qui peut assurer un premier diagnostic de l'état de son patient suite au traumatisme. Souvent, ce médecin a été, de l'opinion des victimes, d'un secours utile tout d'abord, pour entendre son patient – qu'il connaît généralement bien – sur les conséquences tant émotionnelles que physiques de l'épisode de victimisation, ensuite, pour l'orienter éventuellement, si nécessaire, vers d'autres intervenants plus spécialisés. Souvent aussi les victimes rapportent que leur médecin traitant a pu les conseiller, dans un climat de confiance, sur les aspects bénéfiques qu'un éventuel traitement médical pouvait avoir sur leur état émotionnel.

'J'ai pris rendez-vous avec mon médecin traitant de Namur qui reçoit occasionnellement à Bruxelles. Il m'a dit: 'Ça ne va pas, tu ne peux pas rester comme ça.' J'avais une décompensation nerveuse, comme on appelle ça et il m'a mis sous PROZAC pour trois mois à raison d'1 comprimé par jour. Et là, il m'a mis en incapacité de travail pour une semaine et m'a dit: 'Reviens me voir dans une semaine et dis-moi ce que tu veux faire.' Je suis retournée le voir une semaine après et je lui ai dit que je ne voulais plus retourner travailler, que j'allais donner ma démission. Il m'a dit: 'Ecoute, alors, je te mets en maladie jusqu'à la fin de ton préavis.' Je ne suis donc pas retournée travailler.' (Colette, vol avec violence, pas de poursuites judiciaires)

Deux jours après l'accident, Ahmed a décidé d'aller chez son médecin de famille car il ne parvenait plus à dormir et qu'il souffrait de palpitations. Le médecin lui a conseillé de parler abondamment de l'accident. *'Mon cœur allait mal. Il a dit 'Tu dois en parler, encore et encore', mais je me disais si je dois en parler, ouais, ce ne sera pas facile. Je préfère pas en parler. Mais j'attendais malgré tout et j'aurais voulu recevoir plus de soutien.'* (Ahmed, témoin d'un accident grave de la route)

Tout autre semble être l'avis des victimes qui sont passées par le secteur hospitalier suite à un épisode de victimisation. Dans la majorité des cas, ces dernières sont restées relativement sceptiques quant au traitement qui leur a été accordé. Il est ressorti en général que l'examen s'était focalisé essentiellement sur leur état physique. Elles ont dès lors regretté que l'examen n'ait pas compris un minimum d'évaluation de leur état émotionnel souvent fragilisé (ce qui a pour conséquence qu'il leur a été par la suite parfois plus difficile de reconnaître leur propre fragilité). Enfin, le caractère impersonnel de certains hôpitaux a aussi été souligné par les personnes qui y sont passées.

'La police est arrivée, on m'a embarquée dans l'ambulance. Au début, je disais, non pas l'ambulance et puis, quand j'ai vu que je ne pouvais même plus mettre

mon pied par terre... parce que j'ai surtout été traînée de ce côté là, le coude... Le lendemain, c'est comme si on m'avait passée sous un rouleau compresseur. La doctoresse qui était de garde, elle a commencé à regarder deux minutes et elle m'a dit: 'Je crois que votre genou, il est cassé' et puis, elle s'est retirée et place à la police... Elle a jugé sans doute que mon état n'était pas assez grave pour que la médecine passe d'abord hein! Donc, elle a juste regardé et a fait la radio. Seulement après, j'ai parlé avec la police!' (Jeanne, arrachage de sac, pas de poursuites judiciaires, auteur inconnu)

'Mais alors, ce qui m'a un peu plus choquée, – donc on m'a fait des radios, il n'y avait rien heureusement – et on m'a dit: 'Donc vous pouvez vous rhabiller et vous pouvez vous en aller'. Et j'ai dit: 'M'en allez? Mais comment?' Je n'ai pas un franc! Et puis, il y avait un pompier qui était tout près et à qui je n'ai pas eu le temps de demander quoi que ce soit qu'il me disait déjà: 'Moi, je n'ai pas le temps!' Alors j'ai dit au guichet: où est-ce que les gens qui viennent en visite sortent de l'hôpital? Et ils m'ont dit: là. Alors, je me suis postée là. Et alors, il y avait une volée d'escaliers en plus hein! On ne s'est pas intéressé de savoir si je pouvais le descendre, l'escalier. Et alors, j'ai vu là en bas, il y avait un jeune couple. Le monsieur m'a fait signe et m'a dit: 'Venez, Madame, on va vous reconduire.'" (Jeanne, arrachage de sac, pas de poursuites judiciaires, auteur inconnu)

Les victimes ont aussi recours de manière assez fréquente mais généralement plus tardivement – en raison de résistances importantes à l'idée d'une psychothérapie – à des psychologues privés ou consultants dans des centres de santé mentale. Pour celles qui ont fait ce choix, les bienfaits thérapeutiques de ces interventions sont dans l'ensemble incontestables.

'Moi, j'avais une dame à qui je parlais beaucoup donc je n'avais pas besoin d'autre chose. [Une amie?] Non, une dame de Saint-Pierre que je connaissais depuis des années. Elle me suit pour moi-même, pas pour la mort de G. Bien sûr, j'ai profité de ça pour parler de mon frère. Aussi puisque lui aussi allait là. On était tous les deux chez un psychologue.' (Marie, assassinat d'un parent proche, condamnation des auteurs)

'C'est comme aller voir des psy et des choses comme ça, je sens autour de moi encore beaucoup de peur, de réticences chez les gens. Alors que quand on va voir quelqu'un pour des champignons aux pieds, ça il n'y a pas de problème. Et moi j'ai été voir finalement quelqu'un (...) Ca m'a fait énormément de bien- c'était avant la médiation. (...) Tout ça pour dire qu'on devrait plus facilement aller vers ça... [En faire quelque chose?] Exactement, ce n'est pas spécialement soigner, mais vivre avec... vous perdez un bras, vous allez essayer de trouver une solution. La mutuelle va vous offrir une prothèse. Ici, on ne vous offre bien sou-

vent rien ou on ne va vers rien.' (Nils, homicide, condamnation de l'auteur)

Certaines victimes rencontrées ont par ailleurs reçu le soutien de centres plus spécialisés ou dans des groupes de parole davantage centrés sur leur problématique (centres pour femmes battues, SOS enfants, CPAS, ALE...).

'Le médecin de ma sœur a téléphoné pour lui donner l'adresse du centre pour femmes battues. Je suis très contente de leur intervention. Au niveau mental, ça fait beaucoup!' (Sandrine, violence conjugale, pas de poursuite de l'auteur)

'Nous avons eu des contacts avec l'association 'parents désenfantés '. J' y suis allé une fois avec ma femme. Ma femme a trouvé que c'était bien mais moi, j'avais l'impression d'être encore plus déprimé à la sortie. Pour moi, voir ce groupe de parents éplorés, ces mamans qui pleuraient, ça ne faisait que rajouter à ma peine et j'avais assez avec la mienne. J'ai dit à ma femme qu'elle pouvait continuer si elle voulait mais que je ne le ferais pas.' (Georges, parent désenfanté, homicide, condamnation de l'auteur)

D'autres enfin, ont trouvé davantage de remèdes dans les médecines alternatives ou dans leurs propres ressources personnelles.

'Par contre ce qui ne m'a pas aidé, ce qui aide peut-être d'autres personnes, ce sont les psychologues et les psychiatres. D'abord la psychologue que j'ai été voir. [C'était où la psychologue? C'était un privé?] Oh, c'était un psychologue qui travaillait tout près. Elle m'a écoutée, puis elle ne m'a plus rien dit. D'abord je croyais aller la retrouver... pff... je n'ai pas du tout eu de contact avec elle. Je l'ai quittée, je ne l'ai même pas payée. Ca m'est resté parce que je me suis dit: 'elle n'a vraiment rien fait du tout'. En premier lieu, j'avais aussi été voir un médecin qui m'avait été renseigné et lui m'avait donné des médicaments tellement forts que j'étais malade. Alors je me suis dit: 'malade avec des médicaments qui doivent me soigner, ça ne vaut vraiment pas la peine', et puis j'ai trouvé un autre psychiatre dont j'ai pris les médicaments un certain temps [C'était des tranquillisants?] Je ne sais plus ce que c'était... peut-être oui, et un médicament pour dormir que j'ai pris pendant longtemps. Maintenant je suis passée à l'homéopathie, c'est beaucoup moins fort, mais là il m'a donné un conseil extraordinaire. Il m'a dit quand vous jardinez dans la terre jardinez pieds nus pour avoir un contact avec la terre. Je suis sûre qu'il y a peu de médecins qui y pensent, mais quand on plante quelque chose et qu'il pousse, on est content. Et bien c'est la vie qui doit renaître et doit vous donner de l'énergie. [C'est symbolique.] Oui tout à fait oui. Oui exactement. Et les médicaments je n'en prends pas du tout. [Vous jardinez beaucoup?] Oui, je jardine beaucoup.' (Michèle, homicide, condamnation des auteurs)

4.4.2. Le secteur des assurances: un gros problème

Sur le plan institutionnel, il est ressorti de l'analyse des entretiens avec les répondants que bon nombre d'entre eux avaient connu des problèmes très importants avec les assurances (en ce compris les assurances-maladie). Certains témoignages laissent à penser que les médecins du travail manquent souvent de sensibilisation à la victimisation et aux conséquences traumatiques qui peuvent en résulter. Le manque de 'tact' et de 'prise en compte' de la situation particulière des victimes semble, pour celles-ci, constituer une carence importante.

'[Mais vous ne parveniez plus à travailler?] Non, je ne parvenais plus à travailler. D'ailleurs, ce qui m'a un peu déçue, c'est qu'à la mutuelle assez rapidement on m'a dit: 'Maintenant, il faudrait peut-être repenser à travailler.' Mais moi, j'avais envie de dire: 'Attends un peu, comment est-ce que tu serais si tu étais dans mon cas.' [Et c'est après combien de temps qu'on vous a dit ça?] Attendez, je me suis inscrite au chômage et je suis allée et la mutuelle à ce moment-là... ça devait être en octobre/novembre... même pas un an après le décès de mon mari... Et c'est ça qui m'a fort déçue à ce moment-là, c'est que c'était la première fois que je m'inscrivais au chômage ou à la mutuelle... Et je me suis dit: 'Allez, pour une fois, j'ai toujours travaillé...' Alors que ce n'était pas rien, ce n'est pas que je n'avais plus envie de travailler, c'est que je ne pouvais plus. [C'est le médecin-conseil qui vous a dit ça?] Oui. C'est lui qui m'a dit que je devrais retravailler. Franchement j'étais fort déçue. S'il m'avait dit, comme d'autres personnes me l'ont dit: 'Ecoutez, maintenant cela pourrait vous faire du bien de retravailler.' Mais non il a dit: 'Maintenant il faudrait quand même retravailler hein!' Franchement cela aurait été quelqu'un que je connaissais, il aurait reçu une claque dans la figure. C'est surtout la manière dont il l'a dit... moi je trouve que ça ne se fait pas. J'étais vraiment déçue surtout que ça vienne de quelqu'un qui fait partie du corps médical. C'est comme si votre psychologue vous engueulait. Vraiment, c'est inconcevable. On ne peut pas s'imaginer!' (Naïma, accident de roulage ayant entraîné le décès d'un proche, poursuites judiciaires)

'Je me demande si ce n'est pas deux mois et demi parce que j'ai eu un truc avec l'assurance qui m'a fait aller chez le médecin conseil parce qu'ils ne voulaient pas croire que c'était suite au braquage. Pour eux, ils m'ont dit que c'était trop tard en fait. Il aurait fallu que j'aie ça le mois qui suivait. Mais le médecin conseil, quelque part, s'est un peu trahi, parce que j'y suis allée et là il dit: 'oui mais vous avez l'air d'une battante, vous n'avez pas l'air déprimée', mais je dis: 'Non mais là c'est parce que je ne suis plus allée travailler que ça va mieux. Et puis, je suis quand même sous PROZAC.' Il me dit: 'Oui mais vous êtes une battante.' Il me dit: 'Mais je ne comprends pas pourquoi ça vient si tard.' Et je lui dis: 'Pourquoi ça vient si tard? Parce que moi, j'avais l'impression d'avoir vu

un film à la télé.’ Et franchement, je trouve que c’était tout à fait ça, j’aurais vu un film à la télé ça aurait été pareil. ‘Et puis, du jour où je me suis rendu compte que ça m’était arrivé, qu’à n’importe quel moment, il pouvait me tuer, j’étais... finie quoi.’ (Colette, vol avec violence, pas de poursuites judiciaires)

Certaines victimes se sont cependant montrées explicitement satisfaites de l’intervention financière de leur compagnie d’assurances.

Les frais relatifs à l’hospitalisation, au transport et à la kinésithérapie sont couverts par l’assurance de Lucie et par celle de la partie adverse: ‘Nous n’avons pas encore eu de problème. Tout est couvert. On ne peut pas se plaindre. (...) Oui, et j’peux vous dire qu’ils ont casqué. Sans qu’on ait demandé quoi ce que ce soit. Tous les deux, en fait, le nôtre et celui de la partie adverse. C’est à n’y rien comprendre mais bon, si on vous donne cet argent, vous n’allez pas dire: ‘Non, merci, j’en veux pas’, hein?’ (Lucie, accident de roulage)

4.5. *L’entourage*

Il ressort des témoignages de bon nombre de nos répondants, l’importance d’être soutenu par son entourage (familial, amical, professionnel) suite à un épisode de victimisation. L’aide concrète est souvent très utile dans ces cas (courriers, transports, téléphone, accompagnement) ainsi que des gestes de réconfort ou de paroles rassurantes.

‘Ma propriétaire, elle me connaît bien, on est pratiquement des amies, elle a appelé son médecin qui m’a fait une piqûre pour me calmer. [Et la suite des démarches, comment se sont-elles passées? C’est la famille qui s’en est occupée?] En fait au début, j’ai fait les démarches avec la famille de mon mari – des cousins – et avec des amis. On s’est tous occupés de quelque chose. Parce que le problème, c’est que j’ai dû faire rapatrier le corps et que si on n’avait pas tous été là, je ne sais pas comment j’aurais fait. Parce que c’est énorme.’ (Naïma, accident de roulage ayant entraîné le décès d’un proche, poursuites judiciaires)

‘[Et donc au moment du décès de votre fils, vous ne travailliez déjà plus?] Non, je venais d’arrêter. Je venais d’arrêter et j’ai été désignée présidente au Club dont je m’occupe... ça m’a sauvée, je dirais... ça m’a demandé énormément d’énergie d’être présidente... ça demande un an de préparation, un an de travail, un an après et j’ai été trésorière trois ans pendant que je travaillais. On s’est toujours beaucoup donné à ce mouvement là. (...) On a énormément d’amis... [Vous êtes bien entourés.] Ah oui, tout à fait. Je n’ai plus de famille.’ (Michèle, homicide, condamnation des auteurs)

Cependant, les témoignages ont également révélé bon nombre de maladroresses et d'incompréhension, l'entourage se sentant probablement souvent mal à l'aise ou très stressé face à un tel épisode et ne comprenant pas toujours l'état de fragilité émotionnelle dans lequel se trouve une victime suite à un épisode de victimisation.

'Si, ma famille m'a aidée mais parfois un peu maladroitement. Mon ami, par exemple, ce n'est pas ça, il a bien réagi mais il ne savait pas comment réagir. Il ne voulait que personne n'en parle devant moi parce qu'il avait peur. Alors, que ce n'était pas la solution parce que ce n'est pas en taisant que... si j'avais besoin de le raconter, je l'aurais raconté. Mais bon. Sinon, mes parents n'en parlaient pas beaucoup. En fait, les mois qui ont suivi le braquage, avant que je ne sois en maladie plus longtemps, tout le monde me disait: 'Chapeau, tu réagis vachement bien, moi je serais effondrée.' Bon, clairement, ça cachait quelque chose... après quand j'ai été deux mois et demi en maladie, y a des gens qui m'ont dit: 'Franchement, on voulait pas te le dire parce que ça avait l'air d'aller mais ce n'était pas normal.' Forcément quand quelqu'un a vécu ça on ne lui dit pas: 'Tu prends ça trop bien', vous dites: 'Tant mieux' (...). Personne ne s'est rendu compte dans mon entourage qu'il y avait des choses à faire administrativement.' (Colette, vol avec violence, pas de poursuites judiciaires)

Enfin, si on considère à présent l'entourage au sens large, il est important de mentionner que certains répondants ont vivement regretté le manque de solidarité qu'ils ont pu constater de la part de leurs concitoyens lors de la survenue de l'incident auquel ils ont été confrontés. Ce manque de 'réaction sociale informelle' semble avoir eu chez ces personnes un impact 'survictimisant' particulièrement important.

'Ma boss m'avait dit que c'était normal que j'avais mal réagi au braquage parce que j'étais une fille de la campagne. [Pourquoi, selon elle, aviez-vous mal réagi?] Ben, parce que j'étais en maladie. (...) En plus, il y avait son ami qui était réceptionniste aussi, il faisait des petites blagues: il se pointait derrière le comptoir et disait 'hands-up'. Très drôle! Quand on s'est fait braquer, c'est certainement pas la chose à faire. Bref, ça allait de moins en moins bien. (...) Et bien voilà, après deux semaines, je suis retournée travailler. Ben au début, visiblement tout le monde avait l'air de me dire... vous voyez, le médecin après deux semaines il faut recommencer à travailler; à l'hôtel c'était tout juste s'ils ne me disaient pas que deux semaines d'arrêt de travail, c'était excessif. Donc, je suis retournée en me disant: 'c'est normal, il faut aller travailler'. Et puis, au fur et à mesure... En fait, normalement, je devais recommencer un 'travail léger' (donc je devais toujours être avec quelqu'un) mais la direction n'en avait strictement rien à faire. Donc, le premier jour, ma manager m'avait appelée en disant 'tu verras, je serai là, je travaillerai avec toi', mais elle s'est amenée à 10 heures. Ils m'avaient déjà remis au même horaire que celui lorsque je m'étais

fait braquer (7h-15h) et elle s'amène à 10h! Rien à foutre quoi.' (Colette, vol avec violence, pas de poursuites judiciaires)

Le signal était rouge. Est-ce que vous pensez qu'il y a des gens qui auraient ouvert leur fenêtre? Si ça avait été un chien, peut-être, hein... mais moi! C'est ce que j'ai ressenti. Et ça m'a choquée [Par rapport à qui avez-vous ressenti ça?] Par rapport aux gens aux alentours. Entre autre une dame qui devait avoir un peu moins de mon âge, qui était en voiture, qui ne devait pas avoir des sièges surélevés mais qui m'a donné tout de même l'impression de me toiser de haut comme si j'étais rien du tout! Rien, rien, avec dédain, avec mépris!!' (Jeanne, arrachage de sac, pas de poursuites judiciaires, auteur inconnu)

Lorsque des personnes ont, par contre, tenté d'aider les victimes, d'une manière ou d'une autre, cette aide fut grandement appréciée.

'Et c'est seulement après qu'il y a un Monsieur qui s'est amené en jeans et en pull-over et qui m'a relevée. J'ai vu à ce moment là qu'il ramassait sur ma rue le caddie de la dame. Donc, cette petite vieille dame (une dame avec qui Madame avait parlé en attendant le bus), elle avait eu le courage d'enlever son sac et d'essayer d'attraper le type... Et pourtant, elle n'était pas plus haute que ça. Ça m'a fait chaud au cœur. Je me suis dit: 'On critique souvent les étrangers mais sapristi... ' Donc, ce Monsieur, il a fait des aller-retour, il a appelé la police sur son gsm, il a appelé l'ambulance et je lui ai demandé d'appeler mes amis juste pour leurs dire que j'avais été agressée et que je les rappelais plus tard. Je ne savais quasi-pas marcher... J'ai attendu trente minutes après la police!' (Jeanne, arrachage de sac, pas de poursuites judiciaires, auteur inconnu)

4.6. *Les attentes des victimes par rapport aux dispositifs mis en place en leur faveur et par rapport au système pénal*

Les victimes qui ont témoigné durant notre recherche de leurs expériences ont spontanément émis un ensemble d'attentes par rapport au personnel de base des institutions policières et judiciaires. Comme nous l'avons vu, une bonne partie des personnes interviewées sont souvent rentrées en contact avec la police juste après les faits. Elles ont alors souvent souhaité qu'une réponse rapide prenne place en vue de leur porter secours (d'interrompre un événement qu'elles considèrent victimisant impliquant, par exemple, de retrouver des personnes ou des biens, d'arrêter une violence, etc.). L'introduction d'une plainte éventuelle n'a cependant pas toujours signifié qu'elles veuillent aller plus loin dans la procédure judiciaire: elles ont parfois simplement souhaité acter les faits en vue de pouvoir éventuellement recevoir un dédommagement sans pour autant que des suites judiciaires soient données à leur affaire. Les

personnes qui ont témoigné durant la recherche n'ont d'ailleurs pas estimé que la police doit nécessairement résoudre l'affaire pour qu'elles soient satisfaites de son intervention. Elles comprennent en général que ce n'est pas toujours possible. Ce qu'elles souhaitent cependant, c'est de recevoir une information claire concernant l'état d'avancement du cas qui les occupe. Au-delà des informations, les personnes ont également souhaité pouvoir bénéficier d'un soutien en particulier lorsque leur entourage n'était pas en mesure de le leur apporter. Enfin, l'expérience des victimes avec la police semble varier grandement; certaines victimes ont eu une expérience très positive avec la police alors que d'autres ont plutôt gardé souvenir d'un contact négatif.

Quand les victimes se sont engagées davantage dans le parcours judiciaire en vue de trouver une solution à leur problème, force fut de constater que la justice n'a pas toujours pu leur offrir ce qu'elles en attendaient. Ce qui apparaît clairement dans les entretiens menés avec les victimes, c'est qu'il existe une variabilité à la fois dans leurs attentes et expériences par rapport à l'institution judiciaire: certaines victimes se sont constituées partie civile ou personne lésée, alors que d'autres ont choisi de ne pas suivre cette voie; certaines d'entre elles ont trouvé important de se présenter pour un dernier hommage alors que d'autres pas; certaines encore ont estimé indispensable d'avoir accès au dossier alors que d'autres ne l'ont pas jugé nécessaire; certaines victimes ont désiré être présentes au procès, d'autres ont préféré ne pas y prendre part trouvant davantage de reconnaissance dans un dédommagement matériel; certaines victimes ont trouvé important d'user de la possibilité qui leur était laissée de prendre part à la procédure de libération conditionnelle alors que d'autres non; certaines victimes mais pas toutes ont enfin fait le choix de participer à une médiation... Mais ce qui a semblé constant au travers de leurs récits, c'est l'importance de l'attitude des acteurs judiciaires: les victimes s'attendent à être informées, entendues et reconnues dans leurs désirs.⁵¹ Lorsque leurs attentes ont été déçues, elles se sont alors souvent tournées vers d'autres instances dont les services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes mais aussi vers le secteur médico-social et psychologique.

Un premier élément important dans leur satisfaction par rapport aux services d'assistance/accueil/aide aux victimes semble avoir souvent été le contact individuel qu'elles ont pu avoir avec l'intervenant: « le courant doit passer ». Il est aussi apparu que les victimes ont souvent tendance à interchanger les dénominations des différents services (assistance, accueil et aide). Elles ont d'ailleurs souvent utilisé, le terme générique de « services d'aide aux victimes ». Parfois elles n'ont pu se remémorer précisément quel service leur était venu en aide ni d'ailleurs comment elles étaient entrées en contact avec ce der-

⁵¹ Voir De Mesmaeker (2009) concernant l'importance du *standing* et *trust* dans le cadre de la justice procédurale subjective.

nier. Tout comme pour ce qui concerne le secteur policier et judiciaire, on constate une certaine variabilité dans l'expérience qu'elles en ont eue: pour certains des enquêtés, l'aide fut proposée trop tôt, pour d'autres trop tard ou encore trop ou pas suffisamment. En général cependant, les répondants se sont montrés satisfaits de ces services même si, selon eux, ce n'est pas la même chose qu'un contact avec le personnel judiciaire. Les répondants ont néanmoins parfois dénoncé le manque de moyens dont ces services étaient pourvus (manque de cadre, personnel trop jeune, bâtiments inappropriés) et également une certaine tendance à la bureaucratisation de ces services.

Les victimes qui ont pris part à la médiation après poursuites – et que nous avons volontairement incluses dans notre échantillon – ont dans l'ensemble été satisfaites de leur expérience de médiation, entre autres parce qu'elle leur a permis, selon leurs dires, de poser des questions importantes pour elles mais qui ne peuvent être évoquées dans le cadre de la procédure judiciaire (soit parce qu'elles ne font pas partie du dossier, soit parce que les réponses qui y sont apportées dans le cadre du procès pénal ne sont pour elles pas convaincantes); de leur offrir l'opportunité d'exprimer leurs émotions; de tourner la page ou encore d'émettre des conditions plus concrètes et réalistes dans le cadre de la fiche victime rédigé dans le cadre de la libération potentielle des condamnés.

Enfin, il est important de souligner que les victimes qui ont répondu à notre enquête ont également fait appel à d'autres services/acteurs que les dispositifs/acteurs créés spécifiquement en vue de gérer les conséquences de la victimisation. Dans ce cadre, l'importance des médecins traitants, des psychologues privés, des médecines alternatives, des contacts avec les hôpitaux, les assurances, l'entourage... fut mise en évidence. Les contacts avec les hôpitaux et le secteur des assurances ont souvent posé de nombreux problèmes aux victimes qui ont répondu à notre enquête. Le personnel travaillant dans ces deux secteurs fut souvent considéré comme ne semblant pas être suffisamment conscient des problèmes auxquels étaient confrontées certaines victimes ayant subi un traumatisme. Le rôle de l'entourage fut également évoqué par bon nombre de victimes. Finalement, certaines victimes ont simplement mentionné avoir finalement trouvé une solution à leur mal être dans le développement d'activités plus personnelles. La place tenue par ces thématiques dans le discours des victimes⁵² montre bien que les dispositifs mis en place en faveur des victimes ne constituent qu'une infime partie des ressources et des institutions

⁵² Notre méthode a consisté à poser des questions très ouvertes à propos des expériences que les personnes avaient eues, suite à l'événement qu'elles ont considéré comme étant à la base de leur victimisation, afin qu'elles puissent elles-mêmes exprimer les aspects de ces expériences qui leur avaient paru les plus importants.

qui vont compter dans le parcours des personnes confrontées à une victimisation.⁵³

5. En guise de conclusions... quelques réflexions

Le temps est à présent venu de formuler quelques conclusions concernant les résultats de ce travail ayant porté sur trois années de recherche. Si l'analyse actuelle mérite sans aucun doute encore un certain nombre d'approfondissements⁵⁴, elle permet néanmoins d'amorcer un débat autour des enjeux relatifs à la mise en œuvre des dispositifs en faveur des victimes au regard des expériences et attentes des victimes. À ce titre, c'est autour de trois thématiques, qui illustrent nous semble-t-il relativement bien les propos dégagés précédemment, que nous articulons nos réflexions, en guise de conclusion.

Ces axes de réflexions sont:

1. la mise en œuvre des dispositifs en faveur des victimes: multiplication des dispositifs et développement multidimensionnel et intégré;
2. les pratiques du pénal: une réponse aux attentes des victimes?;
3. le développement des dispositifs en faveur des victimes: entre logique institutionnelle et 'souci des personnes'.

L'approfondissement de ces thématiques offre l'avantage de contraster tant les résultats des données récoltées auprès des professionnels que celles recueillies auprès des victimes. Il permet également de mettre en exergue les enjeux qu'il serait aujourd'hui essentiel de rencontrer si l'on souhaite mettre en place une réelle politique 'en faveur' des victimes.

5.1. *La mise en œuvre des dispositifs en faveur des victimes: multiplication des dispositifs et développement multidimensionnel et intégré*

Au cours des deux dernières décennies, un nombre de plus en plus varié d'acteurs et de dispositifs est progressivement venu compléter les quelques ressources déjà existantes pour les victimes d'infraction.⁵⁵ Cette situation illustre la montée en force de l'intérêt politique et médiatique pour la thématique des victimes dans notre pays mais suit également l'évolution qui s'est dessinée

⁵³ C'est la raison pour laquelle nous avons souhaité nous distancier progressivement, au cours de la recherche, de la notion de "besoin" qui, implicitement, laisse à penser que toutes les victimes ont les mêmes besoins et que ceux-ci devraient obligatoirement être rencontrés par la justice pénale.

⁵⁴ Voir, à ce titre, « Les perspectives » de cet ouvrage relatives aux pistes de recherche futures.

dans d'autres pays occidentaux. L'analyse de la législation et de la réglementation entourant la mise en œuvre des dispositifs spécifiques en Belgique a mené au constat que l'activité législative et réglementaire en la matière s'est quantitativement accentuée (de plus en plus de dispositifs ont été prévus) et qualitativement étoffée (la nature des dispositifs s'est diversifiée), en particulier dans les années nonante: un fond d'indemnisation pour les victimes d'actes intentionnels de violence a été créé; des services d'aide aux victimes ont été établis et financés par les Communautés/Régions en vue d'apporter à celles-ci une aide psycho-sociale (et éventuellement juridique); un soutien propre leur fut accordé dans les commissariats de police et au sein des parquets et tribunaux par la création de services d'assistance et d'accueil des victimes; des dispositions spécifiques furent établies pour améliorer leur position dans le cadre de la procédure pénale (déclaration de personne lésée; possibilité d'obtenir un accès au dossier et de demander des devoirs complémentaires durant la phase d'information et d'instruction, possibilité de s'exprimer sur les conditions de libération conditionnelle des condamnés...) au point que la 'réparation' des victimes est devenue progressivement un des objectifs avérés de la politique pénitentiaire.⁵⁶ Enfin, parallèlement à ces évolutions, des programmes de médiation furent adoptés et mis à la disposition des victimes (et des auteurs) à tous les stades de la procédure pénale. Au travers de ces différents cadres structurels et réglementaires, la politique en faveur des victimes s'est donc vue partagée entre de multiples dispositifs adoptant chacun des objectifs et approches spécifiques (indemnisation, assistance, accueil, aide, amélioration de la position légale des victimes dans la procédure pénale, médiation...) et répartie entre différents acteurs et autorités (fédéraux/régionaux/locaux; policiers/magistrats/travailleurs sociaux/médiateurs) même si, comme nous y reviendrons dans la section suivante, ces cadres structurels et réglementaires touchent, de manière prédominante, la sphère d'interaction des victimes avec l'institution pénale.

⁵⁵ A savoir, au niveau du droit pénal, la plainte, la citation directe, la constitution de partie civile, la possibilité pour les victimes de recevoir des dommages et intérêts de la part du condamné; au niveau des soins, l'accès à des services thérapeutiques ou sociaux généralistes qui ne leur étaient pas uniquement destinés mais auxquels elles avaient néanmoins accès.

⁵⁶ Une prise en compte plus importante des victimes fut également intégrée dans le cadre de la nouvelle loi relative à la protection de la jeunesse et à la prise en charge des mineurs ayant commis un fait qualifié infraction en 2006. Cependant, cette question n'ayant pas été approfondie dans le cadre de la recherche, nous ne faisons que la mentionner ici (voir Vandebroek et Vanfraechem, 2007). Ce que la réparation signifie pour la victime n'est pas toujours évident (voir à ce propos le numéro thématique de « Alert » qui paraîtra en 2010 suite à la journée d'étude intitulée « Wat is het recht op herstel voor een slachtoffer », organisée par le « Steunpunt Algemeen Welzijnswerk », le 25.02.2010).

5.1.1. Un réseau d'intervenants spécialisés annexé aux agences policières et judiciaires... ou de la sur-responsabilisation des praticiens en général et des intervenants spécialisés en particulier

Dans le champ de la politique en faveur des victimes, c'est en pratique une rationalité de «réseau» qui a vu le jour (Cartuyvels, 2008; Pieret, 2008). On a en effet pu assister, dans ce champ, à la multiplication des organisations au sein desquelles les victimes sont susceptibles de «transiter» plus ou moins longtemps et à l'accroissement du nombre d'intervenants impliqués dans leur prise en charge au sein d'une même organisation. Pour rappel, la politique généraliste en faveur des victimes est aujourd'hui conçue de la manière suivante: les victimes sont censées recevoir successivement une première assistance auprès de la police, un accueil au niveau de la justice et enfin, une aide (à moyen terme) auprès des services d'aide aux victimes... Au sein de la police, les policiers sont présumés travailler en collaboration avec les travailleurs des services d'assistance aux victimes et, au niveau de la justice, les magistrats sont censés travailler en collaboration avec les assistants de justice. Soulignons enfin que, fidèlement à l'esprit du réseau, l'ensemble de ces acteurs (magistrats, policiers, personnel psycho-social des services d'assistance, d'accueil, d'aide aux victimes) sont voués à se concerter au sein des conseils d'arrondissements ou des 'welzijnsteams' en vue de permettre la mise en place d'une politique intégrée à l'égard des victimes qui passent par les différentes institutions dans lesquelles ils travaillent (police, justice, secteur associatif...)⁵⁷.

Cependant, comme c'est le cas d'ailleurs dans d'autres secteurs des politiques publiques contemporaines (Cartuyvels, 2008; Pieret, 2008), la mise en oeuvre des dispositifs en faveur des victimes s'est traduite par un certain nombre de 'dérives' qui démontrent que, au-delà de l'image à laquelle le discours public renvoie, «loin d'être une surface plane», le réseau est souvent en réalité «un terrain vallonné, un champ miné où s'affrontent de multiples identités professionnelles aux positionnements et valeurs parfois antagonistes que l'on ne saurait paresseusement résumer sous l'expression générique du «service au client» (Pieret, 2008:37).

Ainsi même si, dans le cas qui nous occupe, la politique multidimensionnelle et intégrée mise en place en faveur des victimes prend des contours et dimensions particuliers en raison de son objet spécifique, certains rapports de force

⁵⁷ Les textes réglementaires mentionnent que les services d'assistance ainsi que les services d'accueil des victimes n'interviennent qu'à court terme auprès des personnes; que les services d'aide les prennent en charge ensuite sur le plan psycho-social et parfois légal à moyen terme; qu'ils passent ensuite éventuellement le relais vers des services psycho-sociaux non spécifiques à la problématique des victimes. Le recours à la médiation et au fond d'indemnisation peut se faire, lui, à tous les stades de la procédure pénale.

au sein de cette structure ont pu être identifiés à l'analyse des données issues des entretiens et des observations auprès des acteurs de terrain.

Dans un premier temps, un manque d'investissement de certaines autorités politiques, administratives et judiciaires dans le champ de la mise en oeuvre des dispositifs en faveur des victimes a pu être constaté. Ainsi l'intérêt, (souvent) énoncé *a priori* pour le sort des victimes par les nombreuses autorités politiques, administratives et judiciaires, ne se traduit pas toujours, dans la pratique, par un « investissement » (en temps, en moyens matériels...) proportionnel. La prise de responsabilité des autorités politiques dans la mise en oeuvre des dispositifs en faveur des victimes s'est, par exemple, avérée variable lorsqu'il s'est agi de conclure des accords de coopération entre l'Etat fédéral et certaines Régions du pays (ainsi l'inexistence d'accords de coopération finalisés en Région Bruxelles-Capitale et en Région wallonne) et, selon certains, de participer ou d'apporter une reconnaissance institutionnelle, par exemple, au Forum national pour une politique en faveur des victimes. Le manque d'implication des autorités judiciaires ou administratives dans la mise en place des organes de concertation comme les conseils d'arrondissement a également été largement dénoncé par les travailleurs de terrain directement en contact avec les victimes. Si cette situation fut davantage dénoncée par les acteurs francophones que néerlandophones, il existe néanmoins *de facto*, une sur-responsabilisation du personnel travaillant directement au contact des victimes et plus particulièrement, selon les dires et les observations, des travailleurs psychosociaux qui œuvrent au sein des services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes. En réalité, ce sont essentiellement les travailleurs psychosociaux du secteur de l'assistance, de l'accueil et de l'aide aux victimes qui définissent concrètement et se répartissent les tâches au sein de réunions ou de plates-formes de concertation (formelles ou informelles) ou encore, autour de la gestion commune de situations ou de dossiers particuliers, et ce, selon les Régions, en vue de combler la carence ou simplement de renforcer l'effectivité du cadre structurel.

Dans un second temps, il s'est avéré que, parmi les professionnels susceptibles de se trouver en interaction directe avec les victimes, les travailleurs des services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes jouent en réalité le rôle de « chevilles ouvrières ». En effet, les policiers et les magistrats de terrain, s'ils doivent théoriquement s'impliquer en première ligne dans l'assistance et l'accueil de « toutes » les victimes apparaissent toujours jouer actuellement, un rôle assez limité dans ce domaine.⁵⁸ Cette situation expliquerait notamment le développement, par les services d'assistance policière aux victimes et d'accueil des victimes près des parquets et tribunaux, de tâches essentiellement « individuelles » au détriment des tâches « structurelles » (la sensibilisation des policiers et magistrats...) qui leur incombent théoriquement de manière prioritaire.

Cependant, la formation de ces travailleurs semble également partiellement orienter leurs options de travail.⁵⁹ En effet, ces personnes ont avant tout été formées, jusqu'à présent, à apporter une aide psycho-sociale individuelle aux victimes. Dans ce contexte, d'ailleurs, la sensibilisation des acteurs policiers et judiciaires se fait souvent autour de cas ou de dossiers communs.

Dans un troisième temps, il a pu être constaté qu'un certain nombre de difficultés apparaissent également sur le plan de la coordination des missions des différents services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes. Des problèmes d'accessibilité, de disponibilité des services mais aussi de divergences d'options théoriques et méthodologiques des services impliqués dans la prise en charge des victimes semblent constituer un frein à la mise en œuvre concrète des relais théoriquement prévus. S'il conviendrait encore d'approfondir l'étude de ces questions, les premiers résultats de la recherche permettent de poser l'hypothèse que ces différents aspects ont un impact sur la « coordination » prenant place entre les différents services et, partant, sur le « soin » qui est apporté aux victimes. Dans ce cadre, il est par exemple ressorti des entretiens et des observations que les travailleurs des services d'assistance aux victimes outrepassent parfois leur mission de première assistance pour se diriger davantage vers un suivi à plus long terme normalement dévolu aux services d'aide aux victimes en raison du fait que ces derniers sont, selon les premiers, insuffisamment ou inadéquatement développés (en terme de philosophie d'intervention mais aussi parfois en terme de nombre et de localisation) pour permettre un soutien social, psychologique et juridique des victimes.

Enfin, à l'heure actuelle, un nombre important d'acteurs de la politique en faveur des victimes développent encore une vision relativement dichotomique de leur intervention: souvent, ils ne s'occupent que des victimes et adoptent une tendance à les percevoir 'en opposition' aux auteurs (même si bon nombre d'entre eux admettent que la démarcation entre les deux statuts et rôles n'est pas toujours aussi claire). Ils ne renvoient, en conséquence, que rarement d'initiative les personnes qui s'adressent à eux vers des programmes de médiation.

L'observation de la mise en oeuvre concrète des dispositifs en faveur des victimes, inviterait donc *a priori* à ce qu'une attention soit dévolue à la part de responsabilités respectives des différents acteurs. En ce sens, une évaluation de l'effectivité des accords de coopération et des organes de concertation actuels

⁵⁸ Ainsi, si dans d'autres secteurs de politique criminelle, l'investissement du judiciaire s'est fait semble-t-il au détriment de la responsabilité des travailleurs sociaux, parfois heureux de pouvoir se réfugier derrière la décision qu'un magistrat a prise pour eux (Cartuyvels, 2008), dans la prise en charge des victimes, ce serait plutôt l'inverse. Dans ce cadre, les magistrats et policiers auraient plutôt tendance à se désinvestir.

⁵⁹ Une formation plus spécifique de ce personnel aux techniques de sensibilisation et de formation du personnel policier et de la magistrature les aiderait sans aucun doute à développer l'aspect structurel de leur travail.

par rapport à leurs objectifs initiaux, constituerait une première solution. Cette piste a été mentionnée par certains acteurs interrogés, en vue de trouver des solutions aux déséquilibres actuels qui ont pu être constatés dans les responsabilités prises par les autorités et certains acteurs de terrain ainsi qu'aux moyens développés dans la mise en place de certains dispositifs. En effet, dans un cadre qui limite la disponibilité des moyens mis en œuvre au regard des finalités initiales (les services d'assistance et d'aide aux victimes ne devraient prendre en charge que des cas pour lesquels les policiers et/ou magistrats n'ont pu oeuvrer à la première assistance ou au premier accueil), toutes les victimes qui le souhaitent ne peuvent recevoir une offre adéquate de service: les services d'assistance et d'accueil opèrent d'ailleurs tous, pour des questions organisationnelles évidentes, une sélection à l'endroit de certaines victimes ou catégories de victimes. Toutes les catégories de victimes sont donc loin d'être touchées (comme l'ont d'ailleurs largement confirmé les entretiens avec les victimes elles-mêmes alors qu'elles avaient été victimes de faits dits relativement graves, et que les services visent en général, avant tout, ces types de victimes)⁶⁰. Cette « dérive » prendrait certainement place dans une moindre mesure si chaque policier et/ou magistrat assurait effectivement la première assistance ou le premier accueil des victimes qui par ailleurs, comme l'ont montré les entretiens avec elles, sont en attente d'une telle réaction de la part du personnel policier et des magistrats. Cependant, si une telle solution pourrait être bénéfique pour le fonctionnement de la politique telle qu'elle est conçue actuellement, elle nécessiterait également, plus fondamentalement, que d'autres considérations issues de l'analyse des discours et pratiques des victimes et des acteurs policiers et judiciaires, soient prises en compte en vue d'améliorer plus fondamentalement son fonctionnement à leur égard. En effet, la structure même de la politique en réseau telle qu'elle est conçue actuellement semble avoir, en soi, des conséquences sur le « soin » qui peut être apporté au public touché par les dispositifs.

5.1.2. Les effets de la politique en réseau sur le soin qui peut être apporté aux victimes

Il est apparu, lors des entretiens avec les victimes ainsi que lors des observations à partir des services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes, que certaines d'entre elles éprouvent des difficultés face à la structure qui leur est aujourd'hui proposée, notamment en raison de sa complexité et de l'exigence de mobilité et d'autonomie qu'elle induit. Certaines victimes ont montré ou considéré, à diverses reprises, qu'il était difficile de comprendre le système actuel et encore plus d'y trouver son chemin. Certaines d'entre elles ont

⁶⁰ C'est-à-dire, par exemple, des victimes d'infractions violentes ou de faits catastrophiques ou accidentels graves ayant entraîné des blessures graves ou le décès d'une personne.

d'ailleurs évoqué qu'il n'était pas toujours 'supportable' (pour des raisons psychologiques ou matérielles) de se voir renvoyer d'un service à l'autre.⁶¹

Le système actuel est en effet exigeant pour les usagers: il requiert des victimes, une compréhension adéquate d'un ensemble complexe de règles régissant l'action d'un nombre important d'acteurs et de dispositifs spécifiques et nécessite une capacité importante de mobilité et d'adaptation au changement (de dispositifs, de contacts...). A chacun des 'stades' de la politique en faveur des victimes, des acteurs/dispositifs spécifiques sont effectivement censés intervenir en fonction de limitations de compétences prévues par le cadre réglementaire. La capacité de mobilité et d'adaptation des victimes ne sera, par ailleurs, pas sans conséquence sur l'activation de leurs « droits » (par exemple sur leur capacité à se déclarer « personne lésée », à se constituer « partie civile » ou à faire une « déclaration de victime »). Or comme l'énonce Kaminski (2008:20), si dans nos sociétés contemporaines, nous sommes tous actuellement de plus en plus soumis à une nécessité d'adaptation rapide et de flexibilité, « *nous ne sommes pas égaux devant l'exigence de mobilité, et une part importante de la souffrance contemporaine est supportée par ceux qui sont « coincés », qui « ne suivent pas le mouvement » ou se montrent « incapables de changer ».*

En outre, si en l'état, ce système offre difficilement les conditions pour que l'ensemble des usagers, et notamment les plus fragilisés, aient le sentiment d'être efficacement et légitimement 'pris en charge', il rend également actuellement inconfortable le travail de certains travailleurs de terrain. Ceux-ci malgré une bonne compréhension du cadre réglementaire qui entoure l'exercice de leurs missions respectives (mais aussi en fonction de leurs postulats philosophiques, théoriques et méthodologiques dont nous avons parlé plus haut)⁶², oeuvrent parfois en pratique davantage en fonction des difficultés rencontrées par les personnes elles-mêmes qu'en raison de la stricte délimitation théorique de leurs tâches. Lors des entretiens, un certain nombre de victimes ont d'ailleurs mentionné avoir vivement apprécié quand le suivi était approfondi ou que la collaboration entre les travailleurs des différents services avait été telle qu'elle avait suscité chez les répondants le sentiment d'avoir été réellement pris en charge sur le plan émotionnel, informatif et pratique...

⁶¹ Dans certains cas, cependant, on pourrait également craindre que se construisent de véritables « carrières victimaires » (ou en passant d'un service à l'autre, il est possible, *via* une intervention temporaire de bénéficier d'une prise en charge prolongée). De telles situations furent dénoncées occasionnellement par certains intervenants du secteur et illustrées par certains entretiens avec des victimes.

⁶² Et ce, malgré le fait que, en règle générale, les acteurs de ces dispositifs considèrent les victimes comme des sujets autonomes et responsables. Dans le champ de la politique en faveur des victimes, cette position est souvent justifiée par le fait que lors de l'événement, les victimes ont perdu le contrôle de la situation et doivent donc reprendre pouvoir, de manière autonome, sur leur vie.

Pour remédier à cette difficulté spécifique, la possibilité de mettre en place des collaborations, sous forme de co-intervention, avec des services d'assistance policière aux victimes ou des services communaux d'assistance aux victimes a été suggérée par certains intervenants du secteur, notamment à Bruxelles, en vue de faciliter plus particulièrement le transfert des victimes des services d'assistance vers les services d'aide aux victimes.

Cette solution devrait, cependant, être envisagée avec prudence compte tenu du fait que les services d'assistance policière aux victimes sont supposés s'engager prioritairement dans la mise en œuvre de la formation, la sensibilisation, le soutien des policiers face à la problématique des victimes, et que les services d'assistance aux victimes communaux n'offrent 'théoriquement' pas un cadre structurel garantissant la qualité du service offert par ces dispositifs. Ce renforcement impliquerait plutôt, à première vue, que des moyens soient dégagés pour les Régions mais aussi qu'une politique cohérente guidant l'action de ces services soit mise en place. Cette solution pourrait par ailleurs être réfléchie en prenant en compte les autres ressources existantes sur le plan psychosocial en général qui peuvent, semble-t-il, dans un certain nombre de cas, offrir une aide adéquate aux victimes.

Enfin, plus récemment, des propositions ont été examinées en vue de permettre aux victimes d'actes intentionnels de violence de recevoir l'aide d'associations sans but lucratif en vue de mieux connaître leurs droits et les procédures auxquelles elles ont accès ainsi que d'être accompagnées au travers du système qui leur est proposé.⁶³ De telles initiatives, si elles comportent le mérite de prendre en compte les difficultés actuellement rencontrées par certaines victimes face à la complexité du système et à la mobilité entre services qui est exigée, devraient cependant être examinées avec soin en vue de veiller à ce qu'elles ne viennent pas simplement rajouter un dispositif supplémentaire dans un système déjà fort complexe et où la répartition des tâches, pour des raisons qui sont parfois liées aux politiques plus larges dans lesquelles les services sont insérés (voir infra, point 3), s'avère déjà ardue.

5.2. *Les pratiques du 'pénal': une réponse aux attentes des victimes?*

Comme nous l'avons vu, la position de la justice dans le cadre de la gestion du phénomène de victimisation, si elle fut complétée un temps par des dispositifs connexes d'aide matérielle, psychosociale et de médiation, est et reste centrale. La politique en faveur des victimes mise en œuvre actuellement en Belgique

⁶³ Voir à ce sujet, Projet de loi relatif à l'agrément de certaines associations sans but lucratif d'accompagnement des victimes d'actes intentionnels de violence, *Doc. parl.* 51k0636.

centre en effet (de plus en plus) son attention sur les instances pénales puisque ses principaux dispositifs ont surtout visé à limiter les conséquences néfastes du passage des victimes auprès des instances policières et judiciaires pénales par le biais de la mise en place de services d'assistance et d'accueil des victimes, à permettre aux victimes d'infractions pénales d'influencer le processus pénal par la mise en place d'un certain nombre de dispositions et enfin, comme nous l'avons déjà précisé, à orienter la politique pénitentiaire (notamment) vers la réparation des victimes. Dans ce cadre, le 'pénal' s'institue d'une certaine manière de plus en plus comme une instance potentiellement 'réparatrice' (Aertsen & Beyens, 2005) voire, selon certains, 'thérapeutique' pour les victimes (Cesoni & Rechtman, 2005; Salas, 2005). Son action, *en soi*, ambitionne en effet d'atteindre une meilleure prise en charge de leur souffrance.

La politique en faveur des victimes s'adresse également, en priorité, aux victimes d'infraction. Quoi de moins étonnant, pourrait-on évoquer, dans cette évolution, pour un acteur que l'on tend de plus en plus à ne qualifier que par la lorgnette du droit pénal? En effet si, selon Robert & Zaubermann (1985:10), le concept de victime n'est pas « *à proprement parler un concept juridique plénier* » c'est souvent « *dans un contexte informé par le droit que la notion de victime est pensée et produite pratiquement* ». C'est le cas notamment « *dans le discours public, [où] elle ne réfère à rien d'autre qu'à une catégorie de protagonistes – plaignants ou partie civile – au moins potentiel du processus pénal* ». Pourtant (et il serait peut-être intéressant de conserver cette idée à l'esprit), comme le souligne l'analyse empirique, le sentiment de victimisation ne se limite pas seulement aux victimes d'infractions pénales. La concrétude de ce 'quasi groupe social' ne se laisse en effet pas circonscrire par cette seule abstraction juridique. Lors de l'exposé de leurs expériences de victimisation et des contacts qui s'en sont suivis avec les institutions ou réseaux plus informels, certaines victimes ont en effet témoigné, spontanément, avoir eu ou voulu avoir recours au pénal même lorsque leur « victimisation » n'était pas due, à proprement parler, à un fait qualifié infraction pénale. De la même manière, dans le cadre de notre étude, toutes les victimes d'infraction pénale – et l'analyse de données quantitatives disponibles le confirment⁶⁴ – n'ont pas désiré avoir recours au pénal. Enfin, le fait de ne pas avoir été victime d'une infraction pénale n'implique pas pour autant qu'aucune interaction n'ait lieu avec l'institution policière ou judiciaire pénale.⁶⁵

⁶⁴ Voir la contribution de Vanneste dans cet ouvrage.

⁶⁵ Ce sera le cas, par exemple, lorsque la police intervient sur les lieux sans savoir a priori si les faits pour lesquels elle intervient constituent une infraction pénale. En cas de décès suspect, il se peut également que les victimes entrent en contact avec l'institution judiciaire pénale notamment lorsqu'une autopsie est demandée par le juge d'instruction. A cet effet, on peut s'interroger sur le bien-fondé de limiter la population cible de certains dispositifs aux victimes d'infractions pénales.

Quoi qu'il en soit, l'orientation actuelle de la politique en faveur des victimes en Belgique illustre assez bien le constat de Languin & Robert (2007:2) à propos de l'évolution de ces politiques en Europe occidentale: « *face à l'amplification qualitative et quantitative du phénomène victimaire, notre société (...) semble [de plus en plus n'] offrir qu'une palette fort limitée d'interventions, parmi lesquelles nous trouvons, avec une position de centralité par excellence, la justice pénale (...)* ».

Cependant, si l'accent mis sur le pénal dans la gestion des conséquences de la victimisation s'est traduit dans l'évolution récente du cadre réglementaire, il se doit d'être confronté aux discours et pratiques des professionnels et des victimes révélés dans le cadre de la recherche. En effet, s'il est bien un domaine où il existe un écart entre les attentes initiales des victimes et leur évaluation finale de l'action de la police et de la justice une fois qu'elles l'ont expérimentée⁶⁶, et entre la rationalité prévue par le cadre légal et réglementaire et les pratiques des professionnels du terrain, c'est bien celui-là.

5.2.1. Des attentes des victimes...

L'approche choisie ne nous permet pas de nous prononcer sur le nombre et / ou sur les types de victimes ayant désiré ou effectivement eu recours au pénal. Il est par ailleurs difficile de se prononcer quant à l'éventuelle prévalence, chez les personnes rencontrées, de certaines de leurs attentes par rapport à d'autres. Néanmoins, l'analyse des entretiens qui ont été menés avec les victimes permet de suggérer que, si les instances policières et judiciaires (la Justice avec un grand « J ») ont souvent canalisé au départ quantité d'espairs pour celles en quête d'une solution à leur situation de souffrance psychique ou matérielle, les attentes formulées à l'égard de ces institutions ont recouvert plus de complexité qu'un simple désir de répression à l'égard des auteurs ou qu'une simple volonté d'influencer le cours de la procédure pénale.

Dans leur grande majorité, les victimes qui ont participé à la recherche ont eu des contacts avec l'institution policière et judiciaire. Ces contacts ont néanmoins pris place, soit à l'instigation de la police (et ensuite de la justice) dans le cadre de la large variété d'interventions dans lesquelles elle est amenée à être impliquée (conflits ou infractions impliquant des personnes ou des biens, accidents, suicides, etc.) selon différentes formes et procédures (réalisation de devoirs d'enquête, annonce de mauvaises nouvelles, poursuites judiciaires, autopsie...), soit à l'instigation des victimes elles-mêmes. Il est important de préciser que le fait que les victimes n'aient pas eu recours à la police ou à la justice de manière volontaire n'a pas impliqué pour autant qu'elles n'aient pas

⁶⁶ Voir à cet égard De Mesmaeker (2009) qui mentionne que les victimes qui rentrent en contact avec la justice ont en général une vision plus négative de la justice que le public en général.

énoncé d'attentes à leur égard⁶⁷, même si les motivations des répondants qui ont volontairement pris contact avec ces institutions sont souvent apparues de manière plus explicite.

Ainsi, pour les répondants ayant volontairement fait appel à la police ou à la justice, le recours à ces instances fut souvent conçu, dans un premier temps, comme le moyen approprié de « résoudre » les problèmes concrets qu'ils rencontraient. Dans notre étude, les personnes interrogées ont ainsi souvent désiré que la police leur porte secours dans le cadre d'une situation problématique, recherche et retrouve des personnes (victimes directes ou auteurs) ou les biens disparus, qu'elle acte simplement les faits en vue de se prémunir contre d'éventuelles conséquences futures de la victimisation (procès verbal destiné aux assurances), que le juge statue sur des dommages et intérêts en vue de recouvrer les pertes qu'elles avaient subies,⁶⁸ ou encore prononce des peines (qu'il s'agisse de peines d'emprisonnement ou de peines alternatives). Pour ce qui a trait à ce dernier point, un certain nombre des personnes rencontrées a en effet souhaité que, par l'intervention de la justice, l'auteur change ou que la société (et elles-mêmes) soient protégées. Pour d'autres, le prononcé d'une punition envers l'auteur fut aussi perçu comme un moyen d'atténuer (de résoudre) leur propre souffrance, leur permettant peut-être, pour certaines d'entre elles, de « *conserver le sentiment qu'on choisit sa vie quand on subit un préjudice* » en revendiquant « *la recherche d'un responsable qui vienne garantir qu'on n'est pas le jouet d'un destin capricieux?* » (Eliacheff & Soulez Larrivière, 2007:23).⁶⁹ Il est important de préciser que, parmi les personnes rencontrées, certaines d'entre elles seulement ont émis la volonté d'interférer sur la nature ou le quantum de la peine qui devrait être infligée à leur auteur.⁷⁰

Pour certaines victimes, le recours à la police et à la justice correspond également à leur souhait de percevoir une reconnaissance publique de ce qui leur est arrivé. Le pénal est, dans ce cas, considéré comme le lieu approprié de la *reconnaissance* (Salas, 2005). Ce second cas de figure recouvre partiellement des attentes déjà mentionnées au paragraphe précédent mais intègre également des espérances sensiblement différentes.

Si, lors de notre recherche, certaines victimes ont fortement souhaité que la police acte leur plainte, que les procureurs poursuivent les auteurs, que les juges les sanctionnent publiquement, également ou surtout parce qu'elles

⁶⁷ Cette conclusion ressort effectivement des entretiens avec les victimes sélectionnées *via* la technique de l'échantillonnage 'boule de neige' (et donc pas *via* le système): certaines d'entre elles ont mentionné qu'elles avaient des attentes vis à vis de la police et de la justice.

⁶⁸ Même si l'importance pour les victimes de réellement percevoir ces dommages et intérêts doit être relativisée au regard de l'analyse des entretiens.

⁶⁹ Ou encore « *de condamner la faute inacceptable, de choisir son camp pour ne pas en être complice* » (Salas, 2005:85).

⁷⁰ Ce constat devrait néanmoins être approfondi par une étude quantitative.

espéraient une reconnaissance symbolique, il est important de préciser que leurs attentes en terme de reconnaissance se sont néanmoins rarement bornées à ces seules dimensions.

Dans ce contexte, il est en effet apparu que ce que les personnes ont surtout souhaité, c'est que la police et la justice 'fassent avant tout ce qu'elle peut' même si le résultat escompté ne peut pas toujours être atteint. Le désir de se retrouver simplement en « dialogue » et/ou en « interaction » avec les policiers et magistrats (et ce, quelle que soit la décision prise par ceux-ci) par rapport à la manière dont le problème qui les occupait était traité, a ainsi été formulé à de nombreuses reprises.⁷¹ Par exemple, nombreuses furent les personnes qui ont seulement émis le souhait d'être informées de la date des comparutions au procès ou d'autres instances décisionnelles, du déroulement et de l'état de la procédure, de l'opportunité d'assister aux reconstitutions... Enfin, fréquemment, les personnes interrogées auraient espéré que l'on prenne en compte, tout au long de leur parcours, leurs émotions et les problèmes pratiques qui résultaient de la situation qu'elles avaient vécues: que la police prenne son temps, que les acteurs policiers et judiciaires usent de tact, que les lieux dans lesquels elles sont accueillies soient adéquats, ...

L'analyse des attentes des victimes, notamment dans le cadre de la procédure d'exécution des peines est, à cet égard, assez illustrative de leurs motivations à participer au processus pénal. Elle a en effet montré que leur désir de participation à cette procédure réside moins dans le simple énoncé de conditions particulières susceptibles d'être prononcées à l'encontre du condamné que dans le souci d'information, de clarification. Pour certaines, le cadre offert par la procédure permet en réalité, avant tout, de rencontrer l'auteur en vue de connaître son visage dans la perspective d'une rencontre éventuelle dans le futur, d'être informées de son devenir, d'être tout simplement « prises en compte », sans pour autant qu'il y ait dans leur chef toujours la volonté d'influer sur une quelconque décision ou modalité de libération.

5.2.2. ... à leur expérience concrète

Les témoignages des personnes rencontrées dans le cadre de la recherche ont montré que leurs attentes importantes à l'égard du système policier et judiciaire n'ont pas toujours été rencontrées:

ni en terme de résolution du problème: les auteurs, les victimes directes, les biens n'ont pas toujours été retrouvés; les dommages et intérêts permettant de compenser les pertes subies n'ont pas toujours été prononcés ou payés; dans

⁷¹ De Mesmaeker (2009) réfère dans ce cadre à la justice procédurale dans laquelle ce n'est pas tant la décision mais bien la participation durant la procédure qui est importante pour les victimes.

les cas où les auteurs ont été condamnés à des peines d'emprisonnement, les victimes ne sont pas toujours parvenues à faire leur deuil, d'autant que la libération de l'auteur est alors souvent redoutée;

ni en terme de reconnaissance: la police n'a pas voulu acter leur plainte, les policiers ou les magistrats n'ont pas toujours pu ou voulu leur apporter les informations qu'elles désiraient; elles n'ont pas trouvé leur place au procès (tant physiquement que symboliquement), n'ont pas compris la logique judiciaire; les policiers ou les magistrats n'ont pas toujours pu ou voulu leur offrir le soutien émotionnel ou pratique qu'elles espéraient; la qualité « humaine » de l'accueil et de l'assistance offertes par ceux-ci et par les services administratifs qui en dépendent s'est souvent avérée aléatoire; les procédures qui devraient permettre à la victime d'être mieux informée se sont révélées encore peu connues, parfois mal comprises par les victimes, et n'ont pas toujours été performantes dans leur mise en œuvre par les acteurs, notamment celles relatives à la déclaration de personne lésée.

S'il y a cependant un « maître mot » à retenir dans ce domaine, c'est celui de variabilité de la satisfaction des victimes quant à la réponse policière et judiciaire.

5.2.3. Des dispositions du cadre légal et réglementaire aux pratiques de terrain

Les entretiens et les observations auprès des professionnels de la politique en faveur des victimes ont cependant confirmé, à bien des égards, les expériences et perceptions des victimes que nous avons esquissées ci-dessus.

Il est en effet apparu, à diverses reprises, dans les entretiens avec les travailleurs de terrain et les observations réalisées sur le terrain, que pour des raisons de résistances propres au champ policier et judiciaire, les victimes ne font l'objet que de peu d'attention des acteurs de base de ces institutions (les policiers et les magistrats). Il resterait selon ceux-ci un travail important à réaliser pour faire en sorte que les promesses qui ont été faites aux victimes par l'institution des nouvelles dispositions légales et réglementaires, notamment, en terme d'information et de participation, soient assumées par les acteurs policiers et judiciaires. Le travail avec les victimes au niveau de ces instances est dès lors, comme nous l'avons déjà souligné dans le point précédent, surtout le fait des travailleurs sociaux engagés dans les services d'assistance et d'accueil des victimes. Les acteurs policiers et judiciaires, surchargés par d'autres prérogatives, ne sachant pas toujours comment faire pour recevoir les victimes adéquatement, ou en raison d'exigences légitimes propres à la logique policière et judiciaire à laquelle ils participent, ont tendance à limiter leurs contacts avec

elles. Ils semblent en effet craindre, pour bon nombre d'entre eux, une mainmise des victimes sur le processus pénal.

Comme Vanhamme (2005) l'a souligné dans son propre travail d'observation du travail des magistrats, ceci est probablement lié au fait que leur grille d'interprétation est avant tout 'professionnelle' et basée sur des 'nécessités légales et gestionnaires'.⁷² Dans un tel cadre, ils se considéreraient comme seuls maîtres du processus pénal et resteraient méfiants à l'égard des victimes qu'ils soupçonnent mues avant tout par la vengeance. Ils auraient dès lors tendance à nier, dans l'ensemble, leurs attentes.⁷³

Pourtant, les attentes des victimes par rapport au personnel de base de la police, des parquets et tribunaux (c'est-à-dire, par les policiers, les magistrats, les services administratifs qui en dépendent) ont constitué une part importante des réflexions des personnes qui ont témoigné dans le cadre de la recherche. Elles le furent davantage en tout cas que ne l'a été le discours concernant les services d'aide (expression générique souvent employée par les répondants pour désigner les différents services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes). Ce n'est en effet souvent qu'à défaut de voir leurs attentes rencontrées par ces acteurs de base que les personnes se sont tournées vers d'autres ressources: les services d'accueil, d'aide et d'assistance aux victimes, les services médico-sociaux, la justice alternative (médiation), l'entourage (familial, amical) surtout lorsque ce dernier est positif. Ce réseau d'aide, formel ou informel a par ailleurs permis, selon le témoignage des personnes, de répondre à différents niveaux à leurs attentes sur le plan émotionnel, d'information, pratique. Mais nous y reviendrons.

5.2.4. Le pénal: miroir aux alouettes?⁷⁴

Actuellement, le passage par l'institution policière et judiciaire pose donc toujours des problèmes aux victimes et aux acteurs professionnels de base de ces institutions (notamment les policiers et les magistrats). Face à ces constats, une question fondamentale se doit d'être posée: le 'pénal' est-il capable de répondre aux attentes des victimes?

Pour répondre à cette question, il est nécessaire, selon nous, de distinguer entre:

⁷² Cette hypothèse mériterait cependant d'être encore approfondie ultérieurement par un travail plus fouillé avec ces acteurs que ce que notre recherche a, jusqu'à présent, permis.

⁷³ Dans ce cadre, prendrait place « une abstraction de la victime à partir d'une typification de son incompréhension et de son hypothétique soif de vengeance (Vanhamme, 2005:248).

⁷⁴ Cette expression est empruntée à Languin & Robert (2007)

1. les capacités de la procédure et du procès pénal à être en soi un véritable lieu de « *reconstruction de la victime en tant que sujet* » (Cesoni & Rechtman, 2005:178).
2. les capacités des acteurs policiers et judiciaires à simplement contribuer à éviter la *victimisation secondaire* que peut entraîner la confrontation des victimes avec l'institution policière et judiciaire.

5.2.4.1. *Les capacités du procès pénal à être un lieu de reconstruction de la victime en tant que sujet*

Pour les victimes, si la reconnaissance 'sociale' de la victimisation peut être importante (« *la victime a besoin d'être reconnue comme victime pour pouvoir s'en sortir, sinon, elle risque de revendiquer son statut désespérément* », Damiani, 2004:38), l'idée dont le procès pénal constitue en soi un lieu « thérapeutique » pour les victimes, c'est-à-dire, un lieu « *de reconstruction de la victime en tant que sujet* », peut être questionnée (Damiani, 2004; Salas, 2005; Cesoni & Rechtman, 2005).

Les extraits d'entretiens avec les victimes illustrant plus particulièrement le « moment » du procès pénal ont d'ailleurs été, à notre sens, emblématiques des difficultés qu'elles connaissent à se trouver confrontées à la rationalité judiciaire. Pour rappel, les personnes ont effectivement souvent considéré que tant la qualification des faits, que le procès pénal ou le lieu de sa tenue (tribunal de police, correctionnel ou cour d'assises) constituaient avant tout une 'fiction' ou une 'mauvaise pièce de théâtre'.

Ceci n'est pas étonnant. Comme l'ont précisé certains auteurs (Damiani, 2004; Cesoni & Rechtman, 2005; Salas, 2005; Eliacheff et Soulez Larivière, 2007), divers aspects de la rationalité judiciaire ne peuvent en soi que se retrouver en confrontation avec les attentes des victimes: en effet, d'une part, la perception de l'événement par la personne (souvent le mépris ou l'injustice qu'elles ont ressentis) n'est pas réductible à ce que sous-tend le concept d'infraction sanctionnée par une peine. La notion d'infraction implique en effet une cause abstraite (la violation de la loi) alors que celle d'injustice exprime les conséquences vécues (le mal fait à l'homme). Il est dès lors rare, et nos entretiens en ont attesté, que les gens se plaignent uniquement d'une 'infraction'. Ils se plaignent souvent et surtout d'une 'situation-problème'. Or le procès pénal se centrant sur le concept d'infraction, 'abstraction juridique' désignée par des besoins d'ordre public, qui n'englobe que les faits qui en relèvent directement (Salas, 2005) et laisse donc, par essence, souvent frustrées les victimes qui y voient des problèmes sous-jacents ou connexes. La 'vérité judiciaire' (et la manière d'y accéder) et la 'vérité de l'injustice subie' par les victimes sont, sans aucun doute, deux choses différentes.

D'autre part, le procès pénal n'est certainement pas le lieu approprié pour exprimer sa parole et sa subjectivité (voir Hall, 2009). Comme le souligne (Faget, 2004) « *les audiences ne sont ni des lieux d'expression de la parole individuelle, de la subjectivité, de la souffrance endurée, ni des lieux de débat. Le temps judiciaire est contraint et la parole des victimes confisquée par les professionnels. Du coup la victime a la sensation qu'on lui vole son conflit (Christie 1977) et que les intervenants pénaux prennent des décisions qui vont à l'encontre de ses intérêts et de sa volonté* ». Il constitue également le moment 'par excellence' où « *la sanction accule l'accusé à se défendre par tous les moyens, y compris, le cas échéant, le déni et le mensonge* » (Cesoni & Rechtman, 2005:178). Ce contexte ne contribue donc en rien à ce qu'une réelle politique de reconnaissance puisse prendre place à l'égard des victimes. Tout sépare, en réalité, la fonction de restauration de l'ordre légal (qui est la fonction première de la justice pénale) et la « réparation » de l'expérience traumatique (Salas, 2005:79-101).

A la lumière de cet éclairage, on peut donc penser que les victimes qui espèrent du procès l'apaisement et la guérison « *se trompent de scène* » (Damiani, 2004). Les attentes de « réparation » (dans un sens « thérapeutique » mais également dans un sens « matériel » ou « symbolique ») des victimes à l'égard de la justice sont clairement sans mesure avec ses capacités structurelles à y répondre.

Si certains ont pu préconiser que la solution à cette situation pouvait consister à offrir plus de 'pouvoir' aux victimes dans le cadre de la procédure pénale (dont, la possibilité de demander des devoirs complémentaires, de se prononcer sur des conditions de libération conditionnelles, constituent une première étape dans cette direction⁷⁵), il serait selon nous nécessaire de rester prudent face à ce type de réformes.⁷⁶

D'une part, ces initiatives nécessitent une refonte importante de la procédure pénale qui, si elle est poussée à l'extrême, entraînerait une certaine 'privatisation' de la justice pénale ou, à tout le moins, une justice pénale dont la géométrie varierait en fonction de la 'sensibilité' même des victimes à leur cause (Spalek, 2006). Elles occasionneraient également fort probablement des résistances 'légitimes' du point de vue (et de l'*habitus*) des acteurs judiciaires pénaux.

D'autre part, il n'est pas certain que ces réformes satisfassent réellement les attentes de toutes les victimes qui, comme l'analyse des entretiens l'a montré

⁷⁵ Dans ce contexte, il est important de préciser que, dans notre pays, la décision finale revient toujours aux magistrats.

⁷⁶ Voir aussi Groenhuijsen (1999:107) qui dans ce cadre utilise le concept de '*victimologists' fallacy*' pour montrer que la création de plus de droits pour les victimes ne les conduit pas nécessairement à plus de satisfaction ni à une meilleure position légale.

jusqu'à présent, ne souhaitent pas toujours prendre les rênes de la conduite de la procédure pénale et de l'issue du procès. Enfin, si dans l'état actuel des réformes, ce sont toujours les magistrats qui détiennent le pouvoir décisionnel de prendre en compte les demandes des victimes, il est nécessaire de s'interroger sur les éventuels effets pervers qui résultent pour le moment des propositions faites aux victimes de se prononcer, par exemple, si elles le désirent, sur « leur intérêt direct et légitime » dans le cadre de la libération d'un auteur. Les témoignages issus de la recherche ont montré que, pour certaines personnes, cette opportunité a en effet entraîné une certaine confusion sur ce qui était attendu de leur part, les conduisant parfois à espérer pouvoir réellement « contrôler » la décision de libération alors que celle-ci appartient au tribunal d'application des peines. Cette opportunité a amené, certaines d'entre elles, à ne pas se sentir « respectées » si elles avaient le sentiment qu'elles n'arrivaient pas à voir leurs demandes rencontrées.⁷⁷

5.2.4.2. *Les capacités des acteurs policiers et judiciaires de contribuer à éviter la victimisation secondaire*

La seconde question que nous posons interroge davantage les capacités des acteurs policiers et judiciaires à contribuer à éviter la victimisation secondaire. En effet, si la rationalité pénale peut, selon nous, difficilement rencontrer une pleine reconnaissance des victimes, un certain nombre d'efforts pourraient néanmoins être menés pour améliorer « la politique de reconnaissance » (Franssen, 2008; Hall, 2009).

En effet, les demandes d'écoute, de respect, d'information, de participation, formulées par les victimes dans le cadre de notre recherche constituent également les symptômes de cette attente de reconnaissance qui s'exprime de plus en plus dans nos démocraties occidentales, sur le plan collectif tout d'abord⁷⁸, mais aussi à l'échelle individuelle (Franssen, 2008).

Comme le dit Faget (2006), dans ce contexte, « la reconnaissance n'est pas seulement une politesse qu'on fait aux gens mais est de plus en plus conçue par les personnes comme un 'besoin vital' ». Attestant d'ailleurs de la possibilité de généralisation de ces revendications, les résultats de la recherche ont montré que les attentes des victimes, en terme de reconnaissance (notamment sur le plan émotionnel, pratique et informatif), concernaient la justice pénale mais aussi d'autres institutions (assurances, mutuelles, hôpitaux).

⁷⁷ De Mesmaeker (2009) montre dans son analyse de la loi sur le tribunal d'application des peines que la victime bénéficie d'une sorte de contrôle sur le processus parce qu'elle peut s'exprimer sur son intérêt personnel et légitime mais qu'elle ne peut pas pour autant influencer la décision.

⁷⁸ Les mouvements de victimes en attestent notamment par la revendication d'un statut et de droits pour les victimes qui recouvre une des formes de reconnaissance possibles.

Des recherches effectuées à l'étranger (voir entre autres: Shapland, 1984; Davis et al., 1999; Wemmers, 1999; Carr et al., 2003) et portant plus spécifiquement sur la façon dont les victimes expérimentent le système de justice pénale et le système d'aide qui leur est destiné, ont par ailleurs souligné l'importance pour les victimes d'infractions pénales de recevoir, avant tout, une information régulière sur l'état de leur dossier, d'avoir des contacts positifs avec le personnel policier et judiciaire, de participer au processus, et ce indépendamment de l'impact qu'elles pouvaient avoir sur l'issue du procès.

Suivant ces réflexions, on pourrait spéculer que les efforts à fournir en priorité pourraient simplement toucher à la manière dont on prend le temps, dont on prend en compte les difficultés d'ordre émotionnel, pratique des personnes (quitte à instaurer les relais adéquats) et enfin, à la manière dont on leur permet de communiquer avec le système et ses acteurs sans pour autant en dépasser les limites (Hall, 2009). La prise en compte des attentes des victimes résiderait dès lors, en quelque sorte, simplement dans la capacité du système pénal à dialoguer 'humainement' avec les victimes.

Dans cette perspective, il conviendrait de parvenir à une meilleure appréhension du rôle que les policiers et magistrats pourraient concrètement jouer, au moment même de leur intervention, un rôle qui permettrait aux victimes d'être reconnues comme personnes estimables, aimables et respectables (Franssen, 2008) tout en respectant les limites des compétences des policiers et des magistrats (un policier ou un magistrat n'est pas un travailleur social ou un psychologue).⁷⁹ Dans ce cadre, comme l'a proposé Pieret (2008) dans un autre contexte, on pourrait envisager de manière privilégiée un processus réflexif visant à construire une déontologie de travail à l'égard des victimes. Ce processus permettrait, d'une part, de problématiser les pratiques actuelles et, d'autre part, de jouer un rôle moteur dans une re-responsabilisation des policiers et magistrats à l'égard des victimes (cf. infra). L'assistance ou l'accueil des victimes par les policiers et les magistrats du parquet et des tribunaux pourrait ensuite être amélioré par une meilleure formation et sensibilisation du personnel policier et judiciaire.

Dans le cadre de l'amélioration de la politique de reconnaissance, et notamment en tenant compte des attentes de participation des victimes, il serait également opportun de procurer à celles-ci davantage d'information quant à la possibilité d'avoir recours à des programmes de médiation. Selon les résultats de la recherche, dans une certaine mesure et pour certaines personnes, ces pro-

⁷⁹ A ce titre, les critères d'engagement des policiers et des magistrats (ainsi que du personnel administratif) et leur formation de base et continuée devraient être davantage axés sur les relations humaines en général, et sur les besoins propres aux victimes en particulier. De telles améliorations seraient, en effet, bénéfiques pour les victimes mais aussi, plus largement, pour l'ensemble des justiciables.

grammes permettent, en effet, justement de rencontrer pour partie leur besoin de reconnaissance.

Enfin, puisque comme le disait Tulkens (2002:2) « *il n'y a pas une solution unique à un problème social complexe* », il n'existe pas que la solution apportée par le pénal et ses acteurs de base pour éviter le sentiment de victimisation (primaire et secondaire) et pour apporter une reconnaissance aux victimes. Le discours des victimes a également démontré l'importance que pouvaient jouer les services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes ainsi que les réseaux informels en cette matière. Il serait peut-être également opportun que des études s'intéressent aux possibilités qu'auraient les procédures de droit civil à mieux répondre aux attentes des victimes en terme de reconnaissance (De Hert & Gutwirth, 2002).

5.3. *Les dispositifs en faveur des victimes: entre contraintes structurelles et souci des personnes*

Reste, à présent, un dernier point à évoquer dans ces conclusions. Celui-ci constitue, selon nous, le troisième enjeu d'importance dans la mise en œuvre des dispositifs en faveur des victimes au regard des expériences et attentes de ces dernières: il porte sur la difficulté qu'ont les travailleurs de terrain à œuvrer, en raison de contraintes structurelles et organisationnelles importantes, en ayant avant tout le 'souci des personnes'.

Tout d'abord, pour rappel, et conformément à l'esprit de la politique multidimensionnelle et intégrée, les acteurs mettant en place les dispositifs à l'égard des victimes travaillent souvent dans un cadre institutionnel plus large. Selon eux, cette tendance ne permet le développement d'une réelle politique en faveur des victimes que sur un mode mineur (qui contraste avec les efforts et moyens développés autour de grosses affaires médiatisées): en effet, les acteurs de base des services de police, des parquets et tribunaux se révèlent changeants ou soumis eux-mêmes à d'autres changements institutionnels et/ou organisationnels que ceux relatifs à la politique en faveur des victimes; les services voués à mettre en œuvre la sensibilisation des policiers, magistrats et personnel administratif peuvent se retrouver pour diverses raisons situés loin des lieux importants de sensibilisation; la supervision du travail de ces services peut manquer en raison de problèmes plus larges de répartition des moyens... Dans ce contexte, le risque d'une perte de motivation, d'une 'routinisation' outrancière, notamment des services spécialisés institués en vue de sensibiliser la police, les parquets, les tribunaux à la première assistance et à l'accueil des victimes, a été soulevé à de nombreuses reprises lors des entretiens avec les professionnels.

Ensuite, et de manière plus importante, l'analyse des entretiens et des observations auprès des acteurs professionnels a permis de mettre en évidence que l'organisation et l'évaluation des services se fait de plus en plus sur base de facteurs quantitatifs qui sont déterminés, entre autres, de manière endogène, c'est-à-dire selon les critères d'efficacité de l'institution (Kaminski, 2002), et non selon des critères qualitatifs exogènes, impliquant une prise en compte du bien être des usagers suite à l'intervention. Dans le champ de la mise en place des dispositifs en faveur des victimes, le chiffre (et pas n'importe lequel) tend en effet à devenir un critère important de l'évaluation des services, comme le montre, par exemple, l'introduction de l'évaluation de la charge de travail pour les assistants de justice des services d'accueil des victimes ou encore les rapports d'activités que doivent soumettre à leurs autorités les services d'assistance aux victimes. Il est à noter que ces chiffres visent en réalité plus à « mesurer » la charge de travail des travailleurs, que le degré d'émancipation de l'usager ou l'effectivité des droits fondamentaux auxquels il est susceptible d'avoir recours. C'est donc moins la valeur ou le sens du travail avec l'usager qui est, pour l'heure, l'enjeu de l'évaluation que le nombre de prises en charge, d'entretiens, de relais... Dans le champ de la mise en oeuvre des dispositifs en faveur des victimes, tout comme d'ailleurs dans d'autres domaines des politiques publiques, c'est « *la responsabilité froide ou managériale* » qui se substitue de plus en plus « *à une obligation de moyens visant le bien-être de l'usager* » (Pieret, 2008: 36). A ce titre, il est important de souligner que de nombreux acteurs interrogés ont par ailleurs dénoncé la carence d'outils de réflexion mis à leur disposition, tels que des supervisions par exemple⁸⁰, qui permettraient au personnel de donner sens à son travail⁸¹ et qui aideraient, de surcroît, à ce qu'une réelle collaboration entre les différents services puisse prendre place (cf. supra). Quant aux policiers et magistrats (et leurs collaborateurs administratifs), on peut paradoxalement constater qu'aucune évaluation de leur travail n'est à ce jour mise en œuvre malgré les prérogatives qui leur reviennent en terme d'assistance et d'accueil de qualité auprès des victimes.

Une telle évaluation, qualitative et réflexive, du travail de chacun des acteurs ayant une part de responsabilité dans la mise en place de la politique en faveur des victimes serait importante puisqu'il est de plus en plus clair, notamment, que la rationalité pratique du réseau permet aisément que « *chaque maillon [puisse] naturellement (...) soit (...) expliquer l'échec de l'usager par la déficience de l'étape précédente, soit (...) rapidement l'oublier pariant sur la réussite d'une action ultérieure* » (Pieret, 2008: 37).

⁸⁰ Les services d'aide se voient accorder en pratique une grande latitude dans leur action, sans pour autant qu'une politique structurelle cohérente ne soit développée pour les encadrer.

⁸¹ Voir à ce propos, le chapitre final de cet ouvrage.

Ce travail, permettant une réflexion collective, pourrait également constituer un outil pour contrecarrer, à terme, l'isolement et le flou dans lequel certains professionnels (dont les policiers et magistrats) sont amenés à concevoir leur action.

Bibliographie

Aertsen, I., "Le verticalisme » dans l'assistance aux victimes", in Kaminski, D. et Goris, P. (eds.), *Prévention et Politique de sécurité arc-en-ciel. Actes de la journée d'études du 28 mars 2003*, Bruxelles, Réseau Interuniversitaire sur la prévention, 2003, 221-231.

Aertsen, I. et Beyens, K., "Restorative justice and the morality of law: a reply to Brochu", in Claes, E., Foqué, R. et Peters, T. (eds), *Punishment, Restorative Justice and the Morality of Law*, Antwerp-Oxford, Intersentia, 2005, 101-117.

Aertsen, I. et Van Garsse, L., *Tussen dader en slachtoffer: bemiddeling in de praktijk. Onderzoeksrapport herstelbemiddeling*, période 1/11/1994-31/12/1995, non publié, Louvain, K.U.Leuven, 1996.

Aertsen, I., Christiaensen, S., Hougardy, L. et Martin, D., *Vademecum assistance policière aux victimes*, Gent, Academia Press, 2002.

Boutellier, H., *Crime and Morality; the Significance of Criminal Justice in Post-Modern Culture*, Dordrecht/Boston/London, Kluwer Academic Publishers, 2000.

Brienen, M. et Hoegen, E., *Victims of Crime in 22 European Criminal Justice Systems*, Wolf Legal Publishers, Nijmegen, 2000

Cario, R., "La victime: définition(s) et enjeux", in Cario, R. et Salas, D. (eds.), *Oeuvre de justice et victimes*, Paris, Ed. L'Harmattan, Coll. Sciences Criminelles, 2001, 7-24.

Carr, P.J., Logio, K.A. et Maier, S., "Keep me informed: what matters for victims as they navigate the juvenile criminal justice system in Philadelphia", *International Review of Victimology*, 10(2) 2003, 117-136.

Cartuyvels, Y., "Politiques pénales et gouvernementalité par le risque: vers une culture post-disciplinaire?", in Cartuyvels, Y. (ed.), *Les ambivalences du risque. Regards croisés en sciences sociales*, Bruxelles, Facultés universitaires Saint-Louis, 2008, 149-185.

Cesoni, M.L. et Rechtman, R., "La réparation psychologique de la victime: une nouvelle fonction de la peine? ", *Revue de Droit pénal et de Criminologie*, n°2, février 2005, 158-178.

Conseil de l'Europe, *Convention européenne relative au dédommagement des victimes d'infractions violentes*, Strasbourg, 24 novembre 1983.

Conseil de l'Europe, *Recommandation N°R (85) 11 sur la position de la victime dans le cadre du droit pénal et de la procédure pénale*, 28 juin 1985.

Conseil de l'Europe, Comité des Ministres, *Recommandation n°R (87)21 sur l'assistance aux victimes et la prévention de la victimisation*, 17 septembre 1987.

Conseil de l'Europe, *Recommandation n°R (99)19, Médiation en matière pénale*, 15 septembre 1999.

Conseil de l'Europe, Comité des Ministres, *Recommandation Rec (2006)8 sur l'assistance aux victimes de crimes*, 14 juin 2006.

Cours d'Appel de Bruxelles, Liège, Mons, *Rapport annuel des services d'accueil des victimes au sein des parquets et des tribunaux. Avant-propos du Collège des procureurs généraux*, Bruxelles, Ministère de la Justice, 1999.

Daems, T., Robert, L., Neys, A. et Peters, T., "L'entrée de la victime dans l'espace pénitentiaire", in Born, M., Kéfer, F. et Lemaître, A. (eds.), *Une criminologie de la tradition à l'innovation. En hommage à Georges Kellens*, Gent, Larcier, 2006, 415-431.

Damiani, C., "Comment concilier réalité psychique et réalité judiciaires?", in Magos, V. (ed.), *Procès Dutroux. Penser l'émotion*, Bruxelles, Ministère de la Communauté française, Coordination de l'aide aux victimes de maltraitance, 2004.

Davis, C., Lurigio, A. et Skogan, W., "Services for Victims: A Market Research Study", *International Review of Victimology*, 6(2), 1999, 101-115.

De Fraene, D., Lemonne, A. et Nagels, C., "Débats autour de la victime: entre science et politique", *Quelles places pour les victimes dans la justice pénale?* Revue de la Faculté de droit, Université Libre de Bruxelles, n.31, 2005, 55-92.

De Hert, P. et Gutwirth, S., "Grondslagentheoretische variaties op de grens tussen het strafrecht en het burgerlijk recht. Perspectieven op schuld-, risico- en strafrechtelijke aansprakelijkheid, slachtofferclaims, buitengerechtelijke afdoening en restorative justice", in Boonen, K., Cleiren, C.P.M., Foqué, R. et de Roos, Th.A. (eds.), *De weging van 't Hart. Idealen, waarden en taken van het strafrecht*, Deventer, Kluwer, 2002, 121 – 170.

De Mesmaeker, V., "Ervaring met justitie als differentiërende factor in het oordeel over justitie", *R.W.*, 73(14), 2009, 562-576.

Dignan, J., *Understanding victims and restorative justice*, Maidenhead, Open University Press, 2005.

Eliacheff C. et Soulez Larivière, D., *Le temps des victimes*, Ed. Albin Michel, 2007.

Faget, J., "Médiation et violences conjugales", *Champ pénal*, vol.1, 2004, <http://champpenal.revues.org/50>

Faget, J., "Médiation et post-modernité. Légitimation ou transformation de l'action publique?", *Négociations*, n°6, 2006, 51-62.

Forum national pour une politique en faveur des victimes, *Le plan stratégique d'une politique nationale*, en juin 1996, <http://www.just.fgov.be/dvso/victimeFr/>

Forum national pour une politique en faveur des victimes, *Recommandations du Forum national pour une politique en faveur des victimes, Etat des lieux*, Adopté le 29 avril 2004, Secrétariat du Forum pour une politique en faveur des victimes, 2004.

Franssen, A., "De la critique de l'activation à la démocratisation de l'action sociale", *Travailler à l'être ensemble. L'aujourd'hui de l'intervenant social*, Les hors-série de Politique, La Semaine sociale du Mouvement ouvrier chrétien, n.59, 2008, 70-83.

Garland, D., *The Culture of Control: Crime and Social Order in Contemporary Society*, Chicago, University of Chicago Press, 2001, 174-182.

Goethals, J. et Peters, T. (eds.), *De achterkant van de criminaliteit. Over victimologie, slachtofferhulp en strafrechtsbedeling*, Deurne, Kluwer Rechtswetenschappen, 1993.

Groenhuijsen, M., "Victims' Rights in the criminal justice system: a call for more comprehensive implementation theory", in Van Dijk, J.J.M., Van Kraam, R.G.H. et Wemmers, J.-A.M. (eds.), *Caring for crime victims. Selected proceedings of the 9th International Symposium on Victimology. Amsterdam, August 25-29, 1997*, Monsey, Criminal Justice Press, 1999, 85-114.

Hall, M., *Victims of crime. Policy and practice in criminal justice*, Cullompton, Willan Publishing, 2009.

Hebberecht, P., Lippens, R., Colle, P., Feys, J. en Van Hoorebeeck, B., *Slachtoffers, politie en justitie. Een nationale slachtofferenquête en -analyse als basis voor de optimalisering van de effectiviteit, efficiëntie en legitimiteit van politie en justitie*, Bruxelles, Federale diensten voor wetenschappelijke, technische en culturele aangelegenheden, 1998.

Kaminski, D., "Troubles de la pénalité et ordre managérial", *Recherches sociologiques*, 2002/1, 87-107.

Kaminski, D., "L'insécurité: plainte sociale et solution politique", *Travailler à l'être ensemble. L'aujourd'hui de l'intervenant social*, Les hors-série de Politique, La Semaine sociale du Mouvement ouvrier chrétien, n.59, 2008, 14-21.

Kellens, G., Peters, T. et Van Kerckvoorde, J., "L'enquête internationale de victimisations vue de Belgique", *RDPC*, 1993, 825-839.

Languin, N. et Robert, C-N., "Victimes: rôles, attentes et déceptions", présentation pour le Programme de recherche UE "Crimprev". *Facteurs de criminalisation. Une approche comparative*, Bruxelles, Fondation universitaire, 20-21 avril 2007.

Lemonne, A., Van Camp, T., Vanfraechem, I. et Vanneste C. (Dir.), *Recherche relative à l'évaluation des dispositifs en faveur des victimes*, Rapport final, 19a, Bruxelles, Collection des rapports de l'Institut National de Criminalistique et de Criminologie, Département de Criminologie, juillet 2007.

Martin, D., "L'indemnisation publique des victimes d'infractions. Un état de la question en Europe et dans notre pays", *B.A.P.*, 1984, 109-112.

Martin, D., "Le mouvement d'aide aux victimes en Belgique francophone: tendances, problèmes actuels et perspectives", *RDPC*, 1989, 787-807.

Martin, D. et Van Kerckhoven, E., *Accueil des victimes dans les tribunaux et parquets. Analyse quantitative et qualitative de la première année d'activité*, Rapport rédigé pour le Ministre de la Justice, 1995.

Michelat, G., "Sur l'utilisation de l'entretien non directif en sociologie", *Revue française de sociologie*, 1975, XVI, 2, 229-247.

Nations Unies, *Déclaration des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité et aux victimes d'abus de pouvoir*, Adoptée par l'Assemblée Générale, Résolution 40/34 of 29 novembre 1985.

Pemberton, A., Winkel, F.W. et Groenhuijsen, M.S., "Op weg naar slachtoffergerichte theorievorming in het herstelrecht", *Tijdschrift voor Herstelrecht*, 2006, 6(1), 48-64.

Peters, T., De Jaegher, K., Lauwaert, K., Stassart, E., Verhoeven, H., Snacken, S., Tubex, H., Kellens, G. et De Coninck, G., *Fondements d'une politique judiciaire cohérente axée sur la réparation et sur la victime*, Louvain, Etude réalisée à la demande des Services Fédéraux chargés des affaires Scientifiques, Techniques et Culturelles, 1998.

Pieret, J., "De la déresponsabilisation des travailleurs sociaux", *Travailler à l'être ensemble. L'aujourd'hui de l'intervenant social*, Les hors-série de Politique, La Semaine sociale du Mouvement ouvrier chrétien, n.59, 2008, 36-41.

Rans, P., *Principes d'une politique intégrée en faveur des victimes et responsabilité des différents acteurs dans le cadre des accords de coopération aux différents stades de la procédure, intégrée en faveur des victimes et responsabilité des différents acteurs dans le cadre des accords de coopération aux différents stades de la procédure*, présentation pour le "Séminaire Dix années d'accueil des victimes dans les parquets et tribunaux: vers une collaboration encore plus créative en vue d'une justice toujours plus humaine et attentive aux besoins des victimes", Gembloux, Service

public fédéral justice, Direction générale de l'ordre judiciaire, Formation de l'ordre judiciaire, 12 juin 2003.

Robert, P. et Zauberman R, "Les victimes entre la délinquance et l'Etat", *Revue de l'institut de sociologie*, 1985, 1-2.

Salas, D., *La volonté de punir. Essai sur le populisme pénal*, Paris, Hachette, 2005.

Service des maisons de justice, *Rapport annuel des services d'accueil des victimes au sein des parquets et des tribunaux, Cours d'appel de Bruxelles, Liège, Mons, Antwerpen & Gent*, Bruxelles, Ministère de la Justice, 2000.

Service des maisons de justice, *Rapport annuel des services d'accueil des victimes au sein des parquets et des tribunaux, Cours d'appel de Bruxelles, Liège, Mons, Antwerpen & Gent*, Ministère de la Justice, 2001.

Shapland, J., "Victims, The Criminal Justice System and Compensation", *British Journal of Criminology*, 24(2), 1984, 135-150.

Somers, L., *Kinderen als slachtoffer van het verkeer. Onderzoek naar de noden, behoeften en ervaringen van verkeersslachtoffers en hun nabestaanden*, Leuven, K.U.Leuven, onuitgegeven rapport, 2005, www.poldoc.be.

Spalek, B., *Crime Victims. Theory, Policy and Practice*, Houndmills, Palgrave, 2006.

Strang, H., *Repair or Revenge*, Oxford, Clarendon Press, 2002.

Strauss, A.L. et Corbin, J., *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*, Thousand Oakes, Sage, 2nd ed., 1998.

Strebelle, C., *Les contrats de sécurité. Evaluation des politiques de prévention en Belgique*, Bruxelles, Bruylant, 2002.

Tulkens, F., "Les réformes à droit constant", Contribution pour la colloque "Quelle réforme pour la Cour européenne des droits de l'homme?", Strasbourg, juin 2002, publié dans *Actualité et droit International*, novembr 2002, <http://www.ridi.org/adi/articles/2002/200211tul.pdf> (download 25.01.2010)

Union Européenne, *Décision cadre du Conseil du 15 mars 2001 relative au statut des victimes dans le cadre de procédures pénales*, 22 mars 2001.

Van Dael, E. et Van Camp, T., *Afstemming tussen politie, parket en de hulpverleningssector in 'crisissituaties' (provincie Vlaams-Brabant)*, Leuven, K.U.Leuven, onuitgegeven rapport, 2004.

Vandebroek, M. en Vanfraechem, I., "Bemiddeling en hergo", in Put, J. et Rom, M. (eds.), *Het Nieuwe Jeugdrecht*, Gent, Larcier, 2007, 147-182.

Van Dijk, J., "La recherche et le mouvement relatif aux victimes en Europe", in Conseil de l'Europe (ed.), *16^{ème} Conférence de recherches criminologiques. Recherches sur la victimisation, Strasbourg, 26-29 novembre 1984*, Strasbourg, Conseil de l'Europe, Affaires juridiques, 1986, 3-10.

Van Dijk, J., *Slachtoffers als zondebokken*, Apeldoorn, Maklu, 2008.

Vanfraechem, I., *Herstelgericht groepsoverleg*, Brugge, die keure, 2007.

Vanhamme, F., *La rationalité de la peine. Une approche socio-cognitive des tribunaux correctionnels*, Thèse présentée pour l'obtention du grade de docteur en criminologie, Bruxelles, ULB, 2005.

Van Kesteren, J.N., Mayhem, P. et Nieuwbeerta, P., *Criminal Victimization in Seventeen Industrialised Countries: Key-findings from the 2000 International Crime Victims Survey*, Den Haag, WODC, 2000.

Walklate, S., *Imagining the Victim of Crime*, Maidenhead, McGraw-Hill/Open University Press, 2007.

Wemmers, J.A., "Victim Notification and Public Support for the Criminal Justice System", *International Review of Victimology*, 6(3), 1999, 167-178.

LA POLITIQUE BELGE À L'ÉGARD DES VICTIMES: QUELQUES CONSIDÉRATIONS DANS LE CADRE DE LA RECHERCHE MENÉE PAR L'INCC

IVO AERTSEN

Professeur à l'Institut de Criminologie, Université Catholique de Louvain

La présente contribution propose, sur base de la recherche scientifique menée par l'Institut national de criminalistique et de criminologie sur le fonctionnement des dispositifs mis en place en faveur des victimes d'infractions en Belgique entre 2004 et 2007, une réflexion sur les évolutions intervenues en la matière. Notre attention se portera principalement sur les possibilités et les limites liées à la mise en oeuvre d'une politique institutionnelle 'intégrée' en faveur des victimes, d'une part, et sur le rôle de la société au sens large, d'autre part. Après quelques considérations concernant la finalité de l'étude de l'INCC, nous nous intéresserons à une première évolution : l'élargissement du groupe-cible. Ensuite, nous discuterons la qualité de l'attention portée aux victimes dont les chercheurs de l'INCC font une analyse critique. L'élargissement du groupe-cible et la qualité du service qui leur est offert nous amènera ensuite à nous interroger sur le nombre de victimes qu'il est possible d'atteindre de manière réaliste. Ce point soulève, à son tour, deux autres thématiques : le travail structurel axé sur la victime réalisé par les secteurs de la police, de la justice et de l'aide générale, et les possibilités de donner une plus grande place aux victimes dans la société et à leur suivi. Enfin, nous épingleons quelques commentaires sur les évolutions actuelles de la politique et nous mettrons en évidence les éventuels accents à garder à l'esprit lors de l'élaboration future d'une politique en faveur des victimes.

1. Finalité de l'étude

La Belgique a été félicitée récemment pour les nombreuses initiatives législatives et réglementaires qu'elle avait prises durant les années nonante en faveur des victimes d'infractions (Brienen et Hoegen, 2000). En même temps, d'aucuns ont critiqué l'absence d'évaluations sérieuses quant à leur mise en oeuvre, d'une part, et quant aux effets de ces initiatives, d'autre part (Aertsen, 2003). Avec la venue du rapport de l'INCC, ce reproche n'a plus cours puisque nous disposons désormais d'une évaluation volumineuse qui aborde toute une série d'aspects essentiels de la politique en faveur des victimes dévelop-

pée en Belgique depuis les années quatre-vingt. Cette étude repose sur une méthodologie de recherche polymorphe. La recherche de l'INCC est de type qualitatif. Les constatations sont élaborées de manière inductive et les données sont récoltées par le biais de plusieurs stratégies : analyse de la réglementation en vigueur, entretiens avec des acteurs professionnels à divers niveaux et dans divers secteurs, observations participantes à partir de divers dispositifs en matière de soins aux victimes afin de replacer la pratique dans son contexte social et, enfin, une rétroaction à l'égard des victimes elles-mêmes par l'intermédiaire d'une enquête directe et ouverte.

La recherche entreprise sur le fonctionnement des dispositifs et la politique en faveur des victimes a, dès lors, pris un caractère très global, tant sur le plan de son contenu que des (f)acteurs investigués. De par sa globalité, cette approche a certainement constitué un point fort car, outre le fait qu'elle nous donne un aperçu assez complet de la politique en faveur des victimes dans différents secteurs, elle nous a également permis de nous forger une première idée de l'ampleur de l'intégration et de la coordination de ces dispositifs. Mais ce qui fait sa force pourrait aussi constituer sa faiblesse dans la mesure où cette approche très vaste débouche presque inmanquablement sur une série de tendances, de relations et d'interprétations très *générales*. L'accent s'est clairement focalisé sur le fonctionnement des différents secteurs de la politique en faveur des victimes en partant de la *pratique* plutôt que sur une évaluation de la *politique* menée en faveur des victimes. Si indirectement, elle nous révèle quantité de choses sur la politique en faveur des victimes, notamment par l'analyse de la législation et de la réglementation, cette étude n'a en effet pas évalué de façon systématique ni la manière dont cette politique a vu le jour et a été planifiée au sein des différents secteurs (police, justice, services d'aide), ni les effets de celle-ci. Un élément qui est sans doute connexe, c'est que l'étude ne s'intéresse pas, ou à peine, au fonctionnement *de facto* des organes politiques, ni au niveau central (Forum national pour une politique en faveur des victimes, cellules de gestion responsables au sein des Services publics fédéraux de la Justice et de l'Intérieur et au sein des instances flamandes, Collège des Procureurs généraux), ni au niveau local (avec les conseils d'arrondissement pour une politique en faveur des victimes).

Nonobstant les remarques que nous venons de formuler, la recherche n'en donne pas moins une image très complète et différenciée de la mise en œuvre de la politique en faveur des victimes non catégorielle. Les septante professionnels interrogés ont fourni aux chercheurs une source riche et très complète d'informations. Les observations participantes – qui constituent une méthode empirique précieuse pour ce type de recherche – auraient pu être développées davantage. L'enquête auprès des victimes a permis de confirmer, de mettre en perspective et de clarifier les attentes et besoins individuels vis-à-vis des insti-

tutions. Sur ce point, le rapport contient une multitude de témoignages pertinents qui, par leur caractère concret, élargissent de nouveau les connaissances relatives à l'univers victimologique. Les chercheurs se sont efforcés à mettre en image le 'discours' des victimes. Mais il est évident que 43 entretiens ne permettent pas de dresser une image exhaustive, ni représentative de la thématique. D'autant qu'il s'agissait des *multiples* besoins des victimes et de leurs expériences à l'égard des *divers* dispositifs, mais aussi parce que l'échantillon provenait de deux arrondissements judiciaires qui diffèrent (volontairement) sur une série de points. Il serait sans doute utile à l'avenir – comme les chercheurs le proposent d'ailleurs eux-mêmes – d'assortir cette enquête qualitative auprès des victimes, d'une recherche quantitative à plus grande échelle. La manière dont les chercheurs néerlandais ont récemment étudié les services fournis par les bureaux de l'aide aux victimes à un groupe représentatif de victimes pourrait sans doute nous inspirer à cet égard. (van Wonderen et Moll, 2007).

2. L'élargissement du groupe-cible

En ce qui concerne le groupe-cible, les chercheurs de l'INCC ont opté pour une 'enquête ouverte' afin de ne pas confiner d'entrée de jeu la définition et la position de victime à un contexte strictement pénal. Cette approche ouverte offre indubitablement un potentiel considérable dès lors qu'elle permet d'expliquer le champ d'expériences complexe de la victime, en ce compris les attentes et besoins subjectifs vis-à-vis notamment des procédures policières et judiciaires. Pour composer l'échantillon de victimes, ils ont dès lors adopté un mode de recrutement ouvert, ce qui implique que dans l'échantillon, ce ne sont pas seulement des victimes de faits légalement qualifiés d'infractions qui ont été intégrées, mais aussi d'autres catégories. On y retrouve notamment les victimes d'accidents de la route, les proches de personnes suicidées, les victimes de catastrophes et les victimes d'un accident du travail. Cette approche ouverte de la recherche s'inscrit totalement dans le prolongement d'une évolution qui se manifeste sur le terrain, en particulier dans les secteurs de l'accueil des victimes au niveau des parquets et des tribunaux et – pour la Flandre – dans les services d'aide aux victimes déployés par les *Centra Voor Algemeen Welzijnswerk* , où l'on assiste à un élargissement systématique du groupe-cible. Suivant en cela des évolutions analogues dans des pays tels que les Pays-Bas et le Royaume-Uni, les acteurs de terrain justifient l'élargissement du groupe-cible à des catégories non pénales en pointant une série de similitudes communes de ces sous-groupes : quelle que soit la nature des faits, il s'agit toujours, pour les personnes concernées, d'un événement choquant aux conséquences (potentiellement) traumatiques et dont le processus d'assimilation psychologique est

en grande partie parallèle. Ce point de départ permet toutefois de faire deux observations. Premièrement : de la même manière que les différents types d'expériences de la victimisation présentent incontestablement des caractéristiques communes, ils soulignent aussi un certain nombre de différences entre ces sous-groupes. Ces caractéristiques spécifiques et différentielles mériteraient d'être investiguées davantage. Deuxièmement : la manière dont le panel de services est organisé détermine les besoins. En d'autres termes, en élargissant (sans cesse) la clientèle à différents types de victimes, la définition de la problématique utilisée par les acteurs professionnels prendra une orientation particulière : ce seront surtout ces caractéristiques et les demandes d'aide communes aux différentes catégories de victimes qui seront reconnues et traitées et sur lesquelles se fonderont les futures méthodologies de travail. Dans cette approche globalisante de la problématique, la position de victime sera principalement placée dans le contexte des besoins et des conséquences d'ordre individuel, tandis que la dimension sociale s'estompera dans l'analyse et l'action. En se basant essentiellement sur ce 'modèle d'assistance sociale' en matière de soins aux victimes (Van Dijk, 1988), souligné tant dans la pratique qu'en politique, une occasion d'explorer d'autres modèles victimagogiques possibles est omise. À cet égard, le rapport de recherche de l'INCC comporte effectivement une série de critères à rattacher à d'autres modèles de réflexion possibles en matière de politique en faveur des victimes. On le remarque, par exemple, lorsque les chercheurs dressent la carte de la complexité des exigences par rapport à la peine dans le chef des victimes ou qu'ils plaident pour une rupture de la dichotomie victime-auteur, ou encore lorsqu'ils attirent l'attention sur la promotion des possibilités de soutien de l'entourage informel. Dans les recherches ultérieures, on pourrait expliciter ces modèles de réflexion alternatifs, d'autant que l'on se heurte actuellement – ainsi que nous l'indiquerons par la suite – aux limites du modèle d'assistance sociale. Il serait donc utile, dans les études futures, d'attirer à nouveau l'attention sur la spécificité de *l'expérience de criminalité*, sur la signification qu'a la réaction sociale en ce domaine et sur la manière dont l'expérience de victime, d'une part, et la réaction sociale/judiciaire, d'autre part, se construisent mutuellement.

Du point de vue de la politique criminelle, l'aide et l'assistance apportées aux victimes et la politique y afférente ne peuvent se résumer aux besoins individuels et au vécu subjectif de la victime, mais doivent être situés dans un contexte dans lequel les divers secteurs de la société s'approprient la problématique des victimes, de l'insécurité et de la délinquance. Une politique responsable s'emploiera par exemple à inscrire le développement des soins aux victimes dans le cadre de la politique qu'elle souhaite plus largement mener au niveau de l'information et de la constitution d'une image de la criminalité.

3. La qualité de l'offre de service

Pour assurer au maximum la qualité de l'attention portée aux victimes au sens large, la politique en faveur des victimes vise, dans les divers secteurs, deux niveaux où elle se voit soutenue – notamment en ce qui concerne le règlement policier et judiciaire – par une législation formelle. D'un côté, l'ensemble des fonctionnaires de police, magistrats et collaborateurs des parquets et tribunaux doivent être compétents pour offrir une assistance digne de ce nom aux victimes et, de l'autre côté, des unités spécialisées existent au sein de ces services, qui assistent le corps dans cette mission générale et prennent également en charge certains aspects de l'assistance ou de l'accueil aux victimes. Si cette répartition de la responsabilité au sein des composantes respectives semble être un point de départ salutaire, elle est difficile à réaliser en pratique, comme nous l'apprend une nouvelle fois l'étude de l'INCC. La recherche souligne, en effet, les attentes élevées que les victimes placent dans les services policiers et judiciaires et fournit, en outre, une série d'indications qui montrent que ces attentes ne sont pas ou pas suffisamment rencontrées. Si la satisfaction des victimes à l'égard des unités spécialisées est généralement élevée (services d'assistance aux victimes au sein de la police, services d'accueil des victimes auprès des parquets et des tribunaux et services d'aide aux victimes), les expériences vis-à-vis du corps de police et de la justice au sens large ne font pas l'unanimité. Pour la plupart des victimes, l'intervention policière ne répond pas à leurs attentes; de nombreux exemples de réactions inadéquates sont cités. En ce qui concerne les interventions judiciaires, les avis vont dans le même sens. Une fois encore, les chercheurs insistent sur l'importance de fournir des informations et sur l'importance du contact personnel ainsi que sur la reconnaissance et l'implication attendues par les victimes durant l'ensemble de la procédure pénale. Cependant, les victimes perçoivent encore toujours la procédure comme une « fiction » abstraite et aliénante. Les expériences positives dans le cadre de la procédure de libération conditionnelle font exception à la règle, bien qu'elles soient pesantes pour bon nombre de victimes. Ce dernier point confirme le constat selon lequel il est parfaitement possible d'offrir des soins de qualité aux victimes dans le cadre du traitement pénal, à condition de lui offrir un soutien et une attention personnelle suffisante. La plupart des victimes considèrent que cette expérience positive de reconnaissance et de participation fait défaut à d'autres moments clés de la procédure judiciaire, comme la déclaration de personne lésée, la consultation du dossier, la demande d'actes d'instruction complémentaires, l'audience du tribunal et la constitution de partie civile. On constate que les expériences des victimes en matière d'assistance *personnelle*, dispensées par les procureurs du Roi ou le juge, ont souvent une influence décisive sur la satisfaction globale. Il serait donc utile d'investiguer davantage la nature de l'approche souhaitée en matière de communica-

tion au niveau des magistrats. On pourrait également songer à mener une étude sur la faisabilité d'un système, à l'instar de ce qui existe aux Pays-Bas, permettant aux victimes d'obtenir, sous certaines conditions, un entretien personnel avec le magistrat chargé du dossier. Élément plus important encore : l'étude épingle également les expériences qui sont loin d'être unanimement positives avec le barreau et celles – pour le moins problématiques – avec le secteur des assurances. Une étude plus poussée sur ces deux dernières formes de services aux victimes s'impose.

Nous ne pouvons conclure purement et simplement de ce qui précède que les services généraux offerts aux victimes sont unanimement de bonne qualité dans notre pays. Il est fort probable que les expériences positives avec les services spécialisés de l'assistance, de l'accueil et de l'aide aux victimes serviront à excuser, voire à camoufler, l'inadéquation des soins apportés aux victimes de manière générale. Comme nous le verrons tout à l'heure, les victimes sont de plus en plus nombreuses à être confrontées à la police et à la justice. Toutefois, seul un très petit nombre d'entre elles pourra – pour des raisons que l'on comprend aisément – entrer en contact avec les services spécialisés. Sur ce point également, il importe de poursuivre la recherche à plus grande échelle. On pourrait établir des indicateurs de qualité vérifiables en pratique permettant d'évaluer l'assistance aux victimes dans les divers secteurs (police, services judiciaires, barreau, assurances, services d'aide). Ces indicateurs, qui seraient soumis à un contrôle périodique à l'aune des expériences des groupes représentatifs de victimes, pourraient partiellement voir le jour en vertu de la réglementation existante (par ex. les Recommandations du Conseil de l'Europe de 1985 et 2006 respectivement sur la position de la victime dans le cadre du droit pénal et de la procédure pénale et sur l'assistance aux victimes d'infractions, la décision-cadre du 15 mars 2001 du Conseil de l'Union européenne relative au statut des victimes dans le cadre de procédures pénales, la Directive du 29 avril 2004 du Conseil de l'Union européenne relative à l'indemnisation des victimes de la criminalité, ainsi que la législation nationale, les accords de coopération, les décrets et les circulaires). Ces instantanés successifs permettraient de cartographier l'évolution de la qualité des soins aux victimes. Parallèlement à cela, on pourrait conduire une recherche plus longitudinale, dans le cadre de laquelle un groupe restreint de victimes serait suivi de près dans divers arrondissements tout au long de la procédure. Le cas échéant, les divers aspects des soins aux victimes pourraient, à l'aide de simples listes de contrôle, être enregistrés, éventuellement par les victimes elles-mêmes, qui pourraient par ailleurs également rendre compte de leurs expériences au niveau de la qualité intrinsèque. Ce type de recherches permettrait de confirmer, ou de nuancer, de manière plus systématique, l'impression dominante en ce qui concerne la qualité des soins aux victimes.

4. Nombre de victimes à atteindre

Comme nous l'avons déjà signalé, la recherche de l'INCC souligne les attentes élevées que les victimes placent généralement dans les services policiers et judiciaires. Ces attentes (trop?) élevées peuvent favoriser des déceptions. Dans le même temps, le groupe-cible officiel des soins aux victimes est, ainsi que nous l'avons vu, sans cesse élargi à toute une série de catégories non pénales. Les chercheurs dénoncent, avec raison, une possible tendance de voir des groupes de personnes confrontés à des problèmes sociaux revendiquer en masse le statut de victime et placer des attentes dans une série de services sociaux, dont la police et la justice, ce qui augmenterait encore la pression qui pèse sur ces derniers. Cela pourrait avoir pour conséquence, en cas d'inadéquation des réactions aux besoins de ces nouveaux groupes de victimes, la création de nouvelles frustrations parmi ces groupes de citoyens. Tout ceci souligne la nécessité d'assortir les nouvelles initiatives politiques et les évolutions sur le terrain de recherches sur les perceptions (évolutives) relatives à la position de victime dans la société, et aux attentes qu'elle engendre.

Assez paradoxalement, expliquent les chercheurs, des mécanismes sélectifs réapparaissent sur le terrain en même temps que s'élargit le groupe-cible. Pour des raisons institutionnelles et organisationnelles, parmi lesquelles des moyens humains limités, tous les secteurs impliqués dans les soins aux victimes en privilégient certaines catégories. Le renvoi systématique et proactif vivement plaidé de (certaines catégories de) victimes par la police et la justice vers les services d'aide aux victimes, comme le prescrit l'accord de coopération entre l'État fédéral et la Communauté flamande (1998) et le préconise ensuite le Forum national pour une politique en faveur des victimes (Forum national, 2007), semble devoir en l'espèce être relativisé. D'une part, le renvoi par la police est toujours considéré comme 'un problème majeur' selon le Mémorandum du Forum national (2007). D'autre part, la recherche de l'INCC, comme les nombreux échos recueillis sur le terrain, nous apprennent que les services (flamands) d'aide aux victimes sont dans l'impossibilité de faire face au renvoi systématique de l'ensemble des victimes entrant en ligne de compte selon l'accord de coopération. Eu égard au 'risque' que représente un excès de dossiers, les activités de sensibilisation à l'égard de la police et de la justice sont délibérément freinées.

Dans ce contexte d'aspirations et d'évolutions quelque peu contradictoires, la boutade 'il faut savoir ce que l'on veut' prend tout son sens. Les chiffres sont ahurissants à cet égard. Un calcul basé sur le groupe-cible officiel des services flamands d'aide aux victimes, et utilisant des normes internationales quant au nombre de victimes qui ont besoin d'aide, montre qu'en 2005, ces services ont atteint à peine 5 % de l'ensemble des victimes de faits *enregistrés* nécessitant

une aide professionnelle (Van Wesenbeeck, 2007). Si l'on tient compte du chiffre noir (*dark number*), il apparaît que les services flamands d'aide aux victimes atteignent environ 1,5% de l'ensemble des victimes qui ont besoin d'aide. Dans des conditions optimales – quand il y a un contact effectif avec toutes les victimes qui ont besoin d'aide – un service flamand d'aide aux victimes moyen devrait, sur base annuelle et par arrondissement judiciaire, non pas servir 670 clients, comme c'est le cas actuellement, mais entre 7.000 et 13.000 victimes (si on se limite aux victimes enregistrées par la police et qu'il faut officiellement « renvoyer »). Pour info: en 2005, les services flamands d'aide aux victimes comptaient 54 assistants professionnels (équivalents temps plein) et 162 bénévoles.

L'instance flamande responsable de l'organisation et du financement de l'aide aux victimes dans la partie néerlandophone du pays est consciente des répercussions possibles (financières et autres) si l'accord de coopération était rigoureusement et intégralement appliqué. Cette instance est déjà confrontée à une charge de travail croissante des services d'aide aux victimes. Ces dernières années, ces services ont effectivement concentré leur action sur un nombre croissant de groupes-cibles et de problèmes spécifiques. L'attention accordée aux problèmes spécifiques, conjuguée à l'intérêt croissant de la société pour les victimes notamment dans les médias, entraîne une augmentation progressive du nombre de demandeurs d'aide. Dans le même temps, le personnel de terrain signale que les dossiers sont de plus en plus complexes (violence intrafamiliale, harcèlement, suicide), entraînant une multiplication des tâches dévolues aux collaborateurs travaillant dans ces services. Il leur est de plus en plus souvent demandé de mettre leur expertise à la disposition d'autres secteurs de l'aide. Certains problèmes de violence donnent de plus en plus souvent lieu à des formes de coopération multidisciplinaires et appellent des méthodologies adaptées, élaborées en concertation permanente avec les organisations partenaires. Du fait de cette évolution, la charge de travail en matière d'aide est ressentie comme « intenable ». Le recours à des bénévoles n'offre qu'un secours limité. Leur nombre diminue, la rotation augmente et leur accompagnement prend du temps. Qui plus est, la formule du bénévolat, et plus particulièrement ses fondements, sont mis en question : une tendance qui ne concerne pas uniquement notre pays. Le gouvernement flamand a fait procéder à une étude scientifique (2008) sur la manière dont le bénévolat peut être développé dans le cadre de l'aide aux victimes. L'étude de l'INCC formule une série de recommandations afin de faire face à l'afflux de clients. Moyennant une analyse plus poussée sur les besoins d'aide réels et une concertation ultérieure, il serait important de réévaluer l'accord de coopération au niveau des groupes-cibles visés.

5. Comment faire pour que la fonction structurelle fonctionne?

La recherche menée par l'INCC souligne la mise en œuvre effective très limitée des missions structurelles des services policiers en matière d'assistance aux victimes et des services d'accueil des victimes auprès des parquets et des tribunaux. De même, l'étude interne du gouvernement flamand, que nous venons de citer, indique que les missions d'aide individuelle prendront probablement à l'avenir de plus en plus le pas sur les missions structurelles. Dans le cadre de ces dernières, les trois secteurs spécialisés rapportent, en ce qui concerne l'attention portée aux victimes, surtout des activités de concertation, d'information et de sensibilisation. Les études et rapports par secteurs devraient nous éclairer davantage sur la forme et le contenu de ces activités de concertation et de sensibilisation. Il est nécessaire de clarifier et de définir des méthodologies adaptées en la matière. Les activités que les services policiers d'assistance aux victimes sont censés dispenser aux membres du corps en matière de formation sont tout aussi floues. Il apparaît que les services d'accueil des victimes offrent peu de formation systématique, voire aucune, à la magistrature ou aux collaborateurs des parquets et tribunaux. Au demeurant, leurs missions structurelles ont été limitées à 10 % de l'ensemble de leurs tâches, suite à l'introduction d'un 'Business Process Re-engineering' (BPR) au sein du service des Maisons de justice.

Les divers secteurs de la politique en faveur des victimes privilégient clairement la fourniture de services d'ordre individuel. Ceci explique en partie pourquoi la clientèle est « aspirée » vers les services policiers d'assistance aux victimes, les services d'accueil des victimes des parquets et tribunaux et les services d'aide aux victimes du secteur de l'aide aux personnes. En d'autres mots, l'impression qui domine est celle que l'attention portée aux victimes n'est pas répartie de manière optimale entre les différents rouages et membres du personnel de ces organisations. C'est pourtant à ces structures générales que les victimes sont le plus souvent confrontées. De ce fait, l'attention portée aux victimes prend de plus en plus, dans la terminologie du rapport de l'INCC, une forme « spécialisée » plutôt que « généraliste ».

Comment expliquer la présence limitée de ces missions structurelles dans ces trois secteurs principaux de la politique en faveur des victimes? La recherche de l'INCC insiste sur les réticences qui semblent demeurer dans le chef des milieux policiers et judiciaires à prendre en charge les victimes. Ces acteurs ne réagissent pas, ou à peine, à une offre en matière de formation. Il existe, en outre, des facteurs propres aux services d'assistance et d'accueil des victimes eux-mêmes : la formation des collaborateurs et les antécédents des services les incitent à prendre eux-mêmes en charge les tâches individuelles au détriment

d'activités de formation et de sensibilisation. Enfin, certains de ces services assument eux-mêmes l'accompagnement individuel des victimes en raison du manque de possibilités de réorienter la clientèle vers les services d'aide aux victimes.

De nombreux acteurs sur le terrain ne seront sans doute pas d'accord avec la conclusion des chercheurs selon laquelle, la réticence des acteurs policiers et judiciaires reste – après tant d'années – encore toujours importante. On alléguera que 'la situation a pourtant bien évolué' depuis le début des années nonante. Il est vrai que beaucoup de changements sont intervenus sur le plan juridique et institutionnel. Le rapport de l'INCC fait d'ailleurs état de très bons contacts personnels informels entre les collaborateurs spécialisés et d'autres membres du corps. Les responsables font preuve de beaucoup de bonne volonté lorsqu'ils sont interpellés sur des demandes individuelles de victimes. La recherche semble toutefois suggérer que sur le fond, l'attitude de bon nombre d'acteurs (policiers et judiciaires) demeure inchangée, si bien que le travail journalier reste dominé par l'aspect technique et très souvent complexe du traitement de dossiers. Dans une logique judiciaire, l'ouverture d'un énième dossier ne déclenche pas un réflexe automatique à l'égard de la victime. Dans le cadre d'une procédure efficace, libérer du temps pour la victime constitue un facteur perturbateur supplémentaire. Dans ces conditions, l'attention à l'égard des victimes ne peut évoluer en une mission élémentaire, inconditionnelle du fonctionnaire de police ou du magistrat traitant, mais reste une mission soumise à condition, une mission qui est prise à cœur pour autant que le travail le permette.

Eu égard aux limites quantitatives esquissées ci-dessus dans le cadre d'une prise en charge individuelle, il convient de s'interroger sur ces évolutions et la politique mise en œuvre. Ne se doit-on pas, avant toute chose, d'intégrer davantage l'attention à l'égard des victimes dans le cadre plus vaste des dispositifs existants de la police, de la justice, de l'aide sociale, de l'éducation, de la santé et des assurances? Ne faut-il pas opter pour une stratégie radicalement différente, une stratégie de déploiement qui, par rapport à l'aide individuelle aux victimes qui reste nécessaire, appelle des méthodologies et une expertise spécifiques?

6. Les soins aux victimes dans la société

S'il importe de déployer une attention aux victimes dans les contextes institutionnels existants, il est également envisageable d'explorer au préalable les possibilités offertes par la société informelle. Par « société informelle », nous entendons moins l'action des bénévoles de l'aide aux victimes que les capaci-

tés de l'entourage direct de la victime à offrir une aide appropriée. Ainsi que l'a démontré une étude menée en Flandre (Aertsen, 1993), les soins de proximité peuvent se révéler extrêmement efficaces. L'enquête menée auprès des victimes par les chercheurs de l'INCC confirme d'ailleurs ce constat. Les praticiens et les chercheurs doivent donc continuer à explorer ce potentiel ainsi que les facteurs qui sont prépondérants en ce domaine, et ce, en tenant compte de la manière dont les réseaux informels plus vastes se développent dans la société.

En effet, les possibilités d'aide qui s'offrent aux victimes dans la société informelle ne se limitent pas à l'entourage direct de la victime. L'opinion publique et les médias conditionnent en grande partie la manière dont la position des victimes ainsi que leurs besoins, en matière d'aide notamment, est conçue. C'est pourquoi la dimension 'd'autrui' ou 'd'aide tertiaire' revient de plus en plus à l'avant-plan de la recherche en victimologie. Ce type de recherche examine notamment les conséquences psychologiques mais également d'autres types d'impacts sur le long terme et, en particulier, les effets d'événements violents ou d'autres événements criminels sur des franges plus larges de la société. En ce sens, l'étude des besoins des victimes d'actes de terrorisme a permis de clarifier et d'expliquer l'orientation que prennent les expériences et les opinions des victimes tertiaires (l'ensemble de la population affectée) en montrant, notamment, leur parallèle avec les évolutions politiques et autres changements sociétaux (Letschert et al., 2010).

La dimension sociale plus large importe également pour les victimes directes, dites plus 'ordinaires'. Les victimes d'accidents de la route ou leurs proches ressentent personnellement les effets de la 'banalisation sociale' de la problématique (Bossaerts, 2007). Dans la recherche de l'INCC certains répondants déplorent 'le manque de solidarité de leurs concitoyens'. Il apparaît que cette absence de réaction sociale informelle exerce un impact survictimisant particulier. En somme, il faut, si l'on entend se préoccuper du bien-être des victimes, investiguer davantage ces influences sociales plus larges.

7. Vers une approche intégrée

Dans le passé, force a été de constater qu'une 'intégration' de la politique en faveur des victimes n'allait pas de soi (Aertsen, 2003). Cette intégration a montré ses limites, à plus d'un titre, et aussi à plusieurs niveaux : au niveau de la coordination de l'aide de première et de deuxième lignes, de la coordination des secteurs respectifs de première ligne, de l'intégration au sein des organisations mêmes et, enfin, de la mise en relation de la dimension « auteur » et de la dimension « victime ». La recherche actuelle de l'INCC évoque une politique

‘multidimensionnelle’ et ‘intégrée’ et trouve de nombreux éléments qui confirment les difficultés rencontrées dans les diverses formes d’intégration. La législation seule, à savoir l’adoption de l’accord de coopération de 1998, conclu entre l’État et la Communauté flamande, se révèle insuffisante pour assurer une collaboration optimale entre les secteurs de la police, de la justice et de l’aide. Du côté bruxellois et francophone, on attend toujours avec impatience – dix ans plus tard – la venue définitive d’un accord de coopération. Si cet accord de coopération constitue, en tant que cadre structurel, une condition essentielle à la mise sur pied d’une politique intégrée, il n’en représente qu’un seul élément. Des mécanismes informels de concertation s’avèrent indispensables pour pouvoir mettre en œuvre une politique en faveur des victimes efficace, réaliste et adaptée. À cet égard, Groenhuijsen (1999) a déjà souligné l’importance de tisser un réseau local, conditions majeures à la mise en œuvre effective d’une politique en faveur des victimes (parallèlement à la formation à des attitudes, à l’amélioration des connaissances et au dégagement de moyens).

De même, le Forum national pour une politique en faveur des victimes lance des appels en vue d’accroître la cohérence et d’améliorer la visibilité des nombreuses initiatives prises aux divers niveaux de pouvoirs (Forum national, 2007). S’il reconnaît les avancées réalisées durant les 15 dernières années, grâce notamment à l’arrivée d’une série de textes légaux et réglementaires, le Forum soulève néanmoins la question ‘de la transposition effective de ces dispositions dans les comportements et les mentalités’. Aujourd’hui, il faut, selon lui, améliorer l’opérationnalisation des droits des victimes figurant dans les divers textes. Se fondant en partie sur la recherche de l’INCC, le Forum dégage une série de ‘constats inquiétants’ qui montrent que l’on n’accorde pas encore une priorité suffisante aux victimes, surtout dans les secteurs exposés à des changements institutionnels importants (comme celui de la police). Les moyens ne suffisent pas, les budgets sont même parfois rognés, et les efforts déployés pour former le personnel et coordonner la fourniture de services restent très imparfaits. Au niveau de la politique centrale, on constate que l’attention se relâche : *“Le Forum ne peut que constater une moindre implication à l’égard de ses travaux et une diminution de la présence des représentants du gouvernement fédéral, sans parler du fait que l’intérêt manifesté par certains cabinets ministériels baisse également.”* Le Forum national attire également l’attention sur une série de dossiers urgents, dont la mise en œuvre difficile de l’accord de coopération entre le gouvernement fédéral et le gouvernement flamand qui, malgré sa confirmation légale et décrétole, est loin d’être appliqué dans toutes ses dimensions par les acteurs qui y prennent part. En d’autres termes et de manière plus provocante : les prescriptions définies par la loi ne sont pas totalement respectées par la police et la justice. Est-ce dû à l’absence de toute possibilité de sanction

qui autorise à ne pas respecter une législation centrée sur les victimes, contrairement aux nombreuses autres règles qui s'appliquent à la procédure pénale?

Enfin, le Forum national plaide pour que l'on accorde plus d'attention à l'implémentation de la réglementation supranationale en matière de politique en faveur des victimes. Celle-ci offre, en effet, ainsi que nous l'avons signalé précédemment, un cadre de contrôle pour apprécier la qualité de l'attention apportée aux victimes dans divers secteurs. La réglementation qui émane de l'Union européenne ouvre une nouvelle perspective majeure (et de nouvelles obligations) à savoir fournir une assistance digne de ce nom aux ressortissants d'autres États membres qui deviennent victimes sur le territoire belge. Il va de soi que cette attention adaptée, dispensée à des victimes non belges, qui parlent donc souvent une autre langue, impose des exigences. Dans un manifeste récent, *Victim Support Europe* (2008) demande aux institutions européennes de mener une politique active en la matière à l'encontre des États membres.

8. Conclusion

Dans un rapport rédigé par les Nations Unies, Irvin Waller (2003) décrit les étapes critiques de la mise en œuvre effective d'une politique en faveur des victimes. Selon lui, la plupart des pays qui ne connaissent pas d'administration fondamentale de la justice pénale axée sur les victimes doivent, dans une plus ou moins large mesure, traverser le même processus. Dans une première phase, des projets pilotes de petite envergure sont initiés dans le cadre de l'aide aux victimes, des journées d'étude et des enquêtes sont consacrées à la situation des victimes et à leurs besoins. Lors d'une deuxième phase, un '*Responsibility Centre*' national est instauré et vise la mise en œuvre d'une politique centrale, la planification, la formation, la recherche et la poursuite des politiques en cours. Parallèlement à la multiplication de projets locaux, des organisations (faitières) nationales voient le jour en matière de politique en faveur des victimes. La troisième phase est celle de la consolidation et du '*mainstreaming*' au sein des secteurs de la police et de la justice. Le souci pour « le soin » à apporter aux victimes est alors intégré dans la législation, dans les programmes et dans les activités quotidiennes de la police et de la magistrature. À cet effet, des réformes législatives sont effectivement nécessaires pour obliger, dans le cadre de la procédure pénale par exemple, les intervenants à informer ou à consulter la victime à propos de certaines étapes dans le dossier. Les juges affinent leurs compétences pour pouvoir prêter une oreille active aux victimes durant l'audience, au niveau juridique mais également au niveau communicatif. Waller considère que la consolidation des dispositifs en faveur des victimes exige toutefois que l'on examine régulièrement ce qui a déjà été réalisé et ce

qui doit encore l'être au niveau des projets, de la législation et de l'évolution des attitudes.

En tant que '*Responsibility Centre*' national, le Forum national pour une politique en faveur des victimes pourrait se profiler davantage sur ce plan; des démarches en ce sens ont d'ailleurs été entreprises par le passé (Forum national, 2004). Ces dernières années, différents intervenants ont toutefois dénoncé le pouvoir limité du Forum national, ainsi que le confirme d'ailleurs la recherche de l'INCC. Le Forum espère, quant à lui, pouvoir conforter sa position en poursuivant l'institutionnalisation en qualité d'organe national (Forum national, 2007). Toujours selon Waller, il est possible, à ce niveau politique central, d'insuffler des stimulants considérables en organisant annuellement des conférences nationales, en conduisant des recherches régulières sur les victimes à l'échelle nationale et régionale et en y intégrant systématiquement les organes parlementaires.

Le 'Plan stratégique d'une politique nationale en faveur des victimes', adopté au sein du Forum national en 1996, distingue trois piliers pour développer une politique efficace en faveur des victimes (Forum national, 1996). Le premier pilier concerne la fourniture d'un service de base par la police et les instances judiciaires. Il permet d'éviter une victimisation secondaire. Le deuxième pilier porte sur la réparation du dommage matériel et moral. Le troisième concerne l'élaboration de mesures spécifiques pour des groupes particuliers et vulnérables de victimes.

Le deuxième pilier englobe la restauration de la confiance de la victime envers autrui et envers la société. Selon le Forum national, cet élément doit être au cœur de la politique et doit être recherché en développant des dispositifs pour l'indemnisation, la médiation et l'aide aux victimes. Dans leurs recommandations à la fin du rapport, les chercheurs de l'INCC reconnaissent implicitement l'importance de ce deuxième pilier, et plus particulièrement de la restauration de la confiance dans la société. Ils plaident pour que la société (prise ici au sens large) privilégie le développement de la capacité de résolution : renforcer l'action des services d'aide aux victimes et leur encadrement en fonction de la politique menée, favoriser les formes alternatives de règlement de conflits (telles que la médiation), encourager la concrétisation de l'aide aux victimes et aux auteurs sur le plan médico-légal et consolider le rôle de l'entourage social. Cela permettrait au final de tempérer, notamment, les attentes élevées à l'égard des instances policières et judiciaires.

Jusqu'ici, la responsabilisation des secteurs policiers et judiciaires a été au centre des discussions relatives à la mise en œuvre d'une politique efficace en faveur des victimes. Le renforcement de la position juridique de la victime se situe principalement dans le contexte de la procédure pénale. C'est un aspect

capital, eu égard au rôle essentiel que joue l'administration de la justice pénale dans la réaction sociale à la délinquance, en remplissant notamment une fonction normative, protectrice et expressive. Mais ceci ne constitue malgré tout qu'un aspect de la problématique. La réparation envers les victimes d'actes de délinquance requiert avant toute chose, une implication sociétale au sens large. Les besoins des victimes et les soins effectifs doivent d'abord être compris à partir d'un contexte non institutionnel. Sur ce plan également, la politique peut avoir un effet extrêmement stimulant. L'organisation des soins aux victimes est encore fortement segmentée actuellement. Il est possible que nous devions évoluer vers des services réellement intégrés de soins aux victimes possédant des points d'ancrage auprès de la police, des tribunaux, des hôpitaux, des écoles, du secteur de l'aide sociale, dans les associations de quartiers et dans la vie associative. À cet égard, l'expérimentation de formes de « co-intervention », telles que présentées dans le rapport de l'INCC pourrait constituer une première étape. Ces services intégrés doivent, avec l'aide des centres d'expertise aux niveaux régional et national, d'abord concentrer leur action sur les possibilités de réparation et de soutien aux victimes qu'offre la société au sens large. L'aide et la fourniture de services, même dans leur forme la mieux organisée et coordonnée, seront incapables, en effet, d'absorber l'afflux de victimes.

Bibliographie

Aertsen, I., "Slachtoffers van crimineel geweld. Een kwalitatief-fenomenologische analyse", in Peters, T. et Goethals, J. (eds.), *De achterkant van de criminaliteit. Over victimologie, slachtofferhulp en strafrechtsbedeling*, Anvers, Kluwer Rechtswetenschappen Belgique, 1993, 177-217.

Aertsen, I., "Het verticalisme in de slachtofferzorg", in Goris, P. et Kaminski, D. (eds.), *Preventie en het paars-groene veiligheidsbeleid*, Bruxelles, Réseau interuniversitaire de prévention de la Délinquance, 2003, 222-231.

Bossaerts, B., *Voor een betere opvang en begeleiding van verkeersslachtoffers. Rapport van de stuurgroep aan de Staten-generaal*, Bruxelles, Gouvernement flamand, Département Bien-être, Santé publique et Famille, 2007.

Brienen, M.E.I. et Hoegen, E.H., *Victims of Crime in 22 European Criminal Justice Systems. The implementation of Recommendation (85)11 of the Council of Europe on the Position of the Victim in the Framework of Criminal Law and Procedure*, Nijmegen, WLP, 2000.

Forum national pour une politique en faveur des victimes, *Plan stratégique d'une politique en faveur des victimes*, Bruxelles, Ministère de la Justice, 1996.

Forum national pour une politique en faveur des victimes, *Recommandations du Forum national pour une politique en faveur des victimes. État des lieux – Adopté le 29 avril 2004*, Bruxelles, Service public fédéral Justice, 2004.

Forum national pour une politique en faveur des victimes, *Mémoire du Forum national pour une politique en faveur des victimes*, Bruxelles, Service public fédéral Justice, 2007.

Groenhuijsen, M., *Trends in Victimology in Europe with special Reference to the European Forum for Victim Services*, Kyoto, 1999, non publié.

Letschert, R., Staiger, I. en Pemberton, A., *Assisting victims of terrorism*, Dordrecht, Springer, 2010.

Van Dijk, J., "Ideological trends within the victims movement: an international perspective", in Maguire, M. et Pointing, J. (eds.), *Victims of crime: a new deal?*, Milton Keynes, Open University Press, 1988, 115-126.

Van Wesenbeeck, F., *Bereiken de Diensten Slachtofferhulp voldoende slachtoffers?*, Louvain, Université catholique de Louvain (KUL), Faculté de Droit, 2007, non publié.

Van Wonderen, R. et Moll, M., *Beoordeling dienstverlening Slachtofferhulp Pays-Bas*, Utrecht, Institut Verwey-Jonker, 2007.

Victim Support Europe, *EU for victims of crime 2009. Manifesto for Europe*, Utrecht, Victim Support Europe, 2008.

Waller, I., *Crime Victims: Doing Justice to their support and protection*, Helsinki, HEUNI, 2003.

LA POLITIQUE EN FAVEUR DES VICTIMES EN BELGIQUE ET LE DISPOSITIF D'ASSISTANCE AUX VICTIMES: PREMIÈRES CONCLUSIONS D'UNE ÉVALUATION

DANIEL MARTIN

Coordinateur de l'ASBL Aide et Reclassement, Maître de conférence à l'Université de Liège, Président du Forum national pour une Politique en faveur des victimes.

Introduction

Le développement du dispositif d'assistance aux victimes dans notre pays et la mise en place d'une politique en la matière ont été incontestablement marqués par la complexité du cadre institutionnel de notre pays, un cadre transformé à plusieurs reprises, durant les deux dernières décennies, par plusieurs réformes fondamentales. Celles-ci ont, notamment, eu pour effet un éclatement des compétences entre les entités fédérées et l'entité fédérale, des transferts successifs de certaines de ces compétences d'un niveau de pouvoir à un autre (on pense, par exemple, à l'aide psychosociale aux victimes), une difficulté chronique de délimiter les missions et tâches des uns et des autres voire, une impression de confusion non seulement pour les intervenants mais aussi et, c'est peut-être le plus préoccupant, pour le citoyen, victime ou non d'une infraction.¹

Avant d'avoir été le constat documenté d'une recherche évaluative, ces différents thèmes avaient déjà été à la base des premiers efforts pour initier une politique nationale en faveur des victimes dans notre pays.

Parmi celles-ci, nous pouvons mentionner :

- les circonstances de la mise en place du Forum national lui-même;
- l'élaboration d'un Plan stratégique d'une politique nationale en faveur des victimes, en juin 1996;
- la réalisation périodique d'un état des lieux des initiatives dans ce cadre aussi bien par les entités fédérales que fédérées en 1999 d'abord, puis en 2004.

¹ En mai 1993, la Chambre des représentants approuvait une motion dans laquelle elle demandait au Gouvernement de mettre sur pied un Forum National pour une Politique en faveur des Victimes. Celui-ci fut installé le 16 juin 1994 par le Ministre de la Justice.

L'Etat des lieux de la politique en faveur des victimes édité en 2004 avait déjà introduit une dimension d'évaluation avec, pour critères, les avis et recommandations formulés au cours des 10 ans d'existence. Il n'en reste pas moins que le Forum réclamait, depuis plusieurs années déjà, une évaluation externe, scientifique, à l'aune des besoins et attentes des victimes. Il en avait même fait une de ses priorités dans le memorandum qu'il avait adressé au formateur du Gouvernement fédéral en 2003.

1. L'état des lieux adopté par le Forum National pour une Politique en Faveur des Victimes en date du 29 avril 2004

Après cinq années de travail, les membres du Forum national avaient décidé d'établir un "Etat des lieux" destiné à vérifier dans quelle mesure les propositions du Forum National étaient traduites dans les faits, quelles matières posaient encore problème et dans quelles directions de nouveaux efforts devaient être entrepris. En préparation de son 10^{ème} anniversaire, le Forum a procédé à une nouvelle évaluation de la situation et décidé de donner une plus large diffusion à ce travail.²

L'état des lieux, adopté par le Forum le 29 avril 2004, comporte cinq parties³. Chacune d'entre-elles a été conçue comme un tableau de bord permettant de faire le point périodiquement sur :

- les principaux avis et recommandations formulés par le Forum pour chacun des thèmes abordés;
- les dispositions légales et réglementaires;
- une description synthétique de la situation mettant l'accent sur les développements récents⁴;
- un essai d'évaluation de l'état du dispositif en faveur des victimes.

Nous croyons intéressant de rappeler ici les principaux constats qui se sont dégagés de cette évaluation interne.

² L'état des lieux a fait l'objet d'une présentation au Parlement, le 29 octobre 2004.

³ La première partie concerne le traitement correct de la victime dans la procédure et la prévention de la victimisation secondaire. La deuxième partie traite de la réparation matérielle à l'égard des victimes. La troisième partie a pour objet l'aide psycho-sociale. La quatrième partie décrit les initiatives spécifiques pour les groupes-cible. Enfin, la dernière partie est consacrée aux structures de concertation et à la diffusion de l'information.

⁴ A noter que le recueil des informations de la dernière édition est arrêté au 30 juin 2003.

1.1. Tendances récentes

Le Forum a relevé, dans différents domaines, des signes révélateurs, nous semble-t-il, d'un fléchissement de l'attention pour la problématique des victimes ou du moins du degré de priorité qui lui était consacré. Ceux-ci sont plus particulièrement perceptibles là où des bouleversements institutionnels interviennent.

Ainsi, il ressort de plusieurs observations que l'attention pour la victime n'a toujours pas reçu un niveau de priorité suffisant dans le cadre de la réorganisation de la police.

De manière plus générale, les moyens affectés à la politique d'assistance aux victimes ne permettent pas de faire face à l'afflux des demandes nouvelles. Certains budgets ont même été rabetés entre 2001 et 2004: budget lié à la coordination de l'assistance policière aux victimes au sein de la police fédérale, moyens affectés à la promotion de l'approche réparatrice de l'emprisonnement. Le budget destiné à la coordination de l'assistance aux victimes (assistance policière, accueil dans les juridictions et aide aux victimes) a, pour sa part, été suspendu.

L'assistance aux victimes ne prend pas assez en considération les besoins et la position des victimes mineures d'âge.

Les efforts en matière de formation demeurent insuffisants et on a même observé un recul des moyens alloués dans certains cas.

Une meilleure information des professionnels concernés sur ce qui est applicable légalement reste à faire (l'édition du guide pratique sur la position de la victime dans la procédure devrait être poursuivie; une information du personnel des zones de police suite à la restructuration a été recommandée).

Le Forum national a également pointé une tendance à réduire l'attention pour les victimes aux seules victimes d'actes intentionnels de violence. Il rappelle l'importance d'une politique globale incluant l'ensemble des victimes d'infractions, en ce compris les infractions par imprudence, notamment en matière de circulation routière.

1.2. Une triple préoccupation

Des avancées ont certes été réalisées au cours des dix dernières années. Un grand nombre de textes légaux et réglementaires ont contribué à cette évolution. Toutefois, les travaux récents du Forum posent la question de la transposition effective de ces dispositions dans les pratiques et dans les mentalités. Il s'agit aujourd'hui, avant tout, de veiller à rendre (plus) opérationnels les droits

des victimes engrangés dans divers textes. Dans cette perspective, la mise en place d'une véritable démarche d'évaluation prend tout son sens.

Si l'on tient compte, par ailleurs, des multiples initiatives prises à différents niveaux de pouvoir et des modifications importantes intervenues dans la répartition des compétences entre ceux-ci, il apparaît, en outre, urgent de donner à ce qui a été mis en place une plus grande cohérence et une meilleure visibilité.

De plus, l'examen de ces réalisations à la lumière des directives internationales⁵ nous indique que des efforts supplémentaires sont encore nécessaires pour nous conformer aux standards européens et *a fortiori* pour assurer, demain, non seulement à nos concitoyens mais à tous les ressortissants de l'Union européenne qui séjournent dans notre pays, des droits fondamentaux et une qualité de service équivalente.

2. Principaux constats de la recherche évaluative

Après avoir rappelé le contexte de l'intérêt du Forum pour une évaluation de la politique en faveur des victimes, on comprendra mieux la satisfaction générale de ses membres quant au fait que la recherche projetée ait pu être menée à bien.

Nous voudrions maintenant souligner quelques points saillants du rapport présenté durant la présente journée de réflexion qui rencontrent plus spécialement ces préoccupations. Il est vrai que le souci permanent des chercheurs de construire leur dispositif en concertation avec le Forum national, a certainement contribué à ce que le travail effectué serre de près de nombreux thèmes d'intérêt de ses membres.

Ceux-ci étaient particulièrement soucieux que les récentes évolutions puissent être évaluées à l'aune des besoins et attentes des victimes elles-mêmes mais aussi en regard des difficultés rencontrées par les personnes chargées de mettre en œuvre cette politique. La structure même du rapport rend clairement compte de cette double préoccupation.

⁵ En particulier, la Décision-cadre du Conseil de l'Union en date du 15 mars 2001 relative au statut des victimes dans le cadre de procédures pénales (J.O. 22.3.2001) et la Directive 2004/80/CE du Conseil du 29 avril 2004 relative à l'indemnisation des victimes de la criminalité (J.O. 6.8.2004).

Sans pouvoir entrer ici dans le détail de l'analyse des résultats, quelques constats essentiels peuvent être mis en évidence :

- l'importance capitale de l'attitude des professionnels du système pénal, dans la perception que les victimes ont de leur parcours, est confirmée;
- ce que nous disent les victimes de leurs besoins ou de leurs attentes n'a guère changé depuis vingt ans;
- les diverses catégories d'intervenants qui ont progressivement pris place dans le champ de l'assistance aux victimes sont, plus que jamais, demandeurs d'un cadre clair situant les missions qui incombent aux uns et aux autres.

Si la recherche a été menée avec rigueur et avec un haut niveau de savoir-faire, il a fallu faire des choix. Ainsi la limitation à deux arrondissements judiciaires nous prive, temporairement, d'un terme de comparaison avec la Région wallonne et la Communauté germanophone. Il faut espérer que la suite des travaux nous permettra d'établir des comparaisons en tenant compte des spécificités que présente le dispositif d'assistance dans les différentes régions du pays.

Dans le même ordre d'idée, on peut regretter la limitation du nombre de lieux d'observation des pratiques avec pour effet que l'analyse laisse peu de place au travail accompli par les services d'aide aux victimes francophones.

De même une première analyse des résultats montre qu'il n'est pas toujours clair si les témoins de l'échantillon ont pu ou non bénéficier des évolutions récentes de la législation en faveur des victimes, que ce soit en termes d'accueil, d'assistance ou d'aide. Il semble que, dans certains cas, les faits à l'origine de leur victimisation aient été assez anciens.

3. Quelques pistes pour améliorer l'effectivité des réformes

On l'a répété au cours de cette journée, la démarche, quoique scientifique, avait également l'ambition de déboucher sur des recommandations. Ce volet du rapport présente évidemment un intérêt particulier pour le Forum dont une des préoccupations demeure de dégager les pistes d'une plus grande effectivité des réformes, voire de nouvelles avancées de la politique en faveur des victimes.

Les auteurs mettent en garde à l'encontre de ce qu'on pourrait qualifier de « pénalocentrisme » des réformes et plus particulièrement de leur volet législatif.

Sans tomber dans l'illusion que le pénal peut avoir réponse à tout, il nous paraît néanmoins légitime de continuer à se préoccuper d'un meilleur équilibre entre les statuts des parties au procès. L'importance accordée à un traitement respectueux par des victimes qui, bon gré mal gré, sont entraînées dans le système pénal, suffit pour justifier les efforts en vue d'une amélioration de leur prise en charge dans ce cadre.

A l'inverse, les limites des solutions pénales devraient nous inciter à envisager un élargissement de la protection des victimes au-delà du cadre pénal. Dans ce sens, la Décision-cadre de l'Union européenne donne un signal fort en parlant de la position des victimes dans les procédures (quelles qu'elles soient) et pas seulement dans les procédures pénales.

Le renforcement préconisé du volet « aide aux victimes » rencontre une des préoccupations permanente du Forum depuis sa création. L'étude entérine, de ce point de vue, le double constat de l'insuffisance des moyens mais aussi de la nécessité de clarifier le positionnement de certaines structures qui se sont développées sans qu'une réflexion d'ensemble ne soit menée en termes de programmation et de distribution des moyens. L'étude confirme que, dans certaines zones, la répartition des tâches entre les Services d'aide aux victimes et les Services d'assistance policières aux victimes n'est toujours pas optimale.

Enfin, et nous en terminerons par là, l'étude met une fois de plus l'accent sur l'importance d'une meilleure formation du personnel policier et judiciaire comme condition d'une plus grande effectivité des réformes.

Faisant siennes les recommandations de différentes instances européennes qui ont mis l'accent sur l'importance de la formation comme élément de la promotion de la politique en faveur des victimes, le Forum national a, de longue date, fait de son développement et de l'information des professionnels, une préoccupation permanente. Dès 1998, la diffusion de la « Charte des droits des victimes » s'était accompagnée d'une brochure de sensibilisation à l'attention de tous les professionnels concernés.⁶ Plus récemment, la décision d'élaborer un DVD, « Parcours de victimes », centré sur les besoins et attentes des victimes, a été prise dans le cadre d'une concertation renforcée avec les diverses instances en charge de la formation, avec l'ambition de mettre un outil performant, commun aux trois Communautés, à la disposition des formateurs, chargés de cours et autres professionnels qui remplissent une mission de sensibilisation.⁷

⁶ Forum National pour une politique en faveur des victimes, *Les droits de la victime d'infraction. Guide pour les services de police, magistrats, avocats et services d'aide*, Ministère de la justice, 1998, 24 p.

⁷ La publication de ce nouvel outil est attendue pour le mois de janvier 2008. Il sera complété par une brochure reprenant une synthèse actualisée de la réglementation mais aussi des aspects psycho-sociaux de la problématique.

CONSIDÉRATIONS FINALES DANS LE CADRE DE LA JOURNÉE D'ÉTUDE "ÉVALUATION DE LA POLITIQUE EN FAVEUR DES VICTIMES: CONSTATS ET PERSPECTIVES"

PATRICK HEBBERECHT

Professeur ordinaire en criminologie et sociologie du droit, Université de Gand

Dans le cadre de ces considérations finales, je me pencherai, d'une part, sur la recherche victimologique et la recherche relative à l'évaluation de la politique en faveur des victimes menée par le Département de Criminologie de l'Institut national de Criminologie et de Criminologie et, d'autre part, sur la recherche future que ce même département pourrait être amené à effectuer sur la problématique des victimes.

1. Plus-value de la recherche

La recherche menée par l'INCC sur les victimes et sur l'évaluation de la politique en faveur de celles-ci présente un grand intérêt et est d'excellente qualité sur le plan scientifique. Elle enrichit incontestablement les recherches actuelles belges sur cette thématique. Le fait que cette recherche sur la problématique des victimes et la politique en faveur de celles-ci en Belgique ait été menée à partir d'un seul et même centre de recherche apporte clairement une plus-value par rapport à des recherches similaires mais qui ont été morcelées entre des chercheurs universitaires néerlandophones et francophones. Le recours à des méthodes d'investigation de qualité a également ouvert des perspectives intéressantes qui viennent compléter les résultats qui ont été obtenus dans le cadre des recherches quantitatives menées précédemment en Belgique.

2. Considérations relatives à la recherche menée

Cela étant dit, j'aimerais néanmoins formuler à présent quelques considérations qui peuvent être utiles au débat portant sur la recherche menée et qui inspireront, peut-être, de nouveaux accents pour ce qui concerne la recherche développée par ce département dans le futur.

(1) L'unité au cœur même de la recherche sur les victimes présentée ici est « l'individu ». Cette unité résulte d'un choix opéré lors de la mise sur pied de la recherche. On pourrait toutefois, toujours dans le cadre de la recherche victimologique, opter pour d'autres unités de recherche telles les ménages, les entreprises et les instances publiques.

(2) L'enquête qualitative menée auprès des victimes s'oriente, à mon sens, trop unilatéralement sur la personne en tant que victime et trop peu sur le contexte social concret dans lequel elle s'inscrit. La recherche s'intéresse effectivement trop peu aux facteurs sociaux, tels que la classe sociale, le sexe, l'âge ou l'origine ethnique. Elle se focalise trop peu sur le lieu de la victimisation alors qu'il peut être important de savoir si une personne a été victime à son domicile, dans sa rue, son quartier, sa ville ou sa commune ou en dehors de celles-ci. La recherche accorde également une attention trop ténue à la fonction de ce lieu pour la personne concernée (dans le cadre de l'habitation, du travail, des courses ou des sorties).

(3) La recherche dont il est question se concentre principalement sur la victimisation unique des sondés. Or, un pourcentage élevé de personnes déclare pourtant avoir été victime à plusieurs reprises d'un même ou de plusieurs types d'infractions.

(4) La recherche fut jusqu'à présent trop gouvernée par le principe selon lequel les auteurs et les victimes d'infractions sont deux groupes sociaux totalement distincts, alors qu'en réalité, cette distinction n'est pas toujours de mise. Il est plus fréquent que des auteurs aient été également eux-mêmes victimes d'un même ou de plusieurs types d'infractions. Citons l'exemple de la personne dont on vole la bicyclette et qui en volera une autre à son tour. Dans les contextes urbains surtout, il est fréquent que de jeunes délinquants qui commettent des vols et des faits de violence en aient eux-mêmes été victimes auparavant.

(5) L'évaluation de la politique en faveur des victimes se fonde de manière excessive sur l'hypothèse selon laquelle la police et la justice cernent et maîtrisent correctement l'ampleur et la nature de la délinquance commise et que la plupart des victimes d'infractions se tournent vers la police et la justice. Cette vision ne correspond pas à la réalité. Le chiffre noir est important pour la police, de façon variable selon le type d'infraction. Diverses raisons peuvent amener les victimes à ne pas faire de déposition concernant l'infraction (elles peuvent considérer que l'infraction n'est pas assez grave, que la police ne pourra rien y faire, de toute façon; ou craindre des représailles de la part de l'auteur...). En Belgique, surtout, les criminologues disposent de trop peu d'informations sur les différentes manières dont les victimes d'infractions gèrent leur état de victime lorsqu'elles ne font pas appel à la police, ni à la justice. Aussi devons-nous, dans le cadre de l'interprétation et de la discussion

des constatations tirées de la recherche relativement aux victimes interrogées, tenir compte du fait que la recherche a été menée parmi des victimes d'infractions connues de la police. Nous avons donc affaire à un échantillon de recherche sélectionné et nous devons dès lors nous demander, au moment d'interpréter les résultats de la recherche si, et dans quelle mesure, ces constatations s'appliquent également à des victimes qui ne sont pas connues des services policiers et judiciaires.

(6) L'évaluation de la politique en faveur des victimes donne un contenu concret assez large à l'état de victime. Il me semble plus opportun de limiter l'évaluation de la politique en faveur des victimes à la réaction par rapport à l'état de victime d'infraction, dans la signification pénale du terme. À défaut, on risque en effet d'étendre le rôle de la police et de la justice à des problématiques autres que la délinquance. Ces autres problématiques sont du ressort d'autres instances que la police et que la justice, et appellent leur propre politique. Si l'on se place du point de vue d'un État de droit social démocratique, il n'est pas opportun d'élargir la définition de l'état de victime.

(7) Dans l'évaluation de la politique menée en faveur des victimes, les chercheurs négligent trop vite la baisse d'intérêt des politiques, de la police et de la justice pour les victimes d'infractions ces dernières années. L'abandon des volets « police » dans le cadre des contrats de sécurité et de société depuis la réorganisation des services de police le 1^{er} janvier 2002 a très certainement contribué à accentuer cette tendance dans la police. Ces volets « police » comprennent souvent également des projets visant à améliorer l'assistance policière aux victimes. Depuis 2002, ces projets ne sont plus tous inclus dans les plans zonaux de sécurité et ne bénéficient pas des moyens financiers de la police zonale. Enfin, l'évaluation aborde de manière trop succincte les différentes visions des acteurs du secteur en matière d'accueil, d'assistance, d'aide et de suivi des victimes. Elle n'insiste en effet pas suffisamment sur le manque de connaissances des professionnels de l'assistance, de l'accueil, de l'aide et de soins aux victimes en ce qui concerne les processus de victimisation, les profils des victimes de divers types d'infractions, l'impact de l'état de victime et la problématique plus large de la délinquance et de l'insécurité dans notre société.

3. Pistes possibles pour la recherche future et conclusion

L'analyse attentive des résultats de recherches quantitatives existantes menées en Belgique pourrait fournir au Département de criminologie de l'INCC une base supplémentaire pour une recherche future sur les victimes. Les problèmes d'interprétation rencontrés dans le cadre des résultats de cette recherche

pourraient, à leur tour, être investigués dans le cadre d'une recherche qualitative supplémentaire.

La recherche future sur la thématique de l'état de victime devrait s'intéresser davantage au contexte social concret et aux rapports de force qui prédisposent certaines personnes à devenir victimes. Il serait également opportun d'approfondir la question de la victimisation répétée d'une même ou de plusieurs infractions. Des recherches ultérieures devraient également nous renseigner sur les répercussions financières, physiques, mentales et émotionnelles liées à l'état de victime, sur les besoins en matière d'aide, d'information et de conseils dans le chef des victimes et sur la manière concrète d'y répondre. Enfin, il conviendrait d'intensifier la recherche sur certains groupes sociaux présentant un risque élevé de victimisation, comme les jeunes, les femmes vivant seules, certaines minorités ethniques. Il est en effet indispensable que nous augmentions les connaissances empiriques sur ces groupes sociaux qui sont tantôt auteurs, tantôt victimes d'infractions.

Dans le cadre d'une recherche future sur l'évaluation de la politique en faveur des victimes, il serait également judicieux d'établir une distinction plus stricte entre la politique effectivement mise en œuvre en faveur des victimes et celle que l'on voudrait voir menée. Le débat sur la politique en faveur des victimes entremêle en effet des considérations empiriques et normatives, ce qui ne clarifie pas les choses. Le débat sur le fonctionnement de la politique en faveur des victimes s'inscrit également trop souvent dans des cadres de réflexion normatifs, tels que la *restorative justice*, sans que l'on ne dispose jusqu'à présent de connaissances empiriques suffisantes sur les répercussions de la victimisation pour la personne, sur les questions et besoins concrets dans le chef des victimes et sur la manière dont les différents professionnels du secteur y répondent. Il serait également indispensable d'accroître les connaissances empiriques sur les raisons qui ont poussé certaines victimes à gérer leur état de victime en dehors des circuits de la police et de la justice, et sur la manière dont elles y parviennent. Il serait bon d'évaluer, de surcroît, de manière plus approfondie, des projets concrets d'assistance, d'accueil, d'aide et de soins aux victimes.

Enfin, la recherche sur l'évaluation pourrait également s'intéresser davantage aux accords de coopération entre les différents acteurs dans le cadre de la politique en faveur des victimes. Quels sont les points noirs? Quelles sont les différentes visions qui entrent en ligne de compte au niveau des professionnels quant aux réactions qu'ils jugent opportunes face à la victimisation? Quels sont les effets secondaires pervers que les accords de coopération peuvent avoir sur la politique en faveur des victimes? De même, la sélectivité et l'inégalité en matière d'accès à l'assistance, à l'accueil, à l'aide, aux soins aux victimes

devraient mobiliser plus d'attention dans la recherche menée sur l'évaluation de la politique en faveur des victimes en Belgique.

Les réponses à ces nombreuses questions de recherche permettraient aux autorités de redynamiser l'attention qui est effectivement accordée à la victime à partir de différents angles. À défaut, tous les efforts déployés par la classe politique dans les années '90 n'auront fait que renforcer la légitimité de la police et de la justice pour aboutir à un consensus visant une approche plus répressive de la délinquance. L'attention consacrée à la victime d'un fait de délinquance n'aura alors été qu'un leurre.

PERSPECTIVES...

ANNE LEMONNE ET INGE VANFRAECHEM

Dans cet ouvrage, les premiers résultats d'une recherche permanente menée par l'I.N.C.C. portant sur l'évaluation de la politique mise en place à l'égard des victimes en Belgique furent exposés, ainsi qu'un ensemble de réflexions faites par diverses personnes ayant présenté leurs vues lors de la conférence ayant pris place en mai 2007, lorsque les résultats de cette recherche furent pour la première fois présentés publiquement.

Ce dernier chapitre intitulé 'Perspectives' présente, en guise de conclusion, la manière dont nous envisageons la planification de la recherche dans le futur. Ces perspectives, reposant partiellement sur les réflexions apportées par les experts académiques et praticiens durant la conférence précitée mais aussi sur celles évoquées lors de deux journées d'études qui furent organisées ultérieurement, visent à mettre en exergue les priorités que nous accorderons à l'avenir dans l'évaluation de la politique à l'égard des victimes en Belgique. Disons d'emblée qu'alors que la première phase de la recherche présentée dans cet ouvrage était de nature qualitative, c'est à présent vers une approche plus quantitative que nous nous tournerons en vue de prolonger l'analyse de la politique en faveur des victimes et son implémentation au regard des attentes et expériences des victimes.

1. Des résultats de recherche confirmés ou infirmés par la perception des professionnels du secteur?

Les ateliers, menés durant la conférence de mai 2007 au cours de laquelle les résultats de recherche furent pour la première fois exposés publiquement aux acteurs professionnels travaillant dans le champ de la politique en faveur des victimes, furent organisés autour de 3 thèmes. Ils questionnèrent globalement le rôle des acteurs judiciaires, para-judiciaires et sociaux 1) dans le cadre des phases d'information et d'instruction de la procédure judiciaire 2) au niveau du procès pénal et du tribunal d'application des peines 3) au niveau de la coordination en général et en particulier dans le cadre des divers instruments mis en oeuvre au niveau local et supra-local (Forum national pour une politique en faveur des victimes et conseils d'arrondissement). L'objectif de ces ateliers était principalement de questionner nos résultats à la lueur des expériences des acteurs professionnels émanant d'autres arrondissements que ceux qui avaient

pu être inclus dans notre dispositif de recherche et d'éventuellement appréhender des initiatives potentiellement innovantes prises par ces acteurs en vue d'améliorer tant la position des acteurs professionnels que celles des victimes. En effet, puisque notre travail de recherche empirique avait été restreint aux arrondissements judiciaires d'Anvers et de Bruxelles, nous étions curieux de voir si l'expérience des professionnels prenant part à la conférence (magistrats, policiers, travailleurs des services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes de tous les arrondissements judiciaires) venait confirmer ou, au contraire, contredire nos propres résultats de recherche.

Suite à la conférence de mai 2007 ont également été organisés, en juin et septembre 2008, deux moments d'échange avec des représentants des directions des maisons de justice et des assistants de justice près de l'accueil des victimes de l'ensemble du pays, grâce au concours de la Direction générale des Maisons de Justice. Le but de ces journées était double. D'une part, tout comme lors de la première conférence, il s'agissait d'informer les directions et assistants de justice des résultats de notre recherche et de recueillir leurs réflexions. D'autre part, ces moments devaient être l'occasion de leur soumettre notre plan de recherche futur en vue d'en évaluer la pertinence et la faisabilité. Durant ces moments, nous nous sommes essentiellement concentrées sur les constats de recherche qui étaient les plus importants pour la pratique des personnes présentes, tels que le constat d'une prévalence du développement, dans le chef des assistants de justice à l'accueil des victimes, de tâches individuelles sur les tâches structurelles; le manque d'implication des magistrats; le bien-fondé de l'élargissement du public-cible et l'importance de développer des accords de coopération réalistes.

Comme le chapitre 3 de cet ouvrage l'a révélé, les principaux résultats de la recherche menée par l'I.N.C.C. se sont organisés autour de trois axes. Pour la facilité de l'exposé, c'est autour de ces trois axes que nous analyserons succinctement le contenu des débats qui ont été menés durant les ateliers de la conférence de mai 2007 et des moments d'échange avec les représentants des directions des maisons de justice et des assistants de justice près de l'accueil des victimes de juin et septembre 2008.

Pour rappel, l'analyse de l'évolution des dispositifs à l'égard des victimes a mis en évidence :

- que le développement d'un nombre croissant de services et d'une politique, en théorie, multidimensionnelle et intégrée avait donné lieu à une implémentation parfois différente que celle attendue;
- que le recours au système pénal pouvait être questionné quant à sa capacité d'offrir une réponse aux attentes des victimes;
- que les services étaient souvent 'coincés' entre des logiques institutionnelles et leur souci d'apporter une aide adéquate aux personnes victimisées.

1.1. *Un nombre croissant de services – une politique multidimensionnelle et intégrée*

Les acteurs professionnels qui ont participé aux débats lors des moments de rencontre précités ont souvent mis en évidence la division qui existe théoriquement entre les différents services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes. Ce faisant, ils ont sans aucun doute confirmé leur bonne connaissance des règles et du cadre officiel dans lequel ils sont supposés travailler. Selon eux, en effet, ce schéma est relativement clair : les services d'assistance aux victimes offrent une première assistance à court terme, les assistants de justice, un accueil des victimes qui arrivent au niveau des cours et tribunaux, et les services d'aide aux victimes éventuellement une aide (psychologique) ultérieure. Ces acteurs ont estimé que, dans ce cadre, il était important de communiquer clairement à la victime la division du travail entre les différents services. Les répondants ont également admis que l'attention pour les victimes devait ressortir d'une attitude générale de tout le personnel plutôt que d'une tâche spécifique, attribuée à quelques acteurs spécialisés seulement. Cependant, au-delà de cet accord de 'principe', de nombreux participants ont souligné qu'il était vrai, qu'en pratique, ce sont essentiellement les travailleurs sociaux impliqués dans les services d'assistance, d'accueil et d'aide qui prennent en charge cette tâche. A l'égard du manque d'investissement des magistrats et policiers dans l'accueil des victimes, certains participants ont insisté sur l'importance d'une formation partant du personnel de direction qui permettrait qu'une attitude plus positive 'percole' progressivement au sein de ces organisations. Des participants ont dénoncé, qu'actuellement, la plupart du temps, seuls les services d'assistance, d'accueil et d'aide proprement dits suivent des formations. Si, selon les participants (parmi lesquels bon nombre de travailleurs psychosociaux des services d'assistance, accueil et aide), ce sont les travailleurs des services d'assistance, d'accueil et d'aide qui accompagnent pour le moment le personnel de base au travers de son travail et lui donnent une formation sous forme d'un 'training on the job', des interrogations ont émergé quant à savoir si cette formation était suffisante, si les travailleurs sociaux étaient eux-mêmes formés de manière appropriée pour soutenir des policiers ou des magistrats et, enfin, s'ils possédaient une légitimité suffisante auprès de ces acteurs pour parvenir à les sensibiliser à cette matière. D'un autre côté, il fut intéressant de constater que les magistrats qui ont participé aux ateliers ont parfois eu tendance à considérer qu'un rôle de 'filtre' entre eux et les victimes devait être assumé par les assistants de justice, comme par exemple, pour ce qui concerne l'explicitation des décisions judiciaires, la qualification des faits... La question de la division du travail entre les différents types d'acteurs semble donc nécessiter de nouvelles recherches qui permettraient d'avancer un modèle plus concret d'intervention à l'égard des victimes. De manière générale également,

les participants aux journées d'études ont estimé que si les différents instruments déjà en place pour assurer la coopération avaient incontestablement le potentiel de rendre les pratiques plus uniformes au travers des différents districts judiciaires, différentes solutions pour améliorer la coopération devaient être envisagées telles que donner une nouvelle dynamique aux conseils d'arrondissement (qui ne fonctionnent pas toujours bien actuellement) et assurer un flux d'information entre le Forum national et les conseils d'arrondissement en vue de permettre une fertilisation croisée entre les arrondissements judiciaires. Les assistants de justice et les directeurs des maisons de justice ont pointé à cet égard que l'efficacité des conseils d'arrondissement dépendait (trop) de l'impulsion personnelle des acteurs qui y sont impliqués (la plupart du temps des Présidents). Parmi les problèmes qui ont été relevés, on peut citer : le manque de dynamisme des autorités, l'absence d'acteurs capables de prendre des décisions... La pertinence de créer un seul service d'aide aux victimes fut également interrogée. Les opinions ont cependant largement différé sur le sujet. D'une part, certains ont relevé qu'il pouvait être avantageux de ne créer qu'un seul point de contact central où les expériences pouvaient être cumulées. D'autre part, certains ont estimé qu'il s'agirait d'un retour en arrière car cette solution conduirait à perdre contact avec les institutions policières et judiciaires, si le service n'était plus physiquement situé en leur sein. Certains acteurs ont également mentionné que la création d'un tel service n'impliquait pas que ce dernier ne soit localisé qu'en un endroit, en particulier puisque cette solution pourrait avoir pour inconvénient de nuire à la première assistance ou au premier accueil de victimes, susceptibles d'entrer dans la procédure par le biais de différents canaux.

1.2. *Les attentes des victimes et le droit pénal*

Les résultats de la recherche ont montré que non seulement un accueil adéquat des victimes mais également la place qui leur était laissée dans la procédure judiciaire (à tous les niveaux) pouvaient être importants pour elles. Les personnes interrogées dans le cadre de la recherche ont effectivement témoigné du fait que passer au travers du processus pénal pouvait s'avérer difficile aussi bien matériellement qu'émotionnellement. Le rôle des différents acteurs professionnels semble donc, à leurs yeux, important puisque ceux-ci peuvent, d'une part, informer les victimes à ce sujet et, d'autre part, rendre leur rencontre avec le système plus positif. Dans ce cadre néanmoins, il semble que les attentes des victimes soient plus variables que ce que certains professionnels imaginent. Dès lors, il faudrait peut-être envisager de mettre en place une politique relativement « souple » en vue de rencontrer leurs attentes plutôt que de fonctionner avec des réponses-types, rigides et surtout prédéfinies quant à leur contenu.¹

Les participants à la première journée d'études ont généralement marqué leur assentiment au fait que, tant durant les phases d'information et d'instruction, mais aussi durant le procès pénal en soi et durant la phase relative à l'exécution des peines, le bon accueil réservé aux victimes soit privilégié. Un certain consensus émergea donc parmi les participants pour que les victimes soient « bien reçues ». Selon les participants, cet accueil peut par exemple être soutenu par des brochures d'informations ou par des informations pratiques. A cet égard, certains ont aussi souligné que l'instauration d'un guichet d'information pouvait constituer une initiative intéressante. La plupart d'entre eux ont cependant mis en exergue que les problèmes liés à cette matière sont dus, entre autres, aux déficiences en terme d'infrastructure (acoustique des cours et tribunaux qui ne permet pas d'entendre ce qui est dit, victimes n'ayant pas de places réservées dans ces lieux...). Dès lors, certains ont considéré que des efforts devaient être réalisés à tous niveaux en vue d'améliorer ces conditions (et non seulement pour les victimes dont les affaires sont portées devant la cour d'assises). Certains ont admis que la médiation pouvait constituer une approche complémentaire au processus judiciaire, même s'ils regrettaient le manque d'information en leur possession leur permettant de renvoyer des victimes vers la médiation, ainsi que celles relatives aux formes de médiation susceptibles de leur être utiles. Les participants ont enfin reconnu que prendre les victimes en compte ne constituait donc (toujours) pas un réflexe structurel, ni durant le procès pénal, ni en prison durant la phase d'exécution des peines, où les facilités disponibles dépendent notamment du bon vouloir des partenaires locaux.

Si l'on en vient à aborder la question de l'accueil par les acteurs judiciaires eux-mêmes, les magistrats présents lors de la journée d'étude du 17 mai ont souvent émis l'idée que les victimes pouvaient être vindicatives et/ou avoir « trop d'attentes ». Ces attitudes rendent, selon eux, inconfortable leur prise de contact avec les victimes. A nouveau, la discussion prit place à propos des tâches qui devaient être réalisées par les magistrats et par les services d'accueil des victimes, respectivement. Certains participants ont, par exemple, souligné l'importance d'expliquer aux victimes ce qu'une peine signifie et recouvre (par exemple, une peine de travail). D'autres ont mis en évidence l'importance de prendre en compte les souhaits des victimes avant tout quand elles sont présentes, puisque leur volonté de prendre part au procès dépend d'elles.

¹ Dans la littérature victimologique, les différences entre victimes sont généralement sous examinées et il est souvent présumé que toutes les victimes réagissent de manière identique à des infractions similaires (voir Spalek, 2006), même si certains auteurs ont pointé que leurs réactions à la victimisation n'étaient pas toutes similaires (Dunn, 2007; Green, 2007)

1.3. *Logique institutionnelle et soin apporté aux victimes*

Pour rappel, les professionnels ayant participé à la recherche ont souligné que les enjeux institutionnels et organisationnels semblent souvent prévaloir sur une réelle attention à l'égard des victimes elles-mêmes, comme par exemple, lorsque la priorité est donnée à certaines formations au niveau policier sans pour autant que des moyens en formation soient offerts au volet assistance aux victimes. Si ce sujet n'a que peu été abordé lors de la conférence de mai 2007, il le fut davantage durant les moments d'échange avec le personnel des maisons de justice qui ont eu lieu en 2008. Dans le cadre de ces échanges, il est apparu, notamment, que le nouvel outil informatique utilisé par les services d'accueil des victimes (SOSIP) est, pour le moment, principalement focalisé sur la collecte de données quantitatives relatives à leur charge de travail, telles que le nombre de contacts que les assistants de justice ont eu avec le public ou d'autres professionnels, plutôt que sur le contenu et l'impact réel des contacts que les assistants de justice ont avec les victimes. De plus, l'introduction de ce nouvel instrument a, semble-t-il, également eu certaines implications pratiques sur le travail avec les victimes. Par exemple, les assistants de justice ne peuvent plus accompagner une victime au travers d'un procès d'assises en raison du temps que cette tâche implique. S'il apparaît que certains assistants de justice peuvent prendre plus de liberté que d'autres par rapport à ces injonctions, ce simple exemple démontre le risque que les logiques institutionnelles et organisationnelles puissent prendre le pas sur le soin apporté aux victimes.

Les participants ont donc globalement confirmé nos résultats de recherche, même si certains magistrats ont soulevé l'hypothèse que ceux-ci, portant sur de gros arrondissements, ne puissent être généralisés aux petits arrondissements notamment pour ce qui concerne les pratiques de coopération et de partages des tâches. En effet, dans les petits arrondissements, ces pratiques peuvent, selon eux, différer en raison de l'ampleur du nombre de dossiers et du personnel en fonction.

La confrontation de nos résultats de recherche aux acteurs de terrain, et surtout le cadre dans lequel ces discussions ont été amenées, n'a bien entendu constitué qu'un exercice limité par rapport à une ambition de généralisation 'fondée' des constats. Elle nécessite bien évidemment la mise en œuvre d'autres projets de recherche (cf. infra).

2. Les principaux constats permettant de fonder la recherche ultérieure

Pour rappel, la première phase de la recherche de nature qualitative inductive visait avant tout à ouvrir la compréhension du fonctionnement du champ de la politique 'généraliste' en faveur des victimes, au travers des discours et pratiques des professionnels, d'une part, et des victimes, d'autre part. L'ambition était d'explorer le champ de la politique en faveur des victimes en adoptant un angle de vue assez large en vue d'acquiescer une meilleure vision des enjeux à l'œuvre pour les acteurs même de ces politiques ainsi que pour les victimes.

Afin de rencontrer cet objectif, nous avons tenté, d'une part, d'impliquer dans notre recherche des victimes qui n'avaient pas vu leur plainte enregistrée par la police, puisque ce groupe semble former, en réalité, une part importante des victimes (cf. Hebberecht et Vanneste). Néanmoins, comme il fut précisé dans le chapitre consacré à la présentation de la recherche, ce groupe fut difficile à atteindre par la méthode d'enquête adoptée. Or, il est important de s'interroger sur le vécu de ces victimes : celles-ci ont-elles les mêmes attentes à l'égard de la justice que les victimes qui ont été enregistrées par les services policiers et judiciaires? Les victimes ressortant de cette catégorie ont notamment mis en évidence que le non-enregistrement de leur plainte n'a pas toujours constitué un choix pour elles, certaines ayant tenté de porter plainte sans pour autant que la police accepte de l'enregistrer. Cette observation préliminaire, si elle était amenée à se confirmer, pourrait nuancer les résultats de certaines enquêtes effectuées auprès des victimes qui montrent une faible volonté de certaines victimes à rapporter les faits auprès de la police sans pour autant en expliquer les raisons.

D'autre part, nous sommes également partis d'une définition relativement extensive de la victimisation et avons interrogé non seulement des victimes de crime mais aussi, par exemple, d'accidents de la route et de proches de personnes suicidées. Cette option fut soutenue par l'insertion de ce type de victimes dans le public cible des institutions mêmes (certains services d'assistance, d'accueil ou d'aide aux victimes soutiennent ces types de victimes en supplément des victimes d'infraction, voir Aertsen)² mais aussi par les résultats de recherche existants qui ont montré que les conséquences de ces événements pour les victimes ainsi que la manière dont celles-ci les expérimentent peuvent être, dans bien des cas, similaires (même si, selon certains auteurs, certaines différences peuvent s'actualiser telles que, l'importance de la compensation ou

² Il est apparu, par exemple, durant la recherche que les victimes d'accidents mortels de roulage étaient prises en charge par les services d'accueil des victimes. Lorsque les acteurs (para) judiciaires parlent des victimes, c'est souvent de cette catégorie extensive de victimes dont il est question.

encore l'expression de revanche, voir van Dijk & van Mierlo, 2009). Durant les entretiens ouverts que nous avons menés avec les victimes, nous avons laissé les répondants eux-mêmes explorer les événements qui, selon eux, avaient conduit à leur victimisation (certaines personnes se sont parfois considérées, par exemple, comme des victimes de la vie). Si, selon Hebberecht, cette option peut conduire à un certain manque de clarté et ouvrir des perspectives vers un domaine politique et de recherche trop large, elle offre néanmoins une vision plus large des victimes qui entrent en contact avec 'le système' (police, justice et services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes). Dans le futur, nous souhaitons conserver cette vision élargie de la victimisation, notamment dans l'enquête quantitative que nous comptons mener auprès des victimes (cf. infra).

Lors de la première phase de recherche qualitative, il fut difficile de donner un poids aux différentes stratégies, expériences et attentes des victimes. Il fut également difficile de se prononcer sur les raisons conduisant réellement à leur satisfaction ou à leur insatisfaction. L'analyse qualitative n'a effectivement pas permis de comprendre si les expériences et attentes révélées par les différents répondants se structurent de manière variable selon qu'ils ont subi, un type de victimisation (voir van Dijk & van Mierlo, 2009) ou une trajectoire particulière (en tant que suite de confrontations aux institutions ou de vécu d'événements traumatisants) ou encore, selon qu'ils détiennent une position socio-économique, démographique, ethnique, culturelle (voir Hebberecht), des caractéristiques de personnalité spécifiques³. Or, les recherches étrangères ont montré qu'il n'existe pas de stratégies, expériences ou attentes des victimes qui soient 'universelles'. Les expériences qui résultent de la victimisation peuvent, en effet, se révéler très différentes d'une personne à l'autre et être affectées par des facteurs individuels et sociaux tels que ceux exposés ci-dessus (Spalek, 2006; Dunn, 2007; Green, 2007).⁴

Enfin, au travers de l'ensemble des débats qui ont eu lieu lors de ces journées d'échange avec les acteurs de terrain, il est apparu clairement que certaines

³ Pour ce qui nous concerne ce point, nous ne nous pencherons pas, dans le cadre de l'étude à venir, sur les caractéristiques de personnalité individuelles. Une analyse de ces traits devrait se baser sur une batterie de tests psychologiques qui sont en dehors de nos compétences. Voir à ce sujet Parmentier et al. (2004).

⁴ En effet, certaines victimes peuvent ressentir la victimisation davantage comme un 'événement de la vie' et révéler peu d'attentes par rapport à l'Etat en raison de leur situation sociale, elles peuvent également sous estimer la manière dont elles sont affectées par la victimisation parce que c'est la meilleure manière de gérer psychologiquement l'événement traumatisant (elles n'auront alors pas d'attentes vis à vis des institutions), un certain nombre de besoins/attentes qui émergent de l'expérience de victimisation peuvent s'avérer se situer au-delà du domaine d'action des institutions publiques. Enfin, certaines attentes par rapport aux institutions peuvent n'apparaître que longtemps après l'événement, en tant que résultat post-traumatique ou résultat du passage par les institutions pénales (Dunn, 2007).

notions employées dans le cadre des textes réglementaires notamment, telles que un « accueil consciencieux » ou encore un « intérêt direct et légitime » nécessitaient d'être clarifiées davantage quant à leur contenu. Chacun des acteurs en présence semble, en réalité, y mettre un contenu spécifique. Il en va de même pour la répartition des tâches entre acteurs de base des institutions et services spécialisés : qui aux yeux des victimes et des professionnels devrait être en charge de quoi? Telles sont bien les types de questions qui semblent ressortir de l'analyse de certains des débats.

3. Vers le futur...

Compte tenu de ces éléments, il nous semble important de continuer à accorder une attention pour les attentes et expériences des victimes, d'une part, et un intérêt pour l'effectivité, la performance qualitative et les enjeux du système, d'autre part. En effet, la combinaison de ces objets d'étude (victimes/système) est susceptible, selon nous, d'offrir une vision complémentaire de la dynamique en jeu dans le champ de la politique en faveur des victimes en général (voir aussi Martin).

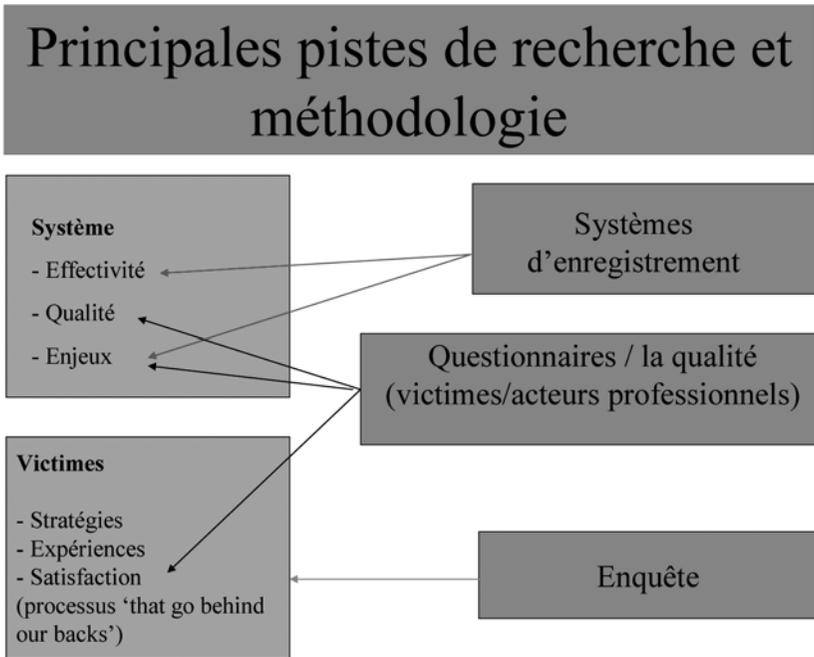
Ainsi, trois pôles seront envisagés à l'avenir pour la recherche:

- la mise en place d'une étude qualitative permettant à terme la constitution d'un questionnaire relatif à la satisfaction des victimes⁵; ainsi qu'à l'évaluation du travail des professionnels par rapport à la politique et aux services mis en œuvre à l'égard des victimes;
- la mise en œuvre d'une enquête auprès des victimes en vue de mieux comprendre leurs attentes, stratégies et satisfaction par rapport à la justice pénale (le questionnaire sur la satisfaction des victimes, mentionné au point précédent, serait administré dans le cadre de cette enquête plus large);
- une étude des bases de données judiciaires existantes.

Comme le montre le schéma ci-dessous, ces trois pôles de recherche devraient permettre d'étudier de manière plus approfondie l'effectivité, la qualité et les

⁵ Puisque la satisfaction n'est pas toujours aisée à mesurer et qu'il est difficile de distinguer les facteurs étant ou non à la base de la (non)satisfaction des victimes (Pemberton, 2010), d'autres éléments que la satisfaction devront probablement être évalués (voir, par exemple, van Mierlo & Pemberton, 2010).

enjeux à l'oeuvre dans le système, d'une part, et d'autre part, les stratégies, attentes et satisfaction des victimes d'autre part.



(1) L'idée de la recherche future est de développer une série de questionnaires qui puisse amener à mieux appréhender la 'qualité' des services offerts à l'égard des victimes. Les résultats de la recherche ont en effet montré, par exemple, que certaines dimensions de la politique en faveur des victimes en Belgique (telles que le 'respect', le traitement et l'information 'adéquate', 'l'humanité', les 'intérêts directs et légitimes') sont centrales, non seulement parce que mention en est faite dans les textes réglementaires mais aussi car ces aspects semblent importants aux yeux des acteurs professionnels et des victimes. Ces éléments 'normatifs', s'ils apparaissent importants (voir aussi van Dijk & Mierlo, 2009), ne sont cependant que peu explicités quant à leur contenu précis, laissant à chacun le loisir d'y inclure sa propre définition. Il en va de même pour ce qui concerne le partage des tâches entre les personnes qui sont supposées rendre ces dimensions qualitatives effectives (par exemple, policiers, magistrats, services d'assistance, d'accueil, d'aide aux victimes). Dès lors, la recherche future visera à impliquer, dans un premier temps, à la fois des professionnels et des victimes dans des analyses en groupe en vue de discerner, avec ces acteurs, la signification que recouvrent ces concepts.⁶ Les résultats de ces analyses donneront lieu, dans un second temps, à la construc-

tion de questionnaires quantitatifs permettant d'évaluer, d'une part, l'effectivité des activités développées par les professionnels à l'égard des victimes et, d'autre part, de questionner les victimes quant à l'offre de service qui leur a été faite. L'analyse se fera, par ailleurs, cette fois sur base d'un échantillon quantitatif (et donc plus conséquent) de professionnels et de victimes (cf.infra).

(2) Mettre en oeuvre une enquête de plus grande envergure permettant de mieux comprendre les stratégies, expériences et satisfaction des victimes par rapport au système pénal. L'espoir est d'obtenir une meilleure idée des stratégies adoptées par les victimes à l'égard du système: ont-elles la volonté de porter plainte? Pourquoi? Souhaitent-elles que les suspects soient poursuivis, les auteurs condamnés? Veulent-elles avoir un rôle actif dans la procédure? Recherchent-elles de l'aide auprès des services sociaux, médicaux, psychologiques? Si elles ont adopté une stratégie, sont-elles satisfaites des réponses qui leurs sont offertes par les services avec lesquels elles sont rentrées en contact? Optent-elles, au cours du temps, pour d'autres solutions? Quels sont les facteurs qui motivent leurs choix? Cette enquête devrait donc compléter notre vision de ce que les victimes pensent de la politique mise en place à leur égard.⁷ Elle devrait aussi permettre de mieux comprendre quelles sont les victimes (type de – trajectoire de – victimisation, statut socio-économique, culturel, démographique...) qui optent pour une stratégie pénale ou pour d'autres stratégies. Ces résultats devraient donc permettre, à terme, une meilleure (re)orientation des instruments de régulation pénale et sociale mis en place à l'égard des victimes.

(3) Enfin, l'analyse des bases de données judiciaires, pourrait sur le très long terme offrir davantage d'informations quant à l'effectivité du système: le profil des victimes passant par différents stades du procès pénal pourrait, par exemple, en émerger et permettre, entre autre, une comparaison avec les résultats de la recherche réalisée auprès des victimes. De telles analyses nécessitent cependant l'établissement de bases de données fiables qui, pour diverses raisons qu'il serait trop long d'évoquer ici, ne sont actuellement toujours pas effectives. Une des tâches de la recherche consistera donc à suivre les développements de ces bases de données en tentant de placer les informations concernant les victimes au centre des débats sur leur opérationnalisation.

⁶ L'inspiration pour ce projet fut puisée dans la recherche de Liebling (2004) qui a fait un exercice similaire dans les prisons anglaises: elle s'est engagée dans des débats avec des gardiens et des prisonniers en vue d'évaluer la performance qualitative des prisons.

⁷ Dans ce cadre, nous nous baserons sur d'autres enquêtes de victimization telles que Zauberman & Robert (2005), Wemmers (1996), Zauberman (2008), van Mierlo & Pemberton (2009). Mettre en oeuvre une telle enquête ne pourra se faire qu'à la condition qu'un budget (permanent) soit alloué, de sorte que le questionnaire puisse être administré et traité à intervalles réguliers (Poyntz, 2010).

Ces différentes lignes de recherche, qui devraient être développées sur le long terme⁸, sont susceptibles de partiellement compléter les résultats de notre première phase de recherche et de permettre la formulation de réponses aux remarques constructives qui ont été adressées par les divers auteurs qui ont contribué à cet ouvrage. Notre plan de recherche pour les années à venir devrait contribuer de manière importante à l'évaluation de la politique en faveur des victimes en Belgique qui montre toujours, malgré sa bonne position au niveau européen pour ce qui concerne la position des victimes sur le plan législatif, des déficiences importantes sur le plan de la mise en œuvre. Au travers de cette évaluation, nous espérons également pouvoir définir certains concepts plus précisément et offrir une meilleure perception des enjeux encore en évolution dans le domaine victimologique. Dans l'investigation de ces différents aspects, la prise en compte de la perception des professionnels et des victimes nous semble susceptible d'offrir une valeur ajoutée.

Bibliographie

Boutellier, H., *Crime and Morality; the Significance of Criminal Justice in Post-Modern Culture*, Dordrecht/Boston/London, Kluwer Academic Publishers, 2000.

Dunn, P., "Matching service delivery to need", in Walklate, S. (ed.), *Handbook of Victims and Victimology*, Cullompton, Willan Publishing, 2007, 282-308.

Green, S., "Crime, victimisation and vulnerability", in Walklate, S. (ed.), *Handbook of Victims and Victimology*, Cullompton, Willan Publishing, 2007, 91-118.

Liebling, A., *Prisons and their moral performance. A study of Values, Quality, and Prison Life*, Oxford, Oxford University Press, 2004.

Parmentier, S., Vervaeke, G., Goethals, J., Doutrelepon, R., Kellens, G., Lemaître, A., Cloet, B., Schoffelen, J., Vanderhallen, M., Biren, P., Sintobin, M., Van Win, T. et Vandekerke, M., *Justitie doorgelicht. De resultaten van de eerste Belgische 'justitiebarometer'*, Gent, Academia Press, 2004.

Pemberton, A., *Europese context van het slachtofferbeleid*, présentation à la journée d'étude "15 ans du Forum national pour une politique en faveur des victimes. Bilan, évaluation et perspectives", Bruxelles, 22 février 2010.

Poyntz, N., *Increasing victim satisfaction: a case study from England and Wales*, présentation au "Meeting of experts. Support to victims and their rights", Bruxelles, Commission Européenne, 18-19 février 2010.

⁸ La création d'un pôle permanent de recherche en victimologie à l'I.N.C.C. offre, en ce sens, un cadre privilégié et unique pour développer ce type de projet à long terme.

Spalek, B., *Crime victims. Theory, policy and practice*, Houndmills, Palgrave Macmillan, 2006.

Van Dijk, J. et van Mierlo, F., *Leemten in de slachtofferhulpverlening. Resultaten van een verkennend, kwalitatief onderzoek onder verschillende categorieën gedupeerden van ingrijpende gebeurtenissen*, Tilburg, Intervict, 2009, www.intervict.nl (download 29.01.2010).

Van Mierlo, F. et Pemberton, A., *Van tevredenheid naar kwaliteit: een meetinstrument voor de slachtofferzorg*, Tilburg, Intervict, 2009, <http://www.wodc.nl/onderzoeksdatabase/vervolg-slachtofferbehoefte.aspx?cp=44&cs=6796> (download 29.01.2010)

Wemmers, J.-A., *Victims in the Criminal Justice System*, Amsterdam-New York, WODC-Kugler Publications, 1996.

Zauberman, R., *Surveys on victimisation and insecurity in Europe, Belgium*, SNEL, 2008.

Zauberman, R. et Robert, Ph., *Du côté des victimes. Un autre regard sur la délinquance*, Parijs, L'Harmattan, 1995.