RAPPORT

DROIT À DES SERVICES DE QUALITÉ POUR LES VICTIMES D'INFRACTIONS

PROJECT RIGHT TO QUALITY SERVICES FOR VICTIMS OF CRIME

With financial support from the Criminal Justice Programme of the European Union

APAV®
portuguese association for
Victim Support

REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier la coopération et l'engagement de l'Université de Tilburg – INTERVICT (Pays-Bas) et des organisations d'aide aux victimes d'Ecosse, d'Allemagne, du Portugal, pays partenaires du projet "Droit à des services de qualité pour les victimes d'infractions" (Victim Support Scotland, Weisser Ring Germany et APAV). Le partage d'expériences, les savoirs théoriques et pratiques furent essentiels pour le développement du projet. Nous souhaitons également remercier Elsa Beja, Daniel Cotrim, Carmen Rasquete, Mafalda Valério et l'ensemble du personnel d'APAV pour leurs conseils techniques et leur soutien dans la réussite du projet. Nos remerciements s'adressent tout particulièrement à nos collègues de terrain du Réseau INAVEM pour leur mobilisation mais aussi aux victimes qui ont contribué à la richesse des résultats de ce projet. Un vif remerciement à Anthony Pemberton dont l'expérience et la connaissance ont fait de ce projet une réalité.

ISBN: 978-972-8852-60-3

Droit à des services de qualité pour les victimes d'infractions: Rapport

APAV - Associação Portuguesa de Apoio à Vítima
Rua José Estêvão, 135 - A
1150-201 Lisboa
Portugal

Tel. +351 213 587 900
Fax +351 218 876 351

apav.sede@apav.pt
www.apav.pt

TABLE DES MATIÈRES

1 INTRODUCTION **5**
1.1. CONTEXTE 5
1.2. MESURER LA QUALITÉ DE L'ASSISTANCE AUX VICTIMES 7
1.3. LA DEMANDE: LES BESOINS DES VICTIMES 10
1.4. PLAN DU RAPPORT 15

2 MÉTHODOLOGIE **17**
2.1. INTRODUCTION ET PRÉSENTATION GÉNÉRALE 17
2.2. INDICATEURS 17
2.3. QUESTIONS SUPPLÉMENTAIRES 23
2.4. PLAN ANALYTIQUE 24

3 FRANCE **27**
3.1. INTRODUCTION ET PRÉSENTATION GÉNÉRALE 27
3.2. PARCOURS ET EXPÉRIENCES DES PERSONNES INTERROGÉES 29
3.3. LE REGARD DES VICTIMES SUR LES SERVICES FOURNIS PAR LES ORGANISATIONS D'AIDE AUX VICTIMES 33
3.4. LE REGARD DES VICTIMES SUR LES SERVICES FOURNIS PAR LA POLICE 36
3.5. COMPLÉMENT D'ANALYSE ET CONCLUSIONS GÉNÉRALES 40

4 ALLEMAGNE **43**
4.1. INTRODUCTION ET PRÉSENTATION GÉNÉRALE 43
4.2. PARCOURS ET CARACTÉRISTIQUES DES PERSONNES INTERROGÉES 45
4.3. LE REGARD DES VICTIMES SUR LES SERVICES FOURNIS PAR L'ORGANISATION D'AIDE AUX VICTIMES 50
4.4. ANALYSES SUPPLÉMENTAIRES 54
4.5. CONCLUSION 55

5 ÉCOSSE **57**
5.1. INTRODUCTION ET PRÉSENTATION GÉNÉRALE 57
5.2. DESCRIPTION DES PERSONNES INTERROGÉES ET DES INFRACTIONS SUBIES 60
5.3. LE REGARD DES VICTIMES SUR LES SERVICES FOURNIS PAR L'ORGANISATION D'AIDE AUX VICTIMES 63
5.4. LE REGARD DES VICTIMES SUR LES SERVICES FOURNIS PAR LA POLICE 67
5.5. CONCLUSION 70

6 PORTUGAL **73**
6.1. INTRODUCTION ET PRÉSENTATION GÉNÉRALE 73
6.2. DESCRIPTION DES PERSONNES INTERROGÉES ET DES INFRACTIONS SUBIES 75
6.3. LE REGARD DES VICTIMES SUR LES SERVICES FOURNIS PAR L'ORGANISATION D'AIDE AUX VICTIMES 80
6.4. LE REGARD DES VICTIMES SUR LES SERVICES FOURNIS PAR LA POLICE 84
6.5. LE REGARD DES VICTIMES SUR LES SERVICES FOURNIS PAR LE PARQUET 88
6.6. CONCLUSION 91

7 CONCLUSION ET DISCUSSION **93**
7.1. PROJET VICS *(VICTIMS' RIGHTS TO QUALITY SERVICES - DROITS DES VICTIMES À DES SERVICES DE QUALITÉ)*: CONTEXTE ET PRINCIPAUX AXES 93
7.2. QUESTIONNAIRE VICS 94
7.3. ORGANISATION D'AIDE AUX VICTIMES 96
7.4. SERVICES D'AIDE AUX VICTIMES FOURNIS PAR LA POLICE 97
7.5. CONCLUSION 98

8 BIBLIOGRAPHIE **101**

9 L'ANNEXE **105**

INTRODUCTION

1

1.1. CONTEXTE

Bref historique de la situation des victimes d'infractions en Union Européenne.

La situation des victimes de crime s'est beaucoup améliorée depuis les années 70. Il y a trente ans, on pouvait affirmer sans trop se tromper que la victime était la partie oubliée du procès criminel en justice ce qui ne cadre pas du tout avec la situation actuelle des victimes (p. ex. Groenhuijsen & Letschert, 2008). Les organisations internationales telles que les Nations Unies et le Conseil de l'Europe ont mis au point une variété d'instruments juridiques, les plus notables étant la Déclaration des Nations Unies des Principes Fondamentaux pour les victimes de Crime et Abus de Pouvoir ainsi que les Recommandations du Conseil de l'Europe 85(11) et 2006(8).

L'Union Européenne est entrée en lisse avec la Directive 2004/80/EC concernant l'indemnisation aux victimes de la criminalité et la Décision-Cadre sur la situation des victimes dans le cadre de procédures pénales du 15 mars 2001. La Directive concerne uniquement la transmission de demandes transfrontalières d'indemnisation par l'État. La Décision-Cadre a une portée plus vaste. Le sujet principal de la Décision-Cadre suit le consensus international aussi exprimé par d'autres instruments juridiques (p. ex. Groenhuijsen & Pemberton, 2009). Essentiellement, celle-ci inclut les droits fondamentaux suivants pour les victimes de la criminalité:

· Le droit au respect et à la reconnaissance à toutes les phases de la procédure judiciaire (article 2);
· Le droit de recevoir des informations sur l'avancement du dossier (article 4);
· Le droit de fournir des informations aux autorités en charge des décisions relatives à l'auteur (article 3);
· Le droit à la protection de la vie privée des victimes et à leur sécurité physique (article 8);
· Le droit à indemnisation par l'auteur et l'État (article 9);
· Le droit de bénéficier d'une aide aux victimes (article 13);
· L'obligation, de la part des gouvernements, de promouvoir la médiation pour les dossiers délictuels considérés appropriés pour ce genre de mesure (article 10).

La Décision-Cadre peut être considérée comme un jalon dans le développement des droits des victimes (voir encore Groenhuijsen & Pemberton, 2009). Il s'agissait du premier instrument contraignant applicable au niveau international, codifiant des règles au niveau supranational concernant la situation juridique des victimes, obligatoires par rapport aux règles légales internes des États membres.

Toutefois, son impact sur l'ordre juridique national des pays concernés et plus encore, sur l'expérience pour les victimes de la criminalité en Union Européenne, n'a pas répondu aux attentes. C'est peut-être exagéré de dire que la mise en œuvre de la Décision- Cadre a été un échec, en tout état de cause, son impact n'a pas été qualitativement différent des autres instruments non contraignants précédents. Le Projet Victimes en Europe (APAV 2010), ainsi que les évaluations de la Commission Européenne elle-même ont révélé que dans la majorité des pays la transposition juridique n'a pas correspondu aux exigences de la Décision-Cadre, avec une application des lois accusant un retard important.

Les choses n'ont pas beaucoup été améliorées avec l'évaluation (p. ex. Pemberton & Groenhuijsen, 2012) selon laquelle la Décision-Cadre avait en réalité creusé l'écart entre les Etats-membres ayant déjà un niveau raisonnable de soutien et de protection des victimes et ceux qui n'en avaient point, ces derniers n'ayant pas de structures qui

auraient pu utiliser la Décision-Cadre avec succès comme moyen de pression auprès des gouvernements des Etats-membres pour qu'ils répondent à leurs exigences et produisent une recherche décrivant l'expérience des victimes.

La Directive UE des Victimes

Etant donné l'impact relativement faible de la Décision-Cadre et l'urgence des problèmes des victimes de criminalité en Europe et les compétences plus pointues que le Traité de Lisbonne accordait à la Commission Européenne, tout était prêt pour une proposition rapide puis une adoption d'une directive européenne concernant les victimes.

La Directive 2012/29/EU du Parlement Européen et du Conseil du 25 octobre 2012 établissant des normes minimales sur les droits, le soutien et la protection des victimes de la criminalité couvre en gros les mêmes sujets que la Décision-Cadre, mais il s'agit d'un document considérablement plus élaboré et rédigé en termes plus explicites. La Directive a également une plus grande force législative que la Décision-Cadre.

De plus, la Commission Européenne est devenue de plus en plus active dans le soutien aux Etats-Membres pour surmonter les obstacles dans sa transposition, comme le démontre la publication récente d'un document d'orientation de la DG Justice ayant comme objectif spécifique de garantir la transposition de la Directive.

Par ailleurs, la Directive incite les Etats-Membres à suivre de près l'application réelle des droits des victimes ainsi que la portée et l'efficacité du soutien et de la protection aux victimes. Dans l'article 28, et le considérant 64 de la Directive, mention spécifique est faite sur l'obligation de délivrer des statistiques et des données sur l'accès aux droits permis par la Directive.

Bien qu'il s'agisse d'une obligation importante, nous espérons que la Commission Européenne décide également d'encourager les Etats-Membres à adopter la Recommandation du Conseil de l'Europe d'aller au-delà des données et des statistiques officielles.

La raison est que – et c'est bien connu en criminologie (Van Dijk, 2007) – les données ne captent qu'une partie de la réalité de la victimisation et de la criminalité et ont besoin d'être complétées par des recherches effectués dans les expériences des victimes. Dans la Recommandation du Conseil de l'Europe Rec (2006) 8, l'article 17 traite de façon spécifique de la recherche.

L'article 17.1 demande aux Etats de «promouvoir, soutenir et autant que possible financer ou aider à financer la recherche en victimologie, y compris la recherche comparative par des chercheurs de mêmes territoires ou de territoires extérieurs», alors que l'article 17.2 détermine quels sont les domaines de recherche qui doivent être inclus: victimisation criminelle et son impact sur les victimes; fréquence et risques de victimisation criminelle y compris les facteurs de risque; l'efficacité des mesures législatives et d'autres mesures pour le soutien et la protection des victimes de la criminalité tant dans la justice pénale qu'au niveau de la communauté; l'efficacité de l'intervention des autorités judiciaires et des services d'aide aux victimes. Les deux derniers aspects sont particulièrement importants pour évaluer le succès de la Directive dans l'amélioration de l'expérience des victimes de criminalité. En effet, sans résultats fiables de recherche comparative sur ces sujets, il sera difficile d'évaluer jusqu'à quel point la Directive a contribué de façon positive à améliorer l'expérience des victimes de criminalité.

Project VICS: vers une appréciation de la qualité de l'évaluation de la victime

Ce rapport révèle les résultats d'un projet pilote de recherche financé par la Commission Européenne qui a été mené par l'Association Portugaise de Soutien à la Victime (APAV) et l'Institut International de Victimologie de Tilburg, en coopération avec l'INAVEM en France, Weisser Ring en Allemagne et Victim Support en Ecosse, et le parrainage de «Victim Support Europe». L'objectif de ce projet était de diriger une méthode d'enquête qui consistait à faire passer un questionnaire dans les quatre pays (Portugal, France, Allemagne et Ecosse), qui avait pour but de décrire les expériences des victimes auprès des services d'assistance aux victimes, y compris les services offerts par la police et les services du Procureur ainsi que les activités de soutien aux victimes.

Ce projet repose sur un travail entrepris précédemment aux Pays-Bas (Klerx & Pemberton, 2009, 2011, Regioplan 2012, 2013). L'objectif du rapport n'est pas de comparer la situation dans les différents pays, mais plutôt de démontrer l'utilité d'appliquer ce type de questionnaire dans des contextes différents. La notion centrale du projet de recherche est que l'expérience de la qualité dans l'assistance aux victimes est en rapport avec la manière dont les services répondent aux besoins des victimes. Pour mesurer ce degré il faut questionner l'expérience des victimes par rapport aux services et leur importance relative. Cette approche est aussi utilisée dans les services de soins de santé et le modèle du CQ index (Index Consommateur Qualité) qui a été aussi développé pour ce secteur, en a servi d'exemple (voir Sixma et al, 1998).

Nous parlerons encore plus loin dans cette introduction de la méthode «Index Consommateur Qualité» et de son application à la situation des victimes en interaction avec les services d'aide aux victimes. Cela signifie que nous décrirons les résultats sous-jacents au cadre des besoins que nous avons utilisé pour développer l'instrument d'enquête qui a été utilisé dans le cadre de ce projet.

1.2. MESURER LA QUALITÉ DE L'ASSISTANCE AUX VICTIMES

Mesurer la qualité : les limites de la recherche sur la satisfaction

Les Pays-Bas ont une longue tradition de recherche dans l'expérience des victimes face à la justice pénale, avec le travail pionnier de Jan van Dijk des années 1970 jusqu'à aujourd'hui. A partir du début des années 90, le Ministère de la Justice hollandais a essayé de mesurer périodiquement le niveau de satisfaction des victimes aidées par les autorités judiciaires et les services d'aide aux victimes. Cependant, cette recherche (le dernier exemple étant Koolen et al, 2005, voir aussi Winkel et al, 2006) n'a pas fourni assez de renseignements permettant d'élaborer une stratégie politique, dû à des difficultés pour atteindre un niveau satisfaisant.

Ce type de problème sur la recherche de satisfaction ne se limite pas à l'aide aux victimes. Cette notion qu'un résultat sur la satisfaction peut alimenter l'expérience des usagers des services s'applique uniquement lorsqu'un ensemble de conditions très restrictives coexistent. Elle ne réussit pas à incorporer, elle n'inclut pas les effets des changements attendus sur le service, ne tient aucun compte de savoir si le service demandé a été rendu et fait

une évaluation du service dans son ensemble, ne prenant pas en considération ses différents aspects (Ex. Bouckaert & Van de Walle, 2003). En plus, les résultats sur la satisfaction ont tendance à dépendre de caractéristiques intrinsèques des services en question. Les citoyens font état de façon plus cohérente de leur niveau de satisfaction par rapport à certains types de services (par exemple, les pompiers) davantage que sur d'autres (service des éboueurs) indépendamment de la qualité des services rendus. (Bouckaert & Van de Walle, 2003).

La fréquence de l'utilisation du service, la connaissance du service, l'homogénéité du service et le type de contact (personnel ou autre) avec le service ont un impact sur les résultats de satisfaction, indépendamment de la qualité du service (Dinsdale & Marsden, 1999). De même, le degré de liberté de choix dans l'utilisation du service s'est révélé un indice de satisfaction, encore là indépendamment de la qualité (Brown, 2007). En somme, la satisfaction ce n'est pas seulement subjectif mais aussi multidimensionnel. Cela restreint son usage à un moyen pour mesurer la qualité d'un service donné et à envisager les changements pour ceux qui pourraient vouloir ou avoir besoin de ce service.

Un autre aspect concerne la différence de rôles de ceux qui accèdent à un service donné et que l'on peut appeler "client, usager, citoyen" (Williams, 1994). La recherche de satisfaction se base sur la compréhension de la position de ceux qui utilisent un service comme un équivalent aux clients du secteur privé: cette métaphore suppose qu'un individu ait plusieurs contacts avec un fournisseur de service, il est libre de choisir qu'il y ait ou non un contact établi ou d'opter pour la concurrence, il peut se servir de son expérience directe pour évaluer le résultat qui le ou la concerne uniquement en tant que personne privée. Qualitativement, cette situation diffère de celle de "client": l'évaluation du résultat relève d'un expert (par exemple en médicine ou en droit) – le plus souvent le fournisseur du service, lui ou elle-même -, l'expérience répétée est l'exception à la règle, les opinions se font sur une seule expérience, ad-hoc et la liberté de choisir une alternative est limitée ou inexistante. Finalement, dans le rôle du citoyen, le service n'est pas uniquement important pour la personne de façon privée, il présente aussi des répercussions sur la communauté à laquelle appartient la personne et sur sa position dans cette communauté (Alford, 2002).

Ces questions générales sont aussi importantes pour la recherche sur l'assistance aux victimes (van Mierlo & Pemberton, 2009). Cela concerne les différences entre les organisations impliquées dans l'assistance aux victimes, les différences (l'impact) dans l'infraction vécue et les questions concernant à la fois les services voulus ou nécessaires (revoir Pemberton, 2010). Pour beaucoup de victimes, leur expérience avec l'assistance aux victimes n'arrive qu'une seule fois et leur connaissance des procédures pénale est limitée. Un motif clé omniprésent dans ce processus est la reconnaissance de la société de ce qui est arrivé à la victime (Maercker & Horn, 2013). L'expérience de la victime avec l'assistance qui lui est prêtée concerne aussi son statut en tant que citoyen respecté et valorisé (voir Bilz, 2007), alors que la façon dont la loi est appliquée et les autorités judiciaires agissent par rapport à la souffrance des victimes, envoie un important message sur la légitimité et le statut de la communauté dans son ensemble (Wenzel et al, 2008). Considérée dans son tout, la victime d'un crime combine les rôles de l'usager, du client et du citoyen (Lens et d'autres).

Un cadre pour mesurer la qualité expérimentée dans le secteur public.

Comme indiqué ci-dessus, les problèmes de recherche de satisfaction ne se limitent pas à l'aide aux victimes. Dans d'autres cadres, les inconvénients de ce type de recherche ont également reçu leur part d'attention.

Deux méthodes de recherche pertinentes ont été développées pour la police au Royaume-Uni (Bland 1997) et le système de soins de santé des Pays-Bas - le dénommé CQ index : Qualité Consommateur - (pour en savoir plus un aperçu: http://www.nivel.nl/cq-index). Ces méthodes ont en commun le fait qu'elles se concentrent sur les priorités de l'usager du service.

Bland (1997) parle d'une méthode d"analyse d'écarts" qui part de la notion d'écarts de qualité. Selon Bland, l'aspect principal dans l'amélioration de la qualité des services va consister à identifier les éléments du service qui sont les plus importants pour l'usager du service mais avec lesquels il y a de mauvaises expériences. Si un élément n'est pas important pour l'usager, alors l'expérience ne devrait pas avoir trop d'importance. L'identification des lacunes de qualité devrait être suivie d'une action de recherche spécifiquement orientée de façon à trouver des manières de faire en sorte que l'expérience de l'usager du service s'améliore.

L'Index CQ a été développé par l'Institut hollandais des Soins de Santé (NIVEL) en coopération avec le Centre Médical d'Amsterdam de l'Université d'Amsterdam. Un exemple de cette recherche est Brouwer et al. (2002). A travers une expérience auprès de certains établissements de soins de santé. Les questions suivantes se sont avérées essentielles pour cette recherche:

· Quels sont les aspects que les personnes trouvent importants dans les services offerts par ces installations?
· Quelle est l'importance de ces aspects par installation de soins de santé?
· Quelles sont les expériences des usagers des services dans les différentes installations des soins de santé?
· Peut-on identifier des différences entre plusieurs groupes d'usagers des services?

Dans la première phase de développement de l'index-CQ, un article littéraire et une recherche qualitative ont amené au développement de certaines dimensions-clé (par exemple, la recherche de Brower et al: accès aux installations, logement, la compétence des professionnels de soins de santé, information, traitement respectueux, indépendance, et gestion des doléances) qui sont utilisées pour définir des indicateurs de qualité. Cette liste d'indicateurs de qualité est par la suite présentée aux usagers des services pour déterminer si elle est complète et si les usagers peuvent comprendre ce que chaque indicateur signifie.

L'Index CQ consiste alors en une enquête qui inclut une liste d'expériences et une liste mesurant l'importance des expériences. Les usagers des services reçoivent un certain nombre de questions sur leur expérience en tant qu'usager du service telles que «Mon physiothérapeute me traite avec respect» et on leur demande dans quelle mesure cela reflète leur propre expérience. Après on leur demande quelle est l'importance de cet indicateur pour eux: «Quelle est l'importance pour vous que votre physiothérapeute vous traite avec respect?». Cela s'applique tant à des processus qu'à des résultats. Le texte des indicateurs est sensé aller chercher les éléments d'un service qui – du moins l'on s'y attend – sont sous le contrôle du fournisseur du service en question. Cela va peut-être au-delà des capacités du médecin de guérir un patient, mais il ou elle doit déployer tous ses efforts pour y arriver. L'usager du service est ensuite interrogé sur l'effort du médecin plutôt que sur la mesure à laquelle cet objectif a été atteint. Dans le cas de l'aide aux victimes, la police peut ne pas arriver à arrêter un suspect mais peut déployer beaucoup d'efforts pour atteindre cet objectif.

En somme, cela signifie que l'Index CQ, rattaché à la sphère de l'assistance aux victimes, apparaît pertinent sur les questions de savoir si les victimes de différents types d'infractions - bénéficient des services qu'ils jugent

importants, ce qui engendre ensuite d'autres questions pour déterminer si ces services répondent aux besoins de ces victimes (peut-être plusieurs groupes). Plutôt que la satisfaction, le processus actuel mesure les besoins traduits dans les expériences et l'importance de ces différentes expériences.

Un autre travail (Van Mierlo & Pemberton, 2009, 2011) a jeté les bases (y compris la revue de littérature et la phase de recherche qualitative) de l'actuelle initiative de recherche. Ce rapport ne questionnera donc pas de façon extensive la littérature sous-jacente au questionnaire. Dans la section qui s'en suit nous présenterons un aperçu de la "demande", c'est-à-dire, les aspects principaux des besoins des victimes, ainsi que certains des qualificateurs principaux de ces besoins.

1.3. LA DEMANDE: LES BESOINS DES VICTIMES

Pemberton (2009a; voir aussi van Mierlo et Pemberton, 2009) a développé un cadre de victimologie qui se base sur les besoins des victimes exprimés à l'intérieur et à l'extérieur du système judiciaire. Pemberton (2009a) divise les besoins des victimes en trois besoins procéduraux à savoir, le traitement respectueux/ la reconnaissance, l'information et la participation et cinq besoins résultats, notamment la reconnaissance, l'indemnisation, la sécurité et la protection contre d'autres menaces, faire face à l'anxiété et à la perte et finalement le châtiment et des sentiments de colère et d'injustice. Le focus de la Directive UE couvre dans une large mesure tous ces besoins: les services et les droits contenus dans la Directive émanent des besoins des victimes (Pemberton & Vanfraechem, à paraître), sachant qu'il y a d'autres facteurs pouvant influer sur leur application.

Facteurs processuels

Les besoins des victimes liés à la procédure peuvent se diviser en trois types: traitement respectueux et juste, information sur la procédure et les suites de leurs cas et possibilité de participation (voir Strang, 2002). Le traitement respectueux et l'accès à l'information ne font pas objet de controverse (voir également Pemberton & Reynaers, 2011). L'information peut ne pas constituer un besoin universel, certaines victimes préférant en effet ne pas être informées de l'état d'avancement de leur dossier (Reeves & Mulley, 2000) tout en demeurant malgré tout un aspect important. Sims et Myhill (2001) par exemple, ont démontré que le manque d'information est la source première de l'insatisfaction de la victime envers la police. Dans le cadre de cette recherche, toutefois, il est important de démontrer que l'importance et la priorité pour les informations varient selon le type d'infraction subie (revoir Van Mirlo & Pemberton, 2009).

Deux points portant sur la réception d'information méritent un peu plus d'attention. Tout d'abord, la réception d'information peut correspondre à un objectif uniquement lorsque la victime est en mesure de comprendre cette information. Beaucoup de textes incluent des dispositions prévoyant des efforts pour aider les victimes à comprendre cette information, par exemple, en la rendant disponible en plusieurs langues et en offrant une assistance juridique et un appui pour comprendre la signification des débats juridiques en général d'une grande complexité. Deuxièmement, la réception d'informations concernant le verdict d'un procès de justice pénale, renvoie aussi à un besoin

de découverte de la vérité pour les victimes d'une infraction. Comprendre les raisons pour lesquelles quelqu'un a été victime d'une infraction joue un rôle important dans des modèles cognitifs de stress post-traumatique (Winje 1998 et Ehlers & Clark, 2000) alors que ruminer sur un événement et les raisons qui l'ont causé peut être considéré comme une réaction négative, empêchant les victimes de concentrer leur attention sur des opportunités différentes pour faire face à la victimisation. De même, trouver la vérité s'est avéré une motivation importante dans la création de Commissions de Vérité et Réconciliation en Afrique du Sud (voir Minow, 1998, Gibson, 2002).

La participation est un aspect plus compliqué à plusieurs titres. Premièrement, l'importance de la participation à la procédure dépend du fait qu'il y ait une procédure judiciaire ou pas. Est-ce que l'infraction a fait objet d'une plainte ? Y-a-t-il un suspect appréhendé ou poursuivi? Le point important ici est que des infractions différentes ont des taux très différents de dénonciation et de résolution. Par exemple, alors que ceux qui ont perdu un proche pour cause d'homicide vivront presque toujours les différentes étapes de la procédure pénale, les poursuites et le procès, voient leurs procès arriver aux phases les plus avancées de la procédure de justice criminelle, par contre les victimes de violence sexuelle déposent rarement plainte. Alors que dans certains cas, une plainte amène à des arrestations, pour les victimes d'actes violents (autre que sexuel), le taux de résolution des délits contre la propriété dépasse rarement les dix pour cent.

Deuxièmement, l'importance de la participation à la procédure judiciaire, augmentera selon l'enjeu pour la victime dans le résultat du jugement (voir Thibaut & Walker, 1975; Hickman & Simpson, 2003). Ceci implique que l'importance de la participation augmente avec la gravité et/ou la probabilité de réitération de l'infraction. Cependant, l'inconvénient de la participation à la procédure pénale concerne le stress psychologique qui est associé, et qui va probablement aussi être plus grand tel que que suggéré par la recherche sur le phénomène de victimisation secondaire (Erez & Belknap, 1998; Orth, 2002). Et quand bien même il n'y ait pas de preuve que la participation à la procédure augmente le traumatisme des les victimes, les résultats (2004) de Orth et Maercker montrent que la participation à un procès pénal peut nuire au rétablissement des traumatismes de la victime.

Finalement, les résultats de recherche démontrent souvent (Shapland, Wilmore & Duff, 1985) que beaucoup de victimes estiment qu'elles n'ont pas assez participé à leur affaire, à mesure qu'elles avancent dans le système de justice pénale, ce qui amène à la conclusion évidente selon laquelle beaucoup auraient préféré avoir un niveau de participation plus élevé que ce qui est possible actuellement (Tyler, 1990), mais pas que plus de participation est toujours dans l'intérêt de la victime ou que cela puisse être dit comme une vérité pour toutes les victimes. Les avantages d'une participation accrue à la procédure judiciaire devraient compenser le stress psychologique qui peut accompagner cette participation accrue (Orth, 2002, Laxminarayan, 2012).

Facteurs de résultat

Alors que la relation entre la procédure et les besoins des victimes n'est pas toujours claire, cette relation est d'autant plus complexe en ce qui concerne le résultat de la procédure. Plusieurs sources évoquent les besoins des victimes par rapport au résultat de la procédure judiciaire depuis les raisons pour dénoncer le délit jusqu'aux résultats du procès devant un tribunal.

Tout d'abord, les raisons pour dénoncer une infraction à la police varient. La décision de porter plainte peut être due à une multitude de raisons, partant des exigences des assurances de biens, et allant jusqu'à la protection de

la vie et de son intégrité physique et le jugement concernant le résultat reflète ces différences. Wittebrood (2006) nous donne un aperçu des raisons de porter plainte. Ce n'est pas étonnant que les plaintes soient en corrélation avec le type d'infraction. Par exemple, 73% des victimes d'infraction sexuelle ont déclaré comme motif le plus important à leur dépôt de plainte que «l'auteur des faits soit puni». C'était aussi le cas pour 50% des victimes de crime violent. Cette raison était beaucoup moins présente pour les victimes d'atteintes aux biens, dont les pourcentages variaient entre 11% et 25%. Entre 40% et 70% de ces victimes ont mentionné des raisons telles que «je voulais récupérer ce qui avait été volé» ou «j'ai dû porter plainte car mon assurance l'exigeait» ce qui a été mentionné par une petite minorité de victimes d'infractions contre la personne. Toutefois, il n'est pas possible d'établir un lien entre les raisons de dénoncer une infraction et le type d'infraction subie. L'étude de Wittebrood montre beaucoup trop de variations pour ce faire. Même dans le groupe de victimes de violence grave les raisons pour aller porter plainte auprès de la Police sont nuancées. Orth (2003), par exemple, distingue plusieurs fonctions des tribunaux dans sa recherche sur les objectifs des punitions pour les victimes. Cela peut être un désir de châtiment, de sécurité ou de reconnaissance du statut de victime ou bien une combinaison des trois facteurs.

Dans un sens plus vaste que le système de justice pénale, nous pouvons passer en revue les facteurs de résultat pour inclure d'autres besoins plus élargis. Premièrement, le besoin des victimes, les sentiments d'anxiété et les problèmes de santé mentale doivent être abordés. Beaucoup de victimes d'infractions doivent résorber des sentiments d'anxiété et de perte. L'anxiété est une des réactions primaires à la victimisation et l'état de stress post-traumatique est un trouble lié à l'anxiété. (Ehlers & Clark 2000, Foa & Rothbaum 1998). Bien que l'impact émotionnel d'une infraction varie selon les caractéristiques personnelles des victimes et les facteurs du contexte, la gravité de l'infraction est probablement le facteur le plus important (WInkel, 1999). Les victimes de violences graves, en particulier si cette violence menace la vie de la victime, si elle est de nature sexuelle et/ou répétée sont plus à même de développer des niveaux graves d'anxiété de stress post-traumatique et des troubles associés (f.e. Kessler & d'autres ,1995; Breslau & d'autres, 2004).

Une remarque similaire peut être faite concernant perte et chagrin dans le cas de co-victimes d'homicide (Peterson-Armour, 2002). Ici la combinaison de la perte de l'être cher et de la peine peut aboutir à une douleur compliquée ou traumatique (Kaltmann & Bonano, 2003).

Deuxièmement, la reconnaissance peut aller au-delà du système de justice pénale. Maercker et Muller (2004) montrent que la reconnaissance sociale en général est importante pour les victimes, le rétablissement des victimes étant associé à leur expérience venant de réactions positives de la société démontrant un sentiment d'appréciation pour l'état particulier dans lequel se trouve la victime et la reconnaissance pour sa situation difficile actuelle. Cela peut être exprimé par les relations sociales les plus proches, mais aussi par des membres plus distants de la société, tels que les autorités de l'État et les médias (Maercker & Horn, 2013).

En troisième lieu, le besoin de sécurité touche au procès lui-même, pas seulement à la fonction d'incapacité d'une peine de prison comme conséquence du procès. Dans bien des cas, la victime est aussi le témoin le plus important du procès et a besoin de protection contre des comportements potentiels de menaces ou de représailles de la part de l'auteur.

En plus, le besoin de sécurité doit être élargi afin d'inclure la prévention contre la victimisation répétée ou secondaire. Davis et Smith (1994) ont admis, il y a plus de dix ans, qu'un besoin essentiel pour beaucoup de victimes est la prévention contre de futures victimisations. Cela concerne la victime de violences chroniques qui veut y mettre fin (voir par exemple les victimes de harcèlement: Mullen et al. 2000) mais aussi la victime de cambriolage qui veut

empêcher de futures infractions sur sa propriété (voir Herman et Weisburd 2002; Farrell et Pease, 2006).

De la même façon, comme nous l'avons déjà dit, les victimes doivent se prévenir contre la victimisation secondaire dans la procédure pénale. En plus de la procédure pénale, il y d'autres voies amenant à la victimisation secondaire. La première c'est une réaction de non-soutien à l'égard de la victime, de blâme de la part de son environnement social immédiat, avec Brewin, Andrews et Valentine démontrant dans leur méta-analyse que le manque de soutien social est le prédicteur post-traumatique le plus fort de PTSD. La deuxième, concerne les médias. Maercker et Mehr (2006) montrent que les médias peuvent avoir des effets nuisibles sur les victimes. Inversement, les victimes ont le besoin de protéger leur vie privée vis-à–vis des médias.

Quatrièmement le besoin d'indemnisation matérielle peut ne pas se limiter à des dommages financiers immédiats, bien que ce soit une préoccupation majeure, en particulier lorsque les victimes ont souffert des dommages physiques ou d'autres dommages graves menaçant leurs besoins primaires (logement etc.). Cela peut inclure un besoin d'indemnisation pour des pertes à plus long terme, tels que des frais médicaux, la perte de production, des coûts intangibles et d'autres (Mulder 2013). De plus, l'indemnisation peut aussi servir un objectif plus symbolique en plus de l'aide aux besoins financiers immédiats de la victime. L'indemnisation peut être considérée comme une source de reconnaissance du statut de victime.

Finalement, il y a une volonté de voir l'auteur des faits condamné ou puni pour le délit (Pemberton, 2010). L'importance de la peine dépend d'un certain nombre de facteurs. Tout d'abord, la gravité de l'infraction commise est importante avec une sévérité croissante associée à une tendance croissante à appliquer une peine équivalente. (Darley & Pittman 2003; Gromet et Darley 2006; Alter et d'autres 2007). Cette tendance peut être atténuée par le sentiment des victimes de partager l'identité avec le délinquant, tel que démontré dans la recherche récente de Wenzel et de ses collègues (voir Wenzel 2008; Wenzel & Thielmann, 2006; Okimoto 2009, voir aussi Gromet et Darley 2009). Les victimes sont souvent plus indulgentes envers les jeunes délinquants et moins envers des membres de groupes extérieurs.

Pemberton (2008), toutefois, remarque que dans les cas d'infractions d'extrême gravité, tels que les homicides ou les violences sexuelles, rien que le crime en soi transmet un sentiment d'altérité envers l'auteur des faits. Par ailleurs, des actes de la part de l'auteur des faits, par exemple, proposer une indemnisation intégrale ou formuler des excuses peuvent réduire le désir de répression (Strang 2002). Cependant, tel que noté plus haut pour les infractions les plus graves le concept d'indemnisation intégrale est problématique et dans certains cas impossible. La sincérité des excuses peut aussi être plus difficile à accepter dans ces situations (Duff 2003; Winkel 2007). Pour finir, la condamnation à une peine n'est toujours pas possible, comme lorsque l'auteur des faits est inconnu de la victime et qu'aucun suspect n'a été arrêté pour l'infraction.

Quelques points-clés pour les besoins des victimes et leur expérience de qualité.

Les paragraphes précédents nous indiquent clairement que, quand bien même le périmètre des besoins des victimes peut être similaire pour un certain nombre de victimes d'infractions, l'intensité des besoins et leur ordre peuvent toutefois varier. Une première distinction clé, concerne l'impact de l'infraction d'un point de vue financier, physique et surtout peut-être psychologique, compte tenu du fait que l'impact est aussi lié, dans un autre sens, aux effets psychologiques (Hobfoll 1989).

L'impact psychologique est un point déterminant pour les besoins en santé mentale de la victime, y compris pour le soutien psychologique (professionnel) (NICE 2005) mais il va aussi influencer les choix tout le long de la procédure judiciaire (Laxminarayan 2012, Pemberton 2012, lens 2014) également, concernant l'importance (relative) de différents facteurs dans cette procédure. (Laxminarayan et Pemberton 2014, Lens, Pemberton & Bogaerts 2013). L'impact psychologique accroît l'importance de la peine prononcée, cette dernière augmentant la sécurité et la reconnaissance pour la victime; et la reconnaissance (Pemberton 2012) augmente l'importance des facteurs procéduraux en même temps qu'elle maintient l'équilibre entre l'expérience dans la procédure qui s'est améliorée et la victimisation secondaire (Laxminarayan 2012) aussi bien que l'impact sur l'importance relative du procès des facteurs et de résultat. (Laxminaryan et Pemberton 2014).

Inclure des mesures qui étudient l'impact psychologique de l'infraction, par exemple en termes de stress traumatique et/ou qui évaluent des structures qui fonctionnent comme forts prédicteurs de l'impact psychologique, y compris selon le type d'infraction et des précurseurs psychologiques, tels que l'auto-efficacité (Bosmans, à paraître) devraient donc de préférence, être inclus dans l'enquête (Van Mierlo & Pemberton 2009).

Deuxièmement, l'aide fournie peut varier dans l' intensité et la structure selon l'impact et le type d'infraction commise (Laxminarayan, 2012). Différentes juridictions offrent des dispositions spéciales à l'égard des victimes vulnérables par exemple, ce qui constitue un élément important de la Directive. Cela dit, la prestation de service peut varier selon le type d'infraction commis et son impact donc et toute évaluation des expériences des victimes devrait inclure des indicateurs accédant à ces concepts. Non seulement le type d'infraction est important, mais aussi la relation avec le délinquant: les besoins des victimes de leur partenaire ou d'autres formes de violence conjugale sont souvent différents de ceux des victimes dont l'auteur leur était étranger ou inconnu (Kuijpers 2011).

Troisièmement, la participation des différentes autorités judiciaires varie: le point déterminant ici est l'arrestation, le jugement et la condamnation de l'auteur (Pemberton 2009). En effet, la participation des services d'aide aux victimes au niveau des poursuites judiciaires et auprès des magistrats dépend de l'arrestation et des poursuites, alors que l'importance de l'aide aux victimes en phase post-sentencielle dépend de la peine prononcée au travers de mesures alternatives ou autres. Cela n'est pas important uniquement pour la manière d'organiser des échantillons de victimes – compte tenu des taux relativement bas de résolution des affaires, les échantillons de victimes étant faits au hasard, ils n'incluront pas beaucoup de victimes ayant vécu les dernières étapes de la procédure – mais aussi pour l'interprétation des résultats du questionnaire. Le rappel de l'expérience au début de la procédure peut être influencé par de mauvaises expériences plus tard et être également en corrélation avec l'évaluation de plusieurs éléments de l'aide aux victimes. Quoi qu'il en soit, ceci a nécessite une compréhension des éléments du procès avec lesquels la victime a eu une expérience directe.

Quatrièmement et dans la continuité des propos précédents, les opinions générales des gens sur la légitimité des autorités judiciaires (et même du gouvernement, plus généralement) influencent leur interprétation de leurs expériences en tant que victimes d'infractions (Van Mierlo & Pemberton 2009). Certaines caractéristiques des expériences des personnes interrogées (négatives, minorités, habitants de quartiers défavorisés, victimes de violence domestique et sexuelle) sont associées à une mauvaise perception générale des autorités judicaires en général, ce qui ensuite influence leur évaluation de la qualité des services d'aide aux victimes en particulier.

Finalement, bien que certaines régularités puissent être visibles dans l'expérience des victimes, les victimes dans une même situation, ayant la même origine peuvent vouloir des choses très différentes lorsqu'elles dénoncent une infraction et/ou demandent de l'aide à une structure d'aide aux victimes: *la victime n'existe point* (Pemberton, 2010). Il est donc très important d'avoir des informations approfondies sur les raisons principales pour lesquelles les victimes portent plainte et ont accès aux services d'aide aux victimes.

Résumé

Ce bref aperçu des besoins des victimes par rapport à l'assistance aux victimes nous fournit le cadre de l'enquête qui sera plus développée dans le chapitre 2.

L' Index CQ d'expériences et l'importance des expériences se basent sur les besoins suivants à savoir: traitement respectueux, information et participation, indemnisation, protection/sécurité, réduction de l'anxiété et du stress et réponse judiciaire (incluant l'arrestation de l'auteur, des poursuites judiciaires et sa condamnation).

Par ailleurs, le débat sur les qualificateurs révèle que d'autres mesures doivent être incluses dans le questionnaire. L'infraction commise, les caractéristiques d'origine de la victime, ses motivations pour porter plainte et avoir accès aux services d'aide aux victimes, l'engagement des différentes autorités judiciaires, l'impact psychologique, financier, et physique de l'infraction y compris les mesures associées et les opinions générales des personnes interrogées sur la légitimité et l'efficacité de la justice criminelle et sur l'application de la loi. Le chapitre 2 va aussi débattre sur la façon dont ces mesures ont été incluses dans les enquêtes-pilote qui ont été menées.

1.4. PLAN DU RAPPORT

Les chapitres suivants vont présenter les résultats de l'enquête pilote menée en France (chapitre 3), en Allemagne (chapitre 4), en Ecosse (chapitre 5) et au Portugal (chapitre 6). Auparavant dans le chapitre 2 nous aborderons le développement du questionnaire et d'autres choix méthodologiques qui ont guidé la recherche.

Le chapitre 7, en conclusion, évoque les principaux résultats généraux et présente des suggestions pour améliorer la méthodologie de l'enquête, dans un contexte futur de mise en œuvre plus élargie de cette méthode.

MÉTHODOLOGIE

2

2.1. INTRODUCTION ET PRÉSENTATION GÉNÉRALE

L'un des principaux livrables de ce projet est le questionnaire VAQM (Victim Assistance Quality Monitor - Suivi de la qualité de l'aide aux victimes). Ce chapitre couvre les principales caractéristiques du questionnaire (sections 2.2 et 2.3) et quelques notions générales concernant l'analyse du matériel (section 2.4).

Les indicateurs utilisés pour cerner la perception des victimes à l'égard de la qualité de l'aide aux victimes constituent le cœur du questionnaire VAQM. Comme nous l'avons vu au chapitre 1, ces indicateurs se divisent en deux grandes catégories: le processus et les résultats. Les indicateurs liés au processus portent sur le traitement respectueux, l'information et la participation, tandis que ceux liés aux résultats ont trait à l'indemnisation, l'amélioration de la sécurité, la gestion de l'anxiété et la répression. La section 2.2 présente les indicateurs élaborés pour déterminer la qualité de l'aide aux victimes, la formulation des questions, ainsi que quelques différences importantes au niveau de ces indicateurs selon les pays et les organisations.

Outre les indicateurs de qualité, la version pilotée du questionnaire VAQM comporte également trois autres séries de questions abordées à la section 2.3. La première série concerne les questions liées à l'infraction et à ses répercussions: Qu'est-il arrivé à la victime? Quelles ont été les conséquences de la victimation en termes de dommages corporels et de préjudice financier? Quelle a été la principale raison de la révélation de l'infraction et sur quoi cela a-t-il débouché? L'auteur a-t-il été appréhendé? La victime a-t-elle reçu une indemnisation? La deuxième série de questions, facultative dans la version pilote actuelle, porte sur un certain nombre de concepts liés à l'impact psychologique – mesuré via le questionnaire TSQ (Trauma Screening Questionnaire – Questionnaire de dépistage du traumatisme) (Brewin et al, 2002), l'évaluation par la personne interrogée de sa capacité à faire face (son efficacité personnelle, Benight et al, 2004) et la confiance générale de la personne interrogée à l'égard des organes de la justice pénale (Tyler et Huo, 2002, voir également Lens, Pemberton & Bogaerts, 2013). Les deux premiers sont liés à l'impact de l'infraction et à la capacité à y faire face, ce qui peut à son tour influencer les besoins des victimes en matière d'aide aux victimes et leur utilisation des services d'aide aux victimes, tandis que le dernier peut influencer la perception que les personnes interrogées ont de leur expérience. Enfin, un certain nombre de variables démographiques ont été prises en compte: l'âge, le sexe, l'éducation, la profession et l'état civil de la personne interrogée.

Enfin, le questionnaire expose des considérations d'ordre général concernant l'analyse et l'application du questionnaire. La section 2.4 aborde les points d'ordre technique.

2.2. INDICATEURS

L'élaboration du questionnaire est basée sur l'indice CQ de la perception des consommateurs à l'égard de la qualité des soins de santé. Il a été demandé aux personnes interrogées d'attribuer une note à une liste d'indicateurs de qualité à la lumière de leurs propres expériences. Les énoncés permettent de mesurer leurs expériences sur une échelle de Likert de cinq points, allant de 1 (pas du tout d'accord) à 5 (tout à fait d'accord). Le tableau 2.1 donne un aperçu de la formulation des questions posées aux personnes interrogées (le questionnaire complet est disponible en annexe).

Tableau 2.1. **Exemples de questions portant sur l'expérience**

Pouvez-vous indiquer si les intervenants de l'aide aux victimes…	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Neutre	D'accord	Tout-à-fait d'accord
C.1.1. Vous ont traité(e) avec politesse					
C.1.2. Ont pris le temps d'entendre tous les faits que vous vouliez porter à leur connaissance					
C.1.3. Ont fait preuve de compréhension face à votre situation					
C.1.4. Ont fait preuve d'empathie / de compassion					
C.1.5. Ont prêté suffisamment attention à vos souhaits et vos besoins					
C.1.6. Vous ont donné le sentiment d'être pris(e) au sérieux					
C.1.7. Ont protégé votre identité et vos informations personnelles					
C.1.8. Vous ont fourni des informations sur d'autres organisations offrant aide et soutien aux victimes					

Après les questions portant sur l'expérience, il a été demandé aux personnes interrogées d'évaluer l'importance de ces mêmes indicateurs sur une échelle de quatre points (1 = pas du tout important, 4 = extrêmement important). De précédentes études (Van Mierlo & Pemberton, 2011) donnent à penser que les personnes interrogées ont parfois du mal à faire la différence entre les questions liées à l'expérience et celles liées à l'importance. Les instructions jointes au questionnaire insistent donc sur la différence entre ces deux types de questions. En outre, le choix de l'échelle de quatre points (par rapport à l'échelle de cinq points) pour les questions liées à l'importance s'explique également par la nécessité de mieux les distinguer des questions portant sur l'expérience. Enfin, une précédente étude aux Pays-Bas a montré qu'il vaut mieux limiter à deux le nombre d'organisations incluses dans le questionnaire. La plupart des indicateurs s'appliquent en effet à différentes organisations, cela peut donc prêter à confusion et/ou être répétitif pour la personne interrogée qui doit répondre aux questions sur l'expérience/l'importance pour plus de deux organisations.

Tableau 2.2. **Exemples de questions portant sur l'importance**

Dans quelle mesure est-ce important pour vous que les intervenants de l'aide aux victimes …	Pas du tout important	Assez important	Important	Très important
C.3.1. Vous traitent avec politesse?				
C.3.2. Prennent le temps d'entendre tous les faits que vous vouliez porter à leur connaissance?				
C.3.3. Fassent preuve de compréhension face à votre situation?				
C.3.4. Fassent preuve d'empathie / de compassion?				
C.3.5. Prêtent suffisamment attention à vos souhaits et vos besoins?				
C.3.6. Vous donnent le sentiment d'être pris(e) au sérieux?				
C.3.7. Protègent votre identité et vos informations personnelles?				
C.3.8. Vous fournissent des informations sur d'autres organisations offrant aide et soutien aux victimes?				

Les indicateurs sont axés sur le référentiel de besoins. Les questions affichent de légères différences selon les pays car le domaine de compétences de l'organisation peut varier d'un pays à l'autre. Ces différences sont présentées dans les

chapitres consacrés aux pays, tandis que le questionnaire en annexe comprend les questions qui ont été posées exclusivement dans un pays ou qui ne sont pas applicables à un autre. En outre, les organisations incluses dans le questionnaire varient selon les pays. Le questionnaire allemand porte uniquement sur l'expérience avec les organisations d'aide aux victimes, tandis que les questionnaires français et écossais englobent également la police. Le questionnaire portugais prend également en compte le Parquet, d'ailleurs deux échantillons (un échantillon 'Organisation d'aide aux victimes-Police et un échantillon 'Organisation d'aide aux victimes-Parquet) ont été recrutés pour l'étude.

Cette section présente également une vue d'ensemble des indicateurs utilisés dans le questionnaire et aborde chacune des catégories: traitement respectueux, information, participation, indemnisation, gestion de l'anxiété et répression.

Traitement respectueux

Être traité avec respect constitue un élément déterminant dans l'interaction entre les usagers et tous les prestataires de services publics (Alford, 2014). C'est d'autant plus vrai pour les victimes d'infraction, sachant que leur expérience de victimation implique un traitement irrespectueux (Pemberton, 2014). La plupart des indicateurs liés au traitement respectueux revêtent de l'importance pour de nombreux services publics: être traité avec politesse et sérieux; être compris; voir ses souhaits et besoins pris en compte; avoir le temps d'expliquer dans le détail sa situation. Par ailleurs, l'empathie constitue un aspect clé pour les victimes (voir là encore Pemberton, 2014), même si de nombreuses victimes ont également besoin d'une aide pratique (Van Mierlo&Pemberton, 2009). Concernant les relations avec la police, de précédentes études ont montré qu'être obligé d'attendre un long moment avant de pouvoir déclarer l'infraction est vécu comme une véritable épreuve, et cette observation vaut également lorsqu'une victime déclarant une infraction est contrainte de répéter trop souvent les circonstances de sa victimation. Le tableau 2.3 présente une vue d'ensemble des indicateurs utilisés pour évaluer le traitement respectueux.

Tableau 2.3. **Indicateurs en matière de traitement respectueux**

	Organisations d'aide aux victimes	Police / Parquet
Attention prêtée aux souhaits et besoins	x	x
Traitement poli	x	x
Temps suffisant	x	x
Compréhension face à la situation	x	
Être pris au sérieux	x	x
Respect de la vie privée	x	x
Empathie	x	x
Aide pratique	x	
Pas ou peu de temps d'attente pour déclarer l'infraction		x
Minimiser les effets négatifs de la répétition du récit des faits par la victime		x

Information

Un élément essentiel pour les victimes est de recevoir des informations (voir également Groenhuijsen et Letschert, 2008). La plupart des victimes n'ont aucune connaissance pratique du système de justice pénale, de leurs droits et des démarches

pour obtenir une indemnisation et ne savent pas où s'adresser pour recevoir une aide supplémentaire. Fournir ces types d'informations est une mission clé des organisations d'aide aux victimes. La police (voir également la directive européenne relative aux victimes) a un rôle important à jouer car il lui revient de tenir la victime informée de l'avancement de l'affaire et des étapes suivantes de la procédure. Le tableau 2.4 présente une vue d'ensemble des indicateurs en matière d'information.

Tableau 2.4. **Indicateurs en matière d'information**

	Organisations d'aide aux victimes	Police / Parquet
Langage compréhensible	x	x
Information sur les droits de la victime	x	x
Information sur la procédure pénale	x	
Information sur l'indemnisation	x	
Information sur les (autres) dispositifs d'aide disponibles	x	x (Uniquement applicable à la police)
Orientation	x	
Information sur les étapes suivantes de l'enquête		x
Information sur l'avancement de l'affaire		x

Participation

Il s'agit ici de la participation des victimes à la procédure pénale (Van Mierlo & Pemberton, 2009). Les organisations d'aide aux victimes ont pour rôle d'aider les victimes à faire valoir leurs droits de participation, de les soutenir au tribunal, de leur offrir une assistance juridique et de les orienter vers l'aide juridictionnelle. Pour ce qui est de la police ou du parquet, la participation concerne plutôt la façon dont ces deux organisations intègrent les victimes dans les processus de prise de décision. Informent-elles les victimes des possibilités? Demandent-elles suffisamment d'informations pour intégrer à bon escient le point de vue de la victime dans leur prise de décision? Le tableau 2.5 présente les indicateurs utilisés.

Tableau 2.5. **Indicateurs en matière de participation**

	Organisations d'aide aux victimes	Police / Parquet
Aide durant la procédure	x	
Fourniture d'une assistance juridique	x	
Orientation vers l'aide juridictionnelle	x	
Information suffisante pour décider des étapes suivantes		x
Information sur les droits de participation		x
Attention prêtée aux besoins des victimes lors des étapes suivantes		x

Indemnisation

Diverses organisations d'aide aux victimes en Europe ont pour mission d'aider les victimes à obtenir une in-

demnisation. L'indemnisation est payée par l'auteur de l'infraction ainsi que par l'État. L'Allemagne est dotée d'un système spécial d'indemnisation de l'État. Avec la loi d'indemnisation des victimes d'infraction (OEG) et la loi de compensation sociale (Bundesversorgungsgesetz), les victimes obtiennent une indemnisation du même ordre que les soldats.

WEISSER RING Germany permet (entre autres) aux victimes de contacter rapidement et directement des spécialistes qui leurs remettent des chèques pour une première consultation juridique chez l'avocat de leur choix, une première séance psychotraumatologique en cas de troubles émotionnels découlant de l'infraction et un examen médico-légal. Dans les autres pays, les organisations d'aide aux victimes peuvent offrir une aide financière d'urgence et aider les victimes à estimer leurs dommages et leurs pertes pour la préparation des demandes d'indemnisation (voir le tableau 2.6.).

Tableau 2.6. **Indicateurs en matière d'indemnisation**

	Organisations d'aide aux victimes	Police / Parquet
Préjudice estimé	x	x
Information sur les démarches nécessaires pour obtenir une indemnisation	x	x
Aide financière fournie	x	
Compensation sociale fournie	x	

Gestion de l'anxiété

Nombre de victimes, après leur victimation, éprouvent des sentiments de peur et d'anxiété. La nécessité d'aider les victimes à faire face à ces sentiments a constitué l'un des principaux moteurs de développement des organisations d'aide aux victimes en Europe (Goodey, 2005 Pemberton, 2009). La reconnaissance du préjudice causé est une composante importante de cette aide, tout comme l'assurance de pouvoir compter sur quelqu'un aussi longtemps que nécessaire. Immédiatement après l'infraction, la police représente également une importante source de réconfort, mais ces indicateurs concernent pour la plupart le travail des organisations d'aide aux victimes (voir le tableau 2.7.).

Tableau 2.7. **Indicateurs en matière de gestion de l'anxiété**

	Organisations d'aide aux victimes	Police / Parquet
Vous ont donné le sentiment que votre souffrance et votre préjudice avaient été suffisamment reconnus	x	
Vous ont soutenu(e) aussi longtemps qu'il vous a semblé nécessaire	x	
Vous ont apporté un soutien émotionnel	x	
Vous ont apporté un soutien psychologique	x	
Ont contribué à atténuer votre sentiment de peur	x	x
Vous ont fourni un accompagnement social	x	

Sécurité

Après leur victimation, les victimes doivent être rassurées sur le plan de leur sécurité. Le sentiment d'être en danger est propice au développement du stress post-traumatique (Ehlers et Clark, 2000). Par ailleurs, de nombreuses victimes veulent et ont besoin de conseils afin de renforcer leur sécurité. Le phénomène de multivictimation (Farrell, 2001), mis en évidence dans plusieurs études, montre que les victimes présentent un risque accru d'être (re-)victimisées. La même littérature révèle également que de nombreuses victimes sont réceptives aux conseils de prévention après leur victimation: la nécessité de renforcer le sentiment de sécurité coïncide avec la prévention des infractions centrée sur la victime. Voir le tableau 2.8.

Tableau 2.8. **Sécurité**

	Organisations d'aide aux victimes	**Police / Parquet**
Vous ont aidé(e) à vous sentir plus en sécurité	x	x
Conseils en matière de sécurité	x	x (Uniquement applicable à la police)
Prévention pour éviter que les faits ne se reproduisent	x	x

Répression

Enfin, l'une des raisons principales pour contacter la police est le désir de voir l'auteur appréhendé, poursuivi et puni pour son infraction (Van Mierlo & Pemberton, 2009). Ces indicateurs s'appliquent uniquement à la police et aux autres organes de justice pénale, pas aux organisations d'aide aux victimes. Il convient de souligner qu'aucune question du questionnaire ne porte sur l'issue des efforts des organes de justice pénale. Sachant que les prestataires de services ne peuvent pas maîtriser l'issue de leurs efforts, mais qu'ils peuvent être jugés de façon réaliste sur la base des efforts déployés pour parvenir à une issue favorable, il a été demandé aux personnes interrogées d'évaluer si 'la police a fait le nécessaire pour arrêter/identifier l'auteur de l'infraction'. Voir le tableau 2.9.

Tableau 2.9. **Répression**

	Organisations d'aide aux victimes	**Police**	**Parquet**
A fait le nécessaire pour arrêter l'auteur de l'infraction		x	
A fait le nécessaire pour identifier l'auteur de l'infraction		x	
A fait le nécessaire pour poursuivre l'auteur de l'infraction			x
A fait le nécessaire pour condamner l'auteur de l'infraction			x

2.3. QUESTIONS SUPPLÉMENTAIRES

Outre les indicateurs relatifs à l'expérience et à l'importance, d'autres questions ont été posées aux personnes interrogées. Elles concernent l'expérience même de la victimation, les raisons de la révélation et les conséquences de l'infraction en termes de préjudice subi et de procédure pénale. Par ailleurs, le questionnaire comporte des concepts pertinents liés à l'impact psychologique de l'infraction, une auto-évaluation des personnes interrogées et une évaluation générale des organes de justice pénale. Enfin, un certain nombre de caractéristiques démographiques ont été collectées.

Infraction, révélation et conséquences

Dans la continuité d'une précédente étude réalisée aux Pays-Bas (voir van Mierlo & Pemberton, 2009) et dans d'autres pays d'Europe (Van Dijk et al, 2008; Bolivar et al, 2013), plusieurs questions ont d'abord été posées aux personnes interrogées concernant leur expérience de victimation. Elles portent sur l'infraction pour laquelle elles ont contacté l'organisation d'aide aux victimes, le temps écoulé depuis l'infraction, la relation avec l'auteur de l'infraction et leurs précédentes expériences de ce type de victimation ou d'autres types de victimation.

Ensuite, il leur a été demandé si et quand elles ont révélé l'infraction à la police, et les principales raisons pour lesquelles elles l'ont, ou ne l'ont pas, révélée. Ces questions ont été explicitement rédigées sur le modèle de celles posées dans l'Enquête internationale sur les victimes d'infraction (ICVS - *International Crime Victim Survey*) (Van Dijk et al, 2008). Les personnes interrogées n'ayant pas révélé l'infraction à la police n'ont pas eu à répondre aux questions concernant leur expérience avec la police.

Enfin, des questions sur le préjudice subi et l'arrestation de l'auteur de l'infraction ont été posées aux personnes interrogées (Van Mierlo & Pemberton, 2009). Ont-elles subi un préjudice et ont-elles obtenu une indemnisation pour le préjudice subi? Quelqu'un a-t-il été appréhendé pour l'infraction? Lorsque les personnes interrogées ont répondu à ces questions par la négative, il leur a été demandé si elles considéraient ou non cela comme un problème.

Impact, auto-évaluation et évaluation des organes de justice pénale

L'impact psychologique de l'infraction (en termes de stress post-traumatique), l'évaluation par la personne interrogée de sa capacité à surmonter cette épreuve (efficacité personnelle) et son opinion générale sur les organes de justice pénale (confiance en la loi) ont été inclus dans le questionnaire. L'administration de ce volet du questionnaire était facultative et les données n'ont pas été recueillies pour tous les pays participants.

· *Stress post-traumatique.* Pour mesurer l'impact de l'infraction sur le bien-être émotionnel des personnes interrogées, nous avons utilisé le Questionnaire de dépistage du traumatisme (TSQ; Brewin, Rose & Andrews, 2002). Cet outil d'auto-évaluation validé a été adapté à partir de la PTSD Symptom Scale-Self Report (Échelle des symptômes de TSPT – Auto-évaluation) (Foa, Riggs, Dancu & Rothbaum, 1993). Le TSQ comporte dix items auxquels il faut répondre simplement par oui ou non. Dans cinq items, il est demandé aux personnes interrogées s'il leur arrive de revivre les événements traumatisants, par exemple «Des pensées ou des souvenirs éprouvants de l'événement vous sont-ils revenus à

l'esprit contre votre volonté». Les cinq autres items portent sur les symptômes d'hyper-vigilance, par exemple «Conscience accrue des dangers potentiels pour vous et d'autres personnes». Le score total du TSQ est calculé en additionnant les scores des réponses (oui = 1, non = 0), créant une variable continue. La valeur seuil du TSQ est cinq, ce qui signifie que six réponses oui ou plus indiquent un trouble de stress post-traumatique potentiel (Brewin et al., 2002).
· *Efficacité personnelle.* Nous avons intégré une version adaptée de la Mesure de l'efficacité personnelle (SEM - *Self-Efficacy Measure*: Bosmans et al. 2014, Van der Velden et al. 2013) afin d'évaluer dans quelle mesure la personne interrogée s'estime capable de surmonter l'épreuve. Les items visent à cerner l'opinion des personnes interrogées sur leur efficacité personnelle. Par exemple «surmonter l'impact que l'infraction a eu sur ma vie», «Continuer à vivre ma vie» et «Surmonter les images ou rêves effrayants de l'infraction». Il a été demandé aux personnes interrogées d'évaluer leur capacité à atteindre ces objectifs sur une échelle de cinq points (1 = Je n'en suis pas du tout capable, 5 = J'en suis parfaitement capable). Les scores d'efficacité personnelle varient de 7 (faible efficacité personnelle) à 35 (efficacité personnelle élevée).
· *Confiance en la loi* (Tyler & Huo, 2002). La confiance dans les organes de justice pénale est mesurée à partir d'une échelle adaptée de celle de Tyler et Huo. Cette échelle comporte six items. Trois items portent sur l'opinion des personnes interrogées à l'égard de la police, tandis que les trois autres portent sur la confiance dans le système judiciaire. Les items sont mesurés à partir d'échelles de Likert de cinq points. Les scores des différents items sont additionnés pour obtenir un score total, lequel représente le niveau de confiance générale à l'égard des organes de justice pénale.

Démographie

Le questionnaire comprend des questions sur l'âge et le sexe, ainsi que sur le cursus scolaire ('plus haut niveau d'enseignement atteint'), l'état civil (marié, célibataire, etc.) et la profession (dans la vie active, retraité, sans emploi).

2.4. PLAN ANALYTIQUE

Ce rapport présente une vue d'ensemble des principaux résultats de l'enquête réalisée dans les quatre pays. Il est axé sur les indicateurs de qualité et vise à identifier d'éventuelles lacunes sur le plan de la qualité. Par ailleurs, les rapports par pays comprennent une description des échantillons (expériences liées à l'infraction, données démographiques...) et, le cas échéant, les concepts mesurant l'impact psychologique, l'efficacité personnelle et la confiance dans les organes de justice pénale. En règle générale, le rapport ne cherche pas à identifier les schémas sous-jacents dans les données, par exemple en analysant les corrélations entre les indicateurs sur l'expérience/l'importance et d'autres facteurs inclus dans le questionnaire. Cette section explique également les principaux choix dans l'analyse des indicateurs de qualité.

Analyse des perceptions des victimes à l'égard des services offerts

Les analyses visant à cerner le point de vue des victimes sur les services offerts par les organisations d'aide aux victimes, la police et le parquet se sont déroulées en trois étapes. Premièrement, pour évaluer ce que les

personnes interrogées considèrent comme des aspects importants des services aux victimes, nous avons calculé le pourcentage de personnes interrogées ayant indiqué qu'elles jugeaient un aspect spécifique 'important' ou 'très important'. Ces deux catégories de réponses représentent les deux options situées en haut de l'échelle de Likert de quatre points utilisée pour évaluer l'importance. En outre, lors de l'élaboration du questionnaire, nous avons pris soin de sélectionner les besoins que les victimes estiment pertinents dans le cadre de leurs relations avec les organisations d'aide aux victimes, la police et le système de justice pénale. De ce fait, la plupart des besoins sont reconnus comme importants par une majorité de personnes interrogées. C'est pourquoi nous ne donnons généralement pas d'informations sur la proportion de personnes interrogées ayant répondu 'sans objet' ou n'ayant pas répondu à la question.

Dans la deuxième étape des analyses, nous avons classé les différents services aux victimes par ordre d'importance en fonction du pourcentage de personnes interrogées les considérant comme importants. Dans la dernière étape, pour le sous-groupe de personnes interrogées considérant un service spécifique comme important, nous avons calculé les pourcentages de personnes interrogées qui étaient ou non d'accord sur le fait que le service spécifique avait été fourni. Pour ce faire, nous avons additionné d'une part le nombre de personnes interrogées ayant répondu «pas d'accord» et «pas du tout d'accord» - et nous avons additionné d'autre part le nombre de personnes interrogées ayant répondu «d'accord» et «entièrement d'accord» - afin de calculer le pourcentage de personnes interrogées estimant que le service spécifique a été fourni. Pour ce qui est de la lecture des tableaux de ces analyses, chaque colonne de gauche indique le pourcentage de personnes interrogées considérant un service comme important, et les deux dernières colonnes de droite affichent le pourcentage de personnes interrogées qui considéraient un service comme important et qui ont répondu que le service a ou n'a pas été fourni.

Outre ces analyses, nous avons vérifié s'il existait des différences notables entre les personnes interrogées qui jugeaient un aspect des services aux victimes important et celles qui le jugeaient très important. Par ailleurs, nous avons ventilé l'importance de tous les aspects des services aux victimes sur la base d'une comparaison hommes-femmes, et nous avons analysé dans quelle mesure les hommes et les femmes considéraient avoir reçu ces services. Pour ces analyses, nous avons utilisé l'échelle de Likert afin de calculer la moyenne par item et de pouvoir utiliser des tests t plutôt que des tests X^2 basés sur des pourcentages. Du fait du large éventail de services couverts par le questionnaire, il a fallu procéder à un grand nombre de tests statistiques pour analyser les différences entre sous-groupes. Afin de contrebalancer le problème de multiplicité – en effet, le fait d'effectuer des comparaisons multiples augmente la probabilité de trouver des différences significatives ne reflétant pas les véritables différences parmi la population étudiée (erreur de type I) – nous avons utilisé la procédure de Holm (Holland & DiPonzio Copenhaver, 1988) qui permet d'ajuster les critères de rejet pour notre hypothèse nulle (en augmentant la valeur p en fonction du nombre de comparaisons).

Pour la présentation des résultats, les indicateurs des services aux victimes sont classés en fonction des aspects qu'ils recouvrent: traitement respectueux, information, participation, indemnisation, gestion de l'anxiété, sécurité et répression (pour la police et le parquet uniquement).

Résolution des problèmes liés aux données

Au début du questionnaire, il a été demandé aux personnes interrogées si elles avaient contacté l'organisation d'aide aux victimes dans les 12 mois précédents. Les personnes ayant indiqué ne pas avoir contacté l'organisation d'aide aux victimes durant cette période ont néanmoins rempli la totalité du questionnaire. En d'autres termes, elles ont été interrogées sur leur expérience des services d'aide aux victimes et sur l'importance qu'elles y attachent. Dans la plupart des cas, ces personnes avaient été victimes d'une infraction remontant à plus de douze mois et nous présumons que leur expérience des services aux victimes datait de cette période. Afin de permettre une utilisation optimale des informations fournies par les personnes interrogées, nous avons choisi non pas de sélectionner les personnes ayant contacté une organisation d'aide aux victimes dans les 12 mois précédents, mais d'enregistrer les résultats de toutes les personnes interrogées.

Bien que nous ayons utilisé l'intégralité des ensembles de données pour chaque pays, nous avons rencontré quelques problèmes spécifiques liés à l'interprétation des données et aux données manquantes. Tout d'abord, certaines personnes interrogées ont sélectionné deux réponses sur des items demandant si les organisations d'aide aux victimes ou la police avaient ou non fourni tel ou tel service ou sur des items portant sur l'importance d'un aspect d'un service pour les victimes. Ces réponses ont été enregistrées en tant que valeurs manquantes car il n'y avait aucun moyen de savoir quelle réponse reflétait le mieux l'opinion de la personne interrogée. Deuxièmement, les pourcentages ont été calculés sur la base de la totalité des réponses, ce qui signifie que les personnes interrogées ayant indiqué qu'un item était sans objet ont été prises en compte dans le calcul. Nous avons opté pour cette approche car nombre de personnes interrogées ayant indiqué qu'un item était sans objet lors de l'évaluation de l'importance d'un aspect spécifique ont néanmoins indiqué leur degré d'accord (et vice-versa).

FRANCE

3

3.1. INTRODUCTION ET PRÉSENTATION GÉNÉRALE

La France est géographiquement le plus grand pays de l'Union européenne et, avec 67 millions d'habitants, le deuxième pays le plus peuplé. Le taux relativement faible de victimation, selon l'édition 2004/2005 de l'ICVS (International Crime Victim Survey - Enquête internationale sur les victimes d'infraction), avec environ 12 % de la population par an (voir Van Dijk et al, 2008), correspond à environ 8 millions d'habitants victimes d'infraction sur une année. En France, le taux de déclaration des infractions se situe dans la moyenne européenne en ce qui concerne les cinq types d'infractions courantes[1], soit 51 % dans l'édition 2004/2005 de l'ICVS. Selon l'ICVS, le pourcentage de recours aux services d'aide aux victimes est de 2 %, ce qui représente 400 000 victimes par an.

En France, le système de justice pénale est pour l'essentiel inquisitoire (Brienen et Hoegen, 2000). A ce jour, la victime n'est pas définie en tant que telle dans le droit pénal français. Cependant, lorsqu'une personne est reconnue comme ayant subi un préjudice causé par une infraction, elle jouit de droits clairement définis: le droit à l'information, le droit d'accès à la justice, le droit d'être assistée, le droit à un procès équitable, le droit à indemnisation, le droit d'obtenir aide ou soutien. C'est dans le rôle de partie civile lors d'un procès au pénal que les droits des victimes en France sont plus étendus qu'ailleurs en Europe. En France, engager une action en dommages et intérêts est un acte positif permettant à la victime de jouer un rôle actif dans la procédure dont elle devient un acteur à part entière, au même titre qu'un juge d'instruction. Toute victime d'un crime ou d'un délit peut se constituer partie civile en vertu du droit français. Ses droits sont alors les suivants: accès permanent au dossier; information régulière et souvent obligatoire de la part du juge d'instruction concernant l'avancement de l'enquête; droit de se faire représenter par un avocat; droit de demander des actes d'enquête; droit d'apporter des preuves et de faire citer des témoins; droit de faire appel de la décision et droit de produire des preuves tout au long de la procédure.

Ces 40 dernières années ont vu une amélioration constante du statut des victimes d'infraction. Dans un premier temps, l'activité législative s'est concentrée sur l'indemnisation pécuniaire, mais elle s'est orientée plus récemment vers d'autres droits. Une caractéristique notable du système français est l'attention portée aux victimes du terrorisme, en raison du contexte historique et de faits plus récents (actes de terrorisme à Paris en 1986, par exemple), et de la violence politique en Corse et au Pays Basque (voir également Letschert et al, 2010). Cette section retrace les moments marquants de l'évolution de la législation.

La Loi 77-5 du 3 janvier 1977 concerne à l'indemnisation des victimes d'infraction. Elle instaure une procédure judiciaire devant la Commission d'Indemnisation des Victimes d'infraction (CIVI) et institue un régime subsidiaire d'indemnisation lorsque l'auteur de l'infraction est inconnu ou insolvable. Ce régime est étendu en 1983 afin de reconnaître le droit à indemnisation pour les victimes de violences sexuelles, tandis que la loi dite Badinter en 1985 établit un régime d'indemnisation pour les victimes d'accidents de la circulation.

En 1986, est créé un régime spécial pour les victimes du terrorisme, dont l'élément central est le Fonds de Garantie des Victimes d'Actes de Terrorisme et d'Autres Infractions (FGTI). Il établit, pour les victimes d'attentats, un régime d'indemnisation complet couvrant le préjudice physique, le préjudice matériel et le préjudice moral. En 1990, la CIVI voit ses compétences élargies, avec la possibilité d'offrir une indemnisation quelle

[1] Vol, vol de bicyclette, cambriolage, tentative de cambriolage et vol de biens personnels.

que soit l'issue de la procédure pénale, ce qui n'était pas le cas avec son précédent statut subsidiaire.

Par la suite, l'activité législative s'est concentrée sur des questions autres que l'indemnisation. La Loi 98-468 du 17 juin 1998 porte sur la prévention et la répression des infractions sexuelles, ainsi que sur la protection des mineurs, tandis que la Loi 2000-516 du 15 juin 2000 renforce les droits des victimes, comme mentionné plus haut. Ce texte réaffirme les droits des victimes d'infraction et établit le statut juridique des associations d'aide aux victimes. Il est complété par la Loi 2002-1138 du 9 septembre 2002 qui fait obligation aux services de police et judiciaires d'informer les victimes. Ce texte étend également l'aide juridictionnelle à toutes les victimes et pas seulement aux victimes d'agressions ou ayant subi un préjudice physique.

1986 est également une année charnière pour le développement de l'aide aux victimes. En effet, les services locaux existants offrant une aide aux victimes sont regroupés au sein de l'Institut national d'aide aux victimes et de médiation (INAVEM), qui est l'organe chargé encore à ce jour du soutien et de l'aide aux victimes d'infraction. L'INAVEM fédère actuellement en France près de 145 organisations d'aide aux victimes, ce qui représente environ 1500 intervenants professionnels (une majorité de salariés, mais aussi des bénévoles), 750 lieux de proximité spécialisés ou délocalisés pour accueillir 300 000 victimes par an, ce qui est cohérent avec les résultats de l'ICVS. L'INAVEM se distingue de ses homologues internationaux en ce sens où sa mission englobe également la médiation. D'autres organisations d'aide aux victimes en Europe ont parfois une relation complexe, voire concurrentielle, avec la médiation, mais ce n'est pas le cas en France. L'INAVEM gère également le Numéro national d'aide aux victimes d'infraction, le 08Victimes.

Outre l'INAVEM, on peut citer également le Conseil National de l'Aide aux Victimes (CNAV), un conseil interministériel présidé par le Ministre de la Justice.

Ce chapitre est consacré aux résultats de l'enquête dans le contexte français. Les participants à l'enquête en France ont été interrogés sur leurs expériences avec les organisations d'aide aux victimes et les forces de police. Les personnes interrogées ont été recrutées par l'intermédiaire de l'INAVEM. Au début de l'enquête, l'INAVEM a demandé à 50 de ses associations de participer à la collecte de données. Cette demande s'accompagnait d'informations soulignant l'importance de l'enquête et le nombre cible de participants. Au bout de deux mois, l'INAVEM a décidé d'envoyer ce questionnaire à toutes ces associations.

Les participants potentiels se sont vu proposer trois méthodes pour remplir les questionnaires. Les victimes pouvaient soit remplir le questionnaire avec l'aide d'un membre du personnel de l'INAVEM, soit l'amener chez elle pour le remplir, soit le remplir par téléphone avec l'aide du numéro national 08Victimes. Les participants ont choisi en majorité la première solution; l'INAVEM a obtenu au total 116 questionnaires.

La structure de ce chapitre est la suivante. La section 3.2 porte sur le parcours et les expériences des personnes interrogées, tandis que la section 3.3 présente le regard des victimes sur les services fournis par les organisations d'aide aux victimes. La section 3.4 se penche sur les expériences vécues par les victimes dans leurs contacts avec les forces de police[2]. La section 3.5 propose une analyse plus approfondie de certains résultats et des conclusions générales du volet français de l'enquête.

[2] En France, les contacts entre les victimes et le parquet sont réduits au minimum, aussi il a été impossible de collecter des questionnaires concernant l'expérience avec le parquet.

3.2. PARCOURS ET EXPÉRIENCES DES PERSONNES INTERROGÉES

Description des personnes interrogées et des infractions subies

L'échantillon français comprend 116 personnes interrogées. La majorité de ces personnes interrogées sont des femmes (79,3%) et la plupart ont plus de 35 ans (voir le tableau 3.1). A peine un peu plus de la moitié des personnes interrogées vivent en couple ou en famille élargie (56,0%), tandis que les autres sont célibataires. La plupart des personnes interrogées sont salariées (40,5%), en recherche d'emploi (25,0%) ou retraités (24,1%). Le nombre de mères au foyer et d'étudiants est très faible (voir le tableau 3.1). L'échantillon semble avoir un haut niveau d'études, 37,1% des personnes interrogées sont titulaires d'un diplôme universitaire et 39,7% ont un diplôme de l'enseignement supérieur non universitaire (voir le tableau 3.1). Une personne interrogée a indiqué ne pas savoir lire ou écrire. Bien qu'il semble assez difficile de répondre à ce questionnaire pour une personne ne sachant pas lire ou écrire, sa réponse a été incluse dans le tableau. Peut-être l'a-t-on aidée à remplir questionnaire.

Tableau 3.1. **Caractéristiques démographiques de l'échantillon français (N = 116)**

	N	%
Sexe		
Masculin	22	19.0%
Féminin	92	79.3%
Non spécifié	2	1.7%
Age		
18-24	4	3.4%
25-34	24	20.7%
35-49	41	35.3%
50-65	33	28.4%
66 ans et plus	12	10.3%
Non spécifié	2	1.7%
État civil		
Célibataire	51	44.0%
Vivant en couple	39	33.6%
Vivant en famille élargie	26	22.4%
Situation professionnelle		
Salarié	47	40.5%
En recherche d'emploi (sans emploi)	29	25.0%
Mère au foyer	4	3.4%
Retraité / handicapé	28	24.1%
Élève / étudiant	4	3.4%
Autre	4	3.4%
Plus haut niveau d'enseignement atteint		
Ne sait pas lire ou écrire	1	0.9%
Sait lire ou écrire	1	0.9%
Enseignement primaire	5	4.3%
Enseignement secondaire, non terminé	2	1.7%
Enseignement secondaire	18	15.5%
Enseignement supérieur non universitaire	46	39.7%
Enseignement universitaire	43	37.1%

La majorité des personnes interrogées ont contacté une organisation d'aide aux victimes dans les douze mois précédant la collecte des données (84,5%). Quinze personnes interrogées n'ont pas spécifié si elles avaient été en contact avec une organisation d'aide aux victimes dans les douze mois précédents, et trois personnes interrogées ont indiqué ne pas avoir contacté d'organisation d'aide aux victimes durant cette période. Le tableau 3.2 présente le type d'infraction pour lequel les personnes interrogées ont contacté l'organisation d'aide aux victimes. Comme nous l'avons expliqué dans le chapitre consacré à la méthodologie, cette analyse prend également en compte les personnes interrogées qui n'ont pas été en contact avec une organisation d'aide aux victimes dans les 12 mois précédents. Dans le questionnaire, les personnes interrogées avaient la possibilité d'indiquer plusieurs infractions et, en moyenne, elles ont subi 1,6 infraction (SD = 1,3). Le tableau 3.2 montre que les agressions et les violences domestiques sont les infractions les plus fréquemment citées. Les vols, les violences verbales et les violences sexuelles arrivent en deuxième position. Un peu plus de 10% des personnes interrogées ont déclaré être victimes d'un autre type d'infraction. Parmi les autres types d'incidents cités, figurent le vol d'identité (un cas), les attaques à main armée (deux cas), l'incendie criminel (un cas) et les accidents de la circulation (trois cas). Un quart des personnes interrogées (24,1%) avaient déjà été victimes du même type d'infraction, et 28,4% avaient déjà subi d'autres types d'infractions.

Tableau 3.2. **Infraction pour laquelle les personnes interrogées ont contacté une organisation d'aide aux victimes (N = 116)**

Infraction	N	%
Vol	21	18.1%
Vol avec effraction	5	4.3%
Vol avec violences	8	6.9%
Vandalisme	11	9.5%
Menaces/Violences verbales	18	15.5%
Voie de fait	44	37.9%
Harcèlement	13	11.2%
Violences sexuelles/Abus sexuels	18	15.5%
Violences domestiques	31	26.7%
Prise d'otage	1	0.9%
Homicide	4	3.4%
Discrimination/Crime haineux	1	0.9%
Terrorisme	0	0.0%
Autre	13	11.2%

Un peu plus de la moitié des personnes interrogées (55,2%) connaissaient déjà l'auteur avant que l'infraction ne se produise. Dans la majorité de ces cas (54,7%), l'auteur de l'infraction était un partenaire ou un ex-partenaire. Les amis, connaissances et voisins représentent 17,2% des auteurs connus, et les parents 9,4%. Les autres auteurs connus avaient un lien préexistant d'une autre nature avec la victime (ex. un étudiant, un client ou un enseignant) (9,4%), étaient des collègues (3,1%), des employeurs (1,6%), ou le lien n'a pas été spécifié (4,7%).

Raisons de la révélation de l'infraction

Les personnes interrogées, dans leur large majorité, ont révélé elles-mêmes l'infraction à la police (87,9%) et deux d'entre

elles ont indiqué que l'infraction avait également été signalée à la police par quelqu'un d'autre. Neuf personnes interrogées (7,8%) ont déclaré ne pas avoir signalé elles-mêmes l'infraction à la police mais que quelqu'un d'autre l'avait fait, quatre personnes interrogées (3,4%) ont répondu que la police avait découvert seule l'infraction. Il a été demandé aux personnes interrogées, qu'elles aient elles-mêmes révélé l'infraction à la police ou que quelqu'un d'autre l'ait fait, d'indiquer la ou les raisons de la révélation de l'infraction. Le tableau 3.3 recense les raisons citées et indique le pourcentage de personnes interrogées ayant cité ces raisons. La raison la plus citée, et de loin, est que les personnes interrogées estimaient que l'auteur ou les auteurs méritaient d'être punis. En outre, la moitié des personnes interrogées redoutaient que l'infraction ne se répète et estimaient également de leur devoir de révéler l'infraction du fait de sa gravité. Par ailleurs, nombre de personnes interrogées voulaient que la police intervienne et plusieurs aussi aspiraient à une reconnaissance de ce qu'elles avaient subi. Nous pourrions conclure, de façon générale, que la raison majeure de la révélation de l'infraction était le désir de voir la police intervenir (arrestation, protection, reconnaissance). Des raisons plus pratiques, telles que les exigences des compagnies d'assurance ou la nécessité d'obtenir d'autres formes d'aide, ont été moins fréquemment citées. A la question sur la raison majeure les ayant poussé à révéler l'infraction, les personnes interrogées ont là aussi répondu qu'elles estimaient que l'auteur ou les auteurs méritaient d'être punis (25,4%). Les autres raisons citées étaient les suivantes: le désir de protection (12,7%); le sentiment de peur après l'infraction (11,3%); la peur que l'infraction ne se répète (9,9%) et le désir d'obtenir la reconnaissance de ce qu'elles avaient subi (9,9%). Toutes les personnes interrogées n'ont pas indiqué la raison 'majeure'. 34% des 111 personnes interrogées ayant révélé elles-mêmes l'infraction à la police ou dont le cas a été révélé par quelqu'un d'autre n'ont pas répondu à la question concernant la raison majeure de la révélation.

Tableau 3. 3. **Raisons de la déclaration de l'infraction (N = 111)**

Raison	N	%
J'avais très peur après l'infraction	40	36.0%
Je voulais que la police m'oriente vers des organisations offrant différentes formes d'aide	15	13.5%
Je voulais que la police nous protège moi et ma famille	42	37.8%
J'avais peur que l'infraction ne se répète	56	50.5%
J'ai pensé que compte tenu de la gravité de l'infraction, il fallait en informer la police	56	50.5%
Je voulais que la police intervienne	55	49.5%
J'estimais que l'auteur ou les auteurs de l'infraction méritaient d'être punis	73	65.8%
Je voulais être indemnisé(e) pour le préjudice subi	32	28.8%
Je voulais récupérer ce que j'avais perdu	28	25.2%
Ma compagnie d'assurance m'a demandé de déclarer l'infraction à la police	22	19.8%
Je voulais que ce qui m'est arrivé soit reconnu	54	48.6%
Autre raison	7	6.3%

Conséquences de l'infraction

Toutes les personnes interrogées ont déclaré que l'infraction avait eu des conséquences pour elles. Pour la grande majorité des personnes interrogées (87,9%), l'infraction a provoqué une détresse émotionnelle (voir le tableau 3.4). En outre, la moitié des personnes interrogées ont déclaré avoir subi des blessures physiques lors de l'infraction (53,4%). Comme on pouvait s'y attendre, en fonction des infractions subies par les personnes interrogées (telles

que décrites au tableau 3.2), elles ont été moins nombreuses à mentionner des pertes ou des dommages matériels. A la question concernant l'indemnisation suite à l'infraction, même pas 10% des personnes interrogées ont répondu avoir été entièrement indemnisées pour le préjudice subi. La plupart des personnes interrogées n'ont pas reçu d'indemnisation (voir le tableau 3.4). Il a été demandé aux personnes interrogées n'ayant pas été (entièrement) indemnisées pour le préjudice subi dans quelle mesure cela leur posait problème. Une grande partie des personnes interrogées ont déclaré que c'était pour elles un gros problème (46,2%), tandis qu'une proportion non négligeable des personnes interrogées ont répondu qu'il s'agissait à leurs yeux d'un problème mineur (28.8%). Au total, ce groupe représente la majorité des personnes interrogées n'ayant pas été (entièrement) indemnisées.

Trois personnes interrogées sur cinq (60,9%) ont déclaré que quelqu'un avait été arrêté pour l'infraction commise à leur encontre. Un tiers des personnes interrogées (32,8%) ont indiqué que personne n'avait été arrêté et 6,0% ignoraient si quelqu'un avait été arrêté. Il a été demandé aux personnes interrogées ayant répondu que personne n'avait été arrêté dans quelle mesure cela leur posait problème. Trois quart environ de ces victimes ont déclaré considérer cela comme un gros problème (73,7%) et 13,2% ont répondu qu'il s'agissait à leurs yeux d'un problème mineur. Il a également demandé à l'échantillon français si quelqu'un avait été poursuivi mais une grande majorité des personnes interrogées n'ont pas répondu à cette question (94,8%).

Tableau 3.4. **Conséquences de l'infraction et indemnisation (N = 116)**

	N	%
Conséquences		
Pertes matérielles	39	33.6%
Dommages matériels	29	25.0%
Blessures physiques	62	53.4%
Détresse émotionnelle	102	87.9%
Avez-vous été indemnisé(e)?		
Oui, entièrement	11	9.6%
Oui, en partie	12	10.3%
Non, pas encore	65	56.0%
Non, pas du tout	27	23.3%
Non spécifié	1	0.9%
Si vous n'avez pas été (entièrement) indemnisé(e), cela vous pose-t-il un problème?[a]		
Non, pas du tout	16	15.4%
Problème mineur	30	28.8%
Gros problème	48	46.2%
Non spécifié	10	9.6%

[a] Le nombre de personnes interrogées ayant répondu à cette question s'élève à 104.

3.3. LE REGARD DES VICTIMES SUR LES SERVICES FOURNIS PAR LES ORGANISATIONS D'AIDE AUX VICTIMES

Le tableau 3.5 montre l'importance que les victimes attachent au fait d'être traitées avec respect par les intervenants de l'aide aux victimes. Il indique également la proportion de victimes estimant avoir été traitées ou pas avec respect par les intervenants de l'aide aux victimes. Comme nous l'avons expliqué dans le chapitre consacré à la méthodologie, ces pourcentages ont été calculés pour le groupe de personnes interrogées ayant déclaré qu'elles considéraient cet aspect comme important.

Il ressort clairement du tableau 3.5 que la très grande majorité des personnes interrogées veulent être traitées avec respect: sept indicateurs sur huit ont été jugés importants par plus de 90% des personnes interrogées. En outre, la quasi-totalité des personnes interrogées considérant ces sept indicateurs comme importants ont également déclaré que les intervenants de l'aide aux victimes avaient agi de façon appropriée. Le huitième indicateur – Assistance pratique spécifique – a été jugé important par 87,9% des personnes interrogées, mais un sous-groupe bien moindre a déclaré avoir reçu ce service de la part des intervenants de l'aide aux victimes (75,5%). Cependant, seule une petite minorité de personnes interrogées (5,9%) ont indiqué ne pas avoir reçu d'assistance pratique. Cela s'explique vraisemblablement par le fait que toutes les personnes interrogées n'avaient pas besoin de ce type d'assistance.

Tableau 3.5. **Services fournis par les organisations d'aide aux victimes – Traitement respectueux***

Importance (dassement par ordre d'importance)	**N**	**Pouvez-vous indiquer si les intervenants de láide aux victimes**	**D'accord**	**Pas d'accordu**
99.1%	115	Ont prêté suffisamment attention à vos souhaits et vos besoins	98.3%	0.9%
98.3%	114	Vous ont traité(e) avec politesse	98.2%	1.8%
98.3%	114	Ont pris le temps d'entendre tous les faits que vous vouliez porter à leur connaissance	99.1%	0.9%
97.4%	113	Ont fait preuve de compréhension face à votre situation	100%	0.0%
97.4%	113	Vous ont donné le sentiment d'être pris(e) au sérieux	100%	0.0%
91.4%	106	Ont protégé votre identité et vos informations personnelles	93.4%	0.9%
90.5%	105	Ont fait preuve d'empathie / de compassion	97.1%	1.0%
87.9%	102	Vous ont fourni une assistance pratique, par exemple aidé(e) à remplir des formulaires	75.5%	5.9%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant déclaré que l'énoncé représente un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car le tableau ne prend pas en compte les personnes interrogées ayant répondu 'neutre' et les valeurs manquantes sur cette question.

Sur les six indicateurs de la qualité de l'aide aux victimes en matière d'information, trois sont considérés comme importants par plus de 90% des personnes interrogées (voir le tableau 3.6). Pour la quasi-totalité des personnes interrogées, il est important que les intervenants de l'aide aux victimes utilisent un langage compréhensible. Par ailleurs, la très grande majorité des victimes jugent important de recevoir des informations sur leurs droits en tant que victimes et sur la procédure pénale. Dans l'ensemble, les personnes interrogées considérant ces indicateurs comme importants ont également déclaré avoir reçu ces services de la part des intervenants de l'aide aux victimes.

Quant aux trois autres indicateurs liés à l'information, un pourcentage bien moindre de personnes interrogées les considèrent comme importants. De toute évidence, les victimes sont moins nombreuses à juger important de recevoir des

informations sur les possibilités d'indemnisation ou sur les autres organisations offrant aide et soutien. Par ailleurs, une proportion considérablement plus élevée de victimes considérant ces services comme importants ont déclaré ne pas les avoir reçus. Une personne interrogée sur vingt ayant répondu qu'il était important pour elle de recevoir des informations sur les démarches d'indemnisation n'a pas reçu ces informations et 7,6% ont indiqué ne pas avoir reçu d'informations sur les autres organisations offrant aide et soutien. Enfin, une victime sur dix jugeant important que l'organisation d'aide aux victimes les oriente vers d'autres organisations d'aide a indiqué ne pas avoir été orientée vers ces organisations.

Tableau 3.6. **Services fournis par les organisations d'aide aux victimes – Information***

Importance (classement par ordre d'importance)	**N**	**Pouvez-vous indiquer si les intervenants de l'aide aux victimes…**	**D'accord**	**Pas d'accord**
97.4%	113	Ont employé un langage compréhensible	97.3%	0.0%
96.6%	112	Vous ont donné des informations sur vos droits en tant que victime	95.5%	1.8%
94.0%	109	Vous ont donné des informations sur la procédure pénale	88.1%	2.8%
81.0%	94	Vous ont donné des informations sur les démarches nécessaires pour obtenir une indemnisation	81.9%	5.3%
79.3%	92	Vous ont donné des informations sur d'autres organisations offrant aide et soutien aux victimes	80.4%	7.6%
74.1%	86	Vous ont orienté(e) vers sur d'autres organisations offrant aide et soutien aux victimes	62.8%	11.6%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant déclaré que l'énoncé représente un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car le tableau ne prend pas en compte les personnes interrogées ayant répondu 'neutre' et les valeurs manquantes sur cette question.

Trois aspects de l'aide aux victimes liés à la participation ont fait l'objet d'une évaluation (tableau 3.7). 93,1% des personnes interrogées considèrent comme important que les intervenants de l'aide aux victimes les accompagnent dans la procédure pénale. Parmi ce groupe de personnes interrogées, 5,6% ont déclaré ne pas avoir reçu ce service. Concernant l'assistance juridique, une majorité relativement faible de personnes interrogées ont déclaré qu'il était important pour elles de recevoir une assistance juridique ou d'être orientées vers l'aide juridictionnelle (63,8% et 62,9% respectivement). Cependant, parmi ces sous-groupes, des minorités substantielles ont indiqué ne pas avoir reçu ces services: 9,5% des victimes jugeant important que les organisations d'aide aux victimes offrent une assistance juridique ont déclaré ne pas avoir reçu ce type d'assistance, et 15,1% des victimes jugeant important d'être orientées vers l'aide juridictionnelle ont déclaré ne pas avoir reçu ce service. Bien que moins de 75% des personnes interrogées les considèrent comme des aspects importants des services offerts par les organisations d'aide aux victimes, une amélioration des prestations dans ce domaine serait possible en interrogeant les victimes sur leurs besoins et, si possible, en leur fournissant les services dont ils ont besoin.

Tableau 3.7. **Services fournis par les organisations d'aide aux victimes – Participation***

Importance (classement par ordre d'importance)	**N**	**Pouvez-vous indiquer si les intervenants de l'aide aux victimes…**	**D'accord**	**Pas d'accord**
93.1%	108	Vous ont accompagné(e) lors de la procédure pénale	82.4%	5.6%
63.8%	74	Vous ont fourni une assistance juridique	60.8%	9.5%
62.9%	73	Vous ont orienté(e) vers l'aide juridictionnelle	58.9%	15.1%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant déclaré que l'énoncé représente un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car le tableau ne prend pas en compte les personnes interrogées ayant répondu 'neutre' et les valeurs manquantes sur cette question.

Pour un peu plus de quatre personnes interrogées sur cinq, il est important que les intervenants de l'aide aux victimes leur posent des questions sur les pertes et dommages matériels subis (tableau 3.8). En général, les personnes interrogées considérant ce service comme important ont également déclaré avoir reçu ce service.

Tableau 3.8. **Services fournis par les organisations d'aide aux victimes – Indemnisation***

Importance	N	Pouvez-vous indiquer si les intervenants de l'aide aux victimes…	D'accord	Pas d'accord
81.9%	95	Vous ont posé des questions sur les pertes et dommages matériels	89.5%	2.1%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant déclaré que l'énoncé représente un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car le tableau ne prend pas en compte les personnes interrogées ayant répondu 'neutre' et les valeurs manquantes sur cette question.

Les trois services les plus importants (cités par plus de 90% des personnes interrogées) liés à la gestion de l'anxiété sont les suivants: avoir le sentiment d'être reconnu, recevoir une aide correspondant à ses besoins et recevoir un soutien émotionnel (voir le tableau 3.9). Comme pour les services vus précédemment, la très grande majorité des victimes (plus de 90%) jugeant ces services importants ont déclaré les avoir reçus. Un petit groupe de personnes interrogées estimant important de bénéficier d'un soutien aussi longtemps que nécessaire ont indiqué qu'elles auraient souhaité bénéficier d'un soutien sur une période plus longue (4,5%).

Bien que l'accompagnement social semble moins important aux yeux des personnes interrogées, celles qui étaient attachées à cet aspect de l'aide aux victimes ont déclaré avoir reçu ce type d'aide. D'autre part, une proportion relativement élevée de personnes interrogées ont déclaré que l'intervention de l'organisation d'aide aux victimes n'avait pas contribué à atténuer leur sentiment de peur (9,2%). Enfin, bien qu'un peu plus de trois personnes interrogées sur cinq jugent important de bénéficier d'un accompagnement social, 8,1% ont indiqué ne pas avoir reçu ce type de service.

Tableau 3.9. **Services fournis par les organisations d'aide aux victimes – Gestion de l'anxiété***

Importance (dassement par ordre d'importance)	N	Pouvez-vous indiquer si les intervenants de l'aide aux victimes…	D'accord	Pas d'accord
97.4%	113	Vous ont donné le sentiment que votre souffrance et votre préjudice avaient été suffisamment reconnus	93.8%	2.7%
94.8%	110	Vous ont soutenu(e) aussi longtemps qu'il vous a semblé nécessaire	95.5%	4.5%
92.2%	107	Vous ont apporté un soutien émotionnel	97.2%	0.0%
81.0%	94	Vous ont apporté un soutien psychologique	92.6%	0.0%
75.0%	87	Ont contribué à atténuer votre sentiment de peur	74.7%	9.2%
63.8%	74	Vous ont fourni un accompagnement social	70.3%	8.1%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant déclaré que l'énoncé représente un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car le tableau ne prend pas en compte les personnes interrogées ayant répondu 'neutre' et les valeurs manquantes sur cette question.

Aider les victimes à se sentir plus en sécurité est considéré comme l'aspect le plus important des services liés à la sécurité (tableau 3.10). La plupart des personnes interrogées considérant cet aspect des services aux

victimes comme important ont également indiqué que les intervenants de l'aide aux victimes les avaient aidées à se sentir plus en sécurité. Les personnes interrogées, dans une proportion moindre, ont déclaré que les intervenants de l'aide aux victimes leur avaient donné des conseils en matière de sécurité (73,3%) et 5,8% seulement ont indiqué ne pas avoir reçu ce type de conseils alors qu'elles l'auraient souhaité. Plus d'une personne interrogée sur dix jugeant important que les intervenants de l'aide aux victimes réduisent le risque de victimisation répétée ont déclaré ne pas avoir observé une réduction du risque.

Tableau 3.10. **Services fournis par les organisations d'aide aux victimes – Sécurité***

Importance (classement par ordre d'importance)	N	Pouvez-vous indiquer si les intervenants de l'aide aux victimes…	D'accord	Pas d'accord
86.2%	100	Vous ont aidé(e) à vous sentir plus en sécurité	88.0%	3.0%
74.1%	86	Vous ont donné des conseils concernant votre sécurité	73.3%	5.8%
69.8%	81	Ont réduit le risque que l'infraction ne se reproduise	59.3%	11.1%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant déclaré que l'énoncé représente un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car le tableau ne prend pas en compte les personnes interrogées ayant répondu 'neutre' et les valeurs manquantes sur cette question.

3.4. LE REGARD DES VICTIMES SUR LES SERVICES FOURNIS PAR LA POLICE

Nous avons analysé les perceptions des victimes à l'égard de la police en nous basant sur le groupe de personnes interrogées ayant indiqué avoir déclaré l'infraction à la police et ayant eu des contacts avec la police dans les douze mois précédant la collecte des données. 75,9% des personnes interrogées (n = 88) ont indiqué avoir eu des contacts avec la police au cours des 12 mois précédents. Un peu moins de 15% des personnes interrogées ont déclaré ne pas avoir eu de contacts avec la police (n = 17) et pour 9,5% des personnes interrogées, aucune information n'était disponible.

Le tableau 3.11 montre l'importance que les victimes attachent à un traitement respectueux de la part de la police. Comme dans le cas des services offerts par les organisations d'aide aux victimes, la très grande majorité des personnes interrogées ont déclaré qu'il était important à leurs yeux d'être traitées avec respect. Plus de 90% des personnes interrogées considèrent comme importants six des huit indicateurs liés au traitement respectueux. Cependant, la proportion de personnes interrogées considérant avoir été traitées avec respect par la police est bien moindre en comparaison avec les organisations d'aide aux victimes. En fait, le tableau 11 montre que des pourcentages élevés de personnes interrogées n'ont pas eu le sentiment d'être traitées avec respect par les officiers de police avec lesquels elles avaient été en contact. C'est l'indicateur lié au traitement poli qui a recueilli le meilleur résultat, avec plus de 75% des personnes interrogées considérant avoir été traitées avec politesse. Dans tous les autres cas, un nombre considérable de personnes interrogées ont déclaré ne pas avoir reçu le traitement qu'elles auraient souhaité. 17,4% des personnes interrogées n'ont pas eu le sentiment d'être prises au sérieux et 18,6% ont indiqué que les officiers de police n'avaient pas pris le temps d'entendre tous les faits dont elles voulaient leur parler. Presque un quart des personnes interrogées n'ont pas

eu le sentiment que les officiers de police faisaient preuve de compréhension face à leur situation, et plus d'un quart des personnes interrogées ont indiqué que la police n'en a pas fait assez pour protéger leur identité et leurs informations personnelles. Presque plus de la moitié des personnes interrogées jugeant important de ne pas attendre trop longtemps avant de pouvoir déclarer l'infraction ont indiqué qu'elles avaient dû attendre trop longtemps (44,4%: l'item était formulé comme indiqué au tableau 3.11).

Concernant les deux autres indicateurs liés au traitement respectueux, nous constatons que parmi les personnes interrogées ayant exprimé le besoin de se voir témoigner de l'empathie ou de la compassion par les officiers de police, 17,1% ont déclaré que leurs contacts avec la police étaient dépourvus de marques d'empathie ou de compassion. A peine un peu plus d'un tiers des personnes interrogées jugeant important de ne pas avoir à répéter trop souvent le récit des événements, ont en fait eu l'impression que cela avait le cas (37,7%: l'item était formulé comme indiqué au tableau 3.11).

Tableau 3.11. **Services fournis par la police – Traitement respectueux***

Importance (classement par ordre d'importance)	**N**	**Pouvez-vous indiquer si les officiers de police…**	**D'accord**	**Pas d'accord**
97.7%	86	Vous ont donné le sentiment d'être pris(e) au sérieux	67.4%	17.4%
97.7%	86	Ont pris le temps d'entendre tous les faits que vous vouliez porter à leur connaissance	70.9%	18.6%
96.6%	85	Ont fait preuve de compréhension face à votre situation	60.0%	23.5%
96.6%	85	Vous ont traité(e) avec politesse	84.7%	7.1%
92.0%	81	Vous ont fait attendre trop longtemps avant de pouvoir déclarer l'infraction[a]	44.4%	42.0%
90.9%	80	Ont protégé votre identité et vos informations personnelles	51.3%	26.3%
87.5%	77	Vous ont fait répéter trop souvent votre récit des événements[b]	37.7%	46.8%
79.5%	70	Ont fait preuve d'empathie / de compassion	60.0%	17.1%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant déclaré que l'énoncé représente un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car le tableau ne prend pas en compte les personnes interrogées ayant répondu 'neutre' et les valeurs manquantes sur cette question.

[a] Il a été demandé aux personnes interrogées dans quelle mesure elles jugeaient important que la police ne les fasse pas attendre trop longtemps. Concernant les services fournis, cependant, il a été demandé aux personnes interrogées dans quelle mesure elles estimaient que la police les avait fait attendre trop longtemps. Pour cet item, le pourcentage de 'pas d'accord' reflète donc une qualité de services supérieure.

[b] Il a été demandé aux personnes interrogées dans quelle mesure elles jugeaient important que la police ne leur fasse pas répéter trop souvent le récit des événements. Concernant les services fournis, cependant, il a été demandé aux personnes interrogées dans quelle mesure elles estimaient que la police leur avait fait répéter trop souvent le récit des événements. Pour cet item, le pourcentage de 'pas d'accord' reflète donc une qualité de services supérieure.

Pratiquement toutes les personnes interrogées jugent important de recevoir des informations suffisantes et exactes de la part de la police (tableau 3.12). Cependant, là encore, les personnes interrogées sont nombreuses à déclarer ne pas avoir reçu les informations qu'elles voulaient. Nombre de personnes interrogées estiment ne pas avoir été suffisamment informées des prochaines étapes de l'enquête et des suites de l'affaire (39,0% et 42,7% respectivement), et la moitié ont dit ne pas avoir été informées de leurs droits en tant que victime (52,4%). En outre, un tiers des personnes interrogées ont déclaré ne pas avoir reçu les informations souhaitées concernant les organisations d'aide aux victimes et deux cinquièmes des personnes interrogées ont répondu que la police ne leur a pas donné d'informations en matière d'aide et d'assistance.

Tableau 3.12. **3.12 Services fournis par la police – Information***

Importance (dassement par ordre d'importance)	N	Pouvez-vous indiquer si les officiers de police…	D'accord	Pas d'accord
95.5%	84	Ont employé un langage compréhensible	81.0%	9.5%
95.5%	84	Vous ont donné informations sur vos droits en tant que victime	33.3%	52.4%
93.2%	82	Vous ont donné des informations sur les étapes suivantes	47.6%	39.0%
93.2%	82	Vous ont tenu(e) informé(e) des suites de l'affaire	39.0%	42.7%
89.9%	79	Vous ont donné des informations sur les organisations d'aide aux victimes	60.0%	34.2%
86.4%	76	Vous ont donné des informations en matière d'aide et d'assistance	40.8%	40.8%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant déclaré que l'énoncé représente un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car le tableau ne prend pas en compte les personnes interrogées ayant répondu 'neutre' et les valeurs manquantes sur cette question.

Les indicateurs relatifs à la participation constituent une part importante des services que les victimes attendent de la police (tableau 3.13). Cependant, là encore, les résultats ne sont guère probants. Pour les personnes interrogées (66,7%), le service le plus souvent fourni par la police concerne la demande de renseignements suffisants permettant de donner suite à la déclaration de la victime. Néanmoins, près d'une personne interrogée sur cinq a répondu que la police ne lui a pas demandé suffisamment de renseignements. Un peu plus d'un quart des personnes interrogées estiment que la police n'a pas prêté suffisamment attention à leurs désirs et à leurs besoins et un tiers des personnes interrogées ont indiqué ne pas avoir été informées par la police de leur droit de participation à la procédure pénale contre l'auteur de l'infraction.

Tableau 3.13. **Services fournis par la police – Participation***

Importance (dassement par ordre d'importance)	N	Pouvez-vous indiquer si les officiers de police…	D'accord	Pas d'accord
95.5%	84	Vous ont demandé suffisamment de renseignements pour donner suite à votre déclaration d'infraction	66.7%	19.0%
95.5%	84	Vous ont informé(e) de votre droit à participer à la procédure pénale contre l'auteur de l'infraction	53.6%	33.3%
94.3%	83	Ont prêté suffisamment attention à vos souhaits et vos besoins	55.4%	27.7%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant déclaré que l'énoncé représente un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car le tableau ne prend pas en compte les personnes interrogées ayant répondu 'neutre' et les valeurs manquantes sur cette question.

Alors que la plupart des personnes interrogées jugent important que la police leur pose des questions sur les pertes et dommages subis, un quart d'entre elles ont indiqué que la police ne leur a pas posé ces questions. Par ailleurs, bien que 71,6% 'seulement' des personnes interrogées jugent important que la police les informent des démarches nécessaires pour obtenir une indemnisation, 65,1% d'entre elles déclarent ne pas avoir reçu ces informations.

Tableau 3.14. **Services fournis par la police – Indemnisation***

Importance (dassement par ordre d'importance)	N	Pouvez-vous indiquer si les officiers de police…	D'accord	Pas d'accord
94.3%	83	Vous ont posé des questions sur les pertes et dommages subis	62.7%	25.3%
71.6%	63	Vous ont donné des informations sur les démarches nécessaires pour obtenir une indemnisation	17.5%	65.1%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant déclaré que l'énoncé représente un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car le tableau ne prend pas en compte les personnes interrogées ayant répondu 'neutre' et les valeurs manquantes sur cette question.

Pour de nombreuses personnes interrogées, la police n'en a pas assez fait pour les aider à surmonter leur anxiété et leur donner un sentiment de sécurité (tableaux 3.15 et 3.16). Selon un tiers des personnes interrogées, la police ne les a pas aidées à se sentir plus en sécurité et n'a pas atténué leur sentiment de peur (31,6% et 33,8% respectivement). Selon deux personnes interrogées sur cinq, la police ne leur a pas donné de conseils sur leur sécurité et n'a pas réduit le risque de répétition de l'infraction (39,0% et 42,5% respectivement).

Tableau 3.15. **Services fournis par la police – Gestion de l'anxiété***

Importance	N	Pouvez-vous indiquer si les officiers de police…	D'accord	Pas d'accord
87.5%	77	Ont contribué à atténuer votre sentiment de peur	46.8%	33.8%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant déclaré que l'énoncé représente un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car le tableau ne prend pas en compte les personnes interrogées ayant répondu 'neutre' et les valeurs manquantes sur cette question.

Tableau 3.16. **Services fournis par la police – Sécurité***

Importance (dassement par ordre d'importance)	N	Pouvez-vous indiquer si les officiers de police…	D'accord	Pas d'accord
90.9%	80	Ont réduit le risque que l'infraction ne se reproduise	32.5%	42.5%
89.8%	79	Vous ont aidé(e) à vous sentir plus en sécurité	54.4%	31.6%
87.5%	77	Vous ont donné des conseils concernant votre sécurité	46.8%	39.0%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant déclaré que l'énoncé représente un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car le tableau ne prend pas en compte les personnes interrogées ayant répondu 'neutre' et les valeurs manquantes sur cette question.

En ce qui a trait à la police, la dernière série d'indicateurs de la qualité des services porte sur la répression: identifier et arrêter l'auteur de l'infraction. Ces aspects des services sont importants pour une large partie des personnes interrogées (tableau 3.17). Alors qu'un peu plus d'une personne interrogée sur dix estime que la police n'a pas fait le nécessaire pour identifier l'auteur de l'infraction, deux personnes interrogées sur dix ont répondu que la police n'a pas fait le nécessaire pour arrêter l'auteur de l'infraction.

Tableau 3.17. **Services fournis par la police – Répression***

Importance (classement par ordre d'importance)	N	Pouvez-vous indiquer si les officiers de police…	D'accord	Pas d'accord
89.8%	79	Ont fait le nécessaire pour arrêter l'auteur de l'infraction	51.9%	21.5%
88.6%	78	Ont fait le nécessaire pour identifier l'auteur de l'infraction	64.1%	11.5%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant déclaré que l'énoncé représente un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car le tableau ne prend pas en compte les personnes interrogées ayant répondu 'neutre' et les valeurs manquantes sur cette question.

3.5. COMPLÉMENT D'ANALYSE ET CONCLUSIONS GÉNÉRALES

Comme expliqué dans le chapitre consacré à la méthodologie, nous avons analysé s'il existait, au niveau des perceptions des victimes, des différences notables entre les personnes interrogées jugeant *important* un aspect des services aux victimes et celles le jugeant *très important*. Après correction des données comparatives, nous avons constaté que ces deux groupes de victimes présentaient des différences sensibles par rapport à quatre services fournis par les organisations d'aide aux victimes et un service fourni par la police:

· Les personnes interrogées jugeant *très important* que les organisations d'aide aux victimes leur apportent un soutien émotionnel sont plus nombreuses à estimer que les intervenants de l'aide aux victimes leur ont apporté ce soutien, en comparaison avec les personnes interrogées jugeant cet aspect *important* ($t(20.69)=-4.65$; $p<.01$).
· Les personnes interrogées jugeant *très important* que les organisations d'aide aux victimes reconnaissent leur souffrance et leur préjudice sont plus nombreuses à estimer que les intervenants de l'aide aux victimes leur ont apporté cette reconnaissance, en comparaison avec les personnes interrogées jugeant cet aspect *important* ($t(107)=-3,66$; $p<.01$).
· Les personnes interrogées jugeant *très important* que les organisations d'aide aux victimes leur apportent leur soutien aussi longtemps que nécessaire sont plus nombreuses à estimer que les intervenants de l'aide aux victimes leur ont apporté ce soutien, en comparaison avec les personnes interrogées jugeant cet aspect *important* ($t(108)=-3,36$; $p<.01$).
· Les personnes interrogées jugeant *très important* que les organisations d'aide aux victimes leur donnent des informations sur d'autres organisations d'aide sont plus nombreuses à estimer que les intervenants de l'aide aux victimes leur ont donné ces informations, en comparaison avec les personnes interrogées jugeant cet aspect *important* ($t(53,71)=-3,44$; $p<.01$).
· Les personnes interrogées jugeant *très important* que les officiers de police leur témoignent de la compassion sont plus nombreuses à estimer que les officiers de police se sont comportés de la sorte, en comparaison avec les personnes interrogées jugeant cet aspect *important* ($t(58,80)=-3,43$; $p<.01$).

Dans tous les cas, les personnes interrogées jugeant un service très important étaient plus nombreuses à estimer avoir reçu ce service, en comparaison avec les personnes interrogées jugeant ce service important.

Malheureusement, il est impossible de savoir ce qui vient en premier. Les victimes considèrent-elles les services qu'elles reçoivent comme plus importants que les services qu'elles n'ont pas reçu (ou qu'elles ont reçu dans une moindre mesure) ou les victimes interagissent-elles avec les organisations d'aide aux victimes ou la police de façon à obtenir ces services qu'elles considèrent comme très importants?

Conclusions générales

Les résultats de l'étude en France brossent un tableau très clair de la perception de la qualité de l'aide aux victimes et identifient des lacunes potentielles sur le plan de la qualité. Les principales conclusions sont les suivantes:

· *Quasi-unanimité sur l'importance de certains indicateurs relatifs aux organisations d'aide aux victimes*. Certains indicateurs - traitement respectueux, information claire et sans ambiguïté, soutien dans le cadre de la procédure pénale et gestion de l'anxiété - sont jugés importants par la quasi-totalité des personnes interrogées (95% environ).
· *Importance de tous les indicateurs relatifs aux organisations d'aide aux victimes*. Les indicateurs inclus dans le questionnaire sont jugés importants par la plupart des personnes interrogées. Même les indicateurs (orientation vers une assistance juridique, par exemple) jugés importants par une proportion relativement faible de personnes interrogées, par comparaison à d'autres indicateurs, sont considérés comme importants par une majorité de personnes interrogées. Plus de 6 personnes interrogées sur 10 considèrent ces indicateurs comme importants.
· *Lien entre importance et expérience – Organisations d'aide aux victimes*. Les résultats révèlent que sur tous les indicateurs, l'expérience avec les services d'aide aux victimes est positive. Par ailleurs, les résultats suggèrent un lien étroit entre l'importance des indicateurs et l'expérience. Les services jugés importants par (presque) toutes les victimes ont également été fournis à (presque) toutes les victimes. Aucune preuve de l'existence de lacunes sur le plan de la qualité (importance élevée, expérience médiocre) n'a été relevée.
· *Indicateurs importants pour les organisations d'aide aux victimes et la police*. Les indicateurs jugés importants dans les services fournis par les organisations d'aide aux victimes sont également considérés comme importants dans les services fournis par la police, notamment le traitement respectueux et l'information.
· *Importance élevée de tous les indicateurs de performance de la police.* Tous les indicateurs de performance de la police sont considérés comme importants par les personnes interrogées, la quasi-totalité des indicateurs atteignant des taux d'importance de 90%. La seule exception concerne l'indicateur «…vous ont donné des informations sur les démarches nécessaires pour recevoir une indemnisation», malgré tout considéré comme important par 71,6% des personnes interrogées.
· *Preuve manifeste de lacunes sur le plan de la qualité*. Contrairement aux résultats des organisations d'aide aux victimes, l'enquête met en évidence des lacunes sur le plan de la qualité des services fournis par la police. Sur la plupart des indicateurs, l'expérience avec la police est moins bonne que l'expérience avec les organisations d'aide aux victimes, mais c'est particulièrement le cas concernant l'information, le traitement rapide de l'affaire et l'amélioration (perçue) du sentiment de sécurité.

ALLEMAGNE

4

4.1. INTRODUCTION ET PRÉSENTATION GÉNÉRALE

L'Allemagne est le pays le plus peuplé de l'Union européenne, avec plus de 80 millions d'habitants, et le quatrième plus grand pays par sa superficie. Le taux relativement faible de victimation, selon l'édition 2004/2005 de l'ICVS (*International Crime Victim Survey* - Enquête internationale sur les victimes d'infractions), avec environ 13% de la population par an, correspond à environ 10 millions d'habitants victimes d'infractions sur une année. En Allemagne, le taux de déclaration des infractions est supérieur à la moyenne de l'Union européenne en ce qui concerne les cinq types d'infractions courantes[3], se situant à 61% dans l'édition 2004/2005 de l'ICVS. Selon l'ICVS, le pourcentage de recours aux services d'aide aux victimes est de 2% en Allemagne, ce qui représente 200 000 victimes par an.

Deux principaux domaines de la législation couvrent le système actuel des droits des victimes en Allemagne. Le premier domaine est la réglementation de l'indemnisation publique. La Loi de 1976 sur l'indemnisation des victimes ne fait pas partie de la justice pénale, mais constitue un élément du droit social et a encore aujourd'hui une incidence sur la situation des victimes d'infraction. L'indemnisation publique des victimes de violence est établie par la Loi sur l'indemnisation des victimes (OEG), les prestations sociales sont définies dans la loi fédérale d'aide aux victimes de guerre (*Bundesversorgungsgesetz*). En vertu de cette loi élaborée après la Deuxième Guerre mondiale, les victimes obtiennent une indemnisation, comme les soldats. L'indemnisation est limitée aux infractions violentes et c'est à la victime d'apporter la preuve qu'une infraction violente a été commise. Les victimes reçoivent, par exemple, un traitement médical et, en cas de blessures graves, perçoivent une pension. Le préjudice psychologique est également pris en compte.

La procédure pénale allemande, deuxième domaine, suit le modèle inquisitoire. Le principal texte législatif régissant le procès au pénal est le StPO (Code de procédure pénale allemand). Dans la justice pénale, cinq réformes phares ont influencé la position des victimes d'infraction en Allemagne. En 1986, la Loi de protection des victimes (*Opferschutzgesetz*) est votée. Elle modifie et étend les droits des victimes: entre autres, les droits à l'information, y compris l'information sur l'issue de la procédure, le droit d'accès au dossier et le droit à une représentation légale au procès. En 1998, la Loi renforçant la protection des témoins (*Zeugenschutzgesetz*) et en 2004, suite à une évaluation de la Décision-cadre (2001/220/JHA) relative à la situation des victimes en Allemagne, la Première Loi de réforme des droits des victimes (*Opferrechtsreformgesetz*) est votée. Cette législation reconnaît explicitement la charge que représente la procédure pénale pour les victimes d'infraction et insiste sur le rôle de l'État dans la protection de leurs intérêts. Là encore, l'information est améliorée et la loi prévoit également la mise en œuvre de nouvelles mesures destinées à faciliter les demandes en dommages et intérêts et leur exécution par l'auteur de l'infraction. En 2009, cette loi est suivie de la Deuxième Loi de réforme des droits des victimes (*Zweites Opferrechtsreformgesetz*). Celle-ci renforce les droits de la victime (en tant que partie lésée) dans la procédure et attache une attention toute particulière à la situation des enfants victimes. En 2013, la loi de réforme des droits des victimes (*Opferrechtsreformgesetz*) renforce la position des victimes, en particulier les victimes d'abus sexuels. Les victimes peuvent désormais soumettre une déclaration relative aux conséquences de l'infraction. En outre, l'examen par des moyens audiovisuels est élargi.

En Allemagne, les droits procéduraux des victimes sont considérablement plus importants que dans nombre d'autres pays, du moins sur le papier. Le statut de partie civile (Nebenkläger) offre à la victime la possibilité

[3] Vol, vol de bicyclette, cambriolage, tentative de cambriolage et vol de biens personnels.

d'être partie prenante à la procédure, elle se retrouve alors à côté du ministère public, avec de nombreuses prérogatives. Les personnes habilitées à se constituer partie civile sont définies par la loi. A l'instar d'autres systèmes inquisitoires, la victime peut également joindre une demande civile à l'action pénale déjà engagée («procédure par voie d'intervention»). Lors du procès pénal, le juge examinera alors la demande au civil de la victime. Les victimes peuvent jouer un rôle actif dans le procès puisqu'elles ont la possibilité notamment d'interroger des témoins, de demander des éléments de preuve, de poser des questions et de présenter des témoignages. Même si la victime n'a pas le statut de partie civile, elle jouit de nombreux droits.

En Allemagne, la principale organisation d'aide aux victimes est WEISSER RING (WR)[4], fondée à Mainz en 1976 par le présentateur télévisé et publicitaire Eduard Zimmermann. WR compte à ce jour environ 50 000 membres, 80 collaborateurs et plus de 3000 bénévoles. 420 d'entre eux interviennent en tant que premier interlocuteur des victimes d'infraction et assurent un rôle de coordinateur pour les groupes de bénévoles locaux. WR est ainsi en mesure d'offrir un large réseau d'aide aux victimes, à leurs familles et à leurs proches. Si la victime est dans le besoin, WR propose une aide matérielle. En 2013, WR a apporté une aide matérielle à plus de 16000 victimes. Le nombre de victimes ayant reçu une aide non matérielle (qui est l'aide la plus importante) est bien plus élevé.

WR est une organisation non gouvernementale enregistrée, sans but lucratif. Elle ne reçoit aucune subvention de la part du gouvernement. Elle se finance notamment par les cotisations de ses membres, les dons, les amendes, les successions. Ses objectifs sont les suivants: aide et soutien aux victimes d'infraction, prévention de la criminalité, soutien de projets axés sur l'indemnisation du préjudice et la médiation victime-auteur de l'infraction. Les bénévoles de WR apportent soutien émotionnel et écoute humaine, conseillent les victimes d'infraction, donnent des informations sur les droits des victimes, assurent un accompagnement des victimes pendant et en dehors du procès, fournissent une aide financière, aident les victimes à obtenir une indemnisation et les orientent vers d'autres organisations. Depuis septembre 2010, WR met à disposition des victimes un numéro vert national gratuit: 116 006.

Le questionnaire allemand est exclusivement axé sur les contacts entre les victimes et WR et ne comporte aucune question concernant les contacts des victimes avec la police ou le parquet. En février 2014, la version finale du questionnaire a été complétée par des questions portant sur les outils juridiques d'indemnisation spécifiques à l'Allemagne (Loi allemande sur l'indemnisation publique). A l'issue d'un test du questionnaire, 1000 questionnaires ont été envoyés par la poste en mars 2014. Les enfants et jeunes victimes, ainsi que les victimes d'abus sexuel durant leur enfance et leur jeunesse, bénéficiant d'un soutien pour obtenir une indemnisation d'un fonds spécial, ont été exclus de l'étude. Les cas de violences domestiques ont également été exclus (dans la mesure où une sélection était possible) afin d'empêcher les auteurs des infractions d'avoir accès au questionnaire. L'étude couvre les personnes ayant contacté WR après février 2013. WEISSER RING apporte une aide non matérielle, mais aussi une aide matérielle lorsque la victime est dans le besoin. La sélection des victimes pour le questionnaire reflète la proportion hommes-femmes, ainsi que la proportion aide matérielle/non matérielle.

Dans une lettre jointe au questionnaire, il était précisé que la victime pouvait joindre par téléphone un membre du personnel nommément désigné. Ce membre du personnel nommément désigné a également procédé aux entretiens du test. Cette lettre indiquait également une adresse électronique pour contacter WR de façon

[4] Il existe en Allemagne d'autres organisations d'aide aux victimes, non gouvernementales et gouvernementales. Weisser Ring est cependant la seule organisation ayant une couverture nationale.

plus impersonnelle. Les personnes ayant du mal à répondre au questionnaire pouvaient également contacter le numéro vert de WR ou le bénévole avec lequel elles avaient été en contact. Par ailleurs, la lettre spécifiait que la protection et l'anonymat des données de la personne interrogée étaient garantis. WEISSER RING a demandé aux personnes interrogées de répondre au questionnaire avant le 31 mai 2014. Chaque questionnaire renvoyé avant fin mai a été pris en compte. 118 questionnaires ont été retournés à l'expéditeur pour cause de destinataire inconnu à l'adresse indiquée ou de déménagement. 882 questionnaires sont parvenus aux destinataires. 288 ont été renvoyés. Résultat, 282 (6 sont arrivés après le 1er juin) questionnaires ont pu faire l'objet d'une évaluation, soit un taux de réponse de 36,5%.

Ce chapitre est structuré comme suit: la section 4.2 présente une vue d'ensemble du parcours et des caractéristiques des personnes interrogées, la section 4.3 se penche sur leur expérience avec Weisser Ring, laquelle fait l'objet d'une analyse plus approfondie à la section 4.4., la section 4.3 porte sur leur expérience avec Weisser Ring, la section 4.5 propose une vue d'ensemble des principales conclusions.

4.2. PARCOURS ET CARACTÉRISTIQUES DES PERSONNES INTERROGÉES

Description des personnes interrogées et des infractions subies

L'échantillon allemand comprend 282 personnes interrogées. Sur ces 282 personnes interrogées, sept n'ont pas répondu aux questions concernant la prestation et l'importance des services de l'organisation d'aide aux victimes et ont été exclues de l'échantillon. L'échantillon final comprend donc 275 personnes interrogées. La majorité des personnes interrogées sont des femmes (76,4%) et la plupart ont au moins 35 ans (tableau 1). Près de deux personnes interrogées sur cinq sont célibataires et 21,1% sont divorcées ou séparées. Moins d'un tiers des personnes interrogées (30,9%) vivent en couple ou en famille élargie, d'autres sont veufs/veuves, et d'autres encore n'ont pas précisé leur état civil. La plupart des personnes interrogées sont salariées (38,2%), ou retraitées (26,5%). Les proportions de personnes interrogées en recherche d'emploi, scolarisées étudiantes, ou au foyer, sont relativement faibles, mais représentent au total 22,9% (tableau 1). Le niveau d'études de l'échantillon semble assez uniformément réparti entre tous les niveaux du système éducatif allemand (tableau 4.1).

Tableau 4.1. **Caractéristiques démographiques de l'échantillon allemand (N = 275)**

	N	%
Sexe		
Masculin	61	22.2%
Féminin	210	76.4%
Non spécifié	4	1.5%
Âge		
18-24	32	11.6%
25-34	47	17.1%
35-49	85	30.9%
50-65	65	23.6%
66 ans et plus	43	15.6%
Non spécifié	3	1.1%
État civil		
Célibataire	106	38.5%
Vivant en couple	63	22.9%
Vivant en famille élargie	22	8.0%
Divorcé(e)	39	14.2%
Séparé(e)	19	6.9%
Veuf (veuve)	15	5.5%
Non spécifié	11	4.0%
Situation professionnelle		
Salarié	105	38.2%
En recherche d'emploi (sans emploi)	27	9.8%
Femme/homme au foyer	14	5.1%
Retraité / handicapé	73	26.5%
Élève / étudiant	22	8.0%
Autre	24	8.7%
Non spécifié	10	3.6%
Plus haut niveau d'enseignement atteint		
Enseignement primaire	9	3.3%
Enseignement secondaire – Premier cycle (*Haupschulabschluss*)	79	28.7%
Enseignement secondaire – Deuxième cycle (*Haupschulabschluss*)	73	26.5%
Enseignement postsecondaire, non supérieur (*Hochschulreife / Fachhochschulreife*)	62	22.5%
Enseignement supérieur de cycle court ou enseignement universitaire (*Fachhochschul- / Hochschulabschluss*)	47	17.1%
Non spécifié	5	1.8%

La majorité des personnes interrogées ont contacté l'organisation d'aide aux victimes dans les douze mois précédant la collecte des données (81,8%). 33 personnes interrogées n'ont pas spécifié si elles avaient été en contact avec l'organisation d'aide aux victimes dans les douze mois précédents, et 17 ont indiqué ne pas avoir eu de contact avec l'organisation d'aide aux victimes durant cette période. Le tableau 2 présente le type d'infraction pour lequel les personnes interrogées ont contacté l'organisation d'aide aux victimes. Comme nous l'avons expliqué dans le chapitre consacré à la méthodologie, cette analyse prend également en compte les personnes interrogées qui n'ont pas été en contact avec l'organisation d'aide aux victimes dans les 12 mois précédents. Dans le questionnaire, les personnes interrogées pouvaient indiquer plusieurs infractions et il

apparaît qu'elles ont subi en moyenne 2,0 infractions (SD = 1,3). Il ressort du tableau 4.2 que les agressions et les cas de menaces/contraintes sont les infractions les plus fréquemment citées. Les violences sexuelles sont citées par 22,2% des personnes interrogées. Les vols, les vols avec violence, le harcèlement, les insultes et les violences domestiques sont cités par environ 15% des personnes interrogées. 14,2% des personnes interrogées ont indiqué avoir été victimes d'un autre type d'infraction. Parmi les autres types d'infraction mentionnés, figurent la fraude, l'incendie criminel et la tentative d'homicide involontaire. Un peu plus d'une personne interrogée sur cinq (21,8%) avait déjà été victime du même type d'infraction, et 30,9% des personnes interrogées avaient déjà subi d'autres types d'infractions.

Tableau 4.2. **Infraction pour laquelle les personnes interrogées ont contacté l'organisation d'aide aux victimes (N = 275)**

Infraction	N	%
Vol	42	15.3
Vol avec effraction	17	6.2
Vol avec violences	41	14.9
Vandalisme	24	8.7
Contrainte/Menace	77	28.0
Agression	107	38.9
Harcèlement	42	15.3
Violences sexuelles/Abus sexuels	61	22.2
Violences domestiques	36	13.1
Prise d'otage	3	1.1
Homicide	13	4.7
Insulte	42	15.3
Autre	39	14.2

Un peu plus de la moitié des personnes interrogées (56,0%) connaissaient l'auteur de l'infraction. Il s'agissait dans la plupart des cas d'un partenaire (ou ex-partenaire) (31,2%), d'un ami, d'une connaissance ou d'un voisin (27,9%). Les membres de la famille représentent 12,3% des auteurs connus. Les autres auteurs connus avaient un lien préexistant d'une autre nature avec la victime (p. ex. un étudiant, un client ou un enseignant) (18,2%), étaient des collègues (3,2%), des employeurs (1,3%), ou le lien était 'non spécifié' (3,9%). Dans trois cas, l'information concernant le lien avec l'auteur de l'infraction est manquante.

Les personnes interrogées, dans leur large majorité, ont révélé elles-mêmes l'infraction à la police (70,9%), et huit d'entre elles ont indiqué que l'infraction avait également été signalée à la police par quelqu'un d'autre. Près d'une personne interrogée sur dix (9,5%) a répondu ne pas avoir révélé elle-même l'infraction à la police mais que quelqu'un d'autre l'avait fait, et 8,0% des personnes interrogées (8,0%) ont répondu que la police avait découvert elle-même l'infraction. Un peu plus d'une personne interrogée sur dix a indiqué que la police n'a pas été informée de l'infraction (11,3%).

Il a été demandé aux personnes interrogées, que ce soit elles ou quelqu'un d'autre qui aient révélé l'infraction à la police (N = 221), d'indiquer la ou les raisons de la révélation de l'infraction. Le tableau 4.3

recense les raisons citées, en précisant le pourcentage de personnes interrogées ayant cité ces raisons. Une grande partie des personnes interrogées estimaient qu'il était de leur devoir de révéler l'infraction en raison de sa gravité et que l'auteur ou les auteurs méritaient d'être punis (respectivement 63,3% et 61,5%). En outre, plus de la moitié des personnes interrogées avaient très peur après l'infraction et une moindre proportion voulait que la police intervienne. Par ailleurs, plus de deux personnes interrogées sur cinq redoutaient que l'infraction ne se répète, et un peu plus d'un tiers des personnes interrogées aspiraient à une reconnaissance de ce qu'elles avaient subi. Des proportions moindres mais néanmoins considérables de personnes interrogées voulaient que la police les protègent, voulaient être indemnisées pour le préjudice subi et voulaient être orientées vers des organisations d'aide aux victimes.

A la question sur la raison majeure de la révélation de l'infraction, un groupe substantiel de personnes interrogées (19,0%) ont sélectionné plusieurs raisons. Lorsque plusieurs raisons étaient sélectionnées, c'est celle mentionnée en premier qui a été classée comme la plus importante aux fins de l'analyse. Les réponses étaient plutôt partagées et aucune raison ne se détachait vraiment des autres. Pour 13,6% des personnes interrogées, la raison majeure les ayant poussées à révéler l'infraction était qu'elles estimaient que l'auteur ou les auteurs méritaient d'être punis, et 10,9% ont invoqué leur sentiment de peur. Parmi les autres raisons citées: le désir de protection (7,7%), la gravité de l'infraction (6,3%) et la crainte que l'infraction ne se répète (5,9%). Toutes les personnes interrogées n'ont pas indiqué la raison 'la plus importante': 32,1% des 221 personnes interrogées ayant révélé elles-mêmes l'infraction à la police ou dont le cas a été révélé par quelqu'un d'autre n'ont pas répondu à la question concernant la raison majeure de la révélation.

Tableau 4.3. **Raisons de la révélation de l'infraction (N = 221)**

Raison	N	%
J'avais très peur après l'infraction	125	56.6%
Je voulais que la police m'oriente vers des organisations offrant différentes formes d'aide	52	23.5%
Je voulais que la police nous protège moi et ma famille	66	29.9%
J'avais peur que l'infraction ne se répète	97	43.9%
J'ai pensé que compte tenu de la gravité de l'infraction, il fallait en informer la police	140	63.3%
Je voulais que la police intervienne	110	49.8%
J'estimais que l'auteur ou les auteurs de l'infraction méritaient d'être punis	136	61.5%
Je voulais être indemnisé(e) pour le préjudice subi	60	27.1%
Je voulais récupérer ce que j'avais perdu	44	19.9%
Ma compagnie d'assurance m'a demandé de révéler l'infraction à la police	8	3.6%
Je voulais que ce qui m'est arrivé soit reconnu	77	34.8%
Autre raison	30	13.6%

Le tableau 4.4 présente les raisons pour lesquelles les victimes n'ont pas révélé l'infraction à la police. Bien que près de 40% des personnes interrogées aient indiqué ne pas avoir révélé l'infraction pour des raisons autres que celles répertoriées dans le questionnaire – p. ex. elles étaient encore enfants lorsque l'infraction a eu lieu – la moitié des personnes interrogées ont invoqué leur peur de l'auteur. Des proportions moindres de personnes interrogées ont reçu pour conseil de ne pas révéler l'infraction ou estimaient que révéler l'infraction à la police ne leur apporterait rien parce qu'elles pensaient que la police ne ferait rien ou que cela ne changerait en rien leur situation.

Tableau 4.4. **Raisons de ne pas révéler l'infraction (N = 31)**

Raison	N	%
L'infraction n'était pas suffisamment grave	1	3.2%
Cela n'aurait rien changé à ma situation	6	19.4%
Je pensais que quelqu'un d'autre révélerait l'infraction	1	3.2%
On m'a conseillé de ne pas révéler l'infraction	5	16.1%
Je pensais que la police ne ferait rien	4	12.9%
J'avais peur de l'auteur de l'infraction	16	51.6%
Autre raison	12	38.7%

Toutes les personnes interrogées, à l'exception de trois, ont indiqué que l'infraction avait eu des conséquences pour elles. Pour une grande majorité de personnes interrogées (80,7%), l'infraction a provoqué une détresse émotionnelle (tableau 4.5). En outre, près de la moitié des personnes interrogées ont déclaré avoir subi des blessures physiques au cours de l'infraction (48,4%). Comme on pouvait s'y attendre au vu des types d'infractions subies par les personnes interrogées (figurant au tableau 4.2), elles ont été moins nombreuses à mentionner des pertes ou des dommages matériels. A la question sur l'indemnisation, moins de 5% des personnes interrogées ont indiqué avoir été entièrement indemnisées pour le préjudice subi. La plupart des personnes interrogées n'ont pas reçu d'indemnisation (tableau 4.5). Il a été demandé aux personnes interrogées n'ayant pas été (entièrement) indemnisées pour le préjudice subi dans quelle mesure cela leur posait problème. Une grande partie des personnes interrogées ont dit considérer cela comme un gros problème (45,1%), tandis qu'une proportion considérable des personnes interrogées a répondu qu'il s'agissait d'un problème mineur (28,9%). Au total, ce groupe représente la majorité des personnes interrogées n'ayant pas été (entièrement) indemnisées.

La majorité des personnes interrogées (68,0%) ont répondu que personne n'avait été arrêté pour l'infraction commise à leur encontre. A peine une personne interrogée sur cinq (20,0%) a indiqué que quelqu'un avait été arrêté et 8,7% ignoraient si quelqu'un avait été arrêté (information manquante pour les 3,3% restants). Il a été demandé aux personnes interrogées ayant répondu que personne n'avait été arrêté dans quelle mesure cela leur posait problème. 18,2% des personnes interrogées ont déclaré que cela ne leur posait absolument pas problème, tandis qu'un peu plus des deux tiers ont dit considérer cela comme un gros problème (42,8%). Par ailleurs, 29,4% des personnes interrogées ont répondu qu'il s'agissait à leurs yeux d'un problème mineur. Information manquante pour 9,6% des personnes interrogées, parmi celles ayant indiqué que personne n'avait été arrêté.

Tableau 4.5. **Conséquences de l'infraction et indemnisation (N = 275 pour les conséquences ; N = 272 pour l'indemnisation)**

	N	%
Conséquences		
Pertes matérielles	72	26.2%
Dommages matériels	58	21.1%
Blessures physiques	133	48.4%
Détresse émotionnelle	222	80.7%
Avez-vous été indemnisé(e)?		
Oui, entièrement	12	4.4%
Oui, en partie	49	18.0%
Non, pas encore	79	29.0%
Non, pas du tout	118	43.4%
Non spécifié	14	5.1%
Si vous n'avez pas été (entièrement) indemnisé(e), cela vous a-t-il posé problème?[a]		
Non, pas du tout	35	14.2%
Problème mineur	71	28.9%
Gros problème	111	45.1%
Non spécifié	29	11.8%

[a] Cette question a été posée à 246 personnes interrogées.

4.3. LE REGARD DES VICTIMES SUR LES SERVICES FOURNIS PAR L'ORGANISATION D'AIDE AUX VICTIMES

Le tableau 4.6 montre l'importance que les victimes attachent au fait d'être traitées avec respect par les intervenants de l'aide aux victimes. Il présente également la proportion de victimes estimant avoir été traitées ou pas avec respect par les intervenants de l'aide aux victimes. Il ressort clairement du tableau 4.6 que les personnes interrogées, dans l'ensemble, jugent très important d'être traitées avec respect: quatre des huit indicateurs sont jugés importants par plus de 90% des personnes interrogées et trois indicateurs sont jugés importants par plus de 80% (mais moins de 90%) des personnes interrogées. En outre, pour la quasi-totalité des personnes interrogées considérant ces sept indicateurs comme importants, les intervenants de l'aide aux victimes ont agi de façon appropriée. Le huitième indicateur – Assistance pratique spécifique – est jugé important par un pourcentage bien moindre de personnes interrogées (67,6%). Par ailleurs, un peu plus d'une personne interrogée sur dix a indiqué ne pas avoir reçu l'assistance pratique dont elle avait besoin.

Tableau 4.6. **Services fournis par l'organisation d'aide aux victimes – Traitement respectueux***

Importance (dassement par ordre d'importance)	N	Pouvez-vous indiquer si les intervenants de l'aide aux victimes…	D'accord	Pas d'accord
94.9%	261	Vous ont donné le sentiment d'être pris(e) au sérieux	92.3%	3.1%
94.2%	259	Ont fait preuve de compréhension face à votre situation	94.6%	2.7%
92.4%	254	Ont pris le temps d'entendre tous les faits que vous vouliez porter à leur connaissance	94.1%	1.6%
91.3%	251	Vous ont traité(e) avec politesse	95.2%	0.4%
88.4%	243	Ont fait preuve d'empathie / de compassion	91.4%	2.5%
87.3%	240	Ont protégé votre identité et vos informations personnelles	90.0%	1.3%
86.5%	238	Ont prêté suffisamment attention à vos souhaits et vos besoins	85.3%	4.6%
67.6%	186	Vous ont fourni une assistance pratique, par exemple aidé(e) à remplir des formulaires	77.4%	11.8%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant indiqué que l'énoncé correspond à un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car les personnes interrogées ayant répondu 'neutre' ou 'non applicable' à cette question, ainsi que les valeurs manquantes, ne sont pas incluses dans le tableau.

Comme le montre le tableau 4.7, les victimes d'infraction en Allemagne n'attendent pas nécessairement de l'organisation d'aide aux victimes qu'elle leur fournisse des informations. Sur les six indicateurs de la qualité de l'aide aux victimes en matière d'information, deux sont considérés comme importants par plus de 80% des personnes interrogées, un est considéré comme important par 70 à 80% des personnes interrogées, et trois sont jugés importants par 60 à 70% des personnes interrogées. Pour la grande majorité des personnes interrogées, il est important de recevoir des informations sur leurs droits en tant que victimes et que les intervenants de l'aide aux victimes utilisent un langage compréhensible. Selon la plupart des personnes interrogées, les intervenants de l'aide aux victimes ont utilisé un langage compréhensible. Une personne interrogée sur dix, jugeant important de recevoir des informations sur ses droits en tant que victime, a dit ne pas avoir reçu ces informations. Parmi les personnes interrogées jugeant important de recevoir des informations sur l'indemnisation, la procédure pénale et d'autres organisations d'aide et de soutien, nombre d'entre elles ont répondu ne pas avoir reçu les informations qu'elles souhaitaient. 10,8% des personnes interrogées ont indiqué ne pas avoir reçu d'informations sur d'autres organisations d'aide et de soutien et une personne interrogée sur cinq, jugeant important de recevoir des informations sur les démarches d'indemnisation, n'a pas reçu ces informations de la part de l'organisation d'aide aux victimes[5]. En outre, près de 40% des victimes, jugeant important que l'organisation d'aide aux victimes les oriente vers d'autres organisations d'aide et de soutien, ont indiqué ne pas avoir été orientées vers ces organisations. Il convient de souligner qu'un très petit groupe de personnes interrogées ont déclaré avoir reçu des informations sur la procédure pénale. Ce pourcentage n'atteint pas 100% lorsqu'on l'ajoute au pourcentage de personnes interrogées ayant déclaré que l'organisation d'aide aux victimes ne leur a pas fourni ces informations. Une analyse plus poussée des données révèle que 36,5% des personnes interrogées ont indiqué que cet item n'était pas applicable et pour 28,1%, les informations concernant les services fournis par l'organisation d'aide aux victimes sont manquantes. Il semble que cela soit dû à la formulation spécifique de la question en allemand. Au lieu de demander si la personne interrogée a reçu des informations sur la procédure pénale en général, le questionnaire allemand est formulé comme suit «*Sie wurden über den Ablauf eines Strafprozesses informiert*», ce qui se traduit par «…vous ont donné des informations sur la procédure pénale». Cela a sans doute été interprété comme une référence à un procès spécifique. Si aucun procès n'a eu lieu, nombre de personnes interrogées ont probablement considéré cette question comme non applicable.

[5] Ces résulats doivent être interprétés en gardant en mémoire les critères d'éligibilité à une indemnisation. Etant donné que seules les victimes de crime peuvent obtenir une indemnisation, les victimes d'atteintes aux biens ne bénéficieront pas d'une telle information du fait que cette possibilité d'être indemnisées n'est pas prévue par la loi.

Tableau 4.7. **Services fournis par l'organisation d'aide aux victimes – Information***

Importance (classement par ordre d'importance)	N	Pouvez-vous indiquer si les intervenants de l'aide aux victimes…	D'accord	Pas d'accord
86.5%	238	Vous ont donné des informations sur vos droits en tant que victime	75.6%	11.3%
85.5%	235	Ont employé un langage compréhensible	96.6%	1.7%
78.5%	216	Vous ont donné des informations sur les démarches nécessaires pour obtenir une indemnisation	56.5%	19.9%
69.8%	192	Vous ont donné des informations sur la procédure pénale	21.9%	10.9%
67.6%	186	Vous ont donné des informations sur d'autres organisations d'aide et de soutien	78.0%	10.8%
60.4%	166	Vous ont orienté(e) vers d'autres organisations d'aide et de soutien	37.3%	38.0%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant indiqué que l'énoncé correspond à un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car les personnes interrogées ayant répondu 'neutre' ou 'non applicable' à cette question, ainsi que les valeurs manquantes, ne sont pas incluses dans le tableau.

Les services de l'organisation d'aide aux victimes en matière de participation sont jugés importants par 60% à 70% des personnes interrogées (tableau 4.8). Parmi les personnes interrogées jugeant ces services importants, nombreuses sont celles indiquant ne pas avoir reçu ces services. 28,0% des personnes interrogées considérant comme important que les intervenants de l'aide aux victimes les accompagnent dans la procédure pénale ont déclaré ne pas avoir reçu ce service. 27,2% personnes interrogées ont dit ne pas avoir reçu d'assistance financière et 26,9% ont indiqué ne pas avoir été accompagnées dans leurs démarches d'indemnisation. Cela pourrait bien s'expliquer par le fait que nombre de victimes n'ont pas reçu d'assistance financière ou d'indemnisation. Deux personnes interrogées sur trois jugeant important d'être orientées vers l'aide juridictionnelle ont déclaré avoir reçu ce service, 19,5% ont dit ne pas avoir été orientées vers l'aide juridictionnelle. Les résultats concernant la prise en charge des frais juridiques sont comparables.

Tableau 4.8. **Services fournis par l'organisation d'aide aux victimes – Participation***

Importance (classement par ordre d'importance)	N	Pouvez-vous indiquer si les intervenants de l'aide aux victimes…	D'accord	Pas d'accord
71.6%	197	Vous ont aidé(e) à obtenir une indemnisation sociale[a]	45.7%	26.9%
70.9%	195	Vous ont orienté(e) vers l'aide juridictionnelle	66.7%	19.5%
67.3%	185	Ont pris en charge les frais juridiques	58.9%	21.1%
66.9%	184	Vous ont apporté une aide financière	56.0%	27.2%
59.6%	164	Vous ont accompagné(e) lors de la procédure pénale	33.5%	28.0%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant indiqué que l'énoncé correspond à un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car les personnes interrogées ayant répondu 'neutre' ou 'non applicable' à cette question, ainsi que les valeurs manquantes, ne sont pas incluses dans le tableau.
[a] La spécificité de la situation en Allemagne a nécessité une traduction un peu différente de cet item en allemand. La formulation est la suivante: *'Sie wurden dabei unterstützt, Leistungen nach dem Opferentschädigungsgesetz zu beantragen'*

Pour quatre personnes interrogées sur cinq, il est important que les intervenants de l'aide aux victimes leur posent des questions sur les pertes et dommages matériels subis (tableau 4.9). La majorité de ces personnes interrogées ont également indiqué que les intervenants de l'aide aux victimes leur ont posé des questions sur les pertes et dommages matériels subis (69,6%).

Tableau 4.9. **Services fournis par l'organisation d'aide aux victimes – Indemnisation***

Importance	N	Pouvez-vous indiquer si les intervenants de l'aide aux victimes…	D'accord	Pas d'accord
78.9%	217	Vous ont posé des questions sur les pertes et dommages matériels	69.6%	8.3%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant indiqué que l'énoncé correspond à un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car les personnes interrogées ayant répondu 'neutre' ou 'non applicable' à cette question, ainsi que les valeurs manquantes, ne sont pas incluses dans le tableau.

En matière de gestion de l'anxiété, cinq indicateurs sur six sont jugés importants par plus de 75% des personnes interrogées (tableau 4.10). Être soutenues aussi longtemps que nécessaire et bénéficier d'un soutien émotionnel (89,5% et 87,6% respectivement) sont considérés comme les aspects les plus importants par les personnes interrogées. Cependant, toutes les personnes interrogées jugeant ces aspects importants n'ont pas reçu ces types de services: 14,1% des personnes interrogées ont indiqué ne pas avoir reçu de soutien émotionnel et 16,3% n'ont pas été soutenues aussi longtemps qu'il leur semblait nécessaire. Ces pourcentages de victimes n'ayant pas reçu les types de services jugés importants sont encore plus élevés si on tient compte des autres formes de soutien susceptibles d'être proposées aux victimes pour les aider à surmonter leur anxiété. Selon un quart environ des personnes interrogées, l'organisation d'aide aux victimes n'a pas contribué à atténuer leur sentiment de peur, ne les a pas aidées à faire reconnaître leur statut de victime et ne leur a pas apporté de soutien social. Enfin, bien que trois personnes interrogées sur cinq 'seulement' jugent important de recevoir un chèque pour une consultation chez un psychologue, 44,2% ont indiqué ne pas avoir reçu ce chèque. Ce dernier résultat doit être analysé à la lumière des conditions d'octroi de ce chèque[6].

Tableau 4.10. **Services fournis par l'organisation d'aide aux victimes – Gestion de l'anxiété***

Importance (classement par ordre d'importance)	N	Pouvez-vous indiquer si les intervenants de l'aide aux victimes…	D'accord	Pas d'accord
89.5%	246	Vous ont soutenu(e) aussi longtemps qu'il vous a semblé nécessaire	63.0%	16.3%
87.6%	241	Vous ont apporté un soutien émotionnel	56.0%	14.1%
79.3%	218	Ont contribué à atténuer votre sentiment de peur	37.6%	26.6%
78.5%	216	Vous ont aidé(e) à être reconnue en tant que victime[a]	52.8%	23.1%
75.6%	208	Vous ont apporté un soutien social	43.8%	25.0%
59.3%	163	Vous ont donné un chèque pour une consultation chez un psychologue[b]	38.7%	44.2%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant indiqué que l'énoncé correspond à un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car les personnes interrogées ayant répondu 'neutre' ou 'non applicable' à cette question, ainsi que les valeurs manquantes, ne sont pas incluses dans le tableau.
[a] En allemand, la formulation de cet item est la suivante: *'Die Mitarbeiter halfen Ihnen, als Opfer einer Straftat anerkannt zu werden'*.
[b] En allemand, la formulation de cet item est la suivante: *'Die Mitarbeiter gaben Ihnen einen Beratungscheck für eine psychotraumatologische Erstberatung'*.

Pour l'ensemble des personnes interrogées, il est important que les intervenants de l'aide aux victimes les aident à améliorer leur sécurité. Chacun des trois indicateurs liés à la sécurité est jugé important par plus de 70% des personnes interrogées. La majorité des personnes interrogées estimant important que les intervenants de l'aide aux victimes les aident à se sentir plus en sécurité ont indiqué avoir reçu ce type de service. 60,7% des personnes interrogées jugeant important de recevoir des conseils en matière de sécurité ont indiqué avoir reçu ce type de conseils, et 15,3% ont dit ne pas avoir reçu ce type de conseils alors qu'elles l'auraient souhaité. Pour une personne interrogée sur cinq jugeant important que les intervenants de l'aide aux victimes réduisent le risque de multivictimation, aucune réduction de ce risque n'a été observée suite à l'intervention de l'organisation d'aide aux victimes.

[6] Ce résultat doit être également interprété à la lumière des conditions d'octroi par WEISSER RING de cette aide matérielle. Ces chèques sont une sorte d'aide matérielle et ne sont donnés qu'en cas de réel besoin de la victime.

Tableau 4.11. **Services fournis par l'organisation d'aide aux victimes – Sécurité***

Importance (classement par ordre d'importance)	N	Pouvez-vous indiquer si les intervenants de l'aide aux victimes…	D'accord	Pas d'accord
88.4%	243	Vous ont aidé(e) à vous sentir plus en sécurité	79.8%	8.2%
83.3%	229	Vous ont donné des conseils concernant votre sécurité	60.7%	15.3%
72.7%	200	Ont réduit le risque que l'infraction ne se reproduise	30.5%	20.5%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant indiqué que l'énoncé correspond à un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car les personnes interrogées ayant répondu 'neutre' ou 'non applicable' à cette question, ainsi que les valeurs manquantes, ne sont pas incluses dans le tableau.

4.4. ANALYSES SUPPLÉMENTAIRES

Comparaison des personnes interrogées ayant des opinions différentes quant à l'importance des services

Comme expliqué dans le chapitre consacré à la méthodologie, nous avons analysé s'il existait, au niveau des perceptions des victimes, des différences notables entre les personnes interrogées jugeant important un aspect des services aux victimes et celles le jugeant très important. Après correction des données comparatives, nous avons constaté que ces deux groupes de victimes présentaient des différences sensibles par rapport aux huit indicateurs de la qualité des services (voir tableau 4.12). Cinq de ces indicateurs sont liés au traitement respectueux par les intervenants de l'aide aux victimes, un à l'information, un à la gestion de l'anxiété et un à la sécurité. Dans tous les cas, les personnes interrogées estimant un service *très important* étaient plus nombreuses à estimer avoir reçu ce service, en comparaison avec les personnes interrogées jugeant ce service *important*. En termes d'ampleur des effets, les différences entre les deux groupes représentent principalement des différences de petite ampleur ($d<.50$) à moyenne ampleur ($.50 > d > .80$). Malheureusement, il est impossible de savoir ce qui vient en premier: les victimes considèrent-elles les services qu'elles reçoivent comme plus importants que les services qu'elles n'ont pas reçu (ou qu'elles ont reçu dans une moindre mesure) ou les victimes interagissent-elles avec l'organisation d'aide aux victimes et la police de façon à obtenir ces services qu'elles considèrent comme très importants?

Tableau 4.12. **Différences entre les personnes interrogées jugeant un service important ou très important**

Service	T	p	d
Vous ont traité(e) avec politesse	3.54	< 0.01	0.56
Ont pris le temps d'entendre tous les faits que vous vouliez porter à leur connaissance	3.57	< 0.01	0.59
Ont fait preuve de compréhension face à votre situation	3.76	< 0.01	0.64
Ont fait preuve d'empathie / de compassion	3.78	< 0.01	0.56
Ont protégé votre identité et vos informations personnelles	3.28	< 0.01	0.67
Vous ont donné des informations sur vos droits en tant que victime	3.14	< 0.01	0.57
Vous ont apporté un soutien émotionnel	3.07	< 0.01	0.43
Ont contribué à atténuer votre sentiment de peur	2.93	< 0.01	0.44

Comparaison hommes - femmes

Après correction du nombre de comparaisons, une différence significative (moyenne) a été observée entre hommes et femmes quant à l'importance perçue des services aux victimes fournis par l'organisation d'aide aux victimes. Les hommes, par comparaison aux femmes, jugent plus important de recevoir des informations sur les démarches d'indemnisation ($t(127.03) = 3.22$; $p < .01$; $d = .57$). Aucune différence significative entre hommes et femmes n'a été relevée (après correction de Holms pour le nombre de comparaisons) quant au niveau des perceptions des victimes par rapport aux services fournis ou non par l'organisation d'aide aux victimes.

4.5. CONCLUSION

A l'instar des résultats du chapitre 3 consacré à l'enquête en France, les résultats de l'enquête allemande illustrent clairement la façon dont les victimes perçoivent les services d'aide et d'assistance reçus. Les principales conclusions sont les suivantes:

·*Quasi-unanimité sur l'importance de certains indicateurs relatifs à l'organisation d'aide aux victimes*. La quasi-totalité des indicateurs liés au traitement respectueux sont jugés importants par les personnes interrogées. Ces indicateurs atteignent un niveau d'importance supérieur à 90% pour la plupart, ou à peine inférieur. Des informations claires, en particulier concernant les droits des victimes, sont également jugées importantes par cinq personnes interrogées sur six environ. Il en va de même des indicateurs liés au soutien émotionnel (aussi longtemps que la victime le juge nécessaire), au sentiment de sécurité et à la gestion de l'anxiété.
· *Importance de tous les indicateurs relatifs à l'organisation d'aide aux victimes*. Tous les indicateurs sont jugés importants par une grande majorité de personnes interrogées. Les indicateurs affichant les niveaux d'importance les plus bas – se voir remettre un chèque pour une consultation chez un psychologue et être accompagné durant la procédure pénale – sont jugés importants par environ 60% des personnes interrogées.
· *Lien entre importance et expérience – Organisation d'aide aux victimes*. Il ressort des résultats que sur presque tous les indicateurs, l'expérience est positive concernant les services de l'organisation d'aide aux victimes, à deux exceptions près: être orienté vers une autre organisation et recevoir un chèque pour une consultation chez un psychologue. Par ailleurs, les résultats suggèrent un lien étroit entre l'importance des indicateurs et l'expérience. Les services jugés importants par (presque) toutes les victimes ont également été fournis à la plupart des victimes.
· *Quelques domaines à améliorer, pas de lacunes claires sur le plan de la qualité.* Sur deux indicateurs - être orienté vers une autre organisation et recevoir un chèque pour une consultation chez un psychologue - les personnes interrogées déclarant ne pas avoir reçu ces services sont plus nombreuses que celles indiquant avoir reçu ces services. L'analyse de ce résultat doit toutefois tenir compte du faible pourcentage de personnes interrogées jugeant ces indicateurs importants et du fait que ces services ne sont pas octroyés à toutes les victimes. Certaines des victimes n'étaient sans doute pas éligibles. Un peu plus d'un quart des victimes ont déclaré ne pas se sentir plus en sécurité après leur rencontre avec un intervenant de l'aide aux victimes, alors que 80% des victimes jugeaient cet indicateur important. Des études supplémentaires devraient se pencher sur les mesures à prendre pour améliorer l'expérience des victimes par rapport à ces indicateurs.

ÉCOSSE

5

5.1. INTRODUCTION ET PRÉSENTATION GÉNÉRALE

L'Écosse est une nation qui fait partie du Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord. Elle compte plus de 5 millions d'habitants. Selon l'édition 2004/2005 de l'ICVS (*International Crime Victim Survey* - Enquête internationale sur les victimes d'infractions), le taux de victimation est relativement faible – comparé au reste du Royaume-Uni ou aux autres pays de l'Union européenne – avec 13% de la population victime d'infractions sur une année. Cela correspond à plus de 600 000 victimes d'infractions par an. En Écosse, le taux de révélation des infractions se situe dans la moyenne de l'Union européenne en ce qui concerne les cinq types d'infractions courantes[7], soit 61% dans l'édition 2004/2005 de l'ICVS. Selon l'ICVS, le pourcentage de recours aux services d'aide aux victimes en Écosse est de 22%, ce qui représente 150 000 victimes par an.

Le système juridique écossais est un système mixte, avec des composantes du *Common Law* et du droit civil (voir Brienen et Hoegen, 2000). Le système pénal écossais est un système fondé sur le principe du contradictoire, dans lequel la victime n'a pas de statut légal; le *Crown Office and Prosecutor Fiscal Service* (Ministère public) poursuit les auteurs d'infraction pour le compte de l'État et dans l'intérêt public. Même si historiquement les victimes d'infraction n'ont pas le droit de participer à la procédure pénale autrement qu'en qualité de témoin, certains droits leur ont été octroyés afin de rendre la procédure pénale plus inclusive, leur offrant ainsi la possibilité de soumettre des déclarations aux instances de justice pénale et de recevoir dans certaines circonstances des informations spécifiques sur leur affaire. En outre, des mesures spécifiques pour les témoins vulnérables ont été mises en place.

Premièrement, la victime d'une infraction dont l'auteur a été condamné à une peine d'emprisonnement de 18 mois ou plus est éligible pour adhérer au programme de notification des victimes (*Victim Notification Scheme*), lequel lui permet d'obtenir certaines informations relatives à son affaire et, en particulier, d'être avertie de la date de mise en liberté de l'auteur de l'infraction. La victime est ainsi invitée à soumettre des remarques au *Parole Board for Scotland* si une mise en liberté de l'auteur de l'infraction est envisagée. Deuxièmement, depuis 2009, la victime (ou des membres de sa famille si la victime est décédée) d'une infraction grave peut adresser au tribunal une déclaration écrite faisant état des conséquences physiques, psychologiques et financières de l'infraction. La déclaration de la victime sera normalement transmise au tribunal si l'accusé plaide coupable ou est jugé coupable à l'issue d'un procès et si elle est examinée avant la décision du tribunal.

En termes d'information des victimes, le *Crown Office and Procurator Fiscal Service* donne informations et conseils aux victimes et témoins d'infractions déclarées au Procureur général (*Procurator Fiscal*). Ce service, appelé VIA (*Victim Information and Advice* - Information et conseil aux victimes), est assuré dans les cas suivants: violences domestiques, crimes de haine, agressions sexuelles, infractions susceptibles de donner lieu à un procès avec jury, enfants victimes et enfants témoins, et témoins ou victimes vulnérables pouvant nécessiter un dispositif de soutien supplémentaire. Le service VIA donne des informations sur le système pénal, tient les victimes informées de l'évolution de leur affaire (informations notamment sur les décisions de mise en liberté), discute de toute mesure de soutien supplémentaire nécessaire en cas de témoignage des victimes devant un tribunal et met les victimes en contact avec des organisations pouvant leur offrir une aide pratique et un soutien émotionnel, telles que Victim Support Scotland.

Il convient également de faire mention du dispositif en place pour les témoins vulnérables. La Loi écossaise

[7] Vol, vol de bicyclette, cambriolage, tentative de cambriolage et vol de biens personnels.

de 2004 sur les témoins vulnérables s'est traduite par des mesures de soutien supplémentaires destinées à aider les témoins particulièrement vulnérables à témoigner devant un tribunal. Voici quelques-unes de ces mesures: utilisation d'un paravent/écran, présence d'une tierce personne en compagnie du témoin pour lui apporter un soutien, utilisation d'une liaison vidéo entre la salle d'audience et le témoin. De nouvelles améliorations sont en cours avec la Loi écossaise de 2014 sur les victimes et les témoins, laquelle redéfinit le témoin vulnérable, et notamment l'enfant témoin, afin d'améliorer l'identification et le dispositif de soutien destiné à faciliter le témoignage des enfants témoins. L'âge sous lequel un témoin est défini comme un enfant témoin (et donc vulnérable) passera de 16 à 18 ans, et les victimes de violences domestiques, d'infractions à caractère sexuel, de harcèlement et de traite d'êtres humains seront automatiquement considérées comme des témoins vulnérables au sens de la nouvelle législation, laquelle n'est pas encore entrée pleinement en vigueur. La Loi écossaise de 2014 sur les victimes et les témoins a pour objet de transposer dans la législation nationale la Directive de l'UE relative aux victimes. Ainsi, les victimes pourront obtenir des informations spécifiques sur leur affaire, la sécurité des victimes et des témoins sera assurée pendant et après l'enquête et le procès, les victimes et les témoins bénéficieront d'un soutien et d'un accompagnement et pourront participer efficacement au système pénal.

Au Royaume-Uni, le mouvement d'Aide aux victimes voit le jour à Bristol en1974, sous l'impulsion de membres de la communauté locale décidés à agir pour venir en aide aux victimes d'infraction. Cette initiative s'explique par le fait que le système pénal, à cette époque, ne reconnaît pas les besoins des victimes d'infraction et qu'il n'existe aucun dispositif formel d'aide aux victimes. En 1978, est créée la National Association of Victim Support schemes (NAVSS), organisation de tutelle des différents programmes locaux d'aide aux victimes du Royaume-Uni. En 1981, le premier programme écossais d'aide aux victimes voit le jour et, au milieu des années 1980, plusieurs communautés locales à travers toute l'Écosse se regroupent afin de mettre en place des programmes locaux d'aide aux victimes. Compte tenu des distances géographiques et de la spécificité du système juridique écossais, il est décidé de créer une association nationale des programmes écossais d'aide aux victimes, séparée de la NAVSS. La Scottish Association of Victim Support Schemes (aujourd'hui Victim Support Scotland) est fondée en 1985. Elle travaille en étroite collaboration avec des organisations d'aide aux victimes du Royaume-Uni, d'Irlande du Nord et de République d'Irlande.

Victim Support Scotland jouit d'un statut d'organisation caritative depuis août 1985 et est devenue le chef de file en matière de soutien émotionnel et d'assistance pratique à toutes les victimes d'infraction. Outre les services directs fournis aux victimes d'infraction, Victim Support Scotland œuvre à améliorer et renforcer les connaissances sur les victimes et les témoins à travers des études, des projets, une publicité appropriée et des matériels d'information. L'organisation a contribué à défendre la position des victimes et témoins auprès de l'opinion publique, des instances parlementaires et judiciaires et est devenue un acteur majeur du système pénal, influençant les politiques gouvernementales et contribuant à améliorer l'expérience des victimes et témoins d'infraction. Outre sa mission de plaidoyer à l'échelle nationale, Victim Support Scotland travaille en étroite coopération avec d'autres organisations d'aide aux victimes en Europe et partout dans le monde afin de défendre les intérêts des victimes à l'échelle internationale.

VSS compte environ 150 collaborateurs et 700 bénévoles et vient en aide chaque année à quelque 175000 victimes et témoins. Victim Support Scotland soutient toutes les victimes, toutes infractions confondues. Les collaborateurs et bénévoles ont reçu une formation spécifique pour aider et soutenir les victimes de viol et

d'agression sexuelle, de violences domestiques et d'homicide, même si la majorité des usagers des services de VSS sont des victimes d'infractions de moindre gravité telles que les agressions, vols et vols avec effraction. Les services de VSS sont gratuits et garantissent l'anonymat. Ils sont assurés par des bénévoles et des collaborateurs dûment formés et s'inscrivent dans des programmes communautaires d'aide aux victimes et des programmes d'aide aux témoins relevant des tribunaux. Voici quelques-uns des services fournis par VSS: informations concernant la procédure pénale; assistance pratique (assurance, indemnisation du préjudice, installation d'alarmes, accompagnement chez des médecins, etc.); soutien émotionnel (services formels d'écoute ou de soutien psychologique non assurés); défense des droits des victimes et des témoins d'infraction dans le système pénal; liaison avec les instances judiciaires pour le compte des victimes/témoins ou avec les agences compétentes pour gérer un comportement antisocial; transmission au tribunal des déclarations des victimes relatives aux conséquences de l'infraction; orientation efficace et appropriée vers d'autres organisations d'aide et de soutien.

En Écosse, les deux versions du questionnaire ont nécessité des méthodes de collecte de données différentes. Pour l'enquête comportant des questions sur la police, des questionnaires papier ont été distribués dans 25 bureaux d'aide aux victimes aux personnes dont les contacts avec l'organisation prenaient fin. L'enquête a commencé à la mi-avril 2014 et s'est poursuivie jusqu'à fin juin. Les victimes pouvaient remplir le questionnaire dans les locaux de VSS ou chez elles; une enveloppe affranchie était jointe au questionnaire afin que les victimes puissent le renvoyer gratuitement à VSS. Les personnes ne faisant plus l'objet des services d'aide de VSS ont été informées par téléphone de l'existence des versions écrites et en ligne du questionnaire. Tous les usagers adultes ont été inclus dans cette méthode de collecte de données. En raison d'un faible taux de réponses via cette méthode de collecte, 340 questionnaires supplémentaires ont été envoyés par la poste aux usagers de l'organisation d'aide aux victimes le 22 mai 2014 (jusqu'à fin juin). L'échantillon a été établi à partir du système de gestion des dossiers de l'organisation, selon les critères suivants: victimes âgées de plus de 18 ans, avec lesquelles un contact personnel avait été établi et dont le dossier avait été clos au moins deux semaines avant l'établissement de l'échantillon; toutes les catégories d'infraction ont été prises en compte, à l'exception des violences domestiques.

Pour la version 'Parquet' de l'enquête, 100 questionnaires ont été postés fin février 2014 aux usagers du Service d'aide aux témoins, car la probabilité que ces personnes aient eu un contact avec le Parquet était plus grande. Un échantillon a été établi à partir du système de gestion des dossiers des personnes âgées d'au moins 18 ans qui avaient utilisé le Service d'aide aux témoins et dont le dossier avait été clos entre le 1er juin 2013 et le 1er juillet 2013; seules les personnes avec lesquelles VSS avait eu un contact personnel (par téléphone ou en face-à-face) ont été contactées, et aucun cas de violences domestiques n'a été inclus. Huit personnes interrogées seulement ont indiqué avoir eu un contact avec le Parquet au sujet de l'infraction subie. Du fait de ce faible nombre, aucune analyse n'a été effectuée afin d'évaluer le point de vue des victimes sur ces services.

Le chapitre est structuré comme suit: la section 5.2 présente une vue d'ensemble du parcours et des caractéristiques des personnes interrogées, tandis que la section 5.3 se penche sur leur expérience avec Victim Support Scotland, la section 4.3 porte sur leur expérience avec VSS, la section 5.4 commente les résultats concernant la police écossaise, tandis que la section 5.5 présente une vue d'ensemble des principales conclusions.

5.2. DESCRIPTION DES PERSONNES INTERROGÉES ET DES INFRACTIONS SUBIES

L'échantillon écossais comprend 72 personnes interrogées. La majorité des personnes interrogées sont des femmes (69,4%) et la plupart ont au moins 35 ans (tableau 5.1). Deux personnes interrogées sur cinq sont célibataires (40,3%), tandis qu'un pourcentage légèrement plus élevé vivent en concubinage ou sont mariées (43,0% au total). La plupart des personnes interrogées sont salariées (40,3%), handicapées (18,1%) ou retraitées (16,7%). L'échantillon comprend également quelques personnes au foyer, demandeurs d'emploi et étudiants. L'enquête écossaise ne comporte pas de question sur le niveau d'études des personnes interrogées.

Tableau 5.1. **Caractéristiques démographiques de l'échantillon écossais (N = 72)**

	N	%
Sexe		
Masculin	21	29.2%
Féminin	50	69.4%
Non spécifié	1	1.4%
Âge		
18-24	6	8.3%
25-34	11	15.3%
35-49	26	36.1%
50-65	21	29.2%
66 ans et plus	7	9.7%
Non spécifié	1	1.4%
État civil		
Célibataire	29	40.3%
Marié(e)	26	36.1%
Vivant en concubinage	5	6.9%
Divorcé(e) ou séparé(e)	9	12.5%
Veuf (veuve)	2	2.8%
Non spécifié	1	1.4%
Situation professionnelle		
Salarié	29	40.3%
En recherche d'emploi (sans emploi)	5	6.9%
Femme/homme au foyer	5	6.9%
Retraité(e)	12	16.7%
Handicapé(e)	13	18.1%
Élève / étudiant	2	2.8%
Autre	5	6.9%
Non spécifié	1	1.4%

La majorité des personnes interrogées ont contacté l'organisation d'aide aux victimes dans les douze mois précédant la collecte des données (93,1%). Deux personnes interrogées n'ont pas spécifié si elles avaient été en contact avec l'organisation d'aide aux victimes dans les douze mois précédents, et trois personnes interrogées ont indiqué ne pas avoir contacté l'organisation d'aide aux victimes durant cette période. Le tableau 5.2 présente le type d'infraction pour lequel

les personnes interrogées ont contacté l'organisation d'aide aux victimes. Comme nous l'avons expliqué dans le chapitre consacré à la méthodologie, cette analyse prend également en compte les personnes interrogées qui n'ont pas été en contact avec l'organisation d'aide aux victimes dans les 12 mois précédents. Dans le questionnaire, les personnes interrogées pouvaient indiquer plusieurs infractions et il apparaît qu'elles ont subi en moyenne 1,8 infraction (SD = 1,1). Il ressort du tableau 5.2 que les agressions et les violences verbales sont les infractions les plus fréquemment citées. Suivent les abus sexuels et les vols, quoique dans une bien moindre proportion que les agressions et les violences verbales. Les vols avec effraction, les actes de vandalisme et les violences domestiques sont cités chacun par 10% environ des personnes interrogées. Les autres types d'infractions n'ont été que rarement cités. Une personne interrogée sur cinq (20,8%) avait déjà été victime du même type d'infraction, et 37,5% avaient déjà subi d'autres types d'infractions.

Tableau 5.2. **Infraction pour laquelle les personnes interrogées ont contacté l'organisation d'aide aux victimes (N = 127)**

Infraction	N	%
Vol	10	13.9%
Vol avec effraction	8	11.1%
Vol avec violences	5	6.9%
Vandalisme	8	11.1%
Menaces/Violences verbales	27	37.5%
Agression	36	50.0%
Harcèlement	4	5.6%
Violences sexuelles/Abus sexuels	11	15.3%
Violences domestiques	8	11.1%
Discrimination/Crime de haine	5	6.9%
Autre	8	11.1%

Un petit peu plus de la moitié des personnes interrogées (55,6%) connaissaient l'auteur de l'infraction. Il s'agissait dans la plupart des cas d'un ami, d'une connaissance ou d'un voisin (35,0%) ou d'un membre de la famille (32,5%). Les partenaires et ex-partenaires représentent 12,5% des auteurs connus. Six personnes interrogées connaissaient l'auteur de l'infraction pour d'autres raisons (15,0%) et pour deux personnes interrogées, le lien avec l'auteur n'est pas spécifié (5,0%).

Une majorité de personnes interrogées ont révélé elles-mêmes l'infraction à la police (73,6%), sept d'entre elles ont indiqué que l'infraction avait également été signalée à la police par quelqu'un d'autre. 15 personnes interrogées (20,8%) ont indiqué ne pas avoir révélé elles-mêmes l'infraction à la police mais que quelqu'un d'autre l'avait fait, quatre personnes interrogées (4,2%) ont répondu que la police avait découvert seule l'infraction. Informations manquantes pour une personne interrogée. Il a été demandé aux personnes interrogées, que ce soit elles ou quelqu'un d'autre qui aient révélé l'infraction à la police, d'indiquer la ou les raisons de la révélation de l'infraction. Le tableau 5.3 recense les raisons citées, en précisant le pourcentage de personnes interrogées ayant cité ces raisons. Les raisons les plus citées, et de loin, sont les suivantes: les personnes interrogées estimaient que l'auteur ou les auteurs méritaient d'être punis et que, compte tenu de la gravité de l'infraction, il fallait en informer la police (chacune de ces deux raisons a été sélectionnée par 61,8% des personnes interrogées). En outre, la moitié des personnes interrogées avaient très peur après l'infraction et près de la moitié redoutaient que l'infraction ne se répète. Par ailleurs, plus de deux personnes interrogées sur cinq aspiraient à une recon-

naissance de ce qu'elles avaient subi, tandis qu'une proportion un peu moindre de personnes interrogées voulait que la police intervienne. Enfin, un tiers des personnes interrogées voulaient que la police les protège elles et leurs familles. Les autres raisons, d'ordre plus pratique, ont été bien moins fréquemment citées.

A la question sur la raison majeure de la révélation de l'infraction, 77,8% des personnes interrogées ont sélectionné une seule raison majeure. Si on limite l'analyse aux raisons les plus fréquemment citées à ce sous-groupe, on observe des pourcentages de même ordre: désir de voir l'auteur de l'infraction puni (17,9%), sentiment de peur après l'infraction (16,1%), désir d'être protégé par la police (14,3%), gravité perçue de l'infraction (14,3%) et crainte que l'infraction ne se répète (12,5%). Toutes les autres raisons ont été citées comme étant la raison la plus importante par de très petits groupes de personnes interrogées et ne sont pas répertoriées séparément dans le tableau ci-dessous.

Tableau 5.3. **Raisons de la révélation de l'infraction (N = 68)**

Raison	N	%
J'avais très peur après l'infraction	35	51.5%
Je voulais que la police m'oriente vers des organisations offrant différentes formes d'aide	10	14.7%
Je voulais que la police nous protège moi et ma famille	23	33.8%
J'avais peur que l'infraction ne se répète	31	45.6%
J'ai pensé que compte tenu de la gravité de l'infraction, il fallait en informer la police	42	61.8%
Je voulais que la police intervienne	26	38.2%
J'estimais que l'auteur ou les auteurs de l'infraction méritaient d'être punis	42	61.8%
Je voulais être indemnisé(e) pour le préjudice subi	6	8.8%
Je voulais récupérer ce que j'avais perdu	6	8.8%
Ma compagnie d'assurance m'a demandé de révéler l'infraction à la police	2	2.9%
Je voulais que ce qui m'est arrivé soit reconnu	29	42.6%
Autre raison	6	8.8%

Toutes les personnes interrogées, sauf une, ont indiqué que l'infraction avait eu des conséquences pour elles. Pour une grande majorité de personnes interrogées (87,5%), l'infraction a provoqué une détresse émotionnelle (tableau 5.4). En outre, près de la moitié des personnes interrogées ont déclaré avoir subi des blessures physiques au cours de l'infraction (47,2%). Comme on pouvait s'y attendre au vu des types d'infractions subies par les personnes interrogées (répertoriées au tableau 5.2), elles ont été moins nombreuses à mentionner des pertes ou des dommages matériels. A la question sur l'indemnisation, 16,9% des personnes interrogées ont répondu avoir été entièrement indemnisées pour le préjudice subi et 7,0% ont dit avoir été partiellement indemnisées. La plupart des personnes interrogées cependant n'ont pas reçu d'indemnisation (tableau 4). Il a été demandé aux personnes interrogées n'ayant pas été (entièrement) indemnisées pour le préjudice subi dans quelle mesure cela leur posait problème. Une assez large minorité de personnes interrogées ont répondu que ce n'était pas un problème (37,9%). Néanmoins, près de la moitié des personnes interrogées ont dit considérer cela comme un gros problème (22,4%) ou un problème mineur (24,1%). 15,5% des personnes interrogées n'ayant pas été (entièrement) indemnisées n'ont pas répondu à cette question.

Une majorité de personnes interrogées (59,7%) ont indiqué que quelqu'un avait été arrêté pour l'infraction commise à leur encontre. Près d'un tiers des personnes interrogées (30,6%) ont répondu que personne n'avait été arrêté et 8,3% ignoraient si l'auteur de l'infraction avait été arrêté. Informations manquantes pour une personne interrogée. Il a été demandé

aux personnes interrogées ayant répondu que personne n'avait été arrêté (N=22) dans quelle mesure cela leur posait problème. La majorité de ces victimes ont dit considérer cela comme un gros problème (63,6%) ou un problème mineur (22,7%). Une personne interrogée a déclaré que le fait que personne n'ait été arrêté ne lui posait aucun problème; et deux des personnes interrogées ayant déclaré que personne n'avait été arrêté n'ont pas répondu à cette question.

Tableau 5.4. **Conséquences de l'infraction et indemnisation (N = 72 pour les conséquences ; N = 71 pour l'indemnisation)**

	N	%
Conséquences		
Pertes matérielles	13	18.1%
Dommages matériels	16	22.2%
Blessures physiques	34	47.2%
Détresse émotionnelle	63	87.5%
Aucune conséquence	1	1.4%
Avez-vous été indemnisé(e)?		
Oui, entièrement	12	16.9%
Oui, en partie	5	7.0%
Non, pas encore	12	16.9%
Non, pas du tout	41	57.7%
Non spécifié	1	1.4%
Si vous n'avez pas été (entièrement) indemnisé(e), cela vous pose-t-il un problème?[a]		
Non, pas du tout	22	37.9%
Problème mineur	14	24.1%
Gros problème	13	22.4%
Non spécifié	9	15.5%

[a] Cette question a été posée à 58 personnes interrogées.

5.3. LE REGARD DES VICTIMES SUR LES SERVICES FOURNIS PAR L'ORGANISATION D'AIDE AUX VICTIMES

Le tableau 5.5 montre l'importance que les victimes attachent au fait d'être traitées avec respect par les intervenants de l'aide aux victimes. Il présente également la proportion de victimes estimant avoir été traitées ou non avec respect par les intervenants de l'aide aux victimes. Il ressort clairement du tableau 5.5 que les personnes interrogées, dans l'ensemble, jugent très important d'être traitées avec respect: quatre des huit indicateurs sont importants pour plus de 90% des personnes interrogées et trois indicateurs sont jugés importants par plus de 80% (mais moins de 90%) des personnes interrogées. En outre, pour la majorité des personnes interrogées considérant ces sept indicateurs comme importants, les intervenants de l'aide aux victimes ont agi de façon appropriée.

Le huitième indicateur lié au traitement respectueux – assistance pratique spécifique – est jugé important par

un pourcentage moindre de personnes interrogées (68,1%). Dans ce groupe jugeant important cet aspect de l'aide aux victimes, une personne interrogée sur cinq a déclaré ne pas avoir reçu d'assistance pratique.

Tableau 5.5. **Services fournis par l'organisation d'aide aux victimes – Traitement respectueux***

Importance (classement par ordre d'importance)	N	Pouvez-vous indiquer si les intervenants de l'aide aux victimes…	D'accord	Pas d'accord
93.1%	67	Vous ont traité(e) avec politesse	97.0%	3.0%
93.1%	67	Ont pris le temps d'entendre tous les faits que vous vouliez porter à leur connaissance	91.0%	7.5%
91.7%	66	Ont fait preuve de compréhension face à votre situation	97.0%	3.0%
90.3%	65	Ont prêté suffisamment attention à vos souhaits et vos besoins	83.1%	10.8%
88.9%	64	Vous ont donné le sentiment d'être pris(e) au sérieux	89.1%	4.7%
88.9%	64	Ont protégé votre identité et vos informations personnelles	87.5%	6.3%
87.5%	63	Ont fait preuve d'empathie / de compassion	90.5%	4.8%
68.1%	49	Vous ont fourni une assistance pratique, par exemple aidé(e) à remplir des formulaires	61.2%	20.4%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant déclaré que l'énoncé correspond à un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car le tableau ne prend pas en compte les personnes interrogées ayant répondu 'non applicable' et les valeurs manquantes sur cette question.

Aucun des six indicateurs de la qualité de l'aide aux victimes en matière d'information n'est jugé important par plus de 90% des personnes interrogées (tableau 5.6). En fait, quatre sont considérés comme importants par plus de 80% des personnes interrogées (mais moins de 90%), un est jugé important par plus de 70% des personnes interrogées (mais moins de 80%) et un est jugé important par un peu moins de 70% des personnes interrogées. Recevoir des informations dans un langage compréhensible est l'aspect jugé le plus important. Le pourcentage de personnes interrogées jugeant important de recevoir des informations sur leurs droits en tant que victimes et sur les autres organisations d'aide est comparable au pourcentage de personnes interrogées jugeant importante l'utilisation d'un langage compréhensible. Par contre, la proportion de personnes interrogées indiquant avoir reçu des informations sur leurs droits en tant que victimes et sur d'autres organisations d'aide est bien différente. Alors que la quasi-totalité des personnes interrogées jugeant important que les intervenants de l'aide aux victimes utilisent un langage compréhensible ont indiqué que cela avait été le cas, deux tiers seulement des personnes interrogées estimant important de recevoir des informations sur leurs droits et sur les autres organisations d'aide ont déclaré avoir reçu ces informations. 12,9% et 16,4% respectivement ont indiqué ne pas avoir reçu ces types d'informations. On observe des résultats quelque peu similaires quant aux informations sur la procédure pénale.

La moitié environ des personnes interrogées jugeant importants ces deux indicateurs liés à l'information – orientation vers d'autres organisations d'aide et informations sur les démarches d'indemnisation – ont indiqué avoir reçu ces informations. Parmi les personnes interrogées estimant important d'être orientées vers d'autres organisations d'aide, une sur cinq a déclaré ne pas avoir été orientée vers ces organisations. Parmi les personnes interrogées jugeant important de recevoir des informations sur les démarches à suivre pour obtenir une indemnisation, un tiers ont indiqué que les intervenants de l'aide aux victimes ne leur avaient pas donné ces informations.

Tableau 5.6. **Services fournis par l'organisation d'aide aux victimes – Information***

Importance (dassement par ordre d'importance)	N	Pouvez-vous indiquer si les intervenants de l'aide aux victimes…	D'accord	Pas d'accord
87.5%	63	Ont employé un langage compréhensible	92.1%	4.8%
86.1%	62	Vous ont donné des informations sur vos droits en tant que victime	69.4%	12.9%
84.7%	61	Vous ont donné des informations sur d'autres organisations d'aide et de soutien aux victimes	67.2%	16.4%
80.6%	58	Vous ont donné des informations sur la procédure pénale	72.4%	13.8%
77.8%	56	Vous ont orienté(e) vers d'autres organisations d'aide et de soutien	50.0%	19.6%
69.4%	50	Vous ont donné des informations sur les démarches nécessaires pour obtenir une indemnisation	54.0%	34.0%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant déclaré que l'énoncé correspond à un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car le tableau ne prend pas en compte les personnes interrogées ayant répondu 'non applicable' et les valeurs manquantes sur cette question.

Concernant les services d'aide aux victimes en matière de participation, le questionnaire écossais demandait uniquement aux personnes interrogées si elles avaient reçu une aide financière (tableau 5.7). Un peu plus d'un tiers des personnes interrogées ont indiqué qu'il s'agissait d'un aspect important de l'aide aux victimes. Parmi les personnes interrogées jugeant cet aspect important, un tiers ont indiqué ne pas avoir reçu d'aide financière.

Tableau 5.7. **Services fournis par l'organisation d'aide aux victimes – Participation***

Importance	N	Pouvez-vous indiquer si les intervenants de l'aide aux victimes…	D'accord	Pas d'accord
37.5%	27	Vous ont apporté une aide financière	37.0%	33.3%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant déclaré que l'énoncé correspond à un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car le tableau ne prend pas en compte les personnes interrogées ayant répondu 'non applicable' et les valeurs manquantes sur cette question.

Presque tous les aspects de l'aide aux victimes liés à la gestion de l'anxiété sont jugés importants par 80% à 90% des personnes interrogées (tableau 5.8). Seule exception notable, le soutien social est jugé important par moins de 70% des personnes interrogées.

Parmi les personnes interrogées jugeant *important* que les intervenants de l'aide aux victimes leur apportent un soutien aussi longtemps qu'elles l'estiment nécessaire, 12,3% ont indiqué que cela n'avait pas été le cas. Un pourcentage comparable de personnes interrogées considérant le soutien émotionnel comme important ont déclaré ne pas avoir reçu ce type de soutien de la part de l'organisation d'aide aux victimes. Un peu moins de 70% des personnes interrogées pour qui il est important que les intervenants de l'aide aux victimes reconnaissent leur souffrance et leur préjudice ont eu le sentiment que ce besoin avait été pris en compte dans leurs contacts avec l'organisation d'aide aux victimes. Le pourcentage de personnes interrogées indiquant que ce besoin n'a pas été satisfait est le plus faible de tous les aspects de l'aide aux victimes liés à la gestion de l'anxiété.

Une minorité de personnes interrogées jugeant important que les intervenants de l'aide aux victimes contribuent à atténuer leur sentiment de peur ont indiqué que les intervenants de l'aide aux victimes avaient rempli

leur mission (39,7%). Un pourcentage comparable de personnes interrogées ne se sont pas prononcées sur ce point (37,9%; chiffre ne figurant pas au tableau); et pour 17,2% des personnes interrogées, les intervenants de l'aide aux victimes n'ont pas contribué à atténuer leurs sentiments de peur. Bien que recevoir un soutien social semble revêtir une moindre importance aux yeux des personnes interrogées, celles attachant de l'importance à cet aspect de l'aide aux victimes ont déclaré avoir bénéficié de ce type d'aide (42,0%). 38% des personnes interrogées, jugeant cet aspect important, ne se sont pas prononcées (chiffre ne figurant pas au tableau).

Tableau 5.8. **Services fournis par l'organisation d'aide aux victimes – Gestion de l'anxiété***

Importance (dassement par ordre d'importance)	**N**	**Pouvez-vous indiquer si les intervenants de l'aide aux victimes…**	**D'accord**	**Pas d'accord**
90.3%	65	Vous ont soutenu(e) aussi longtemps qu'il vous a semblé nécessaire	76.9%	12.3%
84.7%	61	Vous ont apporté un soutien émotionnel	70.5%	9.8%
84.7%	61	Vous ont donné le sentiment que votre souffrance et votre préjudice avaient été suffisamment reconnus	68.9%	6.6%
80.6%	58	Ont contribué à atténuer votre sentiment de peur	39.7%	17.2%
69.4%	50	Vous ont apporté un soutien social	42.0%	12.0%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant déclaré que l'énoncé correspond à un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car le tableau ne prend pas en compte les personnes interrogées ayant répondu 'non applicable' et les valeurs manquantes sur cette question.

Deux des trois indicateurs liés à la sécurité sont jugés importants par près de 80% des personnes interrogées (tableau 5.9). 60% à 70% des personnes interrogées ont indiqué que les intervenants de l'aide aux victimes leur ont donné des conseils en matière de sécurité et les ont aidées à se sentir plus en sécurité. Par ailleurs, une minorité de personnes interrogées jugeant important que les intervenants de l'aide aux victimes réduisent le risque de multivictimation ont dit avoir observé une réduction de ce risque suite à l'intervention de l'organisation d'aide aux victimes (37,0%).

Tableau 5.9. **Services fournis par l'organisation d'aide aux victimes – Sécurité***

Importance (dassement par ordre d'importance)	**N**	**Pouvez-vous indiquer si les intervenants de l'aide aux victimes…**	**D'accord**	**Pas d'accord**
79.2%	57	Vous ont donné des conseils concernant votre sécurité	68.4%	12.3%
77.8%	56	Vous ont aidé(e) à vous sentir plus en sécurité	60.7%	8.9%
63.9%	46	Ont réduit le risque que l'infraction ne se reproduise	37.0%	23.9%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant déclaré que l'énoncé correspond à un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car le tableau ne prend pas en compte les personnes interrogées ayant répondu 'non applicable' et les valeurs manquantes sur cette question.

5.4. LE REGARD DES VICTIMES SUR LES SERVICES FOURNIS PAR LA POLICE

Nous avons analysé les perceptions des victimes à l'égard de la police en nous basant sur le groupe de personnes interrogées ayant indiqué avoir révélé l'infraction à la police et ayant eu des contacts avec la police dans les douze mois précédant la collecte des données. 55,6% des personnes interrogées (n = 40) ont indiqué avoir eu des contacts avec la police au cours des 12 mois précédents au sujet de l'infraction subie. Près d'un tiers (23,6%) des personnes interrogées ont dit ne pas avoir eu de contacts avec la police (n = 17) et pour 20,8% des personnes interrogées, aucune information n'était disponible.

Le tableau 5.10 montre l'importance que les victimes attachent à un traitement respectueux de la part de la police. Comme dans le cas des services offerts par l'organisation d'aide aux victimes, il est très important pour la très grande majorité des personnes interrogées d'être traitées avec respect: 85% à 92,5% des personnes interrogées ont dit considérer comme importants six des huit indicateurs liés au traitement respectueux. Cependant, par comparaison avec l'organisation d'aide aux victimes, la proportion de personnes interrogées ayant eu le sentiment d'avoir été traitées avec respect par la police est considérablement moindre. Plus de 75% des personnes interrogées estimant important d'être traitées avec politesse ont déclaré avoir été traitées de la sorte. Dans tous les cas, entre 10% et 25% des personnes interrogées jugeant important un aspect spécifique du traitement respectueux ont indiqué que les services reçus ne se caractérisaient pas par un traitement respectueux. Par exemple, une personne interrogée sur cinq n'a pas eu le sentiment d'être prise au sérieux et une proportion comparable de personnes interrogées n'a pas eu le sentiment que les officiers de police faisaient preuve de compréhension face à leur situation. Plus d'un tiers des personnes interrogées ayant exprimé le besoin de se voir témoigner de l'empathie ont déclaré que leurs contacts avec la police étaient dépourvus de marques d'empathie, et près d'un tiers ont eu le sentiment que la police ne répondait pas assez rapidement à leur contact initial.

L'aspect du traitement respectueux «Ne pas avoir à répéter trop souvent le récit des événements» a recueilli les plus mauvais résultats. Près de 40% des personnes interrogées jugeant important de ne pas avoir à répéter trop souvent le récit des événements, ont en fait eu le sentiment que cela avait été le cas (31,3%; item formulé comme dans le tableau 10; donc le pourcentage de réponses 'd'accord' reflète la proportion de personnes interrogées estimant que les services fournis par la police étaient déficients dans ce domaine).

Tableau 5.10. **Services fournis par la police – Traitement respectueux***

Importance (dassement par ordre d'importance)	**N**	**Pouvez-vous indiquer si les officiers de police…**	**D'accord**	**Pas d'accord**
92.5%	37	Ont pris le temps d'entendre tous les faits que vous vouliez porter à leur connaissance	73.0%	16.2%
90.0%	36	Vous ont donné le sentiment d'être pris(e) au sérieux	72.2%	19.4%
90.0%	36	Ont fait preuve de compréhension face à votre situation	72.2%	19.4%
90.0%	36	Ont répondu assez rapidement à votre premier contact	61.1%	22.2%
87.5%	35	Vous ont traité(e) avec politesse	77.1%	11.4%
87.5%	35	Ont fait preuve d'empathie / de compassion	60.0%	25.7%
85.0%	34	Ont protégé votre identité et vos informations personnelles	64.7%	11.8%
72.5%	29	Vous ont fait répéter trop souvent votre récit des événementsa	37.9%	44.8%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant indiqué que l'énoncé correspond à un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car les personnes interrogées ayant répondu 'neutre' ou 'non applicable' à cette question, ainsi que les valeurs manquantes, ne sont pas incluses dans le tableau.

a Il a été demandé aux personnes interrogées dans quelle mesure elles jugeaient important que la police ne leur fasse pas répéter trop souvent le récit des événements. Concernant les services fournis, cependant, il a été demandé aux personnes interrogées dans quelle mesure elles estimaient que la police leur avait fait répéter trop souvent le récit des événements. Pour cet item, le pourcentage de '*pas d'accord*' reflète donc une qualité de services supérieure.

Pour une grande majorité de personnes interrogées, il est important de recevoir des informations suffisantes et exactes de la part de la police (tableau 5.11). Cependant, là encore, les personnes interrogées sont nombreuses à déclarer ne pas avoir reçu les informations qu'elles voulaient. Chose encore plus frappante, 60% des personnes interrogées jugeant important d'être informées de leurs droits en tant que victime ont dit ne pas avoir reçu ces informations de la part de la police. Par ailleurs, les personnes interrogées estimant ne pas avoir été suffisamment informées des suites de l'affaire (45,7%) sont plus nombreuses que celles ayant eu le sentiment d'avoir été bien informées. La proportion de personnes interrogées déclarant avoir été informées des prochaines étapes de l'enquête est du même ordre que la proportion de personnes interrogées disant ne pas avoir reçu d'informations en la matière. Par ailleurs, nombre de personnes interrogées estiment ne pas avoir été suffisamment informées au sujet des autres services d'aide et d'assistance ou des organisations d'aide aux victimes (35,5% et 32,4% respectivement). Par contre, une majorité convaincante de personnes interrogées ont déclaré que les officiers de police avaient utilisé un langage compréhensible. C'est le seul aspect de l'aide aux victimes lié à l'information à recueillir un résultat aussi élevé.

Tableau 5.11. **Services fournis par la police – Information***

Importance (dassement par ordre d'importance)	**N**	**Pouvez-vous indiquer si les officiers de police…**	**D'accord**	**Pas d'accord**
87.5%	35	Ont employé un langage compréhensible	77.1%	5.7%
87.5%	35	Vous ont tenu(e) informé(e) des suites de l'affaire	34.3%	45.7%
87.5%	35	Vous ont fourni des informations sur vos droits en tant que victime	25.7%	60.0%
85.0%	34	Vous ont donné des informations sur les organisations d'aide aux victimes	47.1%	32.4%
85.0%	34	Vous ont donné des informations sur les étapes suivantes	41.2%	38.2%
77.5%	31	Vous ont donné des informations en matière d'aide et d'assistance	51.6%	35.5%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant indiqué que l'énoncé correspond à un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car les personnes interrogées ayant répondu 'neutre' ou 'non applicable' à cette question, ainsi que les valeurs manquantes, ne sont pas incluses dans le tableau.

Les indicateurs relatifs à la participation constituent une part importante des services que les victimes attendent de la police (tableau 5.12). Cependant, on observe là encore des marges d'amélioration. Un tiers seulement des personnes interrogées jugeant important que les officiers de police prêtent suffisamment attention à leurs désirs et à leurs besoins ont déclaré que cela avait été le cas, et un peu plus d'un tiers ont indiqué que cela n'avait pas été le cas. 27,0% ne se sont pas prononcés (chiffre ne figurant pas au tableau). Parmi les personnes interrogées jugeant important que les officiers de police leur demandent suffisamment de renseignements pour donner suite à la révélation de l'infraction, moins de la moitié ont indiqué que cela avait été le cas, tandis que plus d'un tiers ont dit que cela n'avait pas été le cas. Enfin, selon une minorité de personnes interrogées, les officiers de police leur ont demandé leur avis avant de prendre une décision. 50% des personnes interrogées jugeant cet aspect important ont indiqué que la police ne leur avait pas demandé leur avis.

Tableau 5.12. **Services fournis par la police – Participation***

Importance (dassement par ordre d'importance)	**N**	**Pouvez-vous indiquer si les officiers de police…**	**D'accord**	**Pas d'accord**
92.5%	37	Ont prêté suffisamment attention à vos souhaits et vos besoins	32.4%	35.1%
90.0%	36	Vous ont demandé suffisamment de renseignements pour donner suite à votre déclaration d'infraction	47.2%	36.1%
80.0%	32	Vous ont demandé votre avis avant de prendre des décisions	28.1%	50.0%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant indiqué que l'énoncé correspond à un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car les personnes interrogées ayant répondu 'neutre' ou 'non applicable' à cette question, ainsi que les valeurs manquantes, ne sont pas incluses dans le tableau.

Il est important pour de nombreuses personnes interrogées que la police leur pose des questions sur les pertes et dommages subis (tableau 5.13), mais 14,7% ont indiqué que la police ne leur a pas posé ces questions. Par ailleurs, bien que les trois quarts des personnes interrogées jugent important que la police les informe des démarches nécessaires pour obtenir une indemnisation, les expériences en la matière se répartissent de façon égale: 40% ont déclaré avoir reçu ces informations et 40% ont indiqué ne pas avoir reçu ces informations.

Tableau 5.13. **Services fournis par la police – Indemnisation***

Importance (dassement par ordre d'importance)	N	Pouvez-vous indiquer si les officiers de police…	D'accord	Pas d'accord
72.5%	29	Vous ont posé des questions sur les pertes et dommages subis	34.5%	48.3%
57.5%	23	Vous ont donné des informations sur les démarches nécessaires pour obtenir une indemnisation	8.7%	69.6%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant indiqué que l'énoncé correspond à un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car les personnes interrogées ayant répondu 'neutre' ou 'non applicable' à cette question, ainsi que les valeurs manquantes, ne sont pas incluses dans le tableau.

Aux yeux de nombreuses personnes interrogées, la police n'a pas fait le nécessaire pour les aider à surmonter leur anxiété et leur donner un sentiment de sécurité (tableaux 5.14 et 5.15). La moitié des personnes interrogées jugeant important que la police contribue à atténuer leur sentiment de peur ont indiqué que cela n'avait pas été le cas (tableau 5.14). Les avis des personnes interrogées quant au sentiment de sécurité procuré ou non par la police étaient relativement partagés pour chacun des trois aspects de cet indicateur (tableau 5.15).

Tableau 5.14. **Services fournis par la police – Gestion de l'anxiété***

Importance	N	Pouvez-vous indiquer si les officiers de police…	D'accord	Pas d'accord
90.0%	36	Ont contribué à atténuer votre sentiment de peur	33.3%	50.0%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant indiqué que l'énoncé correspond à un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car les personnes interrogées ayant répondu 'neutre' ou 'non applicable' à cette question, ainsi que les valeurs manquantes, ne sont pas incluses dans le tableau.

Tableau 5.15. **Services fournis par la police – Sécurité***

Importance (dassement par ordre d'importance)	N	Pouvez-vous indiquer si les officiers de police…	D'accord	Pas d'accord
92.5%	37	Vous ont aidé(e) à vous sentir plus en sécurité	45.9%	40.5%
90.0%	36	Ont réduit le risque que l'infraction ne se reproduise	41.7%	47.2%
85.0%	34	Vous ont donné des conseils concernant votre sécurité	47.1%	47.1%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant indiqué que l'énoncé correspond à un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car les personnes interrogées ayant répondu 'neutre' ou 'non applicable' à cette question, ainsi que les valeurs manquantes, ne sont pas incluses dans le tableau.

En ce qui a trait à la police, la dernière série d'indicateurs de la qualité des services porte sur la répression: identifier et arrêter l'auteur de l'infraction. Ces deux aspects sont considérés comme importants par une large majorité des personnes interrogées (5.16). Dans les deux cas, environ trois personnes interrogées sur cinq jugeant ces aspects importants déclarent que la police a fait le nécessaire pour y parvenir. Par ailleurs, un tiers des personnes interrogées estiment que la police n'a pas fait le nécessaire pour arrêter l'auteur de l'infraction, et un peu plus d'un quart des personnes interrogées ont répondu que la police n'a pas fait le nécessaire pour identifier l'auteur de l'infraction.

Tableau 5.16. **Services fournis par la police – Répression***

Importance (classement par ordre d'importance)	N	Pouvez-vous indiquer si les officiers de police…	D'accord	Pas d'accord
85.0%	34	Ont fait le nécessaire pour arrêter l'auteur de l'infraction	61.8%	32.4%
82.5%	33	Ont fait le nécessaire pour identifier l'auteur de l'infraction	57.6%	27.3%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant indiqué que l'énoncé correspond à un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car les personnes interrogées ayant répondu 'neutre' ou 'non applicable' à cette question, ainsi que les valeurs manquantes, ne sont pas incluses dans le tableau.

5.5. CONCLUSION

A l'instar des précédents chapitres, des conclusions claires se dégagent de l'analyse du questionnaire sur l'aide aux victimes en Écosse. Il convient de souligner que les résultats se rapportant à la police sont à interpréter avec prudence du fait du nombre limité de personnes interrogées. Les principales conclusions sont les suivantes:

· *Quasi-unanimité sur l'importance de certains indicateurs relatifs à l'organisation d'aide aux victimes*. La quasi-totalité des indicateurs liés au traitement respectueux sont jugés importants par les personnes interrogées. Ces indicateurs ont atteint un niveau d'importance supérieur à 90% pour la plupart, ou à peine inférieur. Il en va de même de l'indicateur lié au soutien émotionnel et, dans une moindre mesure, de l'indicateur lié à une information claire. Recevoir des conseils sur les questions de sécurité est considéré comme important par une grande majorité de personnes interrogées, contrairement à l'aide financière.
· *Lien entre importance et expérience – Organisation d'aide aux victimes*. Les résultats montrent un lien étroit entre l'importance des indicateurs et l'expérience des victimes. La proportion de victimes faisant état d'une mauvaise expérience est très faible. Les indicateurs sur lesquels des proportions considérables de personnes interrogées – inférieures cependant à 25% – déclarent ne pas avoir reçu le service doivent être analysés en tenant compte du fait que ces services (recevoir une assistance pratique, par exemple) n'étaient pas nécessaires pour un grand nombre de victimes.
· *Quelques domaines à améliorer dans les services de police*. Les résultats concernant la police ne sont pas aussi positifs que ceux de l'organisation d'aide aux victimes. La plupart des indicateurs sont perçus comme très importants, mais l'expérience vécue par les personnes interrogées n'est pas toujours à la hauteur. La plupart des personnes interrogées ont le sentiment d'avoir été traitées avec respect.

· *Quelques lacunes probables en termes de qualité.* Pour la plupart des autres indicateurs liés à la police, le nombre de personnes interrogées faisant état d'une mauvaise expérience est égal voire supérieur au nombre de personnes interrogées mentionnant une bonne expérience, que les indicateurs soient liés à l'information, la participation, l'indemnisation, la sécurité, la gestion de l'anxiété ou la répression. Une étude plus poussée s'avère nécessaire ici compte tenu du petit nombre de personnes interrogées couvertes par cette enquête: les résultats laissent à penser qu'il existe une marge d'amélioration au niveau des services fournis par la police et leur perception par les victimes.

PORTUGAL

6

6.1. INTRODUCTION ET PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Le Portugal est le 11ème pays le plus peuplé de l'Union européenne, avec plus de 10 millions d'habitants, et le 13ème par sa superficie. Selon l'ICVS (*International Crime Victim Survey* - Enquête internationale sur les victimes d'infractions), le Portugal affiche les taux de victimation les plus bas d'Europe, avec environ 11% (soit 1,1 million de personnes) de victimes d'infractions sur une année. Le taux de révélation des infractions se situe dans la moyenne de l'Union européenne, avec 51% de personnes révélant l'infraction à la police. Selon l'ICVS, le pourcentage de recours aux services d'aide aux victimes est de 4% environ, ce qui représente 40000 victimes ayant reçu une aide d'une 'agence spécialisée'.

La procédure pénale portugaise est un système de droit civil, comparable aux procédures pénales française et allemande. La victime n'est pas formellement définie dans le droit pénal portugais; le terme 'victime' n'est utilisé qu'occasionnellement, le Code pénal et le Code de procédure pénale se référant plutôt à la 'personne lésée', au 'plaignant' ou à la 'partie civile'. Au Portugal, 'l'*assistente*' (partie civile) se rapproche du *Nebenklage* en Allemagne et confère à la victime le statut formel de participant actif à la procédure pénale, se situant ainsi sur un pied d'égalité avec l'accusé. Cette réforme du Code pénal en 1982 octroie ce rôle non seulement aux victimes d'infraction, mais également à certaines associations, par exemple celles chargées de protéger les victimes contre la violence. Le statut d'*assistente* confère aux victimes d'infraction d'importantes prérogatives; cependant peu de victimes au Portugal se constituent partie civile en raison de la nécessité de se faire assister par un avocat, des frais en découlant et de la méconnaissance de ce rôle et de ce qu'il implique.

Cette méconnaissance s'explique par le niveau relativement faible de l'information communiquée aux victimes d'infraction. Cela pénalise par ailleurs d'autres domaines de l'aide aux victimes au Portugal. L'amélioration de la position des victimes au cours des 30 dernières années est passée par un renforcement de l'information. Plus récemment en 2010, le Code de procédure pénale a fait l'objet d'un amendement visant à améliorer la communication de l'information par le Parquet. Le procureur joue un rôle central dans la communication de l'information, souvent déléguée à la police, et l'art. 247 du Code de procédure pénale a été élargi afin d'étendre les obligations du procureur dans ce domaine.

Ces 30 dernières années, le système portugais d'indemnisation des victimes a fait plusieurs va-et-vient. Avant 1988, le système portugais permettait aux tribunaux d'accorder une indemnisation de leur propre initiative. Aucune action de la part de la victime n'était requise. Après 1988 cependant, cette spécificité de la procédure pénale portugaise a été abolie, l'indemnisation dépendant exclusivement de la demande de la victime. Sous la pression de l'APAV, cette situation, contraire aux intérêts des victimes, a été en partie inversée: depuis 1998, les tribunaux peuvent de nouveau accorder des dommages-intérêts de leur propre initiative, mais uniquement dans des circonstances spéciales, lorsque les droits et les besoins des victimes d'infraction requièrent une protection spéciale (Brienen et Hoegen, 2000).

Les avancées de l'aide aux victimes au Portugal sont essentiellement le fruit des efforts de l'Association portugaise d'aide aux victimes (APAV). Il s'agit d'une organisation caritative privée, sans but lucratif, dont la mission principale est de venir en aide aux victimes d'infraction, à leurs familles et à leurs proches en leur offrant des services gratuits, confidentiels et de qualité. L'APAV œuvre pour que le statut de la victime soit pleine-

ment reconnu, valorisé et efficace, contribuant à l'amélioration des politiques publiques, privées et sociales axées sur les victimes d'infraction. L'APAV a été fondée le 25 juin 1990. L'APAV compte 41 collaborateurs à temps plein et un réseau de 220 bénévoles à travers le pays assurant les divers services et fonctions.

Depuis sa fondation en 1990 et jusqu'en 2013, l'APAV est venue en aide à 255000 personnes environ, soit en moyenne 10000 personnes par an. Le siège de l'APAV a pour fonction de maintenir et garantir la forte identité publique de l'APAV, d'assurer un travail de coordination, d'accompagnement, de planification et de conformité aux normes de qualité au niveau national et de prendre part au développement de projets internationaux et en particulier de l'UE. L'APAV opère à travers différents réseaux: un réseau national de bureaux d'aide aux victimes propose un soutien direct, gratuit et confidentiel aux victimes d'infraction, à leurs familles et à leurs amis, ainsi que des services et autres activités d'information, de sensibilisation et de prévention de la violence et de la criminalité. L'APAV compte 15 Bureaux d'aide aux victimes répartis à travers le pays. Par ailleurs, il convient de citer le réseau UAVM, qui vient en aide aux migrants victimes et le réseau de refuges de l'APAV. L'APAV a mis en place des systèmes d'orientation des victimes avec la Police de sécurité publique (PSP), l'ILGA (association internationale des lesbiennes, des gays, des personnes bisexuelles, trans et intersexuelles), la Garde nationale républicaine et pour la famille et les amis des victimes d'homicide, la Police judiciaire (PJ).

Par ailleurs, l'APAV est à l'avant-garde de la réflexion sur les problématiques et les enjeux clés de l'aide aux victimes, par exemple: aide aux victimes et aux membres de la famille des victimes d'homicide; migrants, exploitation et discrimination; cybercriminalité; évaluation des risques; et gestion de la qualité. En outre, l'APAV a créé un site web Infovictimes qui vise à informer les victimes de leurs droits en expliquant le fonctionnement du système pénal dans un langage simple et accessible.

Afin d'identifier les amendements législatifs et les pratiques requis pour la mise en œuvre de la Directive relative aux victimes (Directive 2012/29/EU), l'APAV a mis sur pied le Groupe de travail qui mène actuellement une analyse détaillée du système judiciaire portugais pour chaque norme minimale établie par la Directive. Il s'agit d'un groupe de discussion sur la réforme du droit pénal et du droit de procédure pénale, un groupe pluridisciplinaire ayant un rôle consultatif et qui contribue à définir les enjeux, les problématiques et les solutions potentielles en vue d'assurer une mise en œuvre efficace de la Directive au Portugal. Plusieurs thématiques ont déjà été couvertes, notamment le harcèlement; le droit à l'information; le droit à la protection; l'accès aux services d'aide aux victimes; les victimes ayant des besoins spécifiques. L'APAV pourra s'appuyer sur les résultats de ce groupe de discussion pour élaborer un document final reflétant la position de l'APAV sur la meilleure façon de mettre en œuvre la Directive au Portugal.

Au Portugal, le questionnaire a d'abord été divisé en 3 volets: contact avec les bureaux d'aide aux victimes; contact avec les bureaux d'aide aux victimes et avec la police; contact avec les bureaux d'aide aux victimes et le Parquet.

L'APAV a choisi la méthode écrite pour la collecte des données. La méthode téléphonique a également été proposée, mais les victimes n'étaient pas disponibles pour répondre aux questions par téléphone, en raison principalement de la longueur du questionnaire. Au Portugal, l'application en ligne n'était pas envisageable pour des raisons de sécurité. Les questionnaires ont été distribués aux 15 bureaux d'aide aux victimes, à

l'UAVM (Unité d'aide aux migrants victimes) et aux refuges de l'APAV et les Intervenants de l'aide aux victimes travaillant sur le terrain ont aidé les victimes à les remplir. Des contacts en face-à-face ont eu lieu avec les victimes venant dans les bureaux locaux ou résidant dans les refuges. Concernant ces dernières, il s'agissait de victimes de violences domestiques.

L'APAV a inclus les victimes ayant eu un contact direct avec les services d'aide au cours des 12 mois précédents. Les mineurs ont été exclus, mais il était possible d'inclure des victimes de violences domestiques et des victimes (ou membres de la famille de victimes) d'homicides qu'il aurait été difficile d'atteindre sinon. La collecte de données s'est déroulée du 20 janvier au 15 mai 2014. L'APAV a contacté 200 personnes et 127 ont répondu, soit un taux de réponse de 63%.

Le chapitre est structuré comme suit: la section 6.2 présente une vue d'ensemble du parcours et des caractéristiques des personnes interrogées, tandis que la section 6.3 se penche sur leur expérience avec l'APAV, la section 4.3 porte sur leur expérience avec APAV et les sections 6.4 et 6.5 présentent les résultats se rapportant respectivement aux services fournis par la police et le Parquet. Enfin, la section 6.6 propose une vue d'ensemble des principales conclusions.

6.2. DESCRIPTION DES PERSONNES INTERROGÉES ET DES INFRACTIONS SUBIES

L'échantillon portugais comprend 127 personnes interrogées. La majorité des personnes interrogées sont des femmes (92,1%) et les deux tiers ont au moins 35 ans (tableau 1). Un peu plus de la moitié des personnes interrogées sont célibataires (54,3%), tandis qu'un peu plus d'un tiers vivent en couple ou en famille élargie (34,6%). La plupart des personnes interrogées sont salariées (37,8%), ou en recherche d'emploi (31,5%). Près d'une personne interrogée sur dix est retraitée ou handicapée (9,4%) et 7,9% de l'échantillon sont des personnes au foyer. La moitié des personnes interrogées n'ont pas terminé leurs études secondaires et un quart sont titulaires d'un diplôme d'études secondaires (tableau 6.1). Le quart restant des personnes interrogées ont suivi un enseignement post-secondaire ou sont allées à l'université.

Tableau 6.1. **Caractéristiques démographiques de l'échantillon portugais (N = 127)**

	N	%
Sexe		
Masculin	9	7.1%
Féminin	117	92.1%
Non spécifié	1	0.8%
Âge		
18-24	13	10.2%
25-34	28	22.0%
35-49	47	37.0%
50-65	32	25.5%
66 ans et plus	5	3.9%
Non spécifié	2	1.6%
État civil		
Célibataire	69	54.3%
Vivant en couple	28	22.0%
Vivant en famille élargie	16	12.6%
Autre	12	9.4%
Non spécifié	2	1.6%
Situation professionnelle		
Salarié	48	37.8%
En recherche d'emploi (sans emploi)	40	31.5%
Femme/homme au foyer	10	7.9%
Retraité / handicapé	12	9.4%
Élève / étudiant	7	5.5%
Autre	7	5.5%
Non spécifié	3	2.4%
Plus haut niveau d'enseignement atteint		
Sait lire et écrire	2	1.6%
École maternelle	3	2.4%
Enseignement primaire	42	33.1%
Enseignement secondaire, non terminé	17	13.4%
Enseignement secondaire	31	24.4%
Instituts de technologie (enseignement postsecondaire)	4	3.1%
Enseignement universitaire	27	21.3%
Non spécifié	1	0.8%

La majorité des personnes interrogées ont contacté l'organisation d'aide aux victimes dans les douze mois précédant la collecte des données (90,6%). Une personne interrogée n'a pas spécifié si elle avait été en contact avec l'organisation d'aide aux victimes dans les douze mois précédents et 11 ont indiqué ne pas avoir contacté l'organisation d'aide aux victimes durant cette période. Le tableau 6.2 présente le type d'infraction pour lequel les personnes interrogées ont contacté l'organisation d'aide aux victimes. Comme nous l'avons expliqué dans le chapitre consacré à la méthodologie, cette analyse prend également en compte les personnes interrogées qui n'ont pas été en contact avec l'organisation d'aide aux victimes dans les 12 mois précédents. Dans le questionnaire, les personnes interrogées pouvaient indiquer plusieurs infractions et il apparaît qu'elles ont subi en moyenne 1,7 infraction (SD = 1,2). Le tableau 6.2 montre que les violences domestiques sont les infractions les plus fréquemment citées. Suivent les violences verbales et les

agressions, quoique dans une bien moindre proportion que les violences domestiques. Le harcèlement et les violences sexuelles sont cités par environ 10% des personnes interrogées, tandis que l'homicide est cité par 7,1 % des personnes interrogées. Les autres types d'infractions n'ont été que rarement cités. Plus de deux personnes interrogées sur cinq (42,5%) avaient déjà été victimes du même type d'infraction et 26,8% avaient déjà subi d'autres types d'infractions.

Tableau 6.2. **Infraction pour laquelle les personnes interrogées ont contacté l'organisation d'aide aux victimes (N = 127)**

Infraction	N	%
Vol	1	0.8%
Vol avec effraction	0	0.0%
Vol avec violences	1	0.8%
Vandalisme	2	1.6%
Menaces/Violences verbales	44	34.6%
Agression	37	29.1%
Harcèlement	13	10.2%
Violences sexuelles/Abus sexuels	12	9.4%
Violences domestiques	89	70.1%
Prise d'otage	1	0.8%
Homicide	9	7.1%
Discrimination/Crime de haine	5	3.9%
Autre	6	4.7%

La quasi-totalité des personnes interrogées (95,3%) connaissaient l'auteur de l'infraction. Il s'agissait dans la majorité des cas (76,0%) d'un partenaire ou ex-partenaire. Les membres de la famille représentent 14,9% des auteurs connus; les amis, connaissances et voisins, 7,4%. Les deux autres auteurs connus sont un collègue et un employeur.

Une majorité de personnes interrogées ont révélé elles-mêmes l'infraction à la police (63,8%) et 12,6% ont indiqué que l'infraction avait également été signalée à la police par quelqu'un d'autre. Deux personnes interrogées (1,6%) ont répondu que la police avait découvert seule l'infraction et 21,3% ont indiqué que la police n'a jamais été informée de l'infraction. Il a été demandé aux personnes interrogées, que ce soit elles ou quelqu'un d'autre qui aient révélé l'infraction à la police, d'indiquer la ou les raisons de la révélation de l'infraction. Le tableau 6.3 recense les raisons citées, en précisant le pourcentage de personnes interrogées ayant cité ces raisons. Les raisons les plus citées, et de loin, sont les suivantes: les personnes interrogées éprouvaient un fort sentiment de peur après l'infraction et craignaient que l'infraction ne se répète. En outre, près de la moitié des personnes interrogées voulaient que la police les protège elles et leurs familles, une proportion égale de personnes interrogées estimait que l'auteur ou les auteurs de l'infraction méritaient d'être punis. Un peu plus de deux personnes interrogées sur cinq ont dit avoir révélé l'infraction à cause de sa gravité et une proportion tout aussi importante de personnes interrogées voulait que la police intervienne. Enfin, un quart des personnes interrogées aspiraient à une reconnaissance de ce qu'elles avaient subi et une proportion tout aussi importante de personnes interrogées voulaient que la police les oriente vers des organisations d'aide et de soutien. Nous pouvons conclure, de façon générale, que la raison majeure de révélation de l'infraction était le désir de voir la police intervenir (arrestation, protection, reconnaissance). Les raisons d'ordre plus pratique, telles que les exigences des compagnies d'assurance ou le désir de récupérer des biens perdus, ont été moins fréquemment citées.

A la question sur la raison *majeure* les ayant poussées à révéler l'infraction, les personnes interrogées ont invoqué le plus souvent le désir d'être protégées par la police (13,4%), la crainte que l'infraction ne se répète (124%) et le sentiment de peur éprouvé après l'infraction (10,3%). 9,3% des personnes interrogées ont répondu qu'elles estimaient que l'auteur ou les auteurs méritaient d'être punis. Toutes les autres raisons ont été citées comme étant la raison la plus importante par de très petits groupes de personnes interrogées et ne sont pas répertoriées séparément dans le tableau ci-dessous. Toutes les personnes interrogées n'ont pas indiqué la raison 'la plus importante': 40,2% des 97 personnes interrogées ayant révélé elles-mêmes l'infraction à la police ou dont le cas a été révélé par quelqu'un d'autre n'ont pas répondu à la question concernant la raison majeure de la déclaration.

Tableau 6.3. **Raisons de la révélation de l'infraction (N = 97)**

Raison	N	%
J'avais très peur après l'infraction	60	61.9%
Je voulais que la police m'oriente vers des organisations offrant différentes formes d'aide	26	26.8%
Je voulais que la police nous protège moi et ma famille	47	48.5%
J'avais peur que l'infraction ne se répète	58	59.8%
J'ai pensé que compte tenu de la gravité de l'infraction, il fallait en informer la police	41	42.3%
Je voulais que la police intervienne	39	40.2%
J'estimais que l'auteur ou les auteurs de l'infraction méritaient d'être punis	46	47.4%
Je voulais être indemnisé(e) pour le préjudice subi	10	10.3%
Je voulais récupérer ce que j'avais perdu	12	12.4%
Ma compagnie d'assurance m'a demandé de révéler l'infraction à la police	3	3.1%
Je voulais que ce qui m'est arrivé soit reconnu	27	27.8%
Autre raison	8	8.2%

Le tableau 6.4 présente les raisons pour lesquelles les victimes n'ont pas révélé l'infraction à la police. Compte tenu du faible pourcentage de personnes interrogées indiquant les raisons pour lesquelles elles n'ont pas révélé l'infraction à la police, il convient de faire preuve de prudence dans l'interprétation de ces résultats. Il ressort toutefois que la peur à l'égard de l'auteur de l'infraction est la raison la plus souvent citée. Un tiers des personnes interrogées estimaient que révéler l'infraction n'aurait rien changé à leur situation. En outre, cinq personnes interrogées sur les 27 n'ayant pas révélé l'infraction à la police pensaient que la police n'aurait rien fait.

Tableau 6.4. **Raisons de ne pas révéler l'infraction (N = 27)**

Raison	N	%
L'infraction n'était pas suffisamment grave	3	11.1%
Ce n'était pas nécessaire pour mon assurance	1	3.7%
Cela n'aurait rien changé à ma situation	9	33.3%
On m'a conseillé de ne pas révéler l'infraction	1	3.7%
Je pensais que la police ne ferait rien	5	18.5%
J'avais peur de l'auteur de l'infraction	12	44.4%
Autre raison	6	22.2%

Toutes les personnes interrogées, à l'exception de deux, ont indiqué que l'infraction avait eu des conséquences pour elles. Pour une grande majorité de personnes interrogées (92,1%), l'infraction a provoqué une détresse émotionnelle (tableau 6.5). En outre, près de la moitié des personnes interrogées ont indiqué avoir subi des blessures physiques lors de l'infraction (48,8%). Comme on pouvait s'y attendre au vu des types d'infractions subies par les personnes interrogées (répertoriées au tableau 6.2), elles ont été moins nombreuses à mentionner des pertes ou des dommages matériels. A la question sur l'indemnisation, une personne interrogée seulement a répondu avoir été entièrement indemnisée pour le préjudice subi. La plupart des personnes interrogées n'ont pas reçu d'indemnisation (tableau 6.5). Il a été demandé aux personnes interrogées n'ayant pas été (entièrement) indemnisées dans quelle mesure cela leur posait problème. Une grande partie des personnes interrogées ont dit considérer cela comme un gros problème (43,9%), tandis qu'une proportion substantielle des personnes interrogées a répondu qu'il s'agissait d'un problème mineur (24,6%). Au total, ce groupe représente la majorité des personnes interrogées n'ayant pas été (entièrement) indemnisées.

Une large majorité de personnes interrogées (85,0%) ont indiqué que personne n'avait été arrêté pour l'infraction commise à leur encontre, seulement une personne interrogée sur dix (9,4%) a indiqué que l'auteur avait été arrêté. 2,4% des personnes interrogées ignoraient si quelqu'un avait été arrêté et aucune information n'est disponible pour 3,1% des personnes interrogées. Il a été demandé aux personnes interrogées ayant répondu que personne n'avait été arrêté (N=108) dans quelle mesure cela leur posait problème. Pour la moitié de ces victimes, le fait que personne n'ait été arrêté était un gros problème (24,1%) ou un problème mineur (27,8%). Pour près de deux personnes interrogées sur cinq, le fait que personne n'ait été arrêté n'était pas un problème (38,9%). 10% des personnes interrogées ayant indiqué que personne n'avait été arrêté n'ont pas répondu à cette question (9,3%).

Tableau 6.5. **Conséquences de l'infraction et indemnisation (N = 127 pour les conséquences ; N = 125 pour l'indemnisation)**

	N	%
Conséquences		
Pertes matérielles	7	5.5%
Dommages matériels	10	7.9%
Blessures physiques	62	48.8%
Détresse émotionnelle	117	92.1%
Avez-vous été indemnisé(e)?		
Oui, entièrement	1	0.8%
Oui, en partie	3	2.4%
Non, pas encore	41	32.8%
Non, pas du tout	70	56.0%
Non spécifié	10	8.0%
Si vous n'avez pas été (entièrement) indemnisé(e), cela vous pose-t-il un problème?[ab]		
Non, pas du tout	28	24.6%
Problème mineur	28	24.6%
Gros problème	50	43.9%
Non spécifié	8	7.0%

[a] Cette question a été posée à 114 personnes interrogées.
[b] Cette question a été légèrement modifiée dans le questionnaire destiné à l'échantillon portugais.

6.3. LE REGARD DES VICTIMES SUR LES SERVICES FOURNIS PAR L'ORGANISATION D'AIDE AUX VICTIMES

Le tableau 6.6 montre l'importance que les victimes attachent au fait d'être traitées avec respect par les intervenants de l'aide aux victimes. Il présente également la proportion de victimes estimant avoir été traitées ou non avec respect par les intervenants de l'aide aux victimes. Le questionnaire portugais présente quelques légères différences par rapport aux questionnaires allemand, français et écossais. Ainsi, concernant la protection des données personnelles, la question sur le niveau d'importance différait de celle portant sur l'expérience des victimes. L'expérience a été mesurée via deux items, tandis que le niveau d'importance a été évalué via l'item inclus dans les autres traductions du questionnaire.

Il ressort clairement du tableau 6.6 que les personnes interrogées, dans l'ensemble, jugent très important d'être traitées avec respect: cinq des huit indicateurs sont jugés importants par plus de 90% des personnes interrogées et deux indicateurs sont jugés importants par plus de 80% (mais moins de 90%) des personnes interrogées. En outre, pour la quasi-totalité des personnes interrogées considérant ces sept indicateurs comme importants, les intervenants de l'aide aux victimes ont agi de façon appropriée. Le huitième indicateur – Assistance pratique spécifique – a été jugé important par un pourcentage moindre de personnes interrogées (78,0%). Bien que deux tiers 'seulement' des personnes interrogées aient indiqué avoir reçu une assistance pratique spécifique, cela ne correspond pas au groupe substantiel de personnes interrogées ayant dit ne pas avoir reçu ce type d'assistance alors qu'elles l'auraient souhaité. Près d'un tiers des personnes interrogées ont répondu que ce type d'assistance n'était pas applicable dans leur cas (ne figure pas au tableau).

Tableau 6.6. **Services fournis par l'organisation d'aide aux victimes – Traitement respectueux***

Importance (classement par ordre d'importance)	**N**	**Pouvez-vous indiquer si les intervenants de l'aide aux victimes…**	**D'accord**	**Pas d'accord**
92.9%	118	Vous ont traité(e) avec politesse	98.3%	0.8%
92.1%	117	Ont pris le temps d'entendre tous les faits que vous vouliez porter à leur connaissance	94.0%	4.3%
92.1%	117	Ont fait preuve de compréhension face à votre situation	96.6%	2.6%
91.3%	116	Vous ont donné le sentiment d'être pris(e) au sérieux	95.7%	0.9%
90.6%	115	Ont protégé votre identité et vos informations personnelles	*n.a.*	*n.a.*
n.a.	*n.a.*	Ont traité votre cas de façon confidentielle	98.3%	0.9%
n.a.	*n.a.*	Se sont montrés soucieux du respect de votre vie privée	97.4%	0.9%
89.0%	113	Ont prêté suffisamment attention à vos souhaits et vos besoins	97.3%	0.9%
86.6%	110	Ont fait preuve d'empathie / de compassion	92.7%	2.7%
78.0%	99	Vous ont fourni une assistance pratique, par exemple aidé(e) à remplir des formulaires	66.7%	3.0%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant indiqué que l'énoncé correspond à un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car les personnes interrogées ayant répondu 'neutre' ou 'non applicable' à cette question, ainsi que les valeurs manquantes, ne sont pas incluses dans le tableau.

Sur les six indicateurs de la qualité de l'aide aux victimes en matière d'information, un est considéré comme important par plus de 90% des personnes interrogées et deux sont considérés comme importants

par plus de 80% des personnes interrogées (mais moins de 90%; tableau 6.7). Pour la quasi-totalité des personnes interrogées, il est important de recevoir des informations sur leurs droits en tant que victimes et une large majorité de personnes interrogées jugent important que les intervenants de l'aide aux victimes emploient un langage compréhensible. En outre, une forte proportion de personnes interrogées pense qu'il est important de recevoir des informations sur les autres organisations d'aide et de soutien; quasiment la même proportion de personnes interrogées apprécie d'être orientée vers d'autres organisations. Quant aux deux indicateurs restants liés à l'information, une proportion un peu moindre de personnes interrogées les considère comme importants. Pour les trois quarts des personnes interrogées, il est important de recevoir des informations sur la procédure pénale, et deux tiers estiment important de recevoir des informations sur les démarches d'indemnisation.

Les proportions de personnes interrogées indiquant avoir reçu les différentes formes d'aide aux victimes liées à l'information correspondent à l'importance qu'elles attachent à chaque type d'aide: 90% des personnes interrogées ont reçu les deux types de service les plus importants, tandis que les niveaux d'expérience par rapport aux autres types de service se rapprochaient des niveaux d'importance de ces derniers. Il convient de souligner que pour chaque type de service lié à l'information, de très faibles pourcentages de personnes interrogées ont indiqué ne pas l'avoir reçu.

Tableau 6.7. **Services fournis par l'organisation d'aide aux victimes – Information***

Importance (dassement par ordre d'importance)	**N**	**Pouvez-vous indiquer si les intervenants de l'aide aux victimes…**	**D'accord**	**Pas d'accord**
92.9%	118	Vous ont donné des informations sur vos droits en tant que victime	90.7%	2.5%
86.6%	110	Ont employé un langage compréhensible	96.4%	1.8%
81.1%	103	Vous ont donné des informations sur d'autres organisations d'aide et de soutien	83.5%	1.9%
79.5%	101	Vous ont orienté(e) vers d'autres organisations d'aide et de soutien	71.3%	5.0%
74.0%	94	Vous ont donné des informations sur la procédure pénale	73.4%	3.2%
66.0%	84	Vous ont donné des informations sur les démarches nécessaires pour obtenir une indemnisation	60.7%	4.8%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant indiqué que l'énoncé correspond à un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car les personnes interrogées ayant répondu 'neutre' ou 'non applicable' à cette question, ainsi que les valeurs manquantes, ne sont pas incluses dans le tableau.

Concernant les services d'aide aux victimes en matière de participation, 80% environ des personnes interrogées jugent ces services importants (voir le tableau 6.8). Une exception notable est cependant à souligner: la moitié seulement des personnes interrogées jugent que l'assistance financière constitue un aspect important de l'aide aux victimes. Parmi les personnes interrogées jugeant ces services importants, de faibles pourcentages seulement ont indiqué ne pas avoir reçu ces services. Cela ne correspond pas toutefois aux pourcentages élevés de personnes interrogées déclarant avoir reçu ces services. Ce type d'assistance n'est pas applicable pour des groupes significatifs de personnes interrogées, d'ailleurs les personnes interrogées ayant répondu que l'accompagnement durant la procédure pénale était non applicable (38,9%; chiffre ne figurant pas au tableau) représentent la proportion la plus élevée; même chose pour l'aide financière (39,1%; chiffre ne figurant pas au tableau).

Tableau 6.8. **Services fournis par l'organisation d'aide aux victimes – Participation***

Importance (dassement par ordre d'importance)	N	Pouvez-vous indiquer si les intervenants de l'aide aux victimes…	D'accord	Pas d'accord
82.7%	105	Vous ont orienté(e) vers l'aide juridictionnelle	62.9%	1.0%
81.1%	103	Vous ont fourni une assistance juridique	67.0%	1.9%
74.8%	95	Vous ont accompagné(e) lors de la procédure pénale	46.3%	3.2%
50.4%	64	Vous ont apporté une aide financière	37.5%	6.3%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant indiqué que l'énoncé correspond à un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car les personnes interrogées ayant répondu 'neutre' ou 'non applicable' à cette question, ainsi que les valeurs manquantes, ne sont pas incluses dans le tableau.

Pour un peu moins de trois personnes interrogées sur cinq, il est important que les intervenants de l'aide aux victimes leur posent des questions sur les pertes et dommages matériels subis (tableau 6.9). Un pourcentage plus ou moins égal de personnes interrogées considérant ce service comme important ont également indiqué avoir reçu ce service. Là encore, cela ne correspond pas à la minorité significative de personnes jugeant important cet aspect de l'aide aux victimes, mais auxquelles les intervenants de l'aide aux victimes n'ont pas posé de questions sur les pertes et dommages subis. En fait, cet item ne s'appliquait pas aux situations de nombreuses personnes interrogées (22,8%; chiffre ne figurant pas au tableau).

Tableau 6.9. **Services fournis par l'organisation d'aide aux victimes – Indemnisation***

Importance	N	Pouvez-vous indiquer si les intervenants de l'aide aux victimes…	D'accord	Pas d'accord
57.5%	73	Vous ont posé des questions sur les pertes et dommages matériels	61.6%	1.4%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant indiqué que l'énoncé correspond à un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car les personnes interrogées ayant répondu 'neutre' ou 'non applicable' à cette question, ainsi que les valeurs manquantes, ne sont pas incluses dans le tableau.

Presque tous les aspects de l'aide aux victimes liés à la gestion de l'anxiété sont jugés importants par environ 90% des personnes interrogées (tableau 6.10). Seule exception notable, le soutien social est jugé important par moins de 70% des personnes interrogées. De fortes proportions de personnes interrogées jugeant ces quatre types d'aide aux victimes ont déclaré avoir reçu ces services (de 81,3% à 93,8%). Une faible proportion des personnes interrogées jugeant important que les intervenants de l'aide aux victimes contribuent à atténuer leur sentiment de peur ont indiqué que cela n'avait pas été le cas (4,5%).

Bien que recevoir un soutien social semble revêtir une moindre importance aux yeux des personnes interrogées, celles attachant de l'importance à cet aspect de l'aide aux victimes ont déclaré avoir bénéficié de ce type d'aide (65,4%) ou indiqué que cela ne s'appliquait pas à leur situation (16,5%; chiffre ne figurant pas au tableau).

Tableau 6.10. **Services fournis par l'organisation d'aide aux victimes – Gestion de l'anxiété***

Importance (dassement par ordre d'importance)	N	Pouvez-vous indiquer si les intervenants de l'aide aux victimes…	D'accord	Pas d'accord
90.6%	115	Vous ont soutenu(e) aussi longtemps qu'il vous a semblé nécessaire	92.2%	0.0%
89.0%	113	Vous ont apporté un soutien émotionnel	93.8%	0.0%
88.2%	112	Vous ont apporté un soutien psychologique	85.7%	1.8%
88.2%	112	Ont contribué à atténuer votre sentiment de peur	81.3%	4.5%
87.4%	111	Vous ont donné le sentiment que votre souffrance et votre préjudice avaient été suffisamment reconnus	90.1%	0.9%
68.5%	87	Vous ont apporté un soutien social	64.4%	3.4%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant indiqué que l'énoncé correspond à un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car les personnes interrogées ayant répondu 'neutre' ou 'non applicable' à cette question, ainsi que les valeurs manquantes, ne sont pas incluses dans le tableau.

Pour l'ensemble des personnes interrogées, il est important que les intervenants de l'aide aux victimes les aident à améliorer leur sécurité. Chacun des trois indicateurs liés à la sécurité est jugé important par plus de 80% des personnes interrogées (tableau 6.11). La quasi-totalité des personnes interrogées jugeant important que les intervenants de l'aide aux victimes les aident à se sentir en sécurité et leur donnent des conseils sur leur sécurité ont indiqué avoir reçu ces deux services. Une majorité moindre – quoique large – de personnes interrogées estimant important que l'organisation d'aide aux victimes réduise le risque que l'infraction ne se répète ont indiqué avoir reçu ce type de service.

Tableau 6.11. **Services fournis par l'organisation d'aide aux victimes – Sécurité***

Importance (dassement par ordre d'importance)	N	Pouvez-vous indiquer si les intervenants de l'aide aux victimes…	D'accord	Pas d'accord
89.8%	114	Vous ont aidé(e) à vous sentir plus en sécurité	91.2%	0.9%
88.2%	112	Vous ont donné des conseils concernant votre sécurité	93.8%	0.0%
83.5%	106	Ont réduit le risque que l'infraction ne se reproduise	79.2%	3.8%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant indiqué que l'énoncé correspond à un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car les personnes interrogées ayant répondu 'neutre' ou 'non applicable' à cette question, ainsi que les valeurs manquantes, ne sont pas incluses dans le tableau.

6.4. LE REGARD DES VICTIMES SUR LES SERVICES FOURNIS PAR LA POLICE

Nous avons analysé les perceptions des victimes à l'égard de la police en nous basant sur le groupe de personnes interrogées ayant indiqué avoir révélé l'infraction à la police et ayant eu des contacts avec la police dans les douze mois précédant la collecte des données. Cependant, cette partie du questionnaire n'a pas été distribuée à toutes les personnes interrogées: il a été demandé à 35,4% (n=45) des personnes interrogées si elles avaient ou non été en contact avec la police au cours des 12 mois précédents. Parmi ces personnes interrogées, 88,9% (n = 40) ont indiqué avoir été en contact avec la police au cours des 12 mois précédents. Un peu plus d'une personne interrogée sur dix (11,1%) a répondu ne pas avoir eu de contact avec la police. Les analyses visant à cerner le point de vue des victimes concernant les services fournis par la police ont été réalisées sur le groupe de 40 personnes interrogées ayant été en contact avec la police. Compte tenu de cet échantillon relativement petit, il convient d'interpréter les résultats avec prudence.

Le tableau 6.12 montre l'importance que les victimes attachent à un traitement respectueux de la part de la police. Comme dans le cas des services offerts par l'organisation d'aide aux victimes, il est très important pour la très grande majorité des personnes interrogées d'être traitées avec respect: 90% considèrent comme importants six des huit indicateurs liés au traitement respectueux. Cependant, par comparaison avec l'organisation d'aide aux victimes, la proportion de personnes interrogées ayant eu le sentiment d'avoir été traitées avec respect par la police est considérablement moindre. Néanmoins, plus de quatre personnes interrogées sur cinq ont indiqué qu'elles avaient été traitées avec politesse, que les officiers de police avaient pris le temps d'entendre tous les faits dont elles voulaient leur parler et que leur identité avait été protégée. Par ailleurs, un peu moins de quatre personnes interrogées sur cinq jugeant important que la police fasse preuve de compréhension face à leur situation ont indiqué que les officiers de police s'étaient montrés compréhensifs. En ce qui concerne chacun de ces quatre types de traitement respectueux, une victime sur dix environ a cependant déclaré ne pas avoir été traitée comme elle le souhaitait. En outre, 14,7% des personnes interrogées ont dit ne pas avoir été traitées avec empathie ou compassion et 13,5% n'ont pas eu le sentiment d'avoir été prises au sérieux. Enfin, la moitié des personnes interrogées estimant important de ne pas attendre trop longtemps avant de pouvoir révéler l'infraction ont indiqué qu'elles avaient dû attendre trop longtemps (52,6%: item formulé comme dans le tableau 6.12, donc le pourcentage de réponses 'd'accord' reflète la proportion de personnes interrogées estimant que les services fournis par la police étaient déficients dans ce domaine). En outre, un peu moins d'un tiers des personnes interrogées jugeant important de ne pas avoir à répéter trop souvent le récit des événements, ont en fait eu l'impression que cela avait le cas (31,3%: item formulé comme dans le tableau 10, donc le pourcentage de réponses 'd'accord' reflète la proportion de personnes interrogées estimant que les services fournis par la police étaient déficients dans ce domaine).

Tableau 6.12. **Services fournis par la police – Traitement respectueux***

Importance (dassement par ordre d'importance)	N	Pouvez-vous indiquer si les officiers de police…	D'accord	Pas d'accord
95.0%	38	Vous ont fait attendre trop longtemps avant de pouvoir déclarer l'infraction[a]	28.9%	52.6%
92.5%	37	Vous ont donné le sentiment d'être pris(e) au sérieux	73.0%	13.5%
92.5%	37	Ont pris le temps d'entendre tous les faits que vous vouliez porter à leur connaissance	81.1%	10.8%
92.5%	37	Vous ont traité(e) avec politesse	86.5%	8.1%
90.0%	36	Ont fait preuve de compréhension face à votre situation	77.8%	11.1%
90.0%	36	Ont protégé votre identité et vos informations personnelles	80.6%	8.3%
85.0%	34	Ont fait preuve d'empathie / de compassion	61.8%	14.7%
80.0%	32	Vous ont fait répéter trop souvent votre récit des événements[b]	31.3%	56.3%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant indiqué que l'énoncé correspond à un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car les personnes interrogées ayant répondu 'neutre' ou 'non applicable' à cette question, ainsi que les valeurs manquantes, ne sont pas incluses dans le tableau.

[a] Il a été demandé aux personnes interrogées dans quelle mesure elles jugeaient important que la police *ne* les fasse *pas* attendre trop longtemps. Concernant les services fournis, il a été demandé aux personnes interrogées dans quelle mesure elles estimaient que la police les avait fait attendre trop longtemps. Pour cet item, le pourcentage de 'pas d'accord' reflète donc une qualité de services supérieure.

[b] Il a été demandé aux personnes interrogées dans quelle mesure elles jugeaient important que la police ne leur fasse pas répéter trop souvent le récit des événements. Concernant les services fournis, cependant, il a été demandé aux personnes interrogées dans quelle mesure elles estimaient que la police leur avait fait répéter trop souvent le récit des événements. Pour cet item, le pourcentage de '*pas d'accord*' reflète donc une qualité de services supérieure.

Pour la quasi-totalité des personnes interrogées, il est important de recevoir des informations suffisantes et exactes de la part de la police (tableau 6.13). Cependant, là encore, les personnes interrogées sont nombreuses à déclarer ne pas avoir reçu les informations qu'elles voulaient. Chose encore plus frappante, les personnes interrogées estimant ne pas avoir été suffisamment informées des suites de leur affaire (43,2%) sont plus nombreuses que celles ayant eu le sentiment d'avoir été bien informées. Nombre de personnes interrogées ont dit ne pas avoir reçu suffisamment d'informations sur les autres services d'aide et d'assistance ou les organisations d'aide aux victimes (27,8% et 26,3% respectivement). Par ailleurs, 22,2% des personnes interrogées ont indiqué ne pas avoir été informées de leurs droits en tant que victime, 20,6% ont dit que la police ne les avait pas informées des prochaines étapes. Par contre, une majorité convaincante de personnes interrogées ont déclaré que les officiers de police avaient utilisé un langage compréhensible. C'est le seul aspect de l'aide aux victimes lié à l'information à recueillir un résultat aussi élevé.

Tableau 6.13. **Services fournis par la police – Information***

Importance (dassement par ordre d'importance)	N	Pouvez-vous indiquer si les officiers de police…	D'accord	Pas d'accord
95.0%	38	Vous ont donné des informations sur les organisations d'aide aux victimes	57.9%	26.3%
92.5%	37	Vous ont tenu(e) informé(e) des suites de l'affaire	40.5%	43.2%
90.0%	36	Vous ont donné des informations en matière d'aide et d'assistance	58.3%	27.8%
90.0%	36	Vous ont fourni des informations sur vos droits en tant que victime	63.9%	22.2%
87.5%	35	Ont employé un langage compréhensible	88.6%	2.9%
85.0%	34	Vous ont donné des informations sur les étapes suivantes	70.6%	20.6%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant indiqué que l'énoncé correspond à un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car les personnes interrogées ayant répondu 'neutre' ou 'non applicable' à cette question, ainsi que les valeurs manquantes, ne sont pas incluses dans le tableau.

Les indicateurs relatifs à la participation constituent un part importante des services que les victimes attendent de la police (tableau 6.14). Cependant, on observe là encore des marges d'amélioration. Selon les trois quarts

environ des personnes interrogées, les officiers de police chargés de leur affaire leur ont demandé suffisamment de renseignements pour donner suite à leur révélation d'infraction et les ont informées de leur droit de participer à la procédure pénale. Cependant, une personne interrogée sur cinq a indiqué que la police ne lui a pas demandé suffisamment de renseignements et 16,7% des personnes interrogées ont dit ne pas avoir été informées par la police de leur droit de participer à la procédure pénale contre l'auteur de l'infraction. Enfin, pour un peu plus d'un quart des personnes interrogées, la police n'a pas prêté suffisamment attention à leurs désirs et à leurs besoins.

Tableau 6.14. **Services fournis par la police – Participation***

Importance (classement par ordre d'importance)	N	Pouvez-vous indiquer si les officiers de police…	D'accord	Pas d'accord
90.0%	36	Vous ont demandé suffisamment de renseignements pour donner suite à votre révélation d'infraction	72.2%	22.2%
90.0%	36	Vous ont informé(e) de votre droit de participer à la procédure pénale contre l'auteur de l'infraction	72.2%	16.7%
85.0%	34	Ont prêté suffisamment attention à vos souhaits et vos besoins	61.8%	26.5%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant indiqué que l'énoncé correspond à un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car les personnes interrogées ayant répondu 'neutre' ou 'non applicable' à cette question, ainsi que les valeurs manquantes, ne sont pas incluses dans le tableau.

Pour de nombreuses victimes, il est important que la police leur pose des questions sur les pertes et dommages subis, mais 14,7% des personnes interrogées ont indiqué que la police ne leur a pas posé ce type de questions (tableau 6.15). Par ailleurs, bien que les trois quarts des personnes interrogées jugent important que la police les informe des démarches nécessaires pour obtenir une indemnisation, les expériences en la matière se répartissent de façon égale: 40% ont déclaré avoir reçu ces informations et 40% ont indiqué ne pas avoir reçu ces informations.

Tableau 6.15. **Services fournis par la police – Indemnisation***

Importance (classement par ordre d'importance)	N	Pouvez-vous indiquer si les officiers de police…	D'accord	Pas d'accord
85.0%	34	Vous ont posé des questions sur les pertes et dommages subis	67.6%	14.7%
75.0%	30	Vous ont donné des informations sur les démarches nécessaires pour obtenir une indemnisation	40.0%	40.0%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant indiqué que l'énoncé correspond à un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car les personnes interrogées ayant répondu 'neutre' ou 'non applicable' à cette question, ainsi que les valeurs manquantes, ne sont pas incluses dans le tableau.

Pour de nombreuses personnes interrogées, la police n'a pas fait le nécessaire pour les aider à surmonter leur anxiété et leur donner un sentiment de sécurité (tableaux 6.16 et 6.17). Selon un tiers des personnes interrogées, la police n'a pas réduit le risque de répétition de l'infraction et ne les a pas aidées à se sentir plus en sécurité (33,3% et 31,4% respectivement). Un peu plus d'un quart des personnes interrogées ont indiqué que la police n'a pas contribué à atténuer leurs sentiments de peur ou ne leur a pas donné de conseils sur leur sécurité (28,6% et 26,5% respectivement).

Tableau 6.16. **Services fournis par la police – Gestion de l'anxiété***

Importance	N	Pouvez-vous indiquer si les officiers de police…	D'accord	Pas d'accord
87.5%	35	Ont contribué à atténuer votre sentiment de peur	54.3%	28.6%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant indiqué que l'énoncé correspond à un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car les personnes interrogées ayant répondu 'neutre' ou 'non applicable' à cette question, ainsi que les valeurs manquantes, ne sont pas incluses dans le tableau.

Tableau 6.17. **Services fournis par la police – Sécurité***

Importance (dassement par ordre d'importance)	N	Pouvez-vous indiquer si les officiers de police…	D'accord	Pas d'accord
87.5%	35	Vous ont aidé(e) à vous sentir plus en sécurité	57.1%	31.4%
85.0%	34	Vous ont donné des conseils concernant votre sécurité	61.8%	26.5%
82.5%	33	Ont réduit le risque que l'infraction ne se reproduise	48.5%	33.3%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant indiqué que l'énoncé correspond à un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car les personnes interrogées ayant répondu 'neutre' ou 'non applicable' à cette question, ainsi que les valeurs manquantes, ne sont pas incluses dans le tableau.

En ce qui a trait à la police, la dernière série d'indicateurs de la qualité des services porte sur la répression: identifier et arrêter l'auteur de l'infraction. Ces deux aspects sont considérés comme importants par une large majorité des personnes interrogées (tableau 6.18). En outre, parmi les victimes jugeant important que la police fasse le nécessaire pour identifier l'auteur de l'infraction, plus de 70% s'accordent à dire que cela a été le cas. Cependant, une personne interrogée sur cinq pense que la police n'a pas fait le nécessaire pour identifier l'auteur de l'infraction. Concernant l'arrestation de l'auteur de l'infraction, un tiers des personnes interrogées considérant cet aspect important ont également indiqué que la police n'avait pas fait le nécessaire en la matière. Un quart des personnes interrogées, en revanche, ne considère pas que la police ait fait le nécessaire pour arrêter l'auteur de l'infraction.

Tableau 6.18. **Services fournis par la police – Répression***

Importance (dassement par ordre d'importance)	N	Pouvez-vous indiquer si les officiers de police…	D'accord	Pas d'accord
87.5%	35	Ont fait le nécessaire pour identifier l'auteur de l'infraction	71.4%	22.9%
75.0%	30	Ont fait le nécessaire pour arrêter l'auteur de l'infraction	33.3%	26.7%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant indiqué que l'énoncé correspond à un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car les personnes interrogées ayant répondu 'neutre' ou 'non applicable' à cette question, ainsi que les valeurs manquantes, ne sont pas incluses dans le tableau.

6.5. LE REGARD DES VICTIMES SUR LES SERVICES FOURNIS PAR LE PARQUET

Nous avons analysé les perceptions des victimes à l'égard du Parquet en nous basant sur le groupe de personnes interrogées ayant indiqué avoir eu des contacts avec le Parquet dans les douze mois précédant la collecte des données. Cependant, cette partie du questionnaire n'a pas été distribuée à toutes les personnes interrogées: il a été demandé à 23,6% (n=30) des personnes interrogées si elles avaient ou non été en contact avec le Parquet au cours des 12 mois précédents. Parmi celles-ci, 80,0% (n = 24) ont indiqué avoir été en contact avec le Parquet au cours des 12 mois précédents. Par conséquent, les analyses visant à cerner le point de vue des victimes concernant les services fournis par le Parquet ont été réalisées sur un échantillon de 24 personnes interrogées. Compte tenu de ce petit échantillon, il convient d'interpréter les résultats avec prudence.

Le tableau 6.19 montre l'importance que les victimes attachent au fait d'être traitées avec respect par le Parquet. Comme dans le cas des services fournis par les organisations d'aide aux victimes et la police, la très grande majorité des personnes interrogées ont déclaré qu'il était important à leurs yeux d'être traitées avec respect: 90% ou plus des personnes interrogées considèrent comme importants quatre des six indicateurs liés au traitement respectueux. Cependant, comme dans le cas de l'évaluation du traitement respectueux par la police, la proportion de personnes interrogées considérant avoir été traitées avec respect par le Parquet est considérablement moindre par comparaison avec les organisations d'aide aux victimes. Bien que les trois quarts des personnes interrogées aient indiqué avoir été traitées avec politesse, la proportion de personnes interrogées n'ayant pas été traitées de façon respectueuse par le Parquet varie de 14,3% à 31,8% sur les six indicateurs. Pour près d'un tiers des personnes interrogées, le procureur n'a pas pris le temps d'entendre tous les faits qu'elles voulaient porter à sa connaissance, et un pourcentage comparable de personnes interrogées ont dû répéter leur récit des événements (29,4%; item formulé comme dans le tableau 6.19, donc le pourcentage de réponses 'd'accord' reflète la proportion de personnes interrogées estimant que les services fournis par le Parquet étaient déficients dans ce domaine). En outre, pour plus d'une personne interrogée sur cinq, le procureur n'a pas fait preuve de compréhension face à leur situation. Enfin, 18,2% des personnes interrogées ont dit ne pas avoir été traitées avec empathie ou compassion et 18,2% n'ont pas eu le sentiment d'avoir été prises au sérieux.

Là encore, ces résultats sont basés sur un petit nombre de personnes interrogées et doivent donc être interprétés avec prudence. En guise de conclusion préliminaire, on peut conclure que la communication entre le procureur et les victimes présente une certaine marge d'amélioration.

Tableau 6.19. **Services fournis par le parquet – Traitement respectueux***

Importance (classement par ordre d'importance)	N	Pouvez-vous indiquer si le procureur…	D'accord	Pas d'accord
91.7%	22	Vous a donné le sentiment d'être pris(e) au sérieux	68.2%	18.2%
91.7%	22	A pris le temps d'entendre tous les faits que vous vouliez porter à sa connaissance	50.0%	31.8%
91.7%	22	A fait preuve de compréhension face à votre situation	63.6%	22.7%
91.7%	22	A fait preuve d'empathie / de compassion	68.2%	18.2%
87.5%	21	Vous a traité(e) avec politesse	76.2%	14.3%
70.8%	17	Vous a fait répéter trop souvent votre récit des événements[a]	29.4%	35.3%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant indiqué que l'énoncé correspond à un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car les personnes interrogées ayant répondu 'neutre' ou 'non applicable' à cette question, ainsi que les valeurs manquantes, ne sont pas incluses dans le tableau.

[a] Il a été demandé aux personnes interrogées dans quelle mesure elles jugeaient important que le procureur *ne leur ait pas fait répéter* trop souvent le récit des événements. Concernant les services fournis, cependant, il a été demandé aux personnes interrogées dans quelle mesure elles estimaient que le procureur leur avait fait répéter trop souvent le récit des événements. Pour cet item, le pourcentage de '*pas d'accord*' reflète donc une qualité de services supérieure.

Pour un bon nombre de personnes interrogées, il est important de recevoir des informations suffisantes et exactes de la part du procureur (tableau 6.20). Un pourcentage significatif de personnes interrogées, toutefois, déclare ne pas avoir été suffisamment informé des prochaines étapes (31,6%) et le pourcentage de personnes interrogées ayant déclaré ne pas avoir été informé de ses droits en tant que victime est plus élevé que le pourcentage de personnes interrogées déclarant avoir reçu ces informations. Par contre, une majorité convaincante de personnes interrogées a déclaré que les officiers de police avaient utilisé un langage compréhensible. C'est le seul aspect de l'aide aux victimes lié à l'information à recueillir un résultat aussi élevé. Cependant, 10,0% ont indiqué que le procureur n'a pas employé un langage compréhensible et ce résultat diffère fortement de celui obtenu dans ce domaine par l'organisation d'aide aux victimes et la police. Cela s'explique peut-être par le rôle plus pointu du procureur, d'où des difficultés dans sa communication directe avec les victimes.

Tableau 6.20. **Services fournis par le parquet – Information***

Importance (classement par ordre d'importance)	N	Pouvez-vous indiquer si le procureur…	D'accord	Pas d'accord
83.3%	20	A employé un langage compréhensible	65.0%	10.0%
79.2%	19	Vous a donné des informations sur les étapes suivantes	42.1%	31.6%
75.0%	18	Vous a fourni des informations sur vos droits en tant que victime	27.8%	38.9%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant indiqué que l'énoncé correspond à un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car les personnes interrogées ayant répondu 'neutre' ou 'non applicable' à cette question, ainsi que les valeurs manquantes, ne sont pas incluses dans le tableau.

La participation en tant qu'indicateur de l'aide aux victimes fournie par le procureur a été évaluée via un seul item: «...le procureur a-t-il prêté suffisamment attention à vos souhaits et vos besoins» (tableau 6.21). Les deux tiers des personnes interrogées jugeant important cet aspect de l'aide aux victimes – 21 personnes interrogées sur les 24 ayant été en contact avec le procureur – ont indiqué que le procureur avait prêté suffisamment attention à leurs souhaits et à leurs besoins. Une personne interrogée sur cinq a indiqué que cela n'avait pas été le cas.

Tableau 6.21. **Services fournis par le parquet – Participation***

Importance	N	Pouvez-vous indiquer si le procureur…	D'accord	Pas d'accord
87.5%	21	A prêté suffisamment attention à vos souhaits et vos besoins	66.7%	19.0%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant indiqué que l'énoncé correspond à un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car les personnes interrogées ayant répondu 'neutre' ou 'non applicable' à cette question, ainsi que les valeurs manquantes, ne sont pas incluses dans le tableau.

Pour de nombreuses victimes, il est important que le procureur leur pose des questions sur les pertes et dommages subis, mais 15,8% ont indiqué que le procureur ne leur a pas posé ce type de questions (tableau 6.22). Par ailleurs, un résultat remarquable est à souligner concernant la communication d'informations sur les démarches nécessaires pour obtenir une indemnisation: aucune des personnes interrogées jugeant cet aspect important n'a reçu ce type d'informations de la part du procureur.

Tableau 6.22. **Services fournis par le parquet – Indemnisation***

Importance (classement par ordre d'importance)	N	Pouvez-vous indiquer si le procureur…	D'accord	Pas d'accord
79.2%	19	Vous a posé des questions sur les pertes et dommages subis	42.1%	15.8%
66.7%	16	Vous a donné des informations sur les démarches nécessaires pour obtenir une indemnisation	0.0%	56.3%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant indiqué que l'énoncé correspond à un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car les personnes interrogées ayant répondu 'neutre' ou 'non applicable' à cette question, ainsi que les valeurs manquantes, ne sont pas incluses dans le tableau.

Pour la majorité des personnes interrogées, le procureur ne les a pas aidé à surmonter leur anxiété et à leur donner un sentiment de sécurité (tableaux 6.23 et 6.24) alors que ces types d'aide étaient importants à leur yeux. Cependant, ces personnes interrogées étaient relativement partagées quant à leur expérience. Dans chaque cas, une minorité a indiqué avoir reçu ces types d'aide. Dans chaque cas, une proportion comparable a déclaré ne pas avoir reçu ces types d'aide. Les personnes interrogées restantes étaient sans opinion, ont indiqué que ces aspects ne s'appliquaient pas à leur situation ou n'ont pas répondu aux questions se rapportant à leur expérience.

Tableau 6.23. **Services fournis par le parquet – Gestion de l'anxiété***

Importance	N	Pouvez-vous indiquer si le procureur…	D'accord	Pas d'accord
87.5%	21	A contribué à atténuer votre sentiment de peur	19.0%	38.1%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant indiqué que l'énoncé correspond à un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car les personnes interrogées ayant répondu 'neutre' ou 'non applicable' à cette question, ainsi que les valeurs manquantes, ne sont pas incluses dans le tableau.

Tableau 6.24. **Services fournis par le parquet – Sécurité***

Importance (classement par ordre d'importance)	N	Pouvez-vous indiquer si le procureur…	D'accord	Pas d'accord
87.5%	21	Vous a aidé(e) à vous sentir plus en sécurité	33.3%	23.8%
70.8%	17	A réduit le risque que l'infraction ne se reproduise	29.4%	29.4%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant indiqué que l'énoncé correspond à un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car les personnes interrogées ayant répondu 'neutre' ou 'non applicable' à cette question, ainsi que les valeurs manquantes, ne sont pas incluses dans le tableau.

Pour ce qui a trait au Parquet, la dernière série d'indicateurs de la qualité des services porte sur la répression: poursuivre et inculper l'auteur de l'infraction. Quant à l'item portant sur l'importance d'inculper l'auteur de l'infraction, les informations étaient manquantes pour 13 personnes interrogées sur 24, ce qui signifie qu'il est impossible d'interpréter les pourcentages obtenus pour ce type d'aide aux victimes. Concernant les poursuites à l'encontre de l'auteur de l'infraction, la plupart des personnes interrogées ont indiqué que ce n'est pas un aspect important des services devant être fournis par le procureur (70,8%). Neuf personnes interrogées

jugeant cet aspect important n'ont cependant pas indiqué si elles estimaient que le procureur avait fait le nécessaire en la matière. Les personnes interrogées estimant que le procureur a fait le nécessaire représentent un peu plus d'un tiers des personnes interrogées jugeant cet aspect important. Un quart de ce groupe n'est pas d'accord avec cette déclaration.

Tableau 6.25. **Services fournis par le parquet – Répression***

Importance (dassement par ordre d'importance)	N	Pouvez-vous indiquer si le procureur…	D'accord	Pas d'accord
70.8%	17	A fait le nécessaire pour poursuivre l'auteur de l'infraction	35.3%	23.5%
37.5%	9	A fait le nécessaire pour condamner l'auteur de l'infraction	22.2%	11.1%

* Le pourcentage de personnes interrogées en accord (en désaccord) avec l'énoncé a été calculé pour le groupe de personnes interrogées ayant indiqué que l'énoncé correspond à un aspect important des services. Le chiffre obtenu en additionnant les pourcentages n'est pas égal à 100% car les personnes interrogées ayant répondu 'neutre' ou 'non applicable' à cette question, ainsi que les valeurs manquantes, ne sont pas incluses dans le tableau.

6.6. CONCLUSION

A l'instar des résultats des précédents chapitres, les résultats de l'enquête portugaise permettent d'aboutir à des conclusions claires. Les principales conclusions sont les suivantes:

· *Quasi-unanimité sur l'importance de certains indicateurs relatifs à l'organisation d'aide aux victimes*: La quasi-totalité des indicateurs liés au traitement respectueux sont jugés importants par les personnes interrogées. Ces indicateurs ont atteint un niveau d'importance supérieur à 90% pour la plupart, ou à peine inférieur. Il en va de même de l'indicateur lié au soutien émotionnel et, dans une moindre mesure, de l'indicateur lié à au sentiment de sécurité. Recevoir des informations claires, en particulier concernant les droits des victimes, est également jugé important par plus de 80% des personnes interrogées.
· *Importance de tous les indicateurs relatifs à l'organisation d'aide aux victimes*. Les indicateurs liés à l'information sur le système pénal sont jugés un peu moins importants. Ce résultat doit être interprété à la lumière du fait que de nombreuses personnes interrogées n'ont peut-être pas eu d'interactions avec le système pénal, si ce n'est la révélation de l'infraction à la police.
· *Lien entre importance et expérience – Organisation d'aide aux victimes*. Les résultats montrent un lien étroit entre l'importance des indicateurs et l'expérience des victimes. La proportion de victimes faisant état d'une mauvaise expérience est très faible. Les principales différences entre indicateurs portent sur la proportion de victimes indiquant avoir eu une expérience positive, ici les indicateurs présentant les niveaux d'importance les plus élevés ont également atteint des taux d'expérience positive de l'ordre de 90%.
· *Quelques domaines à améliorer dans les services de police et le Parquet*. Les résultats de la police et du Parquet font apparaître une image moins positive que ceux de l'organisation d'aide aux victimes, mais la plupart des personnes interrogées ont une perception positive de leur expérience avec ces deux acteurs. Par ailleurs, les résultats sur les indicateurs jugés les plus importants par les victimes correspondent souvent aussi aux taux d'expérience les plus élevés.

· *Quelques lacunes probables en termes de qualité*. Le nombre de personnes interrogées ayant répondu aux questions concernant le Parquet est trop faible pour en tirer des conclusions solides. Les résultats indiquent que bien que les victimes jugent très important d'être tenues informées de l'évolution de l'affaire par la police, les victimes ayant déclaré ne pas avoir été informées sont plus nombreuses que celles ayant déclaré l'avoir été. En outre, pour certains indicateurs d'importance élevée, dont l'information sur les autres types d'aide (aux victimes), la sécurité, l'évocation rapide de l'infraction et sans répétition inutile et l'attention aux besoins des victimes; les taux d'expérience négative dépassent 25%. Ces points méritent une investigation plus poussée.

CONCLUSION ET DISCUSSION

7

7.1. PROJET VICS (*VICTIMS' RIGHTS TO QUALITY SERVICES - DROITS DES VICTIMES À DES SERVICES DE QUALITÉ*): CONTEXTE ET PRINCIPAUX AXES

La directive européenne relative aux victimes

2015 pourrait bien se révéler une année charnière dans l'histoire des droits des victimes en Europe. En effet, les États membres de l'Union européenne sont tenus de transposer en droit national, d'ici novembre 2015, la Directive 2012/29/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2012 établissant des normes minimales concernant les droits, le soutien et la protection des victimes d'infraction. La Directive est, à ce jour, l'instrument juridique international le plus ambitieux dans le domaine des droits des victimes, tant en termes d'ampleur que de profondeur.

Quant à savoir si la Directive atteindra son ambitieux objectif qui est d'améliorer le sort des victimes d'infraction partout en Europe, cela dépendra pour une large part de l'application des dispositions de la Directive dans la pratique quotidienne de la procédure pénale. C'est quelque chose d'impossible à évaluer sous le seul angle de la législation: si l'expérience de ces 40 dernières années de victimologie nous a bien appris une chose, c'est qu'il peut y avoir un gouffre béant entre la loi et l'expérience réelle vécue par les victimes d'infraction. Ce constat est fait dans la Directive elle-même: à l'article 28 de la Directive, il est spécifiquement fait mention de l'exigence de communiquer les statistiques et données disponibles indiquant la manière dont les victimes ont fait valoir les droits énoncés dans la directive.

Cela n'est toutefois pas suffisant en soi car les données officielles ne captent qu'une partie de la réalité de la victimation et de la criminalité, d'où la nécessité de compléter cela par des études sur l'expérience vécue par les victimes. Dans la Recommandation Rec (2006)8 du Conseil de l'Europe, l'article 17 est spécifiquement consacré aux études et aux recherches, invitant les États à «promouvoir, aider et, dans la mesure du possible, financer ou faciliter la collecte de fonds pour la recherche en victimologie, y compris la recherche comparée menée par des chercheurs nationaux ou étrangers», tandis que l'article 17.2 définit les domaines de recherche à inclure: la victimisation d'origine criminelle et son impact sur les victimes; la prévalence et les risques de victimisation d'origine criminelle y compris les facteurs affectant le risque; l'efficacité des mesures législatives et d'autre nature pour le soutien et la protection des victimes d'infractions, à la fois dans la justice pénale et dans la communauté; l'efficacité de l'intervention des institutions de la justice pénale et des services aux victimes. Ces deux derniers domaines de recherche sont particulièrement déterminants pour évaluer l'efficacité de la Directive en matière d'amélioration de l'expérience des victimes d'infraction. En effet, en l'absence de résultats d'études comparatives fiables sur ces questions, il sera difficile d'évaluer dans quelle mesure la Directive a contribué à améliorer l'expérience des victimes d'infraction.

Projet VICS

Le projet VICS avait pour principal objectif de préparer le terrain en matière d'évaluation de l'expérience des victimes. Dans ce projet d'étude pilote, financé par la Commission européenne, l'Association portugaise d'aide aux victimes (APAV) et l'Institut international de victimologie de Tilburg, en coopération avec l'INAVEM en France, Weisser Ring en Allemagne et Victim Support Scotland, ont élaboré une méthode d'étude et piloté son questionnaire dans quatre pays (Portugal, France, Allemagne et Écosse). Le questionnaire s'appuie sur des travaux de recherche entrepris précédemment aux Pays-Bas et vise à cartographier les expériences que les victimes d'infraction ont eues des services d'aide aux victimes fournis par les organisations d'aide aux victimes, les forces de police et le Parquet.

7.2. QUESTIONNAIRE VICS

L'approche du questionnaire VICS s'articule autour de la notion centrale selon laquelle la qualité de l'aide aux victimes est liée à son adéquation avec les besoins des victimes. Mesurer cette adéquation implique de poser des questions sur les expériences que les victimes ont eues des services d'aide aux victimes et leur importance relative. Cette approche est également utilisée dans le secteur des soins de santé, d'ailleurs l'indice CQ (Indice «Consumer quality»), qui a été conçu pour ce secteur, a servi de modèle (voir Sixma et al, 1998).

Le chapitre 2 du rapport explique que l'indice CQ des expériences et de l'importance des expériences est basé sur les besoins suivants: traitement respectueux, information et participation; indemnisation, protection/sécurité, réduction de l'anxiété/du stress et répression (à savoir arrestation, poursuites et inculpation de l'auteur de l'infraction). Il a été demandé aux personnes interrogées de donner une appréciation sur une série d'indicateurs de qualité en se basant sur leur propre expérience. Les énoncés permettent de mesurer leurs expériences sur une échelle de Likert de cinq points, allant de 1 (pas du tout d'accord) à 5 (tout à fait d'accord). Le tableau 7.1 donne un aperçu de la formulation des questions posées aux personnes interrogées (le questionnaire complet est disponible en annexe).

Tableau 7.1. **Exemples de questions portant sur l'expérience**

Pouvez-vous indiquer si les intervenants de l'aide aux victimes…	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Neutre	D'accord	Tout-à-fait d'accord
C.1.1. Vous ont traité(e) avec politesse					
C.1.2. Ont pris le temps d'entendre tous les faits que vous vouliez porter à leur connaissance					
C.1.3. Ont fait preuve de compréhension face à votre situation					
C.1.4. Ont fait preuve d'empathie / de compassion					
C.1.5. Ont prêté suffisamment attention à vos souhaits et vos besoins					
C.1.6. Vous ont donné le sentiment d'être pris(e) au sérieux					
C.1.7. Ont protégé votre identité et vos informations personnelles					
C.1.8. Vous ont fourni des informations sur d'autres organisations d'aide et de soutien					

Après les questions portant sur l'expérience, il a été demandé aux personnes interrogées d'indiquer l'importance de ces mêmes indicateurs sur une échelle de quatre points (1 = pas du tout important, 4 = très important).

Tableau 7.2. **Exemples de questions portant sur l'importance**

Dans quelle mesure est-ce important pour vous que les intervenants de l'aide aux victimes…	Pas du tout important	Assez important	Important	Très important
C.3.1. Vous traitent avec politesse?				
C.3.2. Prennent le temps d'entendre tous les faits que vous vouliez porter à leur connaissance?				
C.3.3. Fassent preuve de compréhension face à votre situation?				
C.3.4. Fassent preuve d'empathie/de compassion?				
C.3.5. Prêtent suffisamment attention à vos souhaits et vos besoins?				
C.3.6. Vous donnent le sentiment d'être pris(e) au sérieux?				
C.3.7. Protègent votre identité et vos informations personnelles?				
C.3.8. Vous fournissent des informations sur d'autres organisations d'aide et de soutien?				

Les questions sont quelque peu différentes d'un pays à l'autre car le domaine de compétences de l'organisation peut varier d'un pays à l'autre. Ces différences apparaissent dans les chapitres consacrés à chacun des pays. Par ailleurs, les organisations incluses dans le questionnaire varient selon les pays. Le questionnaire allemand porte uniquement sur l'expérience avec l'organisation d'aide aux victimes, tandis que le questionnaire français englobe également la police. Les questionnaires portugais et écossais prennent également en compte le Parquet, d'ailleurs deux échantillons (un échantillon 'Organisation d'aide aux victimes-Police' et un échantillon 'Organisation d'aide aux victimes-Parquet) ont été recrutés pour l'étude. Quant à l'approche utilisée pour le recrutement des personnes interrogées, elle varie également selon les pays: enquêtes par courrier, recrutement direct (face-à-face) des personnes interrogées, ou enquêtes en ligne.

L'objet de cette étude pilote n'était pas de comparer les pays les uns aux autres, mais au contraire de dresser un état des lieux de l'aide aux victimes dans l'ensemble des pays et d'examiner l'applicabilité du questionnaire dans différents États membres. Au vu de la diversité des contextes et des méthodes utilisées pour approcher les personnes interrogées, la cohérence observée dans les réponses est d'autant plus frappante. Les résultats des chapitres 3 à 6 font apparaître un même schéma de base pour chacun des pays. Nous allons nous pencher sur les résultats concernant les organisations d'aide aux victimes (section 7.3) et les services d'aide aux victimes fournis par la police (section 7.4). Dans le cadre du projet, l'expérience que les victimes ont eues des services du Parquet a également fait l'objet d'un examen en Écosse et au Portugal. Compte tenu de la petite taille de l'échantillon en Écosse, les résultats concernant le Parquet n'étaient disponibles que pour le Portugal. Nous nous référons donc en la matière au chapitre 6.

7.3. ORGANISATION D'AIDE AUX VICTIMES

Quasi-unanimité sur l'importance de certains indicateurs relatifs à l'organisation d'aide aux victimes.

L'objet n'était pas de comparer les pays les uns aux autres, mais au contraire de démontrer l'utilité d'appliquer un type de questionnaire spécifique pour évaluer la qualité de l'aide aux victimes dans différents contextes. Néanmoins, même si une comparaison internationale n'était pas la finalité de cette étude, les résultats concernant de nombreux indicateurs permettent de dresser un tableau étonnamment uniforme pour l'ensemble des quatre pays. Tout d'abord, certains indicateurs de l'organisation d'aide aux victimes sont jugés importants par la grande majorité des personnes interrogées dans chaque pays (voir tableaux 7.3 et 7.4). Concernant le traitement respectueux, les personnes interrogées sont presque unanimes quant à son importance: 90% des personnes interrogées ont indiqué qu'il s'agit d'un aspect important des services de l'organisation d'aide aux victimes. Les autres indicateurs de la qualité des services de l'organisation d'aide aux victimes sont considérés comme importants par environ 80% des personnes interrogées. L'indicateur lié à la participation est l'exception à cette règle. Dans tous les pays, 70% environ des personnes interrogées ont indiqué attacher de l'importance à la participation. La cohérence des résultats entre les pays est moindre pour cet indicateur car il a été mesuré différemment en Écosse. La plupart des personnes interrogées jugent important aussi de recevoir assistance et soutien dans le cadre de la participation à la procédure pénale et de recevoir une indemnisation, et le pourcentage moins élevé de personnes interrogées attachant de l'importance à ces deux aspects s'explique par le fait que toutes les victimes n'ont pas d'interaction avec la procédure pénale et/ou ne sont pas en mesure de faire une demande d'indemnisation.

Lien entre importance et expérience – Services fournis par l'organisation d'aide aux victimes.

La proportion de victimes faisant état d'une mauvaise expérience est faible. Dans nombre de cas, on observe un lien étroit entre l'importance et l'expérience des services de l'organisation d'aide aux victimes. La grande majorité des victimes ont reçu les services qu'elles considéraient comme importants, et pratiquement aucun écart de qualité (haute importance, faible expérience) n'est observé. Néanmoins, quelques nuances entre les pays sont apparues. Par exemple, d'assez fortes proportions de personnes interrogées allemandes et écossaises ont indiqué que l'organisation d'aide aux victimes n'a pas répondu à leurs besoins en matière de participation (environ 25% de personnes interrogées allemandes et 33% de personnes interrogées écossaises); dans le contexte écossais, cela se référait exclusivement à l'apport d'une aide financière. Par ailleurs, 25% environ des personnes interrogées allemandes ont indiqué que l'organisation d'aide aux victimes n'a pas répondu à leurs besoins en matière de gestion de l'anxiété. Enfin, d'assez fortes proportions de personnes interrogées allemandes et écossaises ont indiqué que l'organisation d'aide aux victimes n'était pas parvenue à réduire le risque de multivictimation (environ 20%), alors que les personnes interrogées françaises et portugaises s'accordaient à dire que l'organisation d'aide aux victimes les avaient aidées dans ce domaine (entre 60% et 80%). Cependant, au lieu d'interpréter ces différences en termes de différences de la qualité de l'aide aux victimes selon les pays, nous tenons à souligner que l'outil que nous avons testé peut en fait être utilisé afin d'identifier les possibilités d'amélioration de la qualité de l'aide aux victimes dans différents contextes.

Tableau 7.3. **Indicateurs globaux liés au processus pour les services de l'organisation d'aide aux victimes – importance et expérience dans l'ensemble des pays**

	Importance	Expérience
Traitement respectueux	89.5%	91.3%
Information	79.1%	73.0%
Participation	65.9%	52.5%

Tableau 7.4.**Indicateurs globaux liés aux résultats pour les services de l'organisation d'aide aux victimes – importance et expérience dans l'ensemble des pays**

	Importance	Expérience
Indemnisation (FR, DE, PT)	74.3%	73.6%
Gestion de l'anxiété	81.3%	70.1%
Amélioration de la sécurité	80.8%	68.5%

7.4. SERVICES D'AIDE AUX VICTIMES FOURNIS PAR LA POLICE

En ce qui a trait aux services d'aide aux victimes fournis par la police, les résultats sur l'ensemble des pays – France, Portugal et Écosse – présentent là encore de fortes similitudes. De manière générale, une grande majorité de personnes interrogées conviennent de l'importance des services fournis par la police. La plupart des indicateurs de qualité sont considérés comme importants par plus de 80% des personnes interrogées dans chaque pays.

Cependant, contrairement aux résultats obtenus pour l'organisation d'aide aux victimes, les résultats de l'enquête en France, au Portugal et en Écosse mettent en évidence des écarts manifestes sur le plan de la qualité des services fournis par la police. Bien que les expériences des personnes interrogées portugaises aient révélé un écart de qualité moindre qu'en France et en Écosse, nous pouvons conclure que l'expérience que les victimes ont eue des services fournis par la police était plus mauvaise que l'expérience des services de l'organisation d'aide aux victimes. Ceci est particulièrement évident pour les aspects suivants: amélioration du sentiment de sécurité et gestion de l'anxiété. Alors qu'une grande majorité de victimes disent juger important que la police améliore leur sentiment de sécurité et les aide à gérer leur anxiété, elles sont moins de la moitié à indiquer que la police les a aidées dans ce domaine. En outre, malgré de réels besoins en matière d'informations, nombre de personnes interrogées ont indiqué que la police n'a pas répondu à ce besoin: plus de 40% des personnes interrogées ont dit ne pas avoir reçu d'informations sur leurs droits en tant que victime et ne pas avoir été tenues informées des nouveaux développements de leur affaire. Par ailleurs, un tiers des personnes interrogées jugeant important de recevoir des informations sur les autres organisations d'aide et de soutien ont dit ne pas avoir reçu ces informations. En outre, les personnes interrogées ont souvent indiqué qu'elles avaient dû attendre trop longtemps avant de pouvoir faire leurs déclarations concernant l'infraction et qu'il leur avait fallu répéter le récit des faits trop souvent.

Tableau 7.5. **Indicateurs globaux liés au processus pour les services fournis par la police – importance et services reçus dans l'ensemble des pays**

	Importance	Services reçus
Traitement respectueux	90.4%	65.7%
Information	90.0%	53.3%
Participation	91.7%	54.4%

Tableau 7.6. **Indicateurs globaux liés aux résultats des services fournis par la Police – importance et services reçus dans l'ensemble des pays.**

	Importance	Services reçus
Indemnisation	88.1%	38.5%
Gestion de l'anxiété	88.3%	44.8%
Amélioration de la sécurité	88.3%	48.4%
Répression	86.0%	56.7%

7.5. CONCLUSION

En tenant compte de l'ensemble des résultats, l'étude démontre clairement l'utilité de l'outil dans différents contextes. Les résultats sont généralement homogènes quant à la qualité des services de l'organisation d'aide aux victimes, mais l'outil met en lumière plusieurs domaines d'amélioration concernant les services fournis par la police, et ce selon une approche spécifique à chaque pays. Une étude de suivi peut permettre de déterminer l'origine des écarts de qualité au niveau des services d'aide aux victimes fournis par la police, et d'établir si les conclusions de cette étude sont généralisables à d'autres populations de victimes dans les pays objet de l'enquête.

L'étude démontre non seulement que le questionnaire VICS offre une grande efficacité d'évaluation dans différents contextes, mais met également en lumière quelques améliorations possibles de cet outil. Tout d'abord, l'item demandant si une victime a reçu une assistance pratique spécifique ne semble pas refléter le même type de traitement respectueux – indicateur auquel appartient cet item – que les autres items liés au traitement respectueux. Il est jugé important par une proportion considérablement moindre de personnes interrogées. Plus important encore toutefois, l'étude fait apparaître la nécessité de réexaminer la méthode utilisée pour évaluer les services d'aide aux victimes fournis par la police en matière d'indemnisation. Cet indicateur englobe deux services qui semblent refléter différents aspects des services aux victimes: «la police vous a posé des questions sur les pertes et dommages subis» et «la police vous a informé(e) des démarches nécessaires pour obtenir une indemnisation». Il conviendrait de réfléchir à ce deuxième item qui relève en fait des informations fournies par la police aux victimes.

Les résultats de cette étude pilote suggèrent que la méthode CQ VICS de mesure de l'importance/expérience peut se révéler d'une grande utilité pour mesurer l'expérience des victimes avec différents acteurs de l'aide aux victimes. Nous espérons que de futures études pourront couvrir de plus grands échantillons de personnes interrogées afin d'accroître la fiabilité des résultats: l'une des limites manifestes de l'étude actuelle réside dans les tailles d'échantillon relativement petites dans certains contextes. Ce constat s'applique en particulier à l'expérience des personnes interrogées lors de la phase ultérieure de la procédure pénale. Dans un échantillon aléatoire, la proportion de victimes entrant en contact avec le Parquet est relativement faible: une action ciblée est requise afin d'évaluer pleinement la performance du Parquet.

Les résultats du projet VICS démontrent que la méthode CQ d'évaluation de l'expérience des victimes constitue un outil efficace pour mesurer les performances des prestataires de services d'aide aux victimes. Une utilisation élargie du questionnaire VICS dans les États membres de l'UE permettra de fournir à la Commission européenne et aux gouvernements des États membres de précieuses informations afin de déterminer si les efforts soutenus qu'ils déploient pour soutenir et protéger les victimes portent leurs fruits. Nous formons le vœu que le projet VICS sera le commencement d'une initiative plus vaste et durable permettant d'évaluer et surveiller l'expérience des victimes d'infraction en Europe. Le projet VICS pourrait ainsi se révéler une étape décisive dans l'amélioration de l'expérience des millions d'Européens qui, chaque année, souffrent des conséquences de la victimation.

BIBLIOGRAPHIE

Alford,J. (2002). Defining the client in the public sector: a social exchange perspective. Public Administration Review, 62(3), 337-346.

Alford, J. (2014). The multiple facets of co-production: building on the work of Elinor Ostrom. Public Management Review, 16(3). 299-316.

Alter, A. L., Kernochan, J., and Darley, J. M. 2007. Transgression wrongfulness outweighs its harmfulness as a determinant of sentence severity. Law and Human Behavior, 31, pp.319-335.

Bilz, J.K., 2007. The puzzle of delegated revenge. Boston University Law Review, 87, pp.1059-1112.

Bland, N. (1997). Measuring public perceptions of policing: an evaluation of gap analysis.London, UK. Home Office.

Bolívar, D., 2013. For whom is restorative justice? A mixed-method study on victims and (non-)participation. Restorative Justice: an International Journal, 1(2), pp.190-214.

Bouckaert, G. & van de Walle, S. (2003). Comparing Measures of Citizen Trust and User Satisfaction as Indicators of "Good Governance": Difficulties in Linking Trust and Satisfaction Indicators. International Review of Administrative Sciences 69(3): 329-343.

Breslau, N., Peterson, E.L., Schultz, L.R. and Lucia, V.C., 2004. Estimating posttraumatic stress disorder in the community: Lifetime perspective and the impact of typical traumatic events. Psychological Medicine, 34, pp.889–898.

Brewin, C.R., Andrews, B. and Valentine, J.D., 2000. Meta-analysis of risk factors for posttraumatic stress disorder. Journal of Consulting and Clinical Psychology, 68(5), pp. 748-766.

Brienen, M.E.I. & Hoegen, E.H. (2000). Victims of crime in 22 European criminal justice systems. Nijmegen. Wolf Legal Publishers.

Darley, J.M. and T.S. Pittman, 2003. The psychology of compensatory and retributive justice. Personality and Social Psychology Review, 7, pp.324-336.

Davis, R. C. & Smith, B. (1994). Teaching victims crime prevention skills: can individuals lower their risk of crime? Criminal Justice Review, 19: 56-68.

Duff, R.A., 2003. Restoration and retribution. In: A. Von Hirsch, J.V. Roberts, A. Bottoms, K. Roach and M. Schiff, eds. Restorative and criminal justice: competing or reconcilable paradigms. Oxford: Hart Publishing, pp.43-59.

Ehlers, A. & Clark, D.M. (2000). A cognitive model of posttraumatic stress disorder. Behavior research and therapy, 38, 319-345.

Erez, E., & Belknap, J. (1998). In their own words: Battered women's assessment of the criminal processing system's responses. Violence and Victims, 13, 251-268.

Farrell, G. & Pease, K. (2001). Repeat victimisation. Monsey, NY, Criminal Justice Press.

Foa, E.B. and Rothbaum, B.O., 1998. Treating the trauma of rape: cognitive behavioural therapy for PTSD. , Guilford Press, New York.

Gibson, J. L. 2002. Truth, justice, and reconciliation: Judging the fairness of amnesty in South Africa. American Journal of Political Science 46 (3): 540-56.

Goodey, J. (2005). Victims and victimology. Research, policy, practice. Harlow, UK: Pearson.

Groenhuijsen, M.S. & Letschert, R.M. (2006). Reflections on the development and Legal Status of Victims' rights instruments. in: Groenhuijsen, M.S. & Letschert, R.M. (eds.) Compilation of International Victims' rights Instruments, Nijmegen, Wolf Legal Publishers

Groenhuijsen, M.S. and Pemberton, A., 2009. The EU Framework Decision on Victims. Does hard law make a difference? European Journal on Crime, Criminal Law and Criminal Justice, 17, pp.43-59.

BIBLIOGRAPHIE

Groenhuijsen, M.S. & Pemberton, A. (2011). Genocide, crimes against humanity and war crimes: a victimological perspective. In: Letschert, R.M., De Brouwer, A.M., Haveman, R. & Pemberton, A. (eds.) Victimological approaches to international crimes. Antwerp. Intersentia,

Gromet, D.M. and Darley, J.M., 2006. Restoration and retribution: how including retributive components affects the acceptability of restorative justice procedures. Social Justice Research, 19, pp.395–432.

Gromet, D. M. and Darley, J.M., 2009. Retributive and restorative justice: The importance of crime severity and shared identity on people's justice responses. Australian Journal of Psychology, 61, pp.50-57.

Hartley, C. C. (2003). A therapeutic jurisprudence approach to the trial process in domestic violence felony trials. Violence Against Women, 9(4), 410-437.

Hickman, L.J. & Simpson, S.S. (2003). Fair treatment or preferred outcome? The impact of police behavior on victim reports of domestic violence incidents. Law and Society, 37(3), 607-634.

Hobfoll, S.E. (1989). Conservation of resources. A new attempt at conceptualizing stress. American Psychologist, 44(3), 513-524.

Kaltman, S., & Bonanno, G.A. (2003). Trauma and bereavement: Examining the impact of sudden and violent deaths. Journal of Anxiety Disorders, 17, 131–147.

Kelly, J. & Swindell, D. (2003). The Case of the Inexperienced User. American Review of Public Administration, 33(1), 91–108.

Kessler, R. C., Sonnega, A., Bromet, E., Hughes, M., and Nelson, C.B., 1995. Posttraumatic stress disorder in the National Comorbidity Survey. Archives of General Psychiatry, 52, 1048-1060.

Koolen, I. et al. (2005). De tevredenheid van slachtoffers van misdrijven met de slachtofferzorg. Leiden: Research voor Beleid.

Laxminarayan M (2012) The Heterogeneity of Crime Victims: Variations in Procedural and Outcome Preferences. Nijmegen: Wolf Legal Publishers.

Laxminarayan, M.S. & Pemberton, A. (2014). Does the procedure always matter? The interaction of procedural quality and outcome favorability on self-esteem and trust in the legal system. International Journal of Law and Psychiatry, in press http://dx.doi.org/10.1016/j.ijlp.2014.02.030

Lens, K.M.E., Pemberton, A. & Bogaerts,S. (2013) Heterogeneity in Victim Participation: A new Perspective on Delivering a Victim Impact Statement. European Journal of Criminology, 10(4), 479-495.

Lens, K.M.E. (2014). Do these words give rise to doubts? Unpublished PhD-Thesis Tilburg University.

Maercker, A. & Muller, J. (2004). Social Acknowledgment as a Victim or Survivor: A Scale to Measure a Recovery Factor of PTSD, Journal of Traumatic Stress, 17(4).

Maercker, A., & Mehr, A. (2006). What if Victims Read a Newspaper Report About Their Victimization? A Study on the Relationship to PTSD Symptoms in Crime Victims. European Psychologist, 11, 137-142.

Maguire, M. & Kynch, J. (2000). Public Perceptions and Victims' Experiences of Victim Support: Findings from the 1998 British Crime Survey. Home Office Research, Development and Statistics Directorate, London, UK

Mulder, J.D.W.E., 2013. Compensation: the victims perspective. PhD Thesis, Tilburg University. Nijmegen: Wolf Publishing.

Okimoto T.G. and Wenzel, M., 2008. The symbolic meaning of transgressions: Towards a unifying framework of justice restoration. Advances in Group Processes, 25, pp.291-326.

Orth, U. (2002). Secondary Victimization of Crime Victims by Criminal Proceedings, Social Justice Research, 15, (4), 313-325.

Orth, U. (2003). Punishment goals of Crime Victims, Law and Human Behavior, 27 (2), 173-186.

Orth, U., & Maercker, A. (2004). Do trials of perpetrators retraumatize crime victims?. Journal of Interpersonal Violence, 19, 2, 212 – 227.

Pemberton, A., 2009. Victim movements: from diversified needs to varying criminal justice agenda's. Acta Criminologica, 22(3), pp.1-23.

Pemberton, A., 2010. Needs of Victims of Terrorism. In: R. Letschert, I. Staiger and A. Pemberton, eds. Assisting Victims of Terrorism. Towards a European Standard of Justice. Dordrecht: Springer, pp.73-141.

Pemberton, A. 2014. Respect, empathy and wrongfulness: key concepts in a theory of victims rights. In: Vanfraechem,I., Pemberton, A. & Ndahinda. F.N. (eds.) Justice for victims. Oxon, UK. Routledge.

Pemberton, A. and Reynaers, S., 2011. The controversial nature of victim participation: therapeutic benefits in victim impact statements. In: E. Erez, M. Kilchling and J.A. Wemmers, eds. Therapeutic jurisprudence and victim participation in criminal justice: international perspectives. Durham, NC. Carolina Academic Press.

Pemberton, A. & Groenhuijsen, M.S. (2012). Developing victims' rights within the European Union. Past, present, future. In Morosawa, H. , Dussich, J. & Kirchhoff, G. (ed.) Victimology and Human Security: New Horizons. Proceedings of the 13th Symposium of the World Society Victimology. Nijmegen: Wolf Legal Publishers.

Peterson-Armour, M, 2002, 'Experiences of co-victims of homicide', Trauma, Violence and Abuse, 3(2), pp.109-124.

Regioplan 2012. Eerste meting slachtoffermonitor. Amsterdam, Regioplan.

Shapland J., Wilmore, J. & Duff, P. (1985). Victims in the criminal justice system, Gower, Cambridge

Sims, L. & Myhill, A. (2001). Policing and the public: Findings from the 2000 British Crime Survey, London: Home Office.

Sixma H.J., Kerssens J.J., Campen C.V., Peters L. (1998). Quality of care from the patients' perspective: from theoretical concept to a new measuring instrument. Health Expectations 1(2), 82-95.

Strang, H. (2002). Repair or revenge: Victims and restorative justice. Oxford: Oxford University Press.

Tyler, T. R. (1990). Why people obey the law. New Haven, USA: Yale University Press.

Tyler T.R. & Huo Y.J. (2002). Trust in the Law. New York: Russell Sage Found.

Van Dijk, J.J.M., 2007. World of Crime. London: Sage.

Van Dijk, J.J.M., van Kesteren, J. and Smit, P., 2007. Criminal Victimisation in International Perspective. Keyfindings from the 2004-2005 ICVS and EU ICS. Meppel: Boom Juridische Uitgevers.

Van Mierlo, F. & Pemberton, A. (2009). Van tevredenheid naar kwaliteit: een meetinstrument voor de slachtofferzorg. Tilburg: INTERVICT. (in Dutch: with an English summary).

Van Mierlo, F., Pemberton, A. & Lodewijks. I. (2011). Vervolg kwaliteitsmeting slachtofferzorg. Tilburg: INTERVICT. (in Dutch: with an English summary).

Wemmers, J.-A., 1996. Victims in the criminal justice system. Amsterdam: Kugler Publications.

Wenzel, M., Okimoto, T.G., Feather, N.T. and Platow, M.J., 2008. Retributive and restorative justice. Law and Human Behavior, 32(5), pp.375-389.

Whitaker, G. (1980) Co-Production: Citizen Participation in Service Delivery. Public Administration Review, 40: May/June pp240–6.

Williams, B. (1994). Patient satisfaction. A valid concept? Social science and medicine. 38(4). 509-516.

Winje, D. (1998). Cognitive Coping: The Psychological Significance of Knowing What Happened in the Traumatic Event, Journal of Traumatic Stress, 11(4), 627-643.

Winkel, F.W. (2007). Posttraumatic anger. Missing link in the wheel of misfortune. Inaugurele rede Universiteit van Tilburg. Nijmegen. Wolf Legal Publishers.

Winkel, F.W., A.C. Spapens & R.M. Letschert, (2006). Tevredenheid van slachtoffers met 'rechtspleging' en slachtofferhulp; een victimologische en rechtspsychologische secundaire analyse Nijmegen, Wolf

Wittebrood, K. (2006). Slachtoffers van criminaliteit. Den Haag, Sociaal Cultureel Planbureau.

L'ANNEXE

QUESTIONNAIRE

Madame, Monsieur,

Vous avez récemment été en relation avec une Association d'Aide aux Victimes suite à une infraction dont vous avez été victime, et probablement avec la police et les autorités judiciaires.

Nous vous sollicitons afin de participer à une enquête dont l'objectif est d'évaluer la qualité des services offerts aux victimes d'infractions en France par les associations d'aide aux victimes, la police, et les autorités judicaires. Votre participation à cette étude contribuera à améliorer les services proposés aux victimes et permettra de partager votre expérience.

Votre participation est totalement libre aussi vous pouvez ne pas donner suite à cette demande.

Pour participer à cette enquête, nous vous demandons de bien vouloir remplir le questionnaire joint et de le remettre sous enveloppe à l'association d'aide aux victimes. Toutes vos réponses à l'enquête seront traitées de façon totalement confidentielle et votre anonymat sera entièrement préservé.

Si vous avez des questions préalables quant à votre participation, merci de bien vouloir nous contacter par courriel: droits.victimes@inavem.org, nous serons heureux de vous de vous donner tous les renseignements nécessaires.

Si vous avez besoin d'aide, de soutien ou d'information, vous pouvez également contacter le 08Victimes - 08 842 846 37 de 9h à 21h00 7/7.

Nous espérons sincèrement que vous accepterez de partager votre expérience.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

[Signature par l'AAV]

A. INTRODUCTION (VERSION WEB)

Contenu du questionnaire

Cette enquête nous aidera à mieux comprendre votre expérience quant à la qualité des services qui vous ont été rendus par les associations d'aide aux victimes (AAV), la police et les tribunaux.

Remplir ce questionnaire vous prendra environ 20 minutes. La longueur du questionnaire diffère selon votre expérience.

Nous vous sommes extrêmement reconnaissants pour votre participation et vous assurons que vos réponses resteront anonymes et que les résultats ne seront pas utilisés à des fins commerciales.

B. QUESTIONS RELATIVES À L'INFRACTION

Nous vous avons demandé de participer à cette enquête car les dossiers de l'association d'Aide aux victimes montrent que vous êtes récemment entrés en contact avec elle concernant une infraction dont vous avez été victime.

Pour notre recherche, il est important que votre expérience soit étayée: même quand le contact a été bref, ou si elle concerne une infraction de moindre gravité.

1. C'est pourquoi nous voudrions d'abord nous assurer de la chose suivante: avez-vous contacté l'AAV dans les 12 derniers mois pour une infraction dont vous avez été victime?

1.1. Oui
1.2. Non > **Toutefois, même si vous n'avez pas été en relation avec l'association d'aide aux victimes dans les 12 derniers mois, nous serions ravis de vous inclure dans cette étude.**

Nous voudrions d'abord vous poser quelques questions en ce qui concerne l'infraction pour laquelle vous êtes entrés en contact avec l'AAV. Essayez s'il vous plaît de vous rappeler ce qui s'est passé à ce moment-là? Si vous avez contacté l'association d'aide aux victimes pour plusieurs infractions dans les 12 derniers mois veuillez vous référer à la dernière infraction que vous avez subie lorsque vous répondrez aux questions.

2. Pour quelle(s) infraction(s), avez-vous contacté l'AAV? **[Réponses multiples possibles pour la même infraction]**

2.1. Vol
2.2. Cambriolage
2.3. Escroquerie
2.4. Dégradation de biens
2.5. Menace

2.6. Agression physique
2.7. Harcèlement
2.8. Violence sexuelle
2.9. Violence conjugale
2.10. Prise d'otage/enlèvement
2.11. Homicide
2.12. Discrimination
2.13. Terrorisme
2.14. Autre: _____

3. Quand cette infraction a-t-elle eu lieu?

3.1. Il y a moins de trois mois
3.2. Entre 3 et 6 mois
3.3. Entre 6 mois et un an
3.4. Entre un an et trois ans
3.5. Il y a plus de trois ans
3.6. Ne sait pas/ne s'en souvient pas

4. Connaissiez-vous l'auteur de l'infraction avant?

4.1. Oui
4.2. Non > **Question 6**

5. Quelle était la nature de votre relation avec l'auteur des faits au moment de l'infraction?

5.1. Ami/connaissance/voisin
5.2. Parent
5.3. Partenaire/ancien partenaire
5.4. Employeur
5.5. Collègue
5.6. Inconnu
5.7. Autre, spécifiez: _____

6. Aviez-vous déjà subi ce type d'infraction auparavant?

6.1. Oui
6.2. Non

7. Avez-vous subi d'autres types d'infraction?

7.1. Oui
7.2. Non > **Question 9**

8. Indiquez s'il vous plaît l'infraction concernée **[réponses multiples]**

8.1. Vol
8.2. Cambriolage
8.3. Escroquerie
8.4. Dégradation de biens
8.5. Menace
8.6. Agression physique
8.7. Harcèlement
8.8. Violence sexuelle
8.9. Violence conjugale
8.10. Prise d'otage/enlèvement
8.11. Homicide
8.12. Discrimination
8.13. Terrorisme
8.14. Autre: _____

9. Revenons à l'infraction pour laquelle vous avez contacté l'AAV. L'infraction a-t-elle été dénoncée à la police?

9.1. Oui, j'ai dénoncé l'infraction à la police > **Allez à la question 11**
9.2. Oui, quelqu'un d'autre a dénoncé l'infraction à la police > **Allez à la question 11**
9.3. Non, la police a découvert elle-même l'infraction > **Allez à la question 14**
9.4. Non, la police n'a pas été informée de l'infraction

10. Pour quelle(s) raison(s) n'avez-vous pas dénoncé l'infraction à la police? **[Réponses multiples]**

10.1. L'infraction n'était pas assez grave
10.2. Ce n'était pas une démarche nécessaire pour mon assurance
10.3. Cela n'aurait pas changé ma situation
10.4. Je pensais que d'autres le feraient
10.5. On m'a conseillé de ne pas le faire
10.6. Je pensais que la police ne ferait rien
10.7. J'avais peur de l'auteur des faits
10.8. Autre raison, spécifiez SVP: _____

Après la question 10, allez à la question 14

11. Quand l'infraction a-t-elle été dénoncée à la police?

11.1. Il y a moins de trois mois
11.2. Entre trois et six mois
11.3. Entre six mois un an
11.4. Entre un an et trois ans

11.5. Il y a plus de trois ans
11.6. Ne sait pas/ne s'en souvient pas

12. Pour quelle(s) raison(s) avez-vous finalement dénoncé l'infraction? **[Réponses multiples]**

12.1. J'avais très peur après l'infraction
12.2. Je voulais que la police m'oriente vers des structures d'aide aux victimes
12.3. Je voulais que la police me protège ainsi que ma famille
12.4. J'avais peur que l'infraction se reproduise
12.5. J'ai pensé que l'infraction était d'une gravité telle que la police devait en être informée
12.6. Je voulais que la police intervienne
12.7. J'ai estimé que l'auteur des faits méritait d'être puni
12.8. Je voulais être indemnisé pour le préjudice subi
12.9. Je voulais récupérer ce que j'avais perdu
12.10. La plainte était indispensable pour mon assurance
12.11. Je voulais que ce qui m'était arrivé soit reconnu
12.12. Autres raisons, spécifiez SVP: _____

13. Si vous aviez dû choisir une seule de vos réponses, si vous avez fait plusieurs choix, laquelle auriez-vous retenue?

13.1. Autres raisons, spécifiez SVP: _____

14. L'infraction vous a-t-elle causé des dommages? **[Réponses multiples]**

14.1. Perte de biens
14.2. Dégradation de biens
14.3. Préjudice physique
14.4. Préjudice moral
14.5. Aucun

15. Avez-vous été indemnisé?

15.1. Oui, intégralement > **Aller à question 17**
15.2. Oui, en partie
15.3. Non, pas du tout
15.4. Non, pas encore

16. Dans quelle mesure cela vous pose-t-il problème de ne pas avoir été entièrement indemnisé des dommages causés par l'infraction?

16.1. Ce n'est pas un problème du tout
16.2. C'est un problème mineur
16.3. C'est un problème majeur

17. Est-ce que quelqu'un a été arrêté pour avoir commis cette infraction contre vous?

17.1. Oui > **Aller à la section C**
17.2. Non
17.3. Ne sait pas > **Aller à la section C**

18. Dans quelle mesure est-ce un problème pour vous que personne n'ait été arrêté?

18.1. Ce n'est pas un problème du tout
18.2. C'est un problème mineur
18.3. C'est un problème majeur

C. ASSOCIATION D'AIDE AUX VICTIMES (AAV)

C.1. Nous souhaiterions également que vous répondiez à un certain nombre de questions concernant votre expérience avec l'association d'aide aux victimes. Ainsi, nous aimerions connaître votre avis sur le contact que vous avez eu avec le personnel salarié ou bénévole de l'AAV. Indiquez, s'il vous plaît, si vous êtes en accord ou non avec les déclarations suivantes.

Pouvez-vous indiquer si le personnel de l'AAV…	Pas d'accord du tout	Pas d'accord	N'adhère pas	D'accord	Complètement d'accord	Pas applicable
. Vous a traité poliment	x	x	x	x		
. A pris le temps pour entendre les faits que vous vouliez porter à	x	x	x	x	x	
sa connaissance					x	
. A montré de la compréhension pour votre situation	x	x	x	x		
. A montré de l'empathie	x	x	x	x	x	
. A prêté suffisamment d'attention à vos souhaits et besoins	x	x	x	x	x	
. Vous a fait penser que vous étiez pris au sérieux	x	x	x	x	x	
. A protégé votre identité et vos données personnelles	x	x	x	x	x	
. Vous a donné des informations sur d'autres organisations offrant	x	x	x	x	x	
une aide et un soutien					x	
. Vous a orienté vers d'autres organisations offrant une assistance et une aide	x	x	x	x		
. Vous a donné des informations sur vos droits en tant que victime	x	x	x	x	x	
. Vous a accompagné dans la procédure judiciaire	x	x	x	x	x	
. Vous a donné des informations sur la procédure pénale	x	x	x	x	x	
. Vous a fourni une aide pratique spécifique, comme remplir des formulaires	x	x	x	x	x	
. A utilisé un langage compréhensible					x	
. Vous a orienté vers un avocat ou plusieurs avocats	x	x	x	x		
. Vous a aidé pour la demande d'aide juridictionnelle	x	x	x	x	x	
. A financé le coût pour l'aide juridictionnelle PAS APPLICABLE EN					x	x
FRANCE PAS DE REPONSE A DONNER						
. Vous a donné des informations sur les étapes nécessaires pour	x	x	x	x		
obtenir une indemnisation					x	
. Vous a posé des questions sur vos préjudices	x	x	x	x		
. Vous a fourni une aide financière PAS APPLICABLE EN FRANCE					x	x
. Vous a permis d'obtenir une indemnisation sociale PAS APPLICABLE EN FRANCE						x

C.2. Et concernant les déclarations suivantes.

Pouvez-vous indiquer si le personnel de l'AAV…	Pas d'accord du tout	Pas d'accord	N'adhère pas	D'accord	Complètement d'accord	Pas applicable
. Vous a fait vous sentir plus en sécurité	x	x	x	x	x	x
. Vous a donné des conseils sur votre sécurité	x	x	x	x	x	x
. A réduit le risque que l'infraction se reproduise	x	x	x	x	x	x
. Vous a soutenu tant que vous l'estimiez nécessaire	x	x	x	x	x	x
. Vous a donné un soutien moral	x	x	x	x	x	x
. Vous a donné un soutien psychologique	x	x	x	x	x	x
. Vous a donné un soutien d'ordre social	x	x	x	x	x	x
. A contribué à la reconnaissance de votre statut de victime	x	x	x	x	x	x
. A réduit votre sentiment d'insécurité	x	x	x	x	x	x

C.3. Désormais, nous voudrions que vous répondiez à des questions sur ce que vous trouvez important quand vous contactez l'AAV. C'est-à-dire, ce qui aurait réellement compté pour vous lors de vos contacts avec celle-ci. Indiquez, s'il vous plaît, l'importance que vous portez aux questions suivantes.

Quelle importance donnez-vous au fait que le personnel de l'AAV…	Pas d'accord du tout	Peu important	Important	Très important	Pas applicable
. Vous traite poliment	x	x	x	x	
. Prenne le temps nécessaire d'écouter l'ensemble des faits dont vous souhaitiez lui faire part	x	x	x	x	
. Montre de la compréhension pour votre situation	x	x	x	x	
. Montre de l'empathie	x	x	x	x	
. Prête suffisamment d'attention à vos souhaits et besoins	x	x	x	x	
. Vous ait fait penser que vous étiez pris au sérieux	x	x	x	x	
. Protège votre identité et vos données personnelles	x	x	x	x	
. Vous donne des informations sur d'autres organisations offrant une assistance et une aide	x	x	x	x	
. Vous oriente vers d'autres organisations offrant une assistance et une aide	x	x	x	x	
. Vous donne des informations sur vos droits en tant que victime	x	x	x	x	
. Vous accompagne dans la procédure judiciaire	x	x	x	x	
. Vous donne des informations sur la procédure pénale	x	x	x	x	
. Vous fournisse une aide pratique spécifique, comme remplir des formulaires	x	x	x	x	
. Utilise un langage compréhensible	x	x	x	x	
. Vous ait orienté vers un avocat ou plusieurs avocats	x	x	x	x	
. Vous ait aidé pour l'aide juridictionnelle	x	x	x	x	
. Ait financé le coût pour l'aide juridictionnelle PAS APPLICABLE EN FRANCE PAS DE REPONSE A DONNER					x
. Vous ait donné des informations sur les étapes nécessaires pour obtenir une indemnisation	x	x	x	x	
. Vous ait posé des questions sur vos préjudices	x	x	x	x	
. Vous ait fourni une aide financière PAS APPLICABLE EN FRANCE					x
. Vous ait permis d'obtenir une indemnisation sociale PAS APPLICABLE EN FRANCE PAS DE REPONSE A DONNER					x

C.4. Et concernant les déclarations suivantes. Nous soulignons, à nouveau, que les questions concernent ce qui aurait vraiment compté et ce que vous auriez voulu que l'AAV fasse pour vous. Indiquez, s'il vous plaît, l'importance que vous portez aux questions suivantes.

Quelle importance donnez-vous au fait que le personnel de l'AAV…	Pas important du tout	Peu important	Important	Très important	Pas applicable
. Vous fasse vous sentir plus en sécurité	x	x	x	x	
. Vous donne des conseils sur votre sécurité	x	x	x	x	
. Réduise le risque que l'infraction se reproduise	x	x	x	x	
. Vous soutienne tant que vous l'estimiez nécessaire	x	x	x	x	
. Vous donne un soutien moral	x	x	x	x	
. Vous donne un soutien psychologique	x	x	x	x	
. Vous donne un soutien d'ordre social	x	x	x	x	
. Contribue à la reconnaissance de votre statut de victime	x	x	x	x	
. Réduise votre sentiment d'insécurité	x	x	x	x	

C.5. Y a-t-il d'autres aspects du service fourni par l'AAV, non mentionnés dans ce questionnaire, qui sont importants pour vous?

C.5.1. Oui, spécifiez SVP: _____
C.5.2. Non

D. LA POLICE

Les questions suivantes concernent votre expérience avec la police. Comme exposé auparavant, il est important que votre expérience ait été signalée à la police même si vous avez eu un contact bref ou qui concernait une infraction de moindre gravité.

D.1. Avez-vous eu un contact avec la police dans les 12 mois passés, concernant l'infraction dont vous avez été victime?

D.1.1. Oui
D.1.2. Non > **Aller à la section E.**

D.2. D'abord nous voudrions que vous répondiez à un certain nombre de questions à propos de votre expérience avec la police. Ainsi, nous aimerions connaître votre avis sur les contacts que vous avez eu avec la police. Indiquez, s'il vous plaît, si vous êtes en accord ou non avec les déclarations suivantes.

Pouvez-vous indiquer si les policiers…	Pas d'accord du tout	Pas d'accord	N'adhère pas	D'accord	Complètement d'accord	Pas applicable
. Vous ont traité poliment	x	x	x	x	x	x
. Ont pris le temps pour entendre tous les faits que vous vouliez porter à leur connaissance	x	x	x	x	x	x
. Ont montré de la compréhension pour votre situation	x	x	x	x	x	x
. Vous ont fait sentir que vous étiez pris au sérieux	x	x	x	x	x	x
. Ont assuré votre protection ainsi que celle de vos données personnelles	x	x	x	x	x	x
. Ont montré de l'empathie	x	x	x	x	x	x
. Vous ont fait attendre trop longtemps avant que vous ne puissiez déposer plainte	x	x	x	x	x	x
. Vous ont fait répéter votre récit des événements de trop nombreuses fois	x	x	x	x	x	x
. Vous ont donné des informations sur les prochaines étapes	x	x	x	x	x	x
. Ont utilisé un langage compréhensible	x	x	x	x	x	x
. Vous ont donné des informations sur l'aide et l'assistance complémentaires	x	x	x	x	x	x
. Vous ont donné des informations sur l'Aide aux victimes	x	x	x	x	x	x
. Vous ont tenu informé de nouveaux développements de votre affaire	x	x	x	x	x	x
. Vous ont donné des informations sur les étapes nécessaires pour obtenir une indemnisation	x	x	x	x	x	x

D.3. Et concernant les déclarations suivantes:

Pouvez-vous indiquer si les policiers…	Pas d'accord du tout	Pas d'accord	N'adhère pas	D'accord	Complètement d'accord	Pas applicable
. Vous ont demandé votre accord avant de prendre des décisions NON APPLICABLE EN FRANCE						x
. Vous ont demandé suffisamment d'informations vous concernant pour donner suite à votre dépôt de plainte	x	x	x	x	x	
. Ont prêté suffisamment d'attention à vos souhaits et besoins	x	x	x	x	x	
. Vous ont informé de votre droit de participer aux poursuites judiciaires contre l'auteur des faits	x	x	x	x	x	
. Vous ont fourni des informations sur vos droits en tant que victime	x	x	x	x	x	
. Vous ont posé des questions sur vos préjudices	x	x	x	x	x	
. Vous ont fait vous sentir plus en sécurité	x	x	x	x	x	
. Vous ont donné des conseils pour votre sécurité	x	x	x	x	x	
. Ont réduit le risque que l'infraction ne se reproduise	x	x	x	x	x	
. Ont réduit votre sentiment d'insécurité	x	x	x	x	x	
. Ont fait assez pour identifier l'auteur des faits	x	x	x	x	x	
. Ont fait assez pour arrêter l'auteur des faits	x	x	x	x	x	

D.4. Désormais, nous voudrions que vous répondiez à un certain nombre de questions sur ce que vous trouvez important quand vous contactez la police pour dénoncer une infraction. C'est-à-dire, ce qui aurait réellement compté pour vous lors de vos contacts avec celle-ci. Indiquez, s'il vous plaît, l'importance que vous portez aux questions suivantes.

Quelle importance donnez-vous au fait que la police…	Pas important du tout	Peu important	Important	Très important	Pas applicable
. Vous traite poliment	x	x	x	x	
. Prenne le temps pour entendre tous les faits que vous vouliez porter à sa connaissance	x	x	x	x	
. Montre de la compréhension pour votre situation	x	x	x	x	
. Vous ait fait sentir que vous étiez pris au sérieux	x	x	x	x	
. Protège votre identité et vos données personnelles	x	x	x	x	
. Montre de l'empathie	x	x	x	x	
. Vous permette de déposer plainte rapidement	x	x	x	x	
. Ne vous fasse pas répéter votre récit des événements de trop nombreuses fois	x	x	x	x	
. Vous donne des informations sur les prochaines étapes	x	x	x	x	
. Utilise un langage compréhensible	x	x	x	x	
. Donne des informations sur l'aide et l'assistance complémentaires	x	x	x	x	
. Donne des informations sur l'Aide aux victimes	x	x	x	x	
. Vous tienne informé de nouveaux développements de votre affaire	x	x	x	x	
. Vous donne des informations sur les étapes nécessaires pour recevoir une indemnisation	x	x	x	x	

D.5. Et concernant les déclarations suivantes. Nous soulignons, à nouveau, que les questions concernent ce qui aurait vraiment compté et ce que vous auriez voulu que les policiers fassent pour vous. Indiquez, s'il vous plaît, l'importance que vous portez aux questions suivantes.

Quelle importance donnez-vous au fait que la police…	Pas important du tout	Peu important	Important	Très important	Pas applicable
. Vous ont demandé votre accord avant de prendre des décisions NON APPLICABLE EN FRANCE					x
. Vous demande suffisamment d'informations vous concernant pour donner suite à votre dépôt de plainte	x	x	x	x	
. Prête suffisamment d'attention à vos souhaits et besoins	x	x	x	x	
. Vous informe de votre droit de participer aux poursuites judiciaires contre l'auteur des faits	x	x	x	x	
. Vous fournisse des informations sur vos droits en tant que victime	x	x	x	x	
. Vous ait posé des questions sur vos préjudices	x	x	x	x	
. Vous fasse vous sentir plus en sécurité	x	x	x	x	
. Vous donne des conseils pour votre sécurité	x	x	x	x	
. Réduise le risque que l'infraction ne se reproduise	x	x	x	x	
. Réduise votre sentiment d'insécurité	x	x	x	x	
. Fasse assez pour identifier l'auteur des faits	x	x	x	x	
. Fasse assez pour arrêter l'auteur des faits					

D.6. Y a-t-il d'autres aspects sur les services de police, non mentionnés dans ce questionnaire, qui sont importants pour vous?

D.6.1. Oui, spécifiez SVP:_____
D.6.2. Non

E. QUESTIONS COMPLÉMENTAIRES

E.1. Les questions suivantes sont destinées à recueillir votre opinion sur les conséquences de l'infraction pour laquelle vous avez contacté une association d'aide aux victimes. Pour chacune des situations décrites ci-dessous il vous est demandé d'évaluer votre capacité à les gérer. Parce que chaque personne est différente, il n'y a pas de bonnes ou mauvaises réponses. Il vous est ainsi demandé de penser à vous **actuellement** et non pas le jour où l'infraction s'est produite.

	Je n'en suis pas capable	**2**	**J'en suis modérément capable**	**4**	**J'en suis totalement capable**
. Vivre avec les conséquences de l'infraction sur ma vie	x	x	x	x	x
. Continuer à vivre avec, au quotidien	x	x	x	x	x
. Parler de l'infraction	x	x	x	x	x
. Vivre avec des images effrayantes ou des rêves concernant l'infraction	x	x	x	x	x
. Etre optimiste depuis l'infraction	x	x	x	x	x
. Solliciter de l'aide d'autres personnes du fait de ce qui s'est passé	x	x	x	x	x
. Être fort émotionnellement	x	x	x	x	x

E.2. Nous voudrions également connaître votre ressenti actuel à propos de l'infraction Nous vous demandons de bien vouloir prendre en considération les réactions suivantes qui peuvent parfois exister après une infraction. Les questions concernent votre réaction personnelle par rapport à l'infraction que vous avez subi. Encore une fois, il n'y a pas de bonnes ou mauvaises réponses.

Indiquez s'il vous plait (Oui/Non) si vous avez réellement éprouvé ou non l'une des réactions suivantes au moins **deux fois lors de la semaine dernière**.

	Oui	**Non**
. Des pensées bouleversantes ou des souvenirs de l'infraction qui viennent à l'esprit contre votre volonté	x	x
. Des cauchemars concernant l'infraction	x	x
. Des sensations comme si l'infraction allait de nouveau se reproduire	x	x
. Bouleversement en vous rappelant l'événement	x	x
. Réactions physiques (comme battement de coeur rapide, maux d'estomac, transpiration, vertige) en vous rappelant l'événement	x	x
. Des difficultés de sommeil	x	x
. Irritabilité et coup de colère	x	x
. Des difficultés de concentration	x	x
. Vigilance accrue des risques potentiels pour vous et d'autres	x	x
. Etre effrayé et nerveux face quelque chose d'inattendu	x	x

F. QUESTIONS D'ORDRE GÉNÉRAL

Nous souhaiterions pour finir vous poser des questions d'ordre général vous concernant.

F.1. Quel âge avez-vous?

1. 18-24
2. 25-34
3. 35-49
4. 50-65
5. +65

F.2. Quel est votre état civil?

1. Célibataire
2. En couple
3. Chargé de famille

F.3. Comment décririez-vous votre statut professionnel?

1. Travailleur
2. Recherche d'emploi
3. Au foyer
4. Retraité, handicapé
5. Étudiant
6. Autres précisez: _____
7. Ne sait pas

F.4. Quel est votre niveau de qualification le plus élevé?

1. Lire/écrire
2. Ne sait ni lire, ni écrire
3. Maternelle
4. Primaire
5. Collège non achevé
6. Collège
7. Lycée
8. Université

F.5. Sexe:

1. Femme
2. Homme

PROJET DÉVELOPPÉ EN PARTENARIAT PAR:

Portuguese Association for Victim Support (Portugal)
International Victimology Institute Tilburg (Pays-Bas)
Fédération Nationale d'Aide aux Victimes et de Médiation (France)
Victim Support Scotland (Écosse)
Weisser Ring (Allemagne)

Cette publication a été réalisée avec le soutien financier du Programme de Justice Pénale de l'Union Européenne. Le contenu de cette publication relève de la seule responsabilité de ses auteurs et ne peut en aucun cas être considéré comme reflétant la position de la Commission Européenne.

Avec le soutien financier du
Programme Justice pénale
de l'Union Européenne

ISBN 978-972-8852-60-3