Département de Criminologie
Hoofdafdeling Criminologie

Collection des rapports et notes de recherche / Collectie van onderzoeksrapporten & onderzoeksnota's n° 19a

Recherche relative à l'évaluation des dispositifs mis en place à l'égard des victimes d'infraction

Rapport final

Juillet 2007

Promoteur

Charlotte VANNESTE

Chercheurs

Anne LEMONNE
Tinneke VAN CAMP
Inge VANFRAECHEM

Institut National de Criminalistique et de Criminologie
Nationaal Instituut voor Criminalistiek en Criminologie

REMERCIEMENTS

Nous tenons tout particulièrement à remercier toutes les personnes qui ont accepté de collaborer activement à notre travail de recherche. Les contacts que nous avons eus avec elles nous ont toujours été riches d'enseignement... Sans leur concours, ce rapport n'aurait pû être rédigé.

L'ÉVALUATION DES DISPOSITIFS MIS EN PLACE À L'ÉGARD DES VICTIMES EN BELGIQUE

TABLE DES MATIERES **i-ix**

INTRODUCTION GENERALE **1**

PARTIE 1. FONDEMENTS ET MEHTODOLOGIE DE LA RECHERCHE **3**

Chapitre 1. Les principaux enseignements de la littérature **3**
1. La recherche en victimologie 3
1.1. Sur le plan international 3
1.2. Sur le plan national 9
2. La mise en place d'une politique en faveur des victimes 12
2.1. Le rôle des organisations internationales 12
2.2. La politique en faveur des victimes en Belgique 13

Chapitre 2. Position du problème **17**
Les lignes directrices pour l'évaluation des dispositifs mis en place en faveur des victimes en Belgique
1. Une recherche orientée vers la mise en oeuvre concrète de la politique en faveur des victimes 19
2. Une recherche qui donne la parole aux acteurs professionnels mais aussi aux victimes 20
3. Une recherche visant l'évaluation des politiques publiques à l'égard de « toutes » les victimes 20
4. Une recherche visant à comprendre les enjeux de la politique en faveur des victimes 22

Chapitre 3. Options méthodologiques **25**
1. Remarques préliminaires 25
2. Une recherche qualitative inductive 25
3. Une méthode systématique d'analyse des données récoltées: la méthode du codage 27
4. Les techniques de collecte de données 28

4.1. Analyse documentaire : analyse de la réglementation et de la législation 29
4.2. Entretiens individuels semi-directifs : l'analyse du discours des acteurs professionnels du terrain 29
4.3. Observations à partir des services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes : l'analyse de la pratique routinière de la politique en faveur des victimes. 31
4.4. Entretiens ouverts avec les victimes : l'analyse de leur discours sur leurs expériences, leurs besoins et leurs attentes. 34
5. Complexité et hétérogénéité de la politique en faveur des victimes: la nécessaire délimitation du champ de recherche 35
5.1. Nécessaire délimitation 35
5.2. Choix des arrondissements judiciaires et des zones de police (Bruxelles et Anvers), acteurs interviewés et lieux d'observation 37
5.2.1. Choix de arrondissements judiciaires et des zones de police sous examen 37
5.2.2. Choix des acteurs professionnels interviewés 39
5.2.3. Choix des lieux d'observation 40
A. Bruxelles 40
B. Anvers 42
5.2.4. Le processus de sélection des victimes interrogées 43
A. Sélection des victimes 43
A.1. Concours des différents services déjà contactés lors de phases antérieures de la recherche 43
A.2. Sélection des victimes via la technique du 'snowball sampling' 45
A.3. Remarque: autosélection des répondants potentiels 45
B. Prise de contact avec les victimes 46
B.1. Pour ce qui concerne le courrier à envoyer aux victimes via les services 46
B.2. Pour ce qui concerne les victimes sélectionnées via la technique du 'snowball sampling' 46
C. Contacts avec les victimes 46
D. La sélection pour Bruxelles et autres arrondissements judiciaires francophones 47
D.1. Sélection des victimes 47
D.2. Le profil des répondants 48
E. La sélection pour l'arrondissement judiciaire d'Anvers 50
E.1. La sélection des victimes 50
E.2. Le profil des répondants 52
6. Un projet de recherche qualitative 54

CONCLUSIONS GÉNÉRALES DE LA PARTIE 1. 55

PARTIE 2. ANALYSE DU CADRE LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE **57**

Chapitre 1. Des lois récentes et en nombre croissant **57**

Chapitre 2. Exposé de quelques lois et réglementations clés **64**
1. Les victimes et la réparation financière 64
2. La victime dans la « communauté » 69
2.1. Les décrets dans la partie francophone du pays 69
2.1.1.Le décret de la Communauté française du 15 décembre 1989 relatif à l'agrément et à l'octroi de subventions aux services d'aide aux victimes, inculpés et condamnés en liberté, aux ex-détenus et à leurs proches 69
2.1.2. Le décret de la Commission communautaire française de la Région de Bruxelles Capitale 71
2.1.3. Le décret de la Région wallonne du 18 juillet 2001 relatif à l'aide sociale aux justiciables 72
2.2. Le cadre flamand de l'aide aux victimes 74
2.2.1. Arrêté de l'exécutif flamand fixant les conditions d'agrément et d'octroi des subventions des services d'aide sociale aux justiciables (1985) 75
2.2.2. Note relative à la politique en faveur des victimes (1995) 75
2.2.3. Résolution du Parlement flamand concernant un propre plan d'action d'une politique intégrée en faveur des victimes et des auteurs (19 décembre 1996) 76
2.2.4. Résolution du Parlement flamand relative à une politique inclusive à l'égard d'enfants, de la maltraitance à l'égard des enfants, des droits de l'enfant et de l'aide aux victimes et aux auteurs en Flandres (10 juillet 1997) 76
2.2.5. Décret de la Communauté flamande relatif à l'aide sociale générale (1998) 77
2.2.6. Décret portant approbation de l'accord de coopération du 7 avril l998 entre l'Etat et la Communauté flamande en matière d'assistance aux victimes (15 décembre 1998) 77
2.2.7. Protocole d'accord entre le Ministre fédéral de la Justice et le Ministre flamand de l'aide sociale, de la santé et de l'égalité des chances contenant les lignes de force en matière de coopération entre l'aide sociale et la justice (2001) 78
2.2.8. Résolution du Parlement flamand relatif à l'accueil et l'hébergement de personnes victimes de violence conjugale/intrafamiliale (9 juillet 2003) 79
2.2.9. Protocole sectoriel relatif à la mission supplémentaire "hulp- en dienstverlening aan slachtoffers van misdrijven" (2004) 79
2.2.10. Questions au Ministre flamand du Bien-être et déclarations de politique générale 80
2.2.11. Conclusion : quelques évolutions importantes, mais plutôt modestes 81
2.3. L'accord de coopération en Flandre 82
2.3.1. Contenu de l'accord 82

2.3.2. Evaluation de l'accord 84
a. Les centres d'aide aux victimes 84
b. Forum National pour une Politique en faveur des Victimes 86
2.3.3. Les différents services en faveur des victimes 88
a. L'assistance aux victimes 88
b. L'accueil des victimes 90
c. L'aide aux victimes 91
2.3.4. Réflexions critiques 92
3. Les victimes et les services de police 93
3.1.L'article 46 de la loi sur la fonction de police et la loi du 7 décembre 1998 organisant un service de police intégré, structuré à deux niveaux 93
3.2. Les circulaires OOP15ter et PLP10 95
4. Les victimes et la justice 98
4.1. La loi du 12 mars 1998 relative à l'amélioration de la procédure pénale au stade de l'information et de l'instruction, loi dite « Le Petit Franchimont » 98
4.2. La directive ministérielle du 15 septembre 1997 99
5. Les victimes et l'exécution de la peine 100
5.1. Les lois du 5 mars et du 18 mars 1998 relatives à la libération conditionnelle 100
5.2. La loi du 17 mai 2006 relative au statut externe des personnes condamnées à une peine privative de liberté et aux droits reconnus à la victime dans le cadre des modalités d'exécution de la peine et la loi du 17 mai 2006 relative à la mise en oeuvre des tribunaux d'application des peines 103
6. Les victimes et la médiation 107
6.1. La loi du 22 juin 2005: genèse de ces dispositions 107
6.2. Les lignes de force de la loi 110
6.2.1. L'introduction d'une offre générale de médiation, pour tout type d'infraction, et à tous les stades de la procédure pénale traditionnelle 110
6.2.2. Un cadre général pour la médiation 111
6.2.3. Un processus de médiation indépendant et auquel les parties sont libres de participer 112
6.2.4. Un processus de médiation nécessitant le concours des acteurs judiciaires 113
6.2.5. Des critères d'agrément pour les services et la mise en place d'une commission déontologique 114

CONCLUSIONS GENERALES PARTIE 2. LÉGISLATION ET RÉGLEMENTATION 115

PARTIE 3 : ENTRETIENS AVEC LES ACTEURS ET OBSERVATIONS 117

CHAPITRE 1 . LIMITES DE LA MÉTHODE DE RECHERCHE 117

CHAPITRE 2 . LA POLITIQUE EN FAVEUR DES VICTIMES DANS LES DEUX ARRONDISSEMENTS 119

A. L'ARRONDISSEMENT JUDICIAIRE D'ANVERS 119

1. La complexité du champ : éclatement, catégorisation et confusion de noms 119
1.1. L'éclatement des compétences 119
1.2. La catégorisation de l'aide en faveur des victimes 120
1.3. La confusion des dénominations 121
2. Développement structurel versus développement situationnel de la politique en faveur des victimes 122
2.1. Développement structurel : l'accord de coopération 122
2.2. Développement situationnel 125
2.3. L'importance de concertation formelle et informelle pour arriver à une harmonisation des services d'aide/accueil/assistance aux victimes dans la pratique 127
3. L'impact du cadre politique dans un contexte en mutation sur la mise en place de l'assistance/accueil/aide aux victimes 130
3.1. Aspects structurels 130
3.1.1. Un contexte politique plus large 130
3.1.2. Un contexte en mutation 132
3.2. Les aspects pratiques du travail: la difficile implémentation dans un contexte en mutation 132
3.1.2. Financement et personnel 132
3.2.2. La localisation (physique) et l'intégration dans des organisations existantes 134
3.3.3. Supervision et soutien 135
4. Missions individuelles versus missions structurelles : quelle priorité ? 'Intégration' de l'assistance en faveur des victimes au sein des objectifs plus larges des institutions? 136
4.1. Quelle est la priorité : mission structurelle ou mission individuelle ? 136
4.1.1. Assistance aux victimes 138
4.1.2. Accueil des victimes 139
4.1.3. Aide aux victimes 142
4.1.4. Volonté mais aussi restriction par rapport aux missions structurelles 143
4.2. Intégration de l'assistance/accueil/aide aux victimes ? 143

5. L'assistance aux victimes, l'accueil aux victimes, l'aide aux victimes : diversité dans le partage des tâches 145
5.1. Renvoi 145
5.1.1. Assistance aux victimes 145
5.1.2. Accueil des victimes 147

5.1.3. Aide aux victimes 149
5.2. Donner la priorité à la victime dans l'harmonisation des tâches ? 149
6. Le profil des victimes : une interprétation large de la notion de victime 150
6.1. Public-cible des services en faveur des victimes 151
6.1.1. Assistance aux victimes 151
6.1.2. Accueil des victimes 152
6.1.3. Aide aux victimes 153
6.1.4. Autres instances 153
6.2. Outreaching 154
6.3. Offre destinées aux victimes et aux auteurs ? 154
6.4. Un groupe-cible flexible approché de façon flexible 155
6.4.1. Un groupe-cible flexible 155
6.4.2. Une approche flexible 157
6.4.3. Expressions de contentement 157
7. Quels sont les besoins des victimes ? 158
7.1. Les besoins des victimes d'après les entretiens 158
7.2. Les besoins des victimes d'après les observations 161
7.2.1. Besoin d'information 161
7.2.1. Raconter leur histoire 163
7.2.3. Besoin de reconnaissance 163
7.2.4. Demande de soutien 164

B. L'ARRONDISSEMENT JUDICIAIRE DE BRUXELLES 164

1. La complexité du champ: la variété accrue des autorités, types d'acteurs, et modèles d'organisation présents dans la mise en oeuvre de la politique en faveur des victimes a Bruxelles 165
1.1. Une variété de modèles d'organisation pour les services 165
1.2. Une variété accrue d'autorités, types d'acteurs et modèles d'organisation dans la mise en oeuvre de la politique en faveur des victimes à Bruxelles 167
1.2.1. Le caractère bi-communautaire de la Région 168
1.2.2. Les velléités localistes de Bourgmestres 169
2. Prévalence du développement situationnel de la politique en faveur des victimes sur son développement structurel 171
2.1. L'absence d'engagement de certaines autorités et acteurs concernés dans la mise en oeuvre/d'optimalisation d'instruments de concertation et de coopération 171
2.2. La définition des politiques locales et le recours aux cadres réglementaires existants 172
2.3. L'importance de la concertation sur le plan informel 173
3. Le difficile essor des programmes en faveur des victimes dans un contexte politique plus large et en mutation 175
3.1. Un contexte politique plus large 175
3.2. Au niveau du terrain 179
3.2.1. Au niveau de l'assistance policière aux victimes 179
3.2.2. Au niveau du service d'accueil du parquet 180
3.2.3. Au niveau des services d'aide aux victimes 181
4. La prévalence du développement des missions individuelles sur les missions structurelles 183

4.1. Le travail d'assistance (policière) aux victimes 184
4.1.1. L'assistance aux victimes et sa philosophie 185
4.1.2. Le travail de sensibilisation des policiers au niveau des corps de police 187
4.2. Les assistants de justice 189
4.2.1. L'intervention dans le cadre de dossiers individuels 190
4.2.2. L'intervention dans le cadre de projets structurels 194
4.3. Le travail des services d'aide aux victimes 195
4.3.1. Le travail avec les victimes et les philosophies d'intervention développées 196
4.3.2. Le travail de sensibilisation et de formation 197
4.4. Impact des services sur le changement structurel: generalisme versus specialisme 197

5. Des frontières peu claires entre assistance, accueil et aide 198
5.1. Le partage de compétences entre différents acteurs sur le plan formel 198
5.2. Les collaborations mises en place 200
5.2.1. Par les sapv et bav 200
5.2.2. Par les services d'accueil des victimes 203
5.2.3. Par les services d'aide aux victimes 203
6. Réponse aux besoins des victimes ou réponses aux logiques institutionnelles et organisationnelles 203
7. Le public touché principalement par les dispositifs: les victimes d'infractions et leurs proches et lesvictimes de « catastrophes » 204
7.1. Le public cible des services d'assistance policière aux victimes 207
7.2. Le public cible des services d'accueil des victimes près du parquet 208
7. 3. Le public-cible des services d'aide aux victimes 210

CONCLUSIONS GÉNÉRALES DE LA PARTIE 3. ACTEURS ET OBSERVATIONS 211

PARTIE 4. ENTRETIENS AVEC LES VICTIMES 216

Chapitre 1. Réponse et analyse des données 216
1. Sélection des répondants 216
2. Brève description des cas 216

Chapitre 2. L'analyse des entretiens: expériences, attentes et besoins des victimes 235
1. Les victimes et les instances policières 235
1.1. Les attentes par rapport à la police 235
1.1.1. Une réponse rapide 238
1.1.2. Que la police prenne son temps et mette tout en oeuvre 239

1.1.3. Informations sur les actes policiers ou d'instruction 242
1.1.4. Pour répondre à ses besoins émotionnels, pratiques, d'information 243
1.2. La police ne m'a pas écouté... mais je peux comprendre pourquoi 250
1.3. La variabilité de la réponse policière 252

2. Les victimes et les instances judiciaires 254
2.1. Le besoin de la justice 254
2.1.1. Oui, mais pas à n'importe quel prix! 254
2.1.2. L'importance de se constituer partie civile 258
2.2. Le temps du procès 262
2.2.1. Le procès doit prendre place rapidement mais ne doit pas être trop bref 262
2.2.2. L'importance pour la victime d'être présente au procès et d'y avoir une vraie place 263
2.2.3. La nécessité de contrer la fiction judiciaire 267
2.3. L'importance de l'attitude des acteurs judiciaires 270
2.4. L'issue du procès pénal 276
2.4.1. L'importance des dommages et intérêts 276
2.4.2. L'importance de la sanction de l'auteur 279
2.5. L'importance pour la victime d'avoir une place dans la procédure d'exécution des peines 281
2.6. Les peines et la justice en général 288
3. Expériences et attentes par rapport aux services en faveur des victimes 289
3.1. L'offre d'assistance/accueil/aide : trop tôt pour l'un et nécessaire pour l'autre 296
3.2. Aide pratique 297
3.3. Outreaching 299
3.4. Besoin d'information 301
3.5. Circulation d'information entre les différents services 301
3.6. Expressions de contentement et critiques 302
3.6.1. Contentement 302
3.6.2. Critiques 304
4. Les services de médiation 306
4.1. La médiation fournit des informations qui aident à expliquer les faits et à surmonter les événements traumatisants 307
4.2. Canaliser leurs émotions négatives 309
4.3. Médiation et libération de l'auteur 310
4.4. Pour qu'une parole soit vraie, il faut de la souplesse dans les moyens d'entrer en relation 313
4.5. Impact de la médiation sur la fiche victime 316
4.6. Expressions de contentement 317
5. Le secteur psycho, medico, social 318
6. Le secteur des assurances: un gros problème 322
7. L'entourage 323
8. Les conséquences des faits 326
8.1. Immédiatement après les faits 326
8.1.1. Soutien émotionnel minimal 326
8.1.2. Soutien pratique 326

8.1.3. Avoir le choix de rendre un dernier hommage 327
8.2. Jusqu'à quelques jours après les faits 329
8.2.1. Soutien émotionnel 329
8.2.2. Avoir l'occasion de voir le défunt: rendre un dernier hommage 330
8.3. A court terme 331
8.3.1. Assurer la sécurité 331
8.3.2. Soutien émotionnel par les acteurs professionnels et l'entourage 332
8.4. A long terme 334
8.4.1. Besoin de clore le passé 334
8.4.2. Prévenir la répétition des faits 336
8.4.3. Savoir qu'on peut toujours faire appel à quelqu'un 336

CONCLUSIONS GÉNÉRALES DE LA PARTIE 4. ENTRETIENS AVEC LES VICTIMES **338**

CONCLUSIONS GÉNÉRALES **341**

ANNEXES **355**

INTRODUCTION

La politique en faveur des victimes a connu un essor particulièrement important en Belgique durant les années nonante : un regard rapide sur les initiatives développées par les gouvernements successifs - tant fédéraux que communautaires - montre en effet tant une évolution du cadre législatif que l'implémentation de divers programmes en la matière.

Si l'évaluation de l'activité législative relative aux initiatives en faveur des victimes en Belgique a placé notre pays en bonne position au niveau international, des scientifiques et praticiens ont émis, à de nombreuses reprises, des réserves face à une évaluation de cette politique selon des critères purement juridiques. La mise en œuvre des dispositifs sur le terrain n'a en effet, elle, fait l'objet que de peu d'évaluation durant la dernière décennie. Cette évaluation, lorsqu'elle existe, est caractérisée par son caractère soit très ciblé, soit d'ordre essentiellement administratif.

La présente recherche sur l'évaluation des politiques en faveur des victimes vise donc spécifiquement, d'une part, à combler les lacunes importantes en terme de connaissances relatives à la mise en oeuvre concrète de la politique en faveur des victimes en Belgique (ses contours et ses enjeux) et, d'autre part, à évaluer l'adéquation de la mise en œuvre de ces dispositifs *au regard* des *besoins* des victimes. Elle a débuté en septembre 2004, à la demande de la Ministre de la Justice, sur proposition du département de Criminologie de l'Institut national de criminalistique et criminologie, relayant une demande formulée par le Collège des procureurs généraux. Le présent projet, de type essentiellement qualitatif inductif, peut cependant être considéré comme une première phase de ce programme de recherche, l'option ayant été prise de développer à l'INCC un programme de recherche permanent concernant la politique en faveur des victimes dont la réalisation entend participer au développement de compétences scientifiques dans le champ de la victimologie en vue de répondre aux besoins d'évaluation permanente en cette matière, à des fins de politique criminelle.

Un comité d'accompagnement a été composé en vue de suivre les progrès et les résultats de la recherche. Au sein du comité d'accompagnement siégeait un représentant de la Ministre de la Justice, commanditaire de la recherche : Vincent LETELLIER tout d'abord, Stéphane DAVREUX, ensuite (Conseillers à la cellule politique stratégique de la Ministre de la Justice depuis le 1er octobre 2005).

Il comprenait également des représentants des acteurs judiciaires : Pierre RANS (Substitut du Procureur général et magistrat de liaison à l'accueil des victimes près du parquet de la Cour d'appel de Bruxelles), Anne WARRANT (Conseiller-adjoint francophone pour l'accueil des victimes) et Els SNEIDERS (Conseiller-adjoint néerlandophone pour l'accueil des victimes) et Annie DEVOS (Directrice Générale de la Direction Générale des Maisons de Justice)

Différents membres du comité représentaient les services d'assistance, d'accueil, d'aide aux victimes et des institutions supra-locales: Daniel MARTIN (Président du Forum national pour une politique en faveur des victimes), Olivier MOTTE et Gemma VAN DEN BERGHE (secrétaires-adjoints auprès de la commission permanente de la police locale) et Koen DEVROEY (collaborateur à la Beleidscel Samenleving en

Criminaliteit van het departement Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur de la Communauté Flamande).

Enfin, trois personnes issues du monde académique belge ont également fait partie de ce comité: Dominique DE FRAENE (Professeur à l'U.L.B., Centre de recherches criminologiques), Frank HUTSEBAUT (Professeur à la KULeuven, afdeling Strafrecht, Strafvordering en Criminologie) et Patrick HEBBERECHT (Professeur à l'UGent, Vakgroep Strafrecht en Criminologie et membre du Conseil scientifique de l'INCC).

Une aide précieuse fut offerte dans la dernière phase de rédaction de ce rapport par trois étudiants en criminologie: Fedwa DONDELINGER (Université de Liège), Karolien WEEMAES (Université de Gand) et Aurore D'URZO (Université Libre de Bruxelles) qui ont contribué soit à la retranscription d'une série d'entretiens, soit aux recherches et à une première rédaction des parties du rapport relatives à la législation. Nos remerciements vont également à Maria LARRANAGA, secrétaire du département de criminologie de l'INCC pour son soutien, tant administratif que logistique, durant toute la durée de ce projet.

Le présent rapport expose, dans un premier temps, les bases théoriques et méthodologiques développées et, dans un second temps, les principaux résultats de recherche concernant la mise en oeuvre des dispositifs mis en place à l'égard des victimes. Ce premier rapport de recherche fait état des travaux réalisés sur ce thème le département de criminologie de l'INCC durant deux années et demi. La recherche fut développée par Anne LEMONNE et Tinneke VAN CAMP (remplacée en fin de recherche par Inge VANFRAECHEM).

Ce rapport présente une image de la mise en oeuvre concrète de la législation et réglementation relative aux dispositifs mis en place à l'égard des victimes d'infraction. A cet effet, des observations et des entretiens approfondis avec les acteurs des services d'assistance, d'accueil et d'aide ainsi qu'avec des victimes ont été réalisés dans deux arrondissements judiciaires. Ce rapport vise en ce sens à mieux appréhender les enjeux actuels de la mise en oeuvre de la politique en faveur des victimes en Belgique.

PARTIE 1. FONDEMENTS ET MEHTODOLOGIE DE LA RECHERCHE

Dans cette première partie, seront exposées, dans un premier temps, les connaissances victimologiques incluant entre autre un aperçu des dévelopements des politiques en faveur des victimes sur le plan national et international. Dans un second temps, la position du problème et la méthodologie relatives à la présente recherche seront présentées.

CHAPITRE 1. LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DE LA LITTÉRATURE

L'analyse de la littérature scientifique sur les victimes a fournit, dans un premier temps, une série de pistes intéressantes pour le développement de la recherche. Elle a en effet offert, à partir des connaissances acquises sur le phénomène de victimisation et sur les politiques publiques mises en place pour y répondre, un cadre de réflexion permettant d'en élaborer les lignes directrices et les options méthodologiques.[1]

1. La recherche en victimologie

1.1. Sur le plan international

(1) Les premières études sur les victimes datent des années quarante et s'y sont dans un premier temps intéressées en ce qu'elles constituaient un facteur susceptible de peser sur le comportement criminel.[2]

(2) Dans un second temps, à partir des années cinquante, un ensemble de recherches se sont focalisées sur le *phénomène d'interchangeabilité* des rôles entre auteur et victime ainsi que sur les facteurs sociaux comme la marginalité et l'isolement social qui diminuent la protection de la victime potentielle. Loin donc de correspondre à la vision de la victime pure et innocente, la photographie scientifique a davantage montré un processus dynamique d'interaction : la majorité des infractions se produit entre des personnes qui entretiennent des relations au préalable. « *Les victimes sont donc moins blanches et les coupables moins noirs qu'on ne l'imagine; mais de surcroît, ces catégories pénales ne sont pas étanches: on peut être l'un et l'autre à la fois* (…) *et surtout passer, avec le temps, d'une catégorie à l'autre*.»[3]

---

1 La première partie de ce rapport, consacrée à l'évolution des recherches en victimologie sur le plan international et national, est fortement inspirée de l'article DE FRAENE, D., LEMONNE, A., NAGELS, C., « Débats autour de la victime : entre science et politique », in *Quelles places pour les victimes dans la justice pénale ?* , La Revue de la Faculté de droit de l'U.L.B., vol.31, 2005, 55-92.

2 PETERS, T., « Victimisation, médiation et pratiques orientées vers la réparation », in *Oeuvre de justice et victimes*, CARIO, R., SALAS, D., (Sld.), Paris, Ed. L'Harmattan, Coll. Sciences Criminelles, 2001, p. 211; GOETHALS, J., PETERS, T., *De achterkant van de criminaliteit. Over victimologie, slachtofferhulp en strafrechtsbedeling*, Kluwer, Rechtswetenschappen, 1993, 391p.

3 VERIN, J., « Une politique criminelle fondée sur la victimologie et sur l'intérêt des victimes », *in Pour une nouvelle politique pénale*, vol.9, Paris, Librairie générale de droit et de justice, 1994, p.169. Zie ook FATTAH, E., *The Interchangeable Roles of Victim and Victimizer*, Second Inkeri

Progressivement, l'objet de recherche victime va connaître des évolutions paradigmatiques de la recherche en criminologie et notamment, s'ouvrir à l'approche sociologique. Ainsi, dans le courant des années 60, aux Etats-Unis, émergèrent les premières enquêtes de victimisation qui avaient pour but initial de combler les défauts des statistiques criminelles officielles. Ces enquêtes ont visé dans un premier temps à éclairer le chiffre noir, c'est-à-dire la délinquance cachée. Elles étaient sensées constituer de nouvelles bases de données, alternatives aux statistiques officielles, puisqu'elles ne portaient plus uniquement sur la criminalité venant à la connaissance des institutions de la justice pénale (police, justice) mais également sur toutes celles qui ne leur étaient jamais rapportées. Si les enquêtes de délinquance auto-rapportée étaient déjà pratiquées antérieurement, les enquêtes de victimisation sont apparues dans un contexte socio-politique particulier, aux Etats-Unis, dès les années 60.[4] L'accroissement du taux de criminalité dans ce pays, à cette période, avait en effet placé la question du crime au rang des enjeux électoraux. La première enquête de victimisation fut inaugurée en conséquence en 1964 par les travaux du département de la justice des Etats-Unis et fut suivie par la mise en place d'un programme d'enquête annuel. Ce type d'enquête a été adopté par la suite dans de nombreux pays occidentaux (Europe, Amérique, Australie). Différents sondages de victimisation, auxquels la Belgique a participé, ont également été déployés à l'échelon international (International Crime Victims Survey) avec des visées comparatives en 1989, 1992, 1993 et 2000.[5]

Globalement, les résultats des enquêtes de victimisation ont apporté un certain nombre d'éclairages. Premièrement, elles ont souligné l'importance à accorder au chiffre noir dans l'étude du crime et la prudence nécessaire quant à l'interprétation des augmentations dans les statistiques officielles. Deuxièmement, elles ont permis de déterminer certaines caractéristiques qui sont statistiquement associées à la victimisation. Elles ont ainsi confirmé le lien de proximité entre auteurs et victimes et l'importance de la délinquance des violences intra-familiales demeurées cachées ; elles ont montré que, statistiquement, la victimisation n'était pas distribuée de façon aléatoire puisqu'elle frappait surtout durement les individus socialement vulnérables habitant des zones urbaines.[6] Enfin, ces sondages ont renseigné sur les attitudes et les réactions des victimes ainsi que sur leur prise en charge par le système

---

Anttila Honour Lecture, Department of Criminal Law and Judicial Procedure, Faculty of Law, University of Helsinki, September 9, 1993, 26 p.

4 WEMMERS, J.-A., *Victims in the Criminal Justice System*, Amsterdam-New York, WODC-Kugler Publications, 1996.

5 PETERS, T., « Victimisation, médiation et pratiques orientées vers la réparation », *in Oeuvre de justice et victimes*, CARIO, R., SALAS, D., (Sld.), Paris, Ed. L'Harmattan, Coll. Sciences Criminelles, 2001, p. 211et ss; CONSEIL DE L'EUROPE, « La recherche et le mouvement relatif aux victimes en Europe », in *Recherches sur la victimisation*, 16e Conférence de recherches criminologiques, Strasbourg, 26-29 novembre 1984, Conseil de l'Europe, Strasbourg, 1986, pp.112-113; ROBERT, Ph. et ZAUBERMAN, R. (ed.), « Un autre regard sur la délinquance », in *Deviance et Société*, 2004, Vol.28, N°3. Pour les *International Crime Surveys*, voyez notamment KELLENS, G., PETERS, T. et VAN KERCKVOORDE, J., « L'enquête internationale de victimisations vue de Belgique », in *RDPC*, 1993, 825-839; VAN KESTEREN, J.N., MAYHEM, P. en NIEUWBEERTA, P., *Criminal Victimisation in Seventeen Industrialised Countries : Key-findings from the 2000 International Crime Victims Survey*, Den Haag, WODC, 2000, 89 p.

6 WALLER, I., *Crime victims: doing justice to their support and protection*, HEUNI paper nr.39, Helisinki, HEUNI, 2003, 64p.

d'administration de la justice pénale. Par exemple, la décision de porter plainte varie selon les délits et selon le type de relations entre auteur et victime. Pour les vols de voiture et les cambriolages, le taux de reportabilité est très élevé, surtout si le dommage subi est important et/ou si une couverture d'assurance est envisageable. A l'inverse, lorsque la dénonciation présente de nombreux inconvénients pour la victime (perte de temps, atteinte à la réputation, sentiment de co-responsabilité …) cette dernière *« évite de laver son linge sale en public »*.[7]

(3) Un troisième et important développement de la recherche victimologique se résume aux recherches centrées non pas sur qui sont les victimes mais « sur ce qu'on peut faire pour elles ». Ce sont essentiellement les conséquences (financières, physiques émotionnelles psychologiques et pratiques) d'une infraction pénale sur les victimes, ainsi que les méthodes juridiques, sociales et autres permettant d'atténuer ces conséquences qui ont alors été étudiées. Parmi les éléments précurseurs de ces développements plus récents, on retrouve l'activisme et les travaux scientifiques liés au mouvement social d'émancipation féministe, mouvement qui, dans les années soixante et septante, a exercé une influence importante sur le développement de la victimologie en renforçant son aspect militant. En effet, ce mouvement a orienté la victimologie vers des actions et interventions en faveur des victimes féminines d'agressions sexuelles et de violences intra-familiales. La démarche de ce mouvement a consisté avant tout à éclairer l'expérience commune de certaines femmes victimes tout en transcendant la division entre groupes militants pour la défense des victimes et milieu académique. Mettant en évidence l'analyse des causes de la violence contre les femmes, la faible disponibilité et la discrimination des services de la justice pénale, ce mouvement a permis de *« démasquer les justifications idéologiques de ce type de violence* (…) *que se donnait la société régie par les hommes ainsi que les préjugés qui en résultaient dans le chef des instances judiciaires, telles la police et la justice* (…).*»*[8] Ces groupements ont mis en lumière un problème resté longtemps invisible et en ont attribué notamment la responsabilité aux instances officielles. Des groupes d'action féministes ont ainsi organisé des initiatives d'accueil de femmes victimes de viol ou de mauvais traitement. Ils ont cependant été caractérisés par leur intérêt à lutter contre toute forme d'inégalité sociale, de marginalisation politique et d'inégalité de traitement. Ils ont refusé, dans cet esprit, les subsides et soutiens provenant des autorités en vue de conserver toute indépendance.[9]

Dans le droit fil de ces actions, on a vu apparaître dans les années 70, en Angleterre (et ensuite dans divers pays européens), des réseaux et centres d'aide aux victimes, subsidiés cette fois par les autorités et orientés vers tout type de victimes. *« Au contraire des précurseurs féministes, ces centres d'aide aux victimes ont cherché une collaboration expresse avec le politique et les instances policières et judiciaires. »* [10]
Ils ne se sont pas installés en vue d'expliquer la violence et la victimisation à l'égard de certains groupes. Leur objectif, plus pragmatique, a davantage consisté à promouvoir le traitement de la victime ou des familles des victimes tout en soulignant, pour certains, la nécessité de punir les délinquants. Ces centres ont bien souvent été

---

7 KILLIAS, M., *Précis de criminologie*, Berne, Staempfli et Cie, 1991, p. 91

8 PETERS , T. « Victimisation, médiation et pratiques orientées vers la réparation », *op. cit*., p. 215

9 Zie ook PETERS, T., 'Slachtofferschap: probleemanalyse, sociale en penale reacties', in PETERS, T. en GOETHALS, J. (eds), De achterkant van de criminaliteit, Deurne, Kluwer Rechtswetenschappen België, 1993, 5-90.

10 PETERS , T. « Victimisation, médiation et pratiques orientées vers la réparation », *op. cit*., p. 216.

intéressés avant tout par « un » épisode de victimisation et sur l'acte ou l'issue d'un cas individuel.

(4) Concomitamment, un ensemble de recherches sur les conséquences du crime pour la victime et sur les aides à mettre en place pour y remédier, a vu le jour. Ces recherches ont montré, notamment, que les crimes de grande gravité (meurtres, homicides, violence, les abus sexuels…) provoquent presque toujours un cumul d'effets allant de la perte de la vie ou des blessures physiques importantes, à la perte d'intégrité psychologique ou financière ou encore, à d'autres pertes matérielles.[11] Souvent, ces effets provoquent une perte irréversible de la qualité de vie pour leur victime et leur environnement. Les résultats de recherche ont également montré, que contrairement à ce que l'on pourrait penser, les conséquences de la victimisation ne sont pas simples à estimer uniquement sur base de la gravité de l'infraction.[12] Si les enquêtes de victimisation, sur un plan quantitatif, ont montré que la majorité des gens n'expérimentent que peu de conséquence après une victimisation liée à un fait de faible gravité, les études qualitatives ont démontré, quant à elles, que dans certains cas, les conséquences peuvent néanmoins être importantes dans le long terme. Les recherches ont montré par exemple que l'impact d'un cambriolage est comparable avec les effets de crimes violents (sentiment d'intrusion, rage émotionnelle) et de viol. Les caractéristiques des victimes, de leur comportement et de leur capacité à gérer un événement, leur expérience antérieure de victimisation et l'influence possible d'autres problèmes émotionnels sont, combinés au contexte social dans lequel ils vivent, parmi facteurs les plus importants déterminant l'impact de la victimisationDes recherches se sont également intéressées au lien entre victimisation et peur du crime. Dans ce cadre, il a été estimé que la peur du crime ne coïncide pas complètement avec les problèmes et les conséquences de la victimisation. La recherche a en effet clairement démontré qu'il s'agissait d'un domaine entièrement nouveau de la recherche criminologique, de telle manière que la peur du crime est actuellement reconnue comme un problème social distinct s'étendant bien au-delà de ceux qui ont été victimisés en vue d'affecter la vie de ceux qui se perçoivent eux-mêmes comme étant « à risque ». Mesurer le crime par le biais de grandes enquêtes, construire des programmes de prévention spéciaux (comme, par exemple, des *neighbourhood watch)*, tous ces éléments semblent aiguiser la sensibilité aux problèmes, particulièrement parmi certains groupes de la population, prenant en compte leur genre, leur âge, leur origine ethnique ou leur voisinage.[13]

(5) Concernant les aides à mettre en place pour remédier aux conséquences néfastes de la victimisation, l'attention a été à mainte reprises attirée sur le rôle essentiel que peuvent jouer les services de police et les cours et tribunaux pour répondre aux besoins de reconnaissance, d'assistance et d'aide des victimes. Dans ce cadre, il a été recommandé qu'ils soient plus rassurants et sympathiques à l'égard des victimes, en les renvoyant vers des centres appropriés ou des institutions bénévoles (qui peuvent aider les victimes à surmonter les conséquences matérielles et morales de la criminalité, et exprimer les préoccupations de la collectivité à cet égard) et en leur

---

11 FATTAH, E., *Understanding Criminal Victimization*, Scarborough, Prentice Hall Canada, 1991.

12 Zie ook WEMMERS, J.-A., *Victims in the Criminal Justice System*, Amsterdam-New York, WODC-Kugler Publications, 1996, p.16.

13 AERTSEN, I. en PETERS, T., « Towards 'restorative justice': victimisation, victim support and trends in criminal justice », in COUNCIL OF EUROPE, *Crime and criminal justice in Europe*, Strasbourg, Council of Europe Publishing, 2000, p. 40.

donnant une meilleure information sur l'évolution et le règlement de leur affaire. La recherche a également recommandé la restitution directe par le délinquant en lieu et place d'une amende.[14]

(6) Dernières-nées de la recherche victimologique, les recherches sur la justice restaurative ont visé, entre autres, à transcender l'incompatibilité entre l'aide aux victimes et la resocialisation des délinquants. Cette proposition allait à contre courant des positions de sens commun fréquemment émises pendant longtemps par les experts détracteurs de l'idéal réhabilitatif qui voyaient dans l'attention portée aux délinquants une des causes premières de la situation défavorable des victimes dans le procès pénal. Depuis, l'idée de dédommagement concomitant de la victime et de la réinsertion du délinquant a connu un succès croissant parmi certains chercheurs, militants et politiques. Divers congrès, recommandations[15], conférences ont ainsi mis en évidence l'intérêt de considérer la résolution des conflits pénaux en augmentant les possibilités pour les parties elles-mêmes de trouver une issue au conflit qui les oppose, c'est-à-dire au travers de solutions extra-pénales telles que la médiation.[16]

(7) Enfin, des recherches sur l'expérience que vivent les victimes du système de justice pénale et du système d'aide qui leur est octroyé, bien qu'encore peu nombreuses, ont été réalisées. Shapland a décrit, par exemple, un certain nombre d'étapes dans l'expérience typique des victimes et a détaillé la manière dont une

---

14 BRIENEN, M.E.I. en HOEGEN, E.H., *Victims of Crime in 22 European Criminal Justice Systems: The Implementation of Recommendation (85)11 of the Council of Europe on the Position of the Victim in the Framework of Criminal Law and Procedure*, doctoraatsverhandeling, Tilburg, Universiteit van Tilburg, 2000, www.victimology.nl/onlpub/Brienenhoegen.BH.html (download 12.07.2001); WEMMERS, J.-A., *Victims in the Criminal Justice System*, Amsterdam-New York, WODC-Kugler Publications, 1996; CONSEIL DE L'EUROPE, « La recherche et le mouvement relatif aux victimes en Europe », in *Recherches sur la victimisation*, 16e Conférence de recherches criminologiques, Strasbourg, 26-29 novembre 1984, Conseil de l'Europe, Strasbourg, 1986, pp. 112-113; MAYHEW, P., « Les effets de la délinquance : les victimes, le public et la peur », *idem*, pp. 46-55.

15 Dans les Recommandations du Conseil de l'Europe R(85)11 et R(87)21, on a considéré que la médiation auteur-victime était une voie à suivre. Il en est de même dans le cadre de la Déclaration des Nations-Unies intitulée « Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power ». Enfin, une recommandation récente du Conseil de l'Europe R(99)19 « Médiation en matière pénale » insiste sur « l'importance légitime pour la victime de se faire entendre dans l'approche des conséquences de la victimisation, d'entrer en communication avec l'auteur et de recevoir des excuses autant qu'une réparation de la part de celui-ci ». Voir: MARTIN, D., « Le mouvement d'aide aux victimes en Belgique francophone : tendances, problèmes actuels et perspectives », in *RDPC,* 1989, 790 ; MARTIN, D., « L'indemnisation publique des victimes d'infractions. Un état de la question en Europe et dans notre pays », in *B.A.P.*, 1984, pp. 109-123.

16 Voir à ce sujet, diverses publications internationales sur la justice restaurative: JOHNSTONE, G. en VAN NESS, D.W. (eds), *Handbook of Restorative Justice*, Cullompton, Willan Publishing, 2006; VAN NESS, D. en STRONG, K. (eds), *Restoring Justice. Third edition*, Cincinnati, Anderson Publishing, 2006; DIGNAN, J., *Understanding victims and restorative justice*, Maidenhead, Open University Press, 2005. WALGRAVE, L. (ed), *Repositioning Restorative Justice. Restorative Justice, Criminal Justice and Social Context*, Cullompton, Willan Publishing, 2003; WALGRAVE, L. (ed.), *Restorative Justice and the Law*, Cullompton, Willan Publishing, 2002; WEITEKAMP, E. en KERNER, H.-J. (eds), *Restorative Justice in Context: International Practice and Directions*, Cullompton, Willan Publishing, 2002; EUROPEAN FORUM FOR VICTIM-OFFENDER MEDIATION AND RESTORATIVE JUSTICE (ed), *Victim-Offender Mediation in Europe*, Leuven, Leuven University Press, 2000; WALGRAVE, L., *Met het oog op herstel*, Leuven, Universitaire Pers Leuven, 2000; WRIGHT, M., *Justice for victims and offenders: a restorative response to crime – second edition*, Winchester, Waterside Press, 1996; ZEHR, H., *Changing lenses*, Scottdale, Herald Press, 1990.

réponse initiale de la police –et plus particulièrement comment leur attitude et la préoccupation qu'elle leurs montrent- peuvent forger l'expérience des victimes : au fur et à mesure que le cas progresse au travers du système, l'information que les victimes reçoivent de leur affaire influence, selon cette recherche, directement leur satisfaction.[17] Shapland a en effet mis en évidence que la délivrance d'une information régulière à propos du statut du cas influence positivement l'expérience des victimes.[18] D'autres auteurs[19] ont récemment examiné l'expérience des victimes du point de vue des services d'aide aux victimes. Ces derniers ont avancé que la famille et les amis constituaient une source de support fréquent pour les victimes alors que les services d'aide aux victimes semblaient être d'une aide précieuse pour ce qui concerne la rencontre des besoins de conseils des victimes. D'autres recherches ont enfin mis l'accent sur les programmes de médiation ou sur les effets de certaines réformes pro-victimes consistant à assister à ce qu'on appelle des *sentencing hearings* ou à des *victim impact statements*, c'est-à-dire à des procédures qui associent la victime à des décisions concernant la peine. Ces recherches ont montré que les victimes désirent être impliquées dans « leur » affaire et recevoir de l'information régulièrement des agents du système de justice. Wemmers[20] en Hollande mentionne cependant qu'il est plus important pour les victimes d'être traitées de manière équitable que d'être réellement impliquées dans une décision sur la peine. Spécifiquement, l'étude de CARR *et al.*[21] a montré qu'en dépit de l'introduction de droits spécifiques tels que l'opportunité d'écrire ou de délivrer un « victim impact statement » ou à toute autre audition concernant la sentence, ce qui importe pour les victimes, quelles que soient leurs caractéristiques démographiques ou le type de faits subis, c'est l'interaction positive avec le personnel judiciaire et, en particulier, avec le procureur. Cette interaction positive avec le procureur leur permet, selon lui, d'avoir le sentiment de se sentir impliquées dans leurs affaires et de se sentir informées du statut de leurs affaires et non doublement victimisées. Le second résultat d'importance de cette recherche semble être le fait que l'on peut distinguer deux stades essentiels dans l'expérience des victimes : dans chaque stade, des contacts positifs avec les professionnels du système judiciaire et des victimes est, semble-t-il, crucial. Le premier stade concerne le premier contact avec la police. Ce stade est souvent relativement bref mais il s'agit de celui dont les victimes se souviennent souvent. En particulier, elles se rappellent quand la police a été vraiment « aidante » et quand l'attitude de la police a été plutôt « traumatisante ». La seconde étape apparaît après une bien plus longue période de temps entre la victimisation et la conclusion du cas. C'est durant cette importante seconde étape qu'il semble important à la fois quand les victimes attendent que leur affaire passe en audience et le jour de l'audience de leur procurer l'information nécessaire. Enfin, le troisième résultat de cette recherche concerne le fait que la délivrance de droits à la victime, tels que délivrer un *« victim impact statement »*, pourrait bien préoccuper moins les victimes que les droits à une meilleure information et une interaction positive avec la police. Comme concluent les auteurs, l'on pourrait spéculer sur le fait que les besoins des

---

17 SHAPLAND, J., Victims, 'The Criminal Justice System and Compensation', *in British Journal of Criminology*, 24(2), 1984, pp. 135-150.

18 Ibidem.

19 DAVIS *et al*., 'Services for Victims : A Market Research Study', *in International Review of Victimology*, 6(2), 1999, pp.101-115.

20 WEMMERS, J.A., Victim Notification and Public Support for the Criminal Justice System, in International Review of Victimology, 6(3), 1999, pp.167-178.

21 CARR *et al*., 'Keep me informed : what matters for victims as they navigate the juvenile criminal justice system in Philadelphia', *in International Review of Victimology*, 10(2) 2003, pp.117-136

victimes ne sont pas si complexes que l'on ne l'a imaginé précédemment. Ils ne nécessiteraient pas particulièrement que les victimes prennent part aux décisions dans le processus pénal et en particulier sur la peine à subir par l'auteur. Les réformes en faveur des victimes pourraient consister surtout pour les victimes à prendre le temps de donner de l'information. Ces résultats de recherches sociologiques, partant des expériences et attentes des victimes, viennent en ce sens soutenir les réflexions de certains auteurs[22] qui se sont, quant à eux, plus précisément penchés sur la tendance contemporaine à revendiquer, du processus pénal, une fonction 'thérapeutique' à l'égard des victimes et qui ont plus particulièrement interrogé les conséquences du processus judiciaire pénal sur la réalité psychique de la victimisation. Cesoni et Rechtman nous disent ainsi à propos de cette démarche, qu'*« il ne s'agit aucunement de mettre en doute la souffrance des victimes et leur droit de reconnaissance, de respect, de parole et de réparation. Il s'agit de savoir si le procès pénal est le juste lieux de ce processus de reconstruction de la victime en tant que sujet ».*[23] Si dans l'ensemble, la reconnaissance sociale de la victimisation est perçue par les auteurs comme indispensable, la manière dont le processus judiciaire est en soi « thérapeutique », est quant à lui davantage remis en question. *« La victime a besoin d'être reconnue comme victime pour pouvoir s'en sortir, sinon, elle risque de revendiquer son statut désespérément »*[24]*,* nous dit Damiani, psychologue française. Mais elle nous dit aussi : *« probablement que le procès, dans sa forme actuelle est peu adapté, peu propice à réparer l'irréversible, l'irréparable (…) souvent, le sujet a l'illusion que le procès va tout régler. Pour cette raison, il est presque immanquablement suivi d'une phase dépressive [qui, si elle n'est pas travaillée thérapeutiquement] pourra devenir le siège d'une revendication, voir d'une jouissance ou d'une complaisance à poursuivre le combat « des victimes ». Elle mentionne également que « les objectifs de la procédure pénale et de la psychothérapie ne doivent pas être confondus ».*[25] Selon ces auteurs le procès pénal, « *lieu où la sanction acule l'accusé à se défendre par tous les moyens, y compris, le cas-échéant, le déni et le mensonge, n'est peut-être pas le lieu adéquat pour l'exercice de ces droits. ».*[26] Les victimes qui espèrent du procès l'apaisement et la guérison et qui bloquent tout le processus thérapeutique jusqu'au jugement *« se trompent de scène ».*

1.2. Sur le plan national

C'est surtout à partir de la seconde partie des années quatre-vingt que la recherche victimologique a pris son essor en Belgique. L'élément déclencheur de ce mouvement fut incontestablement ce que l'on a appelé la fusillade de Hannut, un fait divers à la suite duquel une association de Huy (Aide et Reclassement), active dans le secteur de la réinsertion sociale, *« va entamer une importante campagne en faveur de*

---

22 Voir DAMIANI, C., 'Comment concilier réalité psychique et réalité judiciaires ?' *in* V. MAGOS, (dir.), *Procès Dutroux. Penser l'émotion*, Bruxelles, Ministère de la Communauté française, Coordination de l'aide aux victimes de maltraitance, 2004 ; CESONI M.L., RECHTMAN R., 'La réparation psychologique de la victime : une nouvelle fonction de la peine ?', *in Revue de Droit pénal et de Criminologie*, n°2, février 2005 ; ELIASHEFF C., SOULEZ LARIVIERE, D., *Le temps des victimes*, Ed. Albin Michel, 2007, 287p.

23 CESONI M.L., RECHTMAN R., *Op.cit*., p.178

24 DAMIANI, C., *Op.cit.*, p.38

25 Idem, p.37

26 CESONI M.L., RECHTMAN R., *Op.cit.*, p.178

l'indemnisation des personnes ayant subi un préjudice et sensibiliser le monde politique ».[27] A partir du début des années quatre-vingt, l'activité militante de cette association va se doubler d'une activité de recherche. En Belgique, à l'instar d'autres pays occidentaux, une bonne partie de la recherche victimologique est le fait d'associations oeuvrant en faveur des victimes. C'est ainsi qu'au début des années 80, certains praticiens ont participé à une recherche comparative portant sur l'étude des dispositions légales et des programmes sociaux mis en œuvre dans les pays membres du Conseil de l'Europe pour faire face aux difficultés rencontrées par les victimes d'infraction. Dans le droit fil de ces préoccupations, en 1983, fut publié un livre blanc sur l'indemnisation des victimes d'infraction et un colloque européen organisé sur ce thème. Ce sont donc surtout sur les méthodes juridiques, sociales et autres permettant d'atténuer les conséquences de l'infraction sur les victimes que la recherche portera l'accent, et dans une moindre mesure, sur les conséquences (financières, physiques, psychologiques et émotionnelles qui les atteignent).

Le récent Vademecum pour l'assistance policière aux victimes est en ce sens explicite: *«Lorsqu'on veut se faire une idée des conséquences personnellement éprouvées et de la signification précise d'un délit subi par une victime, on se rend compte que l'on dépend de sources limitées. L'information en la matière provient principalement de certaines recherches auprès de groupes de victimes, d'enquêtes générales de victimisation et de rapports de police, d'intervenants sociaux ou d'autres personnes concernées. Il n'y a en général - en tout cas dans notre pays - que peu de données scientifiquement fondées, tant en ce qui concerne les aspects quantitatifs de la problématique que le contenu qualitatif de l'expérience vécue par une victime.»*[28]

Les données belges sur la victimisation, ses conséquences et l'impact de son traitement sont donc encore rares : les données plus récentes récoltées dans notre pays l'ont été essentiellement dans le cadre de recherches victimologiques telles que : celles dirigée par Hebberecht[29]; par Peters et Goethals [30]; dans le cadre des *International Crime Victims Surveys* auxquelles la Belgique a participé[31] ; du « moniteur de sécurité » établi dans notre pays depuis 1997 et d'une recherche sur l'harmonisation entre la police et les Centra Algemeen Welzijnswerk (CAW), ainsi qu'une recherche concernant les victimes de la route.[32]

---

27 Voir: MARTIN, D., « Le mouvement d'aide aux victimes en Belgique francophone : tendances, problèmes actuels et perspectives », in *RDPC*, 1989, p.790; MARTIN, D., « L'indemnisation publique des victimes d'infractions. Un état de la question en Europe et dans notre pays », in *B.A.P.*, 1984, pp. 109-12.

28 AERTSEN, I., CHRISTIAENSEN, S., HOUGARDY, L. et MARTIN, D., *Vademecum assistance policière aux victims*, Gent, Academia Press, 2002, p.11.

29 HEBBERECHT, P., LIPPENS, R., COLLE, P., FEYS, J. en VAN HOOREBEECK, B., *Slachtoffers, politie en justitie. Een nationale slachtofferenquête en -analyse als basis voor de optimalisering van de effectiviteit, efficiëntie en legitimiteit van politie en justitie*, Brussel, Federale diensten voor wetenschappelijke, technische en culturele aangelegenheden, 1998, 347p.

30 GOETHALS, J. en PETERS, T. (eds), *De achterkant van de criminaliteit. Over victimologie, slachtofferhulp en strafrechtsbedeling*, Deurne, Kluwer Rechtswetenschappen, 1993, 391p.

31 KELLENS, G., PETERS, T. et VAN KERCKVOORDE, J., "L'enquête internationale de victimisations vue de Belgique', in *RDPC*, 1993, 825-839; VAN KESTEREN, J.N., MAYHEM, P. en NIEUWBEERTA, P., *Criminal Victimisation in Seventeen Industrialised Countries : Key-findings from the 2000 International Crime Victims Survey*, Den Haag, WODC, 2000, 89p.

32 VAN DAEL, E. en VAN CAMP, T., *Afstemming tussen politie, parket en de hulpverleningssector in 'crisissituaties' (provincie Vlaams-Brabant)*, Leuven, K.U.Leuven, onuitgegeven rapport, 2004.

Ainsi par exemple, en 1990, dans le cadre d'un programme de recherche « Burger en rechtsbescherming » organisé par le ministère fédéral de la Recherche scientifique, l'Onderzoeksgroep Criminologie de l'Université de Gand a réalisé une première enquête nationale de victimisation en vue d'optimaliser l'effectivité, l'efficience et la légitimité de la police et de la justice. Cette enquête de victimisation a pour but « *d'obtenir une vue complète du nombre et du type de délits patrimoniaux (délits contre l'habitation, la voiture, la bicyclette et la moto) dont ont été victimes les ménages (ainsi que toutes formes d'incommodité et de menaces, de délits d'agression et de mœurs, d'appels téléphoniques non désirés et d'autres délits (comme la perte de produits de qualité inférieure, l'insécurité au travail, le travail sous-payé et la pollution) dont sont victimes des personnes individuelles*. »[33] Entres autres, ont été rapportés dans le cadre de cette recherche, les lieux, moments, conditions spécifiques des délits ainsi que des données relatives aux effets des différents types de délits sur les besoins et les demandes d'aide aux victimes. L'accent a également été mis sur les personnes/instances auxquelles ces victimes ont fait appel ainsi qu'à la relation entre les victimes et les services de police ou la justice.

En 1993, Peters et Goethals de la Katholieke Universiteit Leuven ont publié un ouvrage important comprenant à la fois une synthèse des travaux victimologiques, des résultats de recherche descriptive offrant un inventaire des conséquences de la victimisation lié à certains types d'infraction (crimes violents) ainsi que des contributions sur la mise en place et l'orientation d'une politique en faveur des victimes.

Parmi les victimologues engagés dans le cadre de ces études, certains vont progressivement s'intéresser à la justice restaurative. Il est important de mentionner, à cet égard, l'investissement tout particulier de deux centres de recherche universitaires: la KULeuven et le département de criminologie de l'Ulg. Sur base de leurs préoccupations victimologiques initiales, ces deux centres de recherche ont notamment participé en collaboration avec la VUB, à un programme de recherche important nommé « Fondement pour une politique judiciaire orientée vers la réparation » ainsi qu'à divers travaux orientés vers la politique à l'égard des victimes d'infraction. Ces centres de recherches ont mis en œuvre en la matière une méthodologie de recherche action.[34]

Les recherches plus récentes se sont intéressées à la relation entre les services de police et les CAW concernant le renvoi des victimes ainsi qu'aux victimes d'accidents de roulage. Il sera, à ce titre, intéressant de voir à terme si les résultats de ces recherches corroborent nos propres résultats de recherche.

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

33 HEBBERECHT, P. *et al*, *op.cit.*, p.319.

34 AERTSEN, I. en VAN GARSSE , L., *Tussen dader en slachtoffer : bemiddeling in de praktijk. Onderzoeksrapport herstelbeniddeling*, periode 1/11/1994-31/12/1995, non publié, Louvain, K.U.Leuven, 1996; PETERS, T., et.al, *Fondements d'une politique judiciaire cohérente axée sur la réparation et sur la victime*, Etude réalisée à la demande des Services Fédéraux chargés des affaires Scientifiques, Techniques et Culturelles, Louvain, 1998.

2. La mise en place d'une politique en faveur des victimes

2.1. Le rôle des organisations internationales dans la mise en place d'une politique en faveur des victimes

L'intérêt pour les besoins des victimes a émergé en Europe et en Amérique du Nord à partir des années 70 lorsque des initiatives locales ont été mises en œuvre dans la foulée du mouvement féministe.[35]

A partir des années 80, l'assistance aux victimes fit son chemin sous le couvert de la création d'organisations nationales qui travaillèrent davantage en partenariat avec les gouvernements. En Europe, différentes organisations se rassemblèrent dans le cadre de réunions internationales. En 1986 était fondée une organisation au niveau européen: le *European Forum of Victim Services*.

Le conseil de l'Europe a joué un rôle important dans le développement de la politique en faveur des victimes en soutenant le développement de programmes de compensation et des programmes d'assistance à l'égard des victimes, et en réorientant la police et la justice vers les problèmes des victimes.

La politique en faveur des victimes a ainsi connu une première avancée en 1983 dans le cadre de la Convention européenne relative au dédommagement des victimes d'infractions violentes.[36] Cette convention indique une sorte de seuil minimal normatif de l'indemnisation que l'Etat doit verser aux victimes et vise à stimuler les pays qui ne l'ont pas encore fait à développer un règlement concernant cette indemnisation. Une seconde initiative a émergé deux ans plus tard *via* la Recommandation R(85)11 du Comité des Ministres du Conseil de l'Europe qui vise au renforcement de la position des victimes dans le cadre du droit et de la procédure pénale[37], ainsi que par une résolution des Nations Unies édictant les « Principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de criminalité et d'abus de pouvoir ». [38] Enfin, en 1987, le conseil de l'Europe a approuvé une nouvelle recommandation concernant, cette fois, l'assistance aux victimes et la prévention de la victimisation.[39]

Si les diverses recommandations européennes insistent sur le rôle de la police, du Ministère public et des cours et tribunaux -notamment dans la mesure de la peine- dans leur accessibilité et leur relation aux victimes, la Résolution des Nations-Unies plaide, quant à elle, à la fois pour l'amélioration de l'accès des victimes au système pénal et à leur traitement plus équitable (par le biais de la restitution, de l'indemnisation et de la mise en œuvre de l'aide psychosociale) mais de plus, elle recommande la mise en place de mesures préventives à prendre contre la criminalité et les abus de pouvoir. Cette résolution ouvre ainsi, contrairement aux recommandations européennes, une perspective plus large sur la protection des

---

35 Cf.supra. Les recherches sur le plan international.

36 European Convention on the Compensation of Victims of Violent crimes, Strasbourg, 24.XI.1983.

37 Recommendation (1985)11 on the Position of the Victim in the Framework of Criminal Law and Procedure, adopted on 28 June 1985.

38 Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power, GA Res. 40/34 of 29 November 1985.

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

victimes de toute forme d'abus de pouvoir que ceux-ci soient d'ordre idéologique, politique et culturel.

Plus récemment, une avancée importante au niveau européen a été l'adoption de la Décision-cadre du Conseil de l'Union européenne du 15 mars 2001 relative au statut des victimes dans la procédure pénale.[40] Selon cette décision contraignante, chaque Etat membre doit créer un certain nombre de droits et de garanties formels pour les victimes et effectuer dans des délais bien déterminés, les adaptations nécessaires sur le plan législatif et administratif. Ce texte contient des dispositions extrêmement larges qui au contraire des précédents textes internationaux ne se voient pas confinées à la procédure pénale mais s'étendent avant et après la procédure en vue d'atténuer les effets du crime. Diverses dispositions de la Décision-cadre procurent également une attention particulière aux victimes de crimes ayant été commis dans un pays européen étranger. L'objectif implicite est que les citoyens de l'Union européenne puissent espérer un niveau minimum de droits quel que soit le pays dans lequel ils sont victimisés.

Les recommandations et déclarations internationales existantes aboutissent bien souvent aux droits et aux principes de base suivants:

- *Le droit à un traitement correct* (tact, bienveillance, accueil,…).
- *Le droit de recevoir des informations* (concernant le déroulement d'une procédure judiciaire et des décisions prises, concernant les possibilités d'indemnisation et d'aide,…).
- *Le droit de donner des informations* (en vue de permettre une indemnisation exacte de leur préjudice, de leur vécu par rapport à la situation,…).
- *Le droit à une assistance juridique* (droit à l'assistance d'un conseil en vue de faire valoir leurs droits légitimes à une indemnisation. L'exercice de ce droit étant trop souvent dépendant d'efforts importants à consentir pour obtenir l'assistance juridique.
- *Le droit à la réparation* (par le biais d'un traitement rapide et équitable du dommage. Ce dommage peut être matériel, corporel, mental et social).
- *Le droit à l'aide* (par la police, les dispensateurs d'aide médicale ou paramédicale, des juges d'instruction, des avocats, des membres du parquet et de la police judiciaire, des volontaires, des services d'aide aux victimes).
- *Le droit à la protection* (le droit à la protection par les services de police en cas de menaces ou d'actions de vengeance, le droit à la protection de la vie privée).

2.2. La politique en faveur des victimes en Belgique

La politique en faveur des victimes d'infraction en Belgique a révélé un intérêt croissant du politique et la mise en chantier de nombreuses réformes en ce domaine, surtout ces dix dernières années. Comme nous l'avons relevé, c'est sous la pression de

[40] Framework Decision on the Standing of Victims in criminal Proceedings (2001/220/HA), 15 March 2001. Voor een evaluatie betreffende de eigenlijke toepassing, zie BRIENEN, M.E.I. en HOEGEN, E.H., *Victims of Crime in 22 European Criminal Justice Systems: The Implementation of Recommendation (85)11 of the Council of Europe on the Position of the Victim in the Framework of Criminal Law and Procedure*, doctoraatsverhandeling, Tilburg, Universiteit van Tilburg, 2000, www.victimology.nl/onlpub/Brienenhoegen.BH.html (download 12.07.2001).

certaines associations que l'intérêt du politique a initialement pris son essor. Leur initiative, soutenue par les avancées repérées dans les textes internationaux et dynamisée par une série d'événements conjoncturels propres à notre pays, a constitué un élément précurseur tant dans la mise en place d'un fond d'indemnisation pour les victimes d'actes intentionnels de violence, que dans la reconnaissance légale et financière des services d'aide sociale aux justiciables, en 1985 auprès de la Communauté Flamande[41] et en 1990, auprès de la Communauté française de Belgique.[42] La réforme de l'Etat a en effet attribué « l'aide aux personnes », et donc aussi l'aide aux victimes, aux communautés.

Les initiatives politiques et législatives développées depuis lors par les gouvernements successifs –tant fédéraux que communautaires ou régionaux- ont permis une évolution importante de la politique en faveur des victimes avant tout dans les années 90 par la mise en œuvre de certains programmes dont certains bénéficieront, plus rapidement que d'autres, d'une base légale.

Ainsi, un regard sur les initiatives politiques, législatives et réglementaires montre que des évolutions sont apparues d'année en année.[43] (voir annexe et partie 2)

Ainsi, sans être exhaustif, il est intéressant de noter que les évolutions en la matière sont apparues d'années en années. En 1991, une loi modifie la loi du 1er août 1985 instaurant l'aide financière de l'État aux victimes d'actes intentionnels de violence en élargissant sa sphère de compétences aux ressortissants étrangers et une première circulaire du ministre de l'Intérieur, s'attache à définir l'aide à apporter aux victimes par les services de police.

En 1992, une table ronde nationale sur l'aide aux victimes est organisée et la loi sur la fonction de police définit la notion d'assistance en son article 46 : *«* Les services de police mettent les personnes qui demandent du secours ou de l'assistance en contact avec des services spécialisés. Ils portent assistance aux victimes d'infractions, notamment en leur procurant l'information nécessaire. *»*

En 1993, les bureaux d'accueil aux victimes sont créés dans les grandes villes dans le cadre des contrats de sécurité et une expérience pilote d'accueil des victimes dans les parquets est lancée à l'initiative du ministre de la Justice.

En 1994, une nouvelle circulaire sur l'assistance policière aux victimes est adoptée, l'expérience de l'accueil des victimes dans les parquets est élargie, la loi sur la médiation pénale est adoptée et le ministre de la Justice initie la mise en place d'un

---

41 Arrêté de l'exécutif de la Communauté flamande du 24 juillet 1985, fixant les conditions d'agrément et d'octroi de subventions aux services d'aide sociale aux justiciables, *M.B.*, 28 novembre 1985.

42 Arrêté de l'exécutif de la Communauté française du 15 décembre 1989, relatif à l'agrément et à l'octroi de subventions aux services d'aide sociale aux justiciables, *M.B.*, 9 mars 1990.

43 Voir également: FORUM NATIONAL POUR UNE POLITIQUE EN FAVEUR DES VICTIMES, *Recommandations du Forum national pour une politique en faveur des victimes, Etat des lieux*, Adopté le 29 avril 2004, Secrétariat du Forum pour une politique en faveur des victimes; HOUGARDY, L., « Les victimes entre paroles et actes », in KAMINSKI, D. en GORIS P. (eds), *Prévention et politique de sécurité arc-en-ciel,* Actes de la journée d'études du 28 mars 2003, Réseau Interuniversitaire sur la prévention, 2003, pp.207-220.

Forum national en vue d'assurer une concertation interdépartementale en matière d'assistance aux victimes.

En 1995, le Forum national publie un premier bilan de ses travaux et des lois pour la répression des abus sexuels sur mineur, concernant la traite des êtres humains et la pornographie enfantine sont votées.

En 1996, les services d'accueil des victimes dans l'ensemble des parquets de première instance sont définitivement généralisés et un plan stratégique pour une politique nationale en faveur des victimes est énoncé.

Une nouvelle modification de la loi du 1er août 1985 relative à l'aide aux victimes d'actes intentionnels de violence est adoptée en 1997. Celle-ci vise à augmenter le nombre de situations et de dommages (préjudice esthétique et moral) pris en considération.

La loi du 7 décembre 1998 organisant un service de police intégré, structuré à deux niveaux est adoptée. Il y est rappelé le rôle privilégié que les fonctionnaires de police sont amenés à remplir en matière d'assistance aux victimes. Toujours en 1998, une réforme du code d'instruction criminelle, suite à la loi du 12 mars 1998 relative à l'amélioration de la procédure pénale au stade de l'information et de l'instruction, octroie un certain nombre de droits aux victimes et leur offre une place plus importante dans la procédure pénale. La même année, la loi du 5 mars relative à la libération conditionnelle introduit la consultation de la victime au niveau de la décision de libération.

En 1999, une circulaire OOP15ter du 9 juillet, du ministère de l'Intérieur, dispose que la police en tant que service de première ligne doit veiller à assurer un premier accueil de qualité et une loi du 11 avril approuve l'accord de coopération en matière d'assistance aux victimes entre l'État et la Communauté flamande.

En 2001, un décret de la Région wallonne du 18 juillet relatif à l'aide sociale aux justiciables entérine, suivant l'avis du Conseil d'État, le transfert effectif d'une partie des missions d'aide sociale aux justiciables (notamment l'aide sociale et psychologique aux victimes) de la Communauté française vers la Région wallonne. Une circulaire PLP10 du 9 octobre 2001, concernant les normes d'organisation et de fonctionnement de la police locale visant à assurer un service minimum équivalent à la population, stipule que chaque corps de police doit disposer d'un collaborateur spécialisé en matière de victime.

Les lois du 26 mars 2003 et du 29 avril 2003 modifient une nouvelle fois les conditions auxquelles la commission pour l'aide financière aux victimes d'actes intentionnels de violence peut octroyer une aide ainsi que le fonctionnement de la commission.

La loi du 22 juin 2005 introduisant la médiation en matière pénale à tous les stades de la procédure; la loi du 15 mai 2006 modifiant la législation relative à la protection de la jeunesse et à la prise en charge des mineurs ayant commis un fait qualifié

infraction[44]; la loi du 17 mai 2006 relative au statut externe des personnes condamnées à une peine privative de liberté et aux droits reconnus à la victime dans le cadre des modalités d'exécution des peines modifient encore la position des victimes dans le cadre de ces procédures spécifiques.

Dans la seconde partie de ce rapport, le cadre législatif et réglementaire entourant la mise en oeuvre de la politique en faveur des victimes sera analysé de manière plus approfondie.

[44]La loi sur la protection de la jeunesse telle qu'elle est mise en oeuvre actuellement ou dans un avenir proche est les lois du 15 MAI 2006 et 13 JUIN 2006 modifiant la législation relative à la protection de la jeunesse et à la prise en charge des mineurs ayant commis un fait qualifié infraction qui donnent une place explicite au droit réparateur dans lesquel les victimes sont considérées comme un acteur essentiel du processus.

CHAPITRE 2. POSITION DU PROBLÈME

Les lignes directrices pour l'évaluation des dispositifs mis en place en faveur des victimes en Belgique

1. Une recherche orientée vers la mise en oeuvre concrète de la politique en faveur des victimes

Comme nous l'avons observé, les initiatives adoptées en Belgique ont été nombreuses et dépendent d'autorités institutionnelles diverses. En effet, la politique en faveur des victimes est à la fois de compétence fédérale, communautaire et régionale ; ces politiques publiques sont mises en œuvre à la fois par des organismes publics et privés ; elles sont à la fois centrées sur la position juridique de la victime et sur le développement d'un dispositif d'aide générale, tant au niveau du secteur psycho-social (aide aux victimes des Communautés et Régions), qu'au niveau des secteurs policiers (assistance aux victimes, visites post-infractionnelles) et judiciaires (accueil et assistance aux victimes au niveau des parquets).[45]

Selon le Forum National pour une politique en faveur des victimes, créé en 1994 par le Ministre de la Justice en vue d'assurer la concertation interdépartementale en matière d'assistance aux victimes et de formuler, entre autres, des propositions pour une amélioration du sort des victimes, une bonne politique en faveur des victimes doit reposer sur 3 piliers[46]: le premier pilier implique que les services de police et les instances judiciaires doivent veiller à assurer une bonne assistance à toutes les victimes en leur fournissant l'accueil, l'information et la première prise en charge nécessaire. Ce type d'action entend prévenir la « victimisation secondaire » et éviter la perte de confiance dans les autorités.

Le second pilier concerne la réparation du dommage matériel et moral, en ce compris le rétablissement de la confiance en autrui et dans la société. Il doit, selon les recommandations du Forum National, tenir une place centrale dans la politique et se poursuivre par la mise en œuvre de modes de règlement du dommage tels, la médiation ou l'aide aux victimes (que cette dernière soit « catégorielle » ou « générale » ou encore, qu'elle soit issue d'un travail fait par des bénévoles ou des professionnels).

Le troisième pilier, enfin, vise des mesures spécifiques pour des victimes qui ont des besoins particuliers, telles les victimes de violence physique et sexuelle ou de la traite des êtres humains et du racisme.

Si les modifications législatives sont importantes et s'accordent de plus en plus aux standards internationaux, la mise en œuvre concrète des dispositifs n'a fait l'objet que de peu d'évaluation. Les travaux existants sont, en effet, essentiellement des évaluations administratives ou des recherches évaluatives ponctuelles, relatives à l'un

---

45 Voir cartographie des services et des acteurs en annexe

46 FORUM NATIONAL POUR UNE POLITIQUE EN FAVEUR DES VICTIMES, *Plan stratégique pour une politique en faveur des victimes*, 1996, p.12.

ou l'autre domaine spécifique de la politique en faveur des victimes.[47] Le Forum National pour une politique en faveur des victimes a lui-même récemment brossé un état des lieux du développement de cette politique mais, faute de moyens, n'a pas eu la possibilité de développer une évaluation systématique des initiatives concrètes mises en place.[48] L'évaluation de la mise en œuvre des pratiques concrètes favorisant la prise en compte des victimes s'avérait en effet nécessaire. La littérature en la matière avait déjà formulé l'hypothèse que la volonté politique de mettre en place des dispositifs favorisant la place de la victime dans le système pénal est actuellement limitée pour diverses raisons: de résistances dans les catégories professionnelles; de droits formulés en terme très généraux et sans droit de recours; du peu de moyens financiers complémentaires octroyés; de compétences éclatées entre diverses autorités; du manque d'approche stratégique et évaluative globale.[49] Dès lors, la politique en faveur des victimes requérait une description et une analyse des initiatives telles que concrètement développées sur le terrain. Parmi les recommandations successives du Forum a d'ailleurs figuré, à diverses reprises, la nécessité d'une évaluation scientifique des mesures développées sur le terrain.

Compte-tenu des arguments développés ci-dessus, l'évaluation de la politique en faveur des victimes fut réalisée en décrivant et analysant, d'une part, les dispositions

---

47 Voyez, entre autres, COUR D'APPEL DE BRUXELLES, LIEGE & MONS, Rapport annuel des services d'accueil des victimes au sein des parquets et des tribunaux. Avant-propos du Collège des procureurs généraux, Ministère de la Justice, 1999; RANS, P., « Principes d'une politique intégrée en faveur des victimes et responsabilité des différents acteurs dans le cadre des accords de coopération aux différents stades de la procédure », Séminaire Dix années d'accueil des victimes dans les parquets et tribunaux: vers une collaboration encore plus créative en vue d'une justice toujours plus humaine et attentive aux besoins des victimes, Service public fédéral justice, Direction générale de l'ordre judiciaire, Formation de l'ordre judiciaire, Gembloux, 12 juin 2003 ; SERVICE DES MAISONS DE JUSTICE, Rapport annuel des services d'accueil des victimes au sein des parquets et des tribunaux, Cours d'appel de Bruxelles, Liège, Mons, Antwerpen & Gent, Ministère de la Justice, 2000; SERVICE DES MAISONS DE JUSTICE, Rapport annuel des services d'accueil des victimes au sein des parquets et des tribunaux, Cours d'appel de Bruxelles, Liège, Mons, Antwerpen & Gent, Ministère de la Justice, 2001; MARTIN, D. et VAN KERKHOVEN, E., Accueil des victimes dans les tribunaux et parquets. Analyse quantitative et qualitative de la première année d'activité, Rapport rédigé pour le Ministre de la Justice, 1995; STREBELLE C., Les contrats de sécurité. Evaluation des politiques de prévention en Belgique, Bruxelles, Bruylant, 2002, 253p.; AERTSEN, I., « Le 'verticalisme' dans l'assistance aux victimes », in KAMINSKI, D. et GORIS P. (eds), Prévention et politique de sécurité arc-en-ciel , Actes de la journée d'études du 28 mars 2003, Réseau Interuniversitaire sur la prévention, 2003, pp. 221-231; MARY, P. (SLD.), Dix ans de contrats de sécurité, Bruxelles, Bruylant, 2003; SERVICE LAÏQUE D'AIDE SOCIALE AUX JUSTICIABLES DE L'ARRONDISSEMENT DE BRUXELLES II, Rapport d'activités de l'exercice 2003, 51p.

48 Cf. infra, Section 2.2.3.2 : Evaluation de l'accord de coopération.

49 *Plan stratégique d'une politique nationale en faveur des victimes*, 1996, p.14-16 ; Recommandations du Forum national pour une politique en faveur des victimes. Etat des lieux. Adopté le 29 avril 2004; 10ème anniversaire du Forum national pour une politique en faveur des victimes, Journées à l'attention des membres des assemblées parlementaires, Salle des Congrès de la maison des parlementaires, 29 octobre 2004; AERTSEN I., Le « verticalisme » dans l'assistance aux victimes, in KAMINSKI, D. et GORIS, P. (Réd.), *Prévention et Politique de sécurité arc-en-ciel. Actes de la journée d'études du 28 mars 2003,* Réseau Interuniversitaire sur la prévention, p.221-231; SERVICE DES MAISONS DE JUSTICE, *Rapport annuel des services d'accueil des victimes au sein des parquets et des tribunaux*, Cours d'appel de Bruxelles, Liège, Mons, Antwerpen & Gent, Ministère de la Justice, 2001; FORUM NATIONAL POUR UNE POLITIQUE EN FAVEUR DES VICTIMES, *Recommandations du Forum national pour une politique en faveur des victimes, Etat des lieux*, Adopté le 29 avril 2004, Secrétariat du Forum pour une politique en faveur des victimes, 2004.

législatives et réglementaires existant en la matière et, d'autre part, les initiatives concrètes mises en œuvre dans ce domaine… l'écart entre les premières et les secondes permettant de mettre en évidence certains des intérêts « en jeu » dans la mise en œuvre de cette politique.

2. Une recherche qui donne la parole aux acteurs professionnels mais aussi aux victimes

Notre recherche a donc consisté à évaluer la mise en œuvre des *pratiques concrètes* développées à l'égard des victimes, en prenant pleinement en compte les *expériences et les besoins des victimes* qui en sont les premières bénéficiaires. Elle a donc visé non seulement à apporter une description des différents dispositifs mis en place, des expériences et besoins des victimes, mais également à comprendre plus fondamentalement les *enjeux* qui se nouent autour du développement de cette politique. Cette ambition a nécessité une compréhension *in situ* du champ dans laquelle cette politique se déploie. L'analyse des discours et des pratiques des différents acteurs y participants a constitué un bon moyen de compréhension de ces enjeux.

L'évaluation des politiques mises en œuvre à l'égard des victimes nécessitait en effet que l'on y intègre les discours et pratiques de l'ensemble des acteurs qui y participent, à savoir : les professionnels et/ou bénévoles qui l'implémentent mais également les victimes qui en sont les premières bénéficiaires. En effet, une analyse incluant aussi les discours et des pratiques développées par les victimes elles-mêmes devait contribuer de manière moins unidimensionnelle à comprendre les enjeux de la politique en faveur des victimes dans notre pays. Dans notre approche, une grande importance fut donc accordée, entre autres, à 'donner la parole' aux victimes dans leurs expériences, leurs attentes et leurs besoins 'singuliers', espérant faire ainsi apparaître de manière plus complète la variété des « points de vue » des acteurs qui participent à la mise en place de la politique en faveur des victimes en Belgique.

L'attention aux besoins des victimes fut également une des raisons qui nous a conduit à aborder la mise en place de la politique en faveur des victimes de manière globale, c'est-à-dire, en portant notre attention sur l'ensemble des dispositifs mis en œuvre en faveur des victimes d'infraction, que ceux-ci émanent du pouvoir fédéral (SPF Justice, SPF Intérieur,…) ou des Communautés et Régions. La politique mise en place les touche en effet dans leur expérience, indépendamment des cloisonnements institutionnels dont font l'objet les compétences des différents services.

En décidant de confronter aux discours et pratiques des autorités et des professionnels de la politique en faveur des victimes, le discours des victimes elles-mêmes, l'objectif de la démarche générale de recherche était bien entendu scientifique.

En effet, pour comprendre ce qui se trame comme enjeux dans le champ de la politique en faveur des victimes, il est nécessaire de mettre en lumière la variété des points de vue qui '*rapproche des gens que [parfois] tout sépare*'[50], c'est-à-dire de confronter le point de vue et les actions des autorités, des professionnels de la

[50] BOURDIEU, P., *La misère du monde*, Ed. Seuil, Paris, 1993, p.9.

politique en faveur des victimes et des victimes. En effet, dans la réalité, ces différents acteurs se côtoient et, se faisant, influencent, ne fut-ce que momentanément parfois, 'le cours des choses'. Cette démarche a donc pour objectif de contrer toute tentation de construire une image 'simpliste' et 'unilatérale' de la politique en faveur des victimes. En s'attachant à développer une représentation 'complexe' et 'multiple' de cette réalité sociale, elle vise au contraire à contribuer à expliquer, sans pour autant les relativiser à outrance, « *les différences d'intérêts, de dispositions et de styles de vie des différents acteurs, différant parfois sous tous rapports.* (…) *pour faire apparaître, par simple effet de juxtaposition, ce qui résulte de l'affrontement des visions du monde différentes ou antagonistes : c'est-à-dire, en certains cas, le tragique qui naît de l'affrontement sans concession ni compromis possible de points de vue incompatibles*. »[51]

Mais au-delà de l'intérêt scientifique, l'idée d'analyser 'le point de vue des victimes' renfermait également une vertu importante sur le plan politique. Cette approche se réfère en effet à une vision d'une politique plus démocratique qui prend réellement en compte les attentes et les espérances diffuses des gens. Le monde politique – mais ce n'est pas le seul - tend trop souvent à se refermer sur lui-même, sur ses rivalités internes, ses problèmes et ses enjeux propres. Il est aussi confronté plus qu'à son tour à l'urgence qui ne favorise pas toujours la réflexion, et qui fait que naissent bien souvent des descriptions et des analyses hâtives de ce que veulent 'les victimes'. Si le politique se doit de prendre garde à la démission démagogique qui accepterait telle quelle la sanction de la demande du 'public', donner la parole aux victimes (et non seulement à certaines victimes dont les expériences et revendications sont trop souvent érigées en volonté générale), c'est en quelque sorte, se donner les moyens d'échapper à la tentation de 'faire le bonheur des hommes malgré eux' et de s'intéresser de manière plus éclairée au rôle de l'Etat dans le champ délicat de la régulation des relations sociales.[52]

3. Une recherche visant l'évaluation des politiques publiques à l'égard de "toutes" les victimes

Il est important de garder à l'esprit qu'un des enjeux importants qui traverse à la fois le champ de la recherche en victimologie et l'évaluation des politiques publiques en faveur des victimes a trait à la notion même de « victime ».

Cario dans un ouvrage récent intitulé : « Œuvre de justice et victimes », fait ainsi référence à deux notions de victime, l'une « étroite » et l'autre « large », qui semblent dominer ce champ d'étude aujourd'hui.[53] La première, étroite, voire réductrice pour certains, renvoie à l'infraction, à la loi pénale. La seconde définition est à l'inverse, très large. Elle est extensive mais également plus subjective que la précédente. C'est la définition de Mendelshon, l'un des pères fondateurs de la victimologie, qui conçoit la victime comme *« une personne se situant individuellement ou faisant partie d'une*

---

51 Ibidem.

52 BOURDIEU, P., *Op.cit*., p. 942 ; ROBERT, P. ET ZAUBERMAN R, « Les victimes entre la délinquance et l'Etat », in *Revue de l'institut de sociologie*, 1985, 1-2.

53 CARIO, R., "La victime: définition(s) et enjeux", in CARIO, R. et SALAS, D. (Sld.), *Oeuvre de justice et victimes*, Ed. L'Harmattan, Coll. Sciences Criminelles, Paris, 2001, pp.7-24; MENDELSOHN, B., 'La victimologie – science actuelle', *R.D.P.*, 1959, pp.628-634.

collectivité, qui subirait les conséquences douloureuses déterminées par des facteurs de diverses origines : physiques, psychologiques, économiques, politiques et sociales, mais aussi naturelles (catastrophes).»[54] Selon cette définition, c'est le sujet victimisé qui domine, quel que soit « l'objectif » de sa victimisation. Une telle définition n'exclut donc pas ceux qui « s'estiment » victimes. Si selon certains, une telle option risque de provoquer une confusion entre victimisation réelle et sentiment d'insécurité, et de conduire à une banalisation des victimes au détriment des victimes d'authentiques actes criminels, celle-ci mérite d'être posée.

Comme nous avons pu le constater, les tentatives de définition de la notion de victime sont sujettes à débats.[55] Elles sont néanmoins cruciales en ce qu'elles recouvrent un ensemble de questions fondamentales concernant le bien-fondé de la mise en œuvre d'une politique en faveur des victimes dans notre pays. En effet, la question relative aux types de victimes qui devraient être touchées par la politique est importante, d'autant que les perceptions publiques et les visions sociales de « qui est une victime » ne coïncident pas toujours nécessairement avec une définition légale.[56]

Cario suggère une définition qui nous semble être pertinente au regard des enjeux de la recherche et dont nous nous inspirerons pour cerner la délimitation du champ de notre étude. En effet, il est possible de considérer, à titre principal, que la victime s'entend de toute personne ou groupe de personnes ayant souffert, directement ou indirectement, d'un acte prohibé par la loi pénale. A titre complémentaire, dans la mesure où leurs conséquences traumatiques comme leur prise en charge sont généralement proches, il convient d'y inclure les événements catastrophiques de nature exceptionnelle.[57] Une telle définition se rapproche, par ailleurs, assez fortement de la perspective développée par la Déclaration des Nations-Unies de 1985.

En conséquence :

Premièrement en dépit des catégories de victimes ciblées par les documents officiels instituant les différents dispositifs (lois, règlements…), il nous semblait opportun, dans le cadre de notre recherche, d'observer quelles étaient les victimes réellement touchées, en pratique, par les dispositifs. Toutes les victimes sont-elles traitées et perçues de manière équivalente par la police, les procureurs, les juges et les fonds de compensation, ... ?

Deuxièmement, conséquence directe de ce qui précède, il convenait dès lors de ne pas nous intéresser uniquement aux victimes identifiées comme telles par le système mais

---

54 *Ibidem*, p.13.

55 CARIO, R. et SALAS, D.(Sld.), *Oeuvre de justice et victimes*, Ed.L'Harmattan, Coll. Sciences Criminelles, Paris, 2001, 254 p. CRAWFORD, A. and GOODEY, J. (ed.), *Integrating a victim perspective within criminal justice : international debat*, Aldershot, Ashgate, 2000, 318 p. ROBERT, P. ET ZAUBERMAN R, « Les victimes entre la délinquance et l'Etat », in *Revue de l'institut de sociologie*, 1985, 1-2

56 Un exemple type peut être celui d'une personne responsable de la mort de son enfant dans un accident de la route. Selon les grilles de lecture, celle-ci peut être vue avant tout comme une victime du sort, des circonstances. La loi la traite souvent, non comme victime, mais comme auteur. Elle la définit donc différemment. Il peut en être de même pour une personne se sentant soumise à une victimisation émanant d'un fait *a priori* pénal mais qui ne sera pas toujours qualifié comme tel par les agents du système.

57 CARIO, R., "La victime: définition(s) et enjeux", in CARIO, R. et SALAS, D. (Sld.), *Op.cit.*

également à celles qui n'auraient pas vu leur demande comblée ou honorée par les dispositifs actuellement mis en place.

Troisièmement, si nous avons porté notre intérêt de manière principale sur les acteurs et dispositifs visant prioritairement à répondre aux besoins des victimes d'infraction pénales *strictu senso*, il nous est apparu également nécessaire de tenir compte de manière complémentaire du réseau d'aide plus général qui entoure la même population ou une population aux caractéristiques traumatiques identiques.

Un des objectifs important de la recherche consistait en effet, entre autres, à analyser les enjeux auxquels les variations institutionnelles et pratiques répondent. Cette analyse devait permettre, entre autres, de répondre aux questions suivantes : existe-t-il différentes classes de victimes ? Les victimes d'actes infractionnels ont-elles plus de droits et davantage de reconnaissance de leurs besoins que les victimes de négligence ou d'accidents ?

4. Une recherche visant à comprendre les enjeux de la politique en faveur des victimes

La politique en faveur des victimes en Belgique répond-elle réellement aux besoins des victimes, de toutes les victimes, ou est-elle davantage, dans sa mise en œuvre, un outil de réponse aux besoins d'autres acteurs ? La réponse n'est certainement pas univoque et nécessite l'analyse approfondie des discours et des pratiques des différents acteurs participants à cette politique.

Dans les années quatre-vingt déjà, dans une typologie exposée lors de la 16ème conférence de recherches criminologiques du Conseil de l'Europe, consacrée aux « Recherches sur la victimisation », J. Van Dijk a mis en évidence quatre grandes approches identifiables dans la politique mise en œuvre à l'égard des victimes, répondant chacune à des objectifs et des enjeux de nature différente.[58]

Dans notre recherche, une telle grille de lecture peut s'avérer intéressante : les discours et les pratiques de la politique en faveur des victimes ne peuvent en effet pas être observée en isolation du champ social plus large dans lequel ils évoluent et dont la logique propre, en dépit des intentions de certains des acteurs oeuvrant en vue de répondre aux besoins des victimes, oriente parfois la politique vers d'autres fins.

J. Van Dijk identifie un premier modèle qu'il nomme modèle « de la prise en charge sociale ». Cette approche, fondée sur la notion d'Etat Providence, charge la collectivité de pallier, dans la mesure de ses possibilités, aux difficultés qu'entraînent pour l'individu certains « coups du sort », que ceux-ci soient accidentels, liés à une maladie ou encore, à une perte d'emploi. Dans ce modèle, on attache davantage d'importance aux victimes qu'à la sanction de l'infraction ou à son aspect moral. Selon Van Dijk *« On attache peu d'importance à l'aspect moral de l'infraction ou au châtiment du délinquant dans la mesure où les blessures ou les traumatismes des victimes sont convenablement traités et leurs difficultés financières sont allégées. Le*

[58] VAN DIJK, J., « La recherche et le mouvement relatif aux victimes en Europe », in *16ème Conférence de recherches criminologiques. Recherches sur la victimisation*, *Strasbourg, 26-29 novembre 1984*, Conseil de l'Europe, Affaires juridiques, Strasbourg, 1986, pp.3-10.

problème des victimes est considéré comme l'une des facettes de problèmes sociaux plus généraux (stress, manque d'argent,…)».[59]

La seconde approche identifiée par l'auteur relève quant elle de « l'approche instrumentale». Selon cette dernière approche constitue, dans une conception gestionnaire, le moyen d'administrer la justice pénale de façon plus efficace puisqu'elle encourage les victimes de faits infractionnels à collaborer avec les autorités. Elle peut également conduire certains programmes à se développer - voire se justifier - en raison de leur contribution présumée à des philosophies pénales qui n'impliquent que peu le souci d'équité matérielle envers la victime en vue de l'aspect pratique de l'indemnisation.[60] Elle peut également concevoir, selon une conception cette fois davantage moraliste, l'intervention des services avant tout à l'égard de certaines catégories de victimes « méritantes ». L'application de ce principe risque, selon Van Dijk, d'avoir pour effet secondaire défavorable de créer chez les victimes des attentes qui ne pourront être satisfaites.

« L'approche rétributive » préconise, quant à elle, une sanction proportionnelle au préjudice subi par la victime et par la société et implique, avant toute chose, la réparation du préjudice. Selon cette conception, le délinquant doit rembourser sa dette envers la société et il faut l'inciter à dédommager sa victime. Selon Van Dijk, cette approche a au fil du temps gagné du terrain en réaction au manque d'efficacité et de légitimité engendré par les mesures punitives dissuasives ou de réhabilitation.

Enfin, « l'approche abolitionniste » plaide pour la mise en place d'un système entièrement nouveau, s'inspirant des règles du droit civil. Certains auteurs estiment en effet que l'échec de la prise en compte des victimes par notre système pénal est lié à la nature même de ce système (c'est-à-dire au fait de définir l'infraction en termes de conflit entre l'auteur et l'Etat) qui n'accordera jamais une place essentielle à la victime dans le traitement formel d'un délit. Selon cette approche, la médiation, la réparation, l'aide aux victimes et aux délinquants doivent être laissés aux associations de voisinage et autres réseaux d'entraide sociale.

Selon Van Dijk, ces quatre grands principes victimagogiques ont tous les quatre une certaine importance en Europe de l'Ouest.

Dans le cadre de cette recherche, il nous a semblé intéressant de tester le bien-fondé de cette typologie au regard des discours et pratiques mis en œuvre, et de l'affiner si nécessaire.

A la lumière d'une telle grille d'analyse, un certain nombre de questions concernant la mise en place de la politique en faveur des victimes dans notre pays peuvent en effet trouver des éléments de réponse : les programmes en faveur des victimes offrent-ils, avant tout, leurs services aux victimes d'infractions pénales, et plus particulièrement à certaines victimes « méritantes »?[61] La politique en faveur des victimes en Belgique ne reste-t-elle pas à première vue orientée dans une optique « dichotomique », c'est-à-dire dans une logique distinguant les intérêts des victimes clairement de celles des

[59] Idem, p.7 et ss

[60] Ibidem.

[61] Un ex-criminel ou un criminel que son style de vie met à risque n'a pas accès au système de la même manière que la victime « idéale ».

délinquants? Existe-t-il des programmes qui constituent une alternative à ce mode de pensée dichotomique et individualisant et quelle est leur part active dans le contentieux géré par la justice pénale traditionnelle?[62] L'aide aux victimes en Belgique reste-t-elle périphérique aux intérêts d'un système pénal demeurant avant tout rétributif? Les programmes en faveur des victimes favorisant le recours à un certain nombre de mécanismes indemnitaires ou la possibilité pour les victimes d'influer sur certaines décisions, notamment celles prévues dans le cadre de la procédure de libération conditionnelle, ne renforcent-ils pas en pratique la logique rétributive?

La politique en faveur des victimes est-elle instrumentale? L'assistance aux victimes n'est-elle pas envisagée par certains acteurs en tant qu'instrument pour légitimer d'autres philosophies pénales telles que la rétribution ou la réhabilitation, ou encore, utilisée pour rendre plus efficace l'action du système pénal, en augmentant par exemple les possibilités pour les victimes de fournir des informations au système pénal?

Enfin, comme l'a récemment mentionné I. Aertsen[63], sur un plan politique, les objectifs apparents des politiques en faveur des victimes (compréhension pour les victimes, voire réduction de la criminalité), ne cohabitent-ils pas, en réalité, avec des objectifs sous jacents plus réels que sont la lutte contre le désordre dans l'opinion publique et la restauration de la confiance dans la classe politique ? La crise politique, liée entre autres aux affaires de grande criminalité et d'assassinats d'enfants, à la montée du sentiment d'insécurité, au mécontentement relatif au fonctionnement de la justice et de l'Etat, n'a-t-il pas placé les responsables politiques sous pression et ne justifierait-il pas le déploiement d'une politique en faveur des victimes dans le cadre d'une politique pénale orientée, avant tout, dans un sens offensif et instrumental ?[64] Si de telles hypothèses se confirmaient, ces orientations ne feraient-elles pas courir le risque que la victime ne soit pas considérée de manière à part entière par la justice, mais plutôt comme un problème complémentaire qui doit être managé autant que possible, et auxquelles des concessions doivent être accordées? Quelle est la part respective prise dans les processus de la logique intentionnelle et/ou non intentionnelle, c'est-à-dire de la philosophie politique et/ou de la « routinisation » des pratiques des différents acteurs prenant part, de près ou de loin, à la politique en faveur des victimes? Ces politiques mises en œuvre ne pourraient-elles pas avoir pour conséquence néfaste de raviver le sentiment de double victimisation identifié à maintes reprises par la recherche en victimologie? Quels seraient dès lors les contours d'une bonne politique en faveur des victimes ?

Suite à la présentation de ces grandes lignes directrices guidant la réalisation du projet de recherche, il est à présent temps de passer à l'exposé des options méthodologiques qui ont permis d'en assurer concrètement la réalisation.

---

62 Sans pour autant rompre avec le mode de pensée individualisant puisqu'en réussissant à faire parler la ou les victimes à propos d'un incident particulier, ils omettent souvent d'introduire le contexte de la victimisation qui est partagée par bon nombre de victimes.

63 AERTSEN, I., « Le 'verticalisme' dans l'assistance aux victimes », in KAMINSKI, D. et GORIS, P. (eds), *Prévention et politique de sécurité arc-en-ciel*, Actes de la journée d'études du 28 mars 2003, Réseau Interuniversitaire sur la prévention, 2003, p.223.

64 Idem, p.226.

CHAPITRE 3. OPTIONS MÉTHODOLOGIQUES

1. Remarques préliminaires

Les options méthodologiques développées dans le cadre de cette recherche sont bien évidemment étroitement liées (1) à la nature de l'analyse visée, c'est-à-dire, à la volonté d'obtenir une compréhension intensive et contextuelle du développement des dispositifs en faveur des victimes; (2) à l'objet de recherche, à savoir, l'évaluation des dispositifs en faveur des victimes au regard des besoins des victimes.

La volonté d'entrevoir la politique en faveur des victimes indépendamment des cloisonnements institutionnels impliquait, comme nous l'avons mentionné, la prise en compte d'un champ d'investigation potentiel considérable qu'il convenait, d'une manière ou d'une autre, de limiter. En conséquence, une collecte d'informations approfondie fut réalisée, dans un premier temps, uniquement dans deux arrondissements judiciaires (Bruxelles et Anvers), et dans chacun de ces arrondissements, dans deux zones de police. Les contrastes avec d'autres 'terrains' sur lesquels se déploie la politique en faveur des victimes en Belgique (autres arrondissements judiciaires et/ou zones de police) ont cependant également fait l'objet d'une certaine attention lors de l'analyse de ces réalités de terrain spécifiques.

2. Une recherche qualitative inductive

En vue d'obtenir une compréhension *intensive* et *contextuelle* des dispositifs et de la politique mise en place, la méthode développée dans le cadre de cette recherche fut, dans un premier temps, avant tout de type *qualitatif inductif* (« grounded analysis » ou « analyse fondée »). Cette méthode permet d'identifier au plus près les enjeux variés auxquels le développement de ces dispositifs est confronté. Elle offre en effet l'opportunité que la problématique soit explorée de manière contextuelle et selon différents angles (pourquoi tel type d'arrangement institutionnel ou de philosophie furent-ils choisis, comment le public cible fut-il déterminé, quelle évaluation des dispositifs ont à la fois les acteurs professionnels et les victimes …).

Cette approche qualitative inductive impliquait que nous analysions progressivement ce qui ressortait des données récoltées de manière systématique durant le processus de recherche. Comme le mentionnent STRAUSS et CORBIN, dans la méthode inductive, *« (…) the researcher begins with an area of study and allows the theory to emerge from the data. Theory derived from data is more likely to offer insight, enhance understanding, and provide a meaningful guide to action »*.[65] PATTON[66] souligne, quant à lui, que l'évaluation qualitative s'appuie à la fois sur la science et l'art d'analyser, à la fois sur une pensée critique et analytique.

En effet, la méthode inductive est scientifique en ce qu'elle tend, tout en fondant son analyse dans les données, à maintenir un certain degré de rigueur. La créativité dans l'analyse se manifeste par l'aptitude du chercheur à nommer des catégories, à se poser

---

[65] STRAUSS, A. en CORBIN, J., *Basics of Qualitative Research. Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. *Second edition*, Thousand Oak, London, New Delhi, Sage Publications, 1998, p.12.

[66] PATTON, M.Q., *Qualitative Evaluation and Research Methods*, Newbury Park, Sage Publications, 1990.

des questions stimulantes, à faire des comparaisons et à extraire d'un ensemble désorganisé de données des shémas innovateurs, intégrés et réalistes. Enfin, la démarche '*fondée'* ambitionne de théoriser (processus souvent long), c'est-à-dire qu'elle consiste non seulement à concevoir des concepts mais également à les formuler selon des schémas logiques, systématiques et exploratoires.

Le développement d'une théorie fondée dans les données nécessite qu'une idée soit explorée pleinement et considérée selon différents angles. Cela signifie que le chercheur doit continuellement "*checker*" si les perspectives et les hypothèses sont valides au regard des données entrantes, c'est-à-dire si ces dernières confortent, modifient ou étendent ses propositions et hypothèses. Au cœur de la théorisation réside donc un jeu d'inductions et de déductions consistant à faire des hypothèses à propos des relations entre les concepts.

Cette méthode inductive ne néglige en rien une analyse de la littérature scientifique existante. Elle l'utilise autant que possible lorsqu'elle s'avère opérante au regard des dimensions observées au travers des données empiriques. En effet, la méthode inductive est basée en grande partie sur l'outil comparatif (comparaison entre concepts théoriques, entre concepts théoriques et données de terrain), aidant notamment le chercheur à la création de concepts et de classifications à vertus heuristiques. Or, ce que l'on parvient à « voir » dans les données et ce que l'on est capable de produire comme catégories nouvelles se basent souvent sur l'expérience propre du chercheur et sur la littérature scientifique préexistante. C'est donc en ce sens qu'elle a été utilisée dans le cadre de cette recherche: en dehors de son aspect purement informatif, elle nous a servi avant tout d'outil, de guide à la conceptualisation. L'examen de la littérature n'a donc pas limité l'émergence, sur base des données concrètes de terrain, de catégories d'analyse nouvelles ou de repérage de nouveaux modèles d'action. Elle a au contraire permis de tester des typologies au regard des données existantes et de les affiner en fonction des données récoltées durant le travail de terrain.

La mise en oeuvre de la méthode a donc impliqué de la part des chercheurs d'être à la fois ouverts aux multiples interprétations provenant de multiples sources qui se sont présentées à eux et de conserver une rigueur en mettant du sens dans l'organisation des données récoltées, en les accordant selon des schémas classificatoires (*"ordonnancement conceptuel"*), en générant des listes d'options, en utilisant une perspective de pensée non-linéaire (va et vient) en vue d'obtenir une perspective fraîche sur l'objet d'étude considéré.

Il existe un ensemble de procédures qui procurent une certaine standardisation et rigueur dans l'analyse, même s'il est certain que ces procédures se doivent d'être utilisées de manière de manière flexible et non dogmatique par les chercheurs en fonction de leur pertinence face à l'objet à investiguer. Tel est le cas, par exemple, des procédures de codage développées par STRAUSS ET CORBIN que nous avons utilisées tout au long de l'analyse de nos données qualitatives, que celles-ci émanent de la littérature, d'entretiens semi-directifs, d'entretiens ouverts ou d'observations participantes.

3. Une méthode systématique d'analyse des données récoltées: la méthode du codage

La science ne pourrait exister sans concepts. Ceux-ci permettent en effet de spécifier systématiquement ce que l'on voit et de suggérer comment un phénomène peut potentiellement être relié à un autre sous forme d'hypothèses ou de propositions. La méthode du codage que nous avons utilisée pour l'analyse des entretiens et des notes d'observation, consiste à découvrir un ensemble de concepts en ouvrant le « texte » et en exposant les pensées et/ou les significations qu'il contient. Durant cette phase de l'analyse, les données issues de chaque entretien/observation ont été scindées en parties distinctes et ont été étroitement examinées. Elles ont été comparées selon leurs similarités et leurs différences. *"Events, happenings, objects and actions/interactions that are found to be conceptually similar in nature or related in the meaning are grouped under more abstracts concepts termed 'categories'.*"[67] Les données ont donc été conceptualisées et catégorisées, c'est-à-dire qu'un nom qui les représente leur a été donné,. Ce nom a été choisi selon l'image ou la signification que ces données évoquent lorsqu'elles sont examinées en contexte, et de manière comparative. Ainsi, au fur et à mesure du codage des entretiens/observations, nous avons affiné et systématisé notre conceptualisation: nous avons classifié les données similaires et séparées celles que nous percevions comme différentes. Notre objectif a également été de discerner, autant que possible, l'ensemble des significations différentes contenues dans les termes ou les actions des répondants et de développer une compréhension plus approfondie du phénomène observé. De manière générale, cette analyse a permis d'éclairer la mesure avec laquelle les premières données répondaient aux questions essentielles à la compréhension des caractéristiques de « la politique en faveur des victimes »: 'quand', 'où', 'comment', 'pourquoi'.

Cette première étape de l'analyse a ensuite été suivie par un autre type de procédure: les données ont été rassemblées autour d'hypothèses préliminaires à propos de la nature des relations entre les différentes catégories relevées précédemment (des catégories plus générales ont été créées et des sous-catégories ont été générées et reliées entre elles). Cette méthode nous a permis de contribuer au fil de la recherche à une meilleure compréhension du phénomène "politique en faveur des victimes en Belgique" nous permettant ainsi de nous dégager quelque peu des pré-conceptions concernant ses finalités et ses fonctions. De la sorte, la méthode inductive nous a permis d'ouvrir certaines questions et d'hypothèses de recherche et de nous focaliser sur certaines d'entre elles au fur et à mesure, suite à un processus de choix raisonné.

L'évaluation des dispositifs mis en place en faveur des victimes a donc consisté, dans un premier temps, à analyser progressivement et systématiquement ce qui ressortait des données qualitatives récoltées via différentes techniques d'enquête qualitatives renfermant chacune un potentiel méthodologique propre:

- Une étude documentaire approfondie des dispositions législatives et réglementaires, de rapports d'activités, notes internes…

[67] STRAUSS, A. en CORBIN, J., *Op.Cit.*

- Des interviews semi-directifs de différentes autorités compétentes, acteurs professionnels des secteurs oeuvrant dans le domaine (justice, intérieur, aide sociale aux justiciables, santé mentale…).
- Des observations de terrain à partir de certains dispositifs participant à la mise en œuvre de la politique en faveur des victimes en Belgique.
- Des entretiens approfondis avec des victimes.

4. Les techniques de collecte de données

L'analyse documentaire, les entretiens semi-directifs menés auprès des acteurs des différents services ainsi que les observations participantes menées à partir de services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes ont permis d'approfondir, dans une certaine mesure notre connaissance des dispositifs mis en place à l'égard des victimes. En effet, afin de réaliser cette étude, ces différentes méthodes de recherche, ont été 'triangulées'[68], c'est-à-dire 'croisées'.

Cette approche a permis d'obtenir une vue plus complète de l'objet de recherche et de garantir la fiabilité de l'analyse. Elle a aussi permis d'éviter de perde des données en raison des limites propres à l'usage de toute méthode particulière. Le choix des méthodes de recherches employées a dépendu : de leur usage possible dans le contexte particulier de la recherche (faisabilité), de leur aptitude à fournir une réponse aux questions posées (validité) et enfin, de leur capacité à procurer des résultats généralisables (fiabilité). En outre, le choix des méthodes fut fait en fonction de l'approche inductive valorisée par la recherche. En effet, pour rappel, notre étude ne prend pas réellement pour point de départ une théorie ou un concept présupposé à confirmer ou infirmer (déduction), mais les données émergeants du terrain de recherche. Ce sont en effet davantage les données récoltées et analysées de manière systématique qui nous permettent ensuite de formuler ce que l'on peut appeler un concept « fondé » (induction).[69]

Sous ce point consacré aux techniques de collecte des données sera exposée, de manière générale, la méthode :

- d'analyse de la réglementation et de la législation,
- d'entretiens semi-directifs avec les professionnels du secteur de la politique en faveur des victimes
- d'observation menée à partir de différents services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes
- ayant présidé à la mise en œuvre d'entretiens ouverts avec les victimes.

Sous le point suivant (point 5), les aspects ayant trait plus particulièrement à la délimitation du champ d'étude et à la sélection des répondants seront précisés

---

[68] FRANCIS, P., "Getting Criminological Research Started", in JUPP, V., DAVIES, P. and FRANCIS, P. (eds), *Doing Criminological Research*, London, Sage Publications, 2000, pp.39-53; MARTIN, C., « Doing Research in a Prison Setting », in JUPP, V., DAVIES, P. en FRANCIS, P. (eds), *Doing Criminological Research*, Londen, Sage Publications, 2000, p.225; STRAUSS, A. en CORBIN, J., *Basics of Qualitative Research. Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*, Thousand Oaks, Sage Publications, 1998, p.33; SEALE, C., *The quality of qualitative research*, London, Sage Publications, 1999, pp.54-58.

[69] STRAUSS, A. en CORBIN, J., *op.cit.*.

(sélection des arrondissements judiciaires et zones de police, sélection des acteurs professionnels interviewés, sélection des services observés, sélection des victimes interrogées).

4.1. Analyse documentaire : analyse de la réglementation et de la législation

L'analyse de la réglementation nationale et régionale a constitué la première phase de cette recherche.[70]

Le but de cette analyse fut d'une part, de décrire le cadre législatif et réglementaire en vue d'en analyser les répercussions sur le terrain. A ce titre, il est important de préciser que seules les législations et réglementations-clés encadrant la pratique des dispositifs mis en œuvre en faveur des victimes ont été analysées de manière approfondies. D'autre part, cette analyse s'est aussi intéressée à dégager les « rationalités » de la politique en faveur des victimes mises en œuvre par le biais de ces textes. Dans ce cadre, la présentation des textes législatifs et réglementaires sélectionnés a, dans la mesure du possible, été complétée par une analyse des débats parlementaires et du contexte d'émergence de ces législations. Un aperçu extensif de la réglementation nationale et internationale concernant les victimes et les dispositifs mis en place a été joint en annexe de ce rapport.

Comme mentionné précédemment, il ne suffit cependant pas d'énumérer et d'analyser les dispositions et les directives législatives : c'est l'application concrète de la législation disponible dans la pratique qui a constitué un des éléments centraux de cette recherche. Plus concrètement, il s'agissait de confronter le fonctionnement de la politique en faveur des victimes dans les discours (en ce compris le discours législatif) et la pratique. L'analyse de l'opérationnalisation de la réglementation devait également mettre en évidence les points limitant ou facilitant sa mise en œuvre. A ce titre, d'autres types de techniques de récolte de données ont été utilisés.

4.2. Entretiens individuels semi-directifs: l'analyse du discours des acteurs et des professionnels sur le terrain

Compte-tenu d'une des ambitions de notre recherche (confronter le cadre législatif et réglementaire à sa mise en œuvre concrète), les entretiens suggérés aux acteurs professionnels sélectionnés[71] ont reposé dans un premier temps sur des grilles d'entretien rédigées par les chercheurs et qui visaient à comprendre la manière dont les lignes directrices (incluant entre autres les textes législatifs et réglementaires) relatives à la politique en faveur des victimes étaient mises en oeuvre. Cependant, leur caractère semi-directif a également permis aux répondants d'ajouter des réflexions personnelles concernant la situation (locale) et l'implémentation de la politique en faveur des victimes. Les répondants ont, en majorité, été interviewé individuellement. Certains entretiens ont cependant été menés, ensemble, par les deux chercheurs, notamment lorsque ceux-ci avaient un intérêt pour la mise en œuvre de la politique en faveur des victimes dans les arrondissements judiciaires qui faisaient partie des

[70] La législation nationale y est, quant à elle, avant tout esquissée. Les directives émanant des arrondissements et les notes internes qui traduisent la politique au niveau local ont été analysées quand leur impact sur la mise en œuvre de la politique en faveur des victimes a été jugé important.

[71] Cf. infra, Choix des acteurs professionnels interrogés.

terrains de recherche[72]. Cette collaboration entre les chercheurs fut également utile à l'uniformisation de la collecte des données et à leur analyse ultérieure.

Pour ce qui concerne cette phase de la recherche, trois types de grilles d'entretiens ont été élaborés [73]: une grille à destination des acteurs dont la fonction a été créée suite à l'instauration de services locaux en faveur des victimes (responsables de l'accueil des victimes, assistants de justice, conseiller-adjoint, magistrat de liaison près du parquet de première instance, collaborateur du service d'aide aux victimes), une grille à l'attention des autorités locales et supra-locales compétentes (Bourgmestres, représentants des Ministres compétents, membres des services publiques fédéraux ou communautaires compétents, autorités judiciaires et policières…), et enfin une grille destinée aux associations de victimes :

(1) Le questionnaire destiné aux acteurs des services locaux a inclus des thèmes relatifs à la structure institutionnelle dans laquelle s'inscrivent les services ; aux objectifs formels avancés et aux définitions employées ; au fonctionnement concret du service (en ce compris la description du groupe cible ; les interventions et les accords de coopération disponibles) ; aux obstacles et aux éléments stimulants le développement ou l'implémentation de la politique en faveur des victimes à leur niveau. Ces enquêtes nous ont fourni des renseignements détaillés concernant l'encadrement spécifique, les caractéristiques, le fonctionnement et les problèmes éventuels rencontrés par ces services.

(2) Le questionnaire destiné aux autorités locales et supra-locales compétentes a abordé les objectifs attribués par le département ou le service sous examen à la politique en faveur des victimes, les besoins dont il a voulu tenir compte, les moyens et les instruments d'évaluation dont il a été fait usage, les éléments qui ont eu un rôle facilitant ou qui jouent un rôle de frein dans la création et l'opérationnalisation de la politique en faveur des victimes. Ces questions nous ont permis de nous informer sur le cadre politique général qui est à la base de la politique en faveur des victimes et sur l'orientation prise par ces autorités dans le cadre de cette politique.

(3) Enfin, le questionnaire à l'attention des représentants des associations de victimes a porté sur l'impact concret de la politique et de l'instauration des différents services en faveur des victimes, sur les objectifs qui devraient être attribués à la politique en faveur des victimes et sur les facteurs qui stimulent ou bloquent cette politique. Ces entretiens nous ont déjà permis de tenir compte du point de vue des victimes (institutionnalisées) dans cette phase de la recherche.

Le plan de recherche avait prévu qu'une quarantaine d'entretiens approfondis avec des acteurs-clés de la politique en faveur des victimes soit menés. Pourtant, à l'épreuve du terrain, un nombre plus important d'acteurs et d'organisations se sont révélés jouer effectivement un rôle dans le domaine multidimensionnel de la politique en faveur des victimes. En tout, une septantaine de personnes a donc été interviewée.

[72] Cf.infra, 5.2.1. Choix des arrondissements judiciaires (Bruxelles et Anvers) et des zones de police sous examen

[73] Voir les grilles d'entretien en annexe.

4.3. Observations à partir des services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes : l'analyse de la pratique routinière de la politique en faveur des victimes

En utilisant les observations participantes et en les liant aux données récoltées via les précédentes méthodes, l'objectif était d'approcher de manière plus précise ce qui s'accomplit réellement dans le cadre de ces dispositifs et mieux comprendre les conditions structurelles et organisationnelles dans lesquels ces pratiques se développent.

En effet, tout comme les documents, les entretiens ne permettent pas toujours *« de comprendre les cadres et les dynamiques sous jacentes à l'action, l'acteur présentant naturellement des arguments aux chercheurs qui sont, avant tout, des productions sociales de légitimation, activées dans un processus de négociation médiatisé par la nécessité de rendre des comptes dans le contexte spécifique où ils prennent place. » (Tata, 2002, 419-427) « Ces méthodes n'apportent donc qu'une compréhension partielle des pratiques des dispositifs puisque les données qui en découlent sont étroitement conditionnées par les questions demandées par le chercheur ou par ce que l'acteur estime que le chercheur cherche. Obtenues hors du contexte d'action,* (...) *[les données récoltées dans ce cadre] sont fragmentaires par rapport à l'approche des observations participantes. ».* [74] Ni l'un ni l'autre ne nous permettaient donc de saisir ce que l'on peut appeler « la pratique sociale routinière » de la politique en faveur des victimes.

Plusieurs approches en sociologie – dont l'ethnométhodologie[75]- ont utilisé la méthode de l'observation participante en vue d'approcher cette pratique routinière, c'est-à-dire en vue de comprendre comment les gens accomplissent leurs actions dans la vie quotidienne et comment ces dernières sont socialement construites. Ce type de méthode permet en effet de décrire non plus uniquement le sens donné par les acteurs à leurs actions mais également leurs actions concrètes et le cadre dans lequel elles vont prendre place. Ce faisant, elle va permettre de mieux comprendre l'influence réciproques du cadre structurel et des actions et significations des acteurs, *via* l'analyse des micro-échanges. Les tenants de cette approche considèrent donc (pour des raisons de manque de fiabilité liée a l'incompréhension, aux tentatives de légitimation...), que pour appréhender la pratique routinière, les données récoltées lors des interviews sont moins valables que celles accumulées dans le cadre des observations participantes. Le chercheur impliqué dans une observation participante collectera en effet des données concernant les faits et gestes des acteurs observés et le cadre dans lequel ils agissent, de minute en minute, par exemple par note écrite. Ces notes seront ensuite analysées minutieusement en vue de permettre au chercheur de relater la manière 'naturelle' qu'ont les gens d'agir et de penser 'naturellement' dans leur propre contexte. Si le postulat de ce type d'approche est que les résultats seront d'autant plus valides que le chercheur sera directement, personnellement, voire

[74] VANHAMME Fr., La rationalité de la peine. Une approche sociocognitive des tribunaux correctionnels, Thèse présentée pour l'obtention du grade de docteur en criminologie, Université Libre de Bruxelles, Faculté de Droit, Ecole des sciences criminologiques Léon Cornil, 2005, p.52.

[75] Voir, à ce titre, les écrits de GARFINKEL, H., *Studies in ethnomethodology*, Engelwoods Cliff, New Jersey, Prentice Hall ; GARFINKEL, H., « Le programme de l'ethnométhodologie », *in* DE FORNEL, M., OGIEN, A., QUERE, L., *L'ethnométhodologie. Une science radicale. Colloque de Ceresy*, Paris, La Découverte, 31-56. Voir encore, COULON, A. (2002), *L'ethonométhodologie*, Paris, Presses Universitaires de France, Que sais-je ?

'existentiellement' impliqué avec les gens dans leur vie quotidienne et qu'*a contrario*, l'objectivité sera menacée quand le chercheur, en raison d'une vision étroite, omettra d'appréhender les pratiques et les significations des acteurs[76], une critique régulièrement formulée à l'égard des observations participantes concerne néanmoins, pour partie, leur *validité*. Les observateurs sont en effet forcés de se fier de manière plus exclusive à leurs propres perceptions que dans le cadre des entretiens. Ils sont dès lors plus susceptibles de biais liés à leur interprétation subjective de la situation.[77] A ce titre, divers moyens peuvent être utilisés pour contrecarrer cette difficulté: l'utilisation de multiples observateurs « croisant » et « confrontant » leurs résultats en est une. La valorisation de la 'vraisemblance' dans la présentation des résultats, c'est-à-dire un mode d'écriture qui immerge le lecteur si étroitement dans le monde des sujets observés qu'ils peuvent être ressentis de manière palpable, en est une autre. Quand un écrit recouvre un certain degré de cohérence interne et de plausibilité, et évoque aux lecteurs des correspondances avec lesquelles ils peuvent reconnaître leurs propres expériences ou confronter leur propre connaissance, ils peuvent accorder au travail un certain degré d'authenticité.

Un second problème souvent évoque par rapport aux observations participantes concerne leur manque de *représentativité*. Sans l'usage combiné de méthodes d'analyse statistiques confirmant la signification des tendances et des modèles observés, les chercheurs peuvent difficilement assurer que les résultats sont représentatifs et non liés à l'effet de chance. Ainsi que beaucoup d'autres méthodes qualitatives, l'observation participante procure des analyses qui sont probablement valides pour le groupe sous examen mais invérifiable pour l'ensemble de la population. Cependant, il existe en la matière également des moyens pour le chercheur d'augmenter les chances de généralisation de ses résultats via des observations réalisées de manière récurrente et répétée dans des conditions et des contextes variés. La confrontation régulière de nouvelles observations à l'analyse aidera le chercheur à la confirmer et à l'enrichir.

Si la participation (souvent considérée comme gage de subjectivité) n'est pas conflictuelle par rapport à l'observation (souvent considérée comme gage d'objectivité), il est des circonstances où il peut être difficile de concentrer pleinement son attention en participant, même si avec un peu d'entraînement, le chercheur est apte à participer de manière plus ou moins importante tout en observant et en analysant le monde autour de lui.

Il existe aussi des contextes de recherche où une observation participante (entendue dans le sens d'une participation à part entière, d'assimilation totale au statut des acteurs) n'est que difficilement concevable. Dans le cadre de cette recherche, il nous aurait été difficile de réaliser des observations en tant que participant à part entière, entre autre, compte-tenu de notre manque de formation pratique et technique à l'intervention à l'égard des victimes et d'un timing de recherche trop serré. Tout au plus, suivant un continuum établi par Jorgensen[78], avons-nous tenu le rôle de

---

[76] Le potentiel d'incompréhension et d'observation inadéquate augmentera donc à mesure que les chercheurs resteront physiquement et socialement à trop grande distance des sujets sous examen.

[77] ADLER, P., ADLER, P., 'Observational techniques', *in* N. DENZIN and Y. LINCOLN (eds.), *Collecting and Interpreting Qualitative Materials,* Thousand Oaks, Sage, 1998, p.381

[78] Il existe différentes façons de concevoir le rôle du chercheur dans l'observation participante. Celui-ci peut en effet être schématise selon un continuum : le chercheur peut être complètement

participant en tant qu'observateur (plus observateur que participant), conservant donc une position de 'chercheur', 'extérieur' par rapport aux acteurs observés. Si dans le cadre des observations participantes, notre ambition fut d'observer la routine des acteurs, il faut être conscient que ce que nous avons été capables de voir, d'entendre, de sentir a été profondément déterminé par notre degré de participation et d'implication dans les activités.

Au cours de l'observation participante, les chercheurs ont fait appel à ce qu'on peut appeler une « *overt approach »* de l'observation participante. Cela signifie qu'ils n'ont pas caché le but de leur observation aux acteurs des services et corps observés. L'accent a été mis sur la neutralité et l'observation tout au long du processus, malgré notre présence au cours des entretiens et des réunions. En d'autres termes, le chercheur est « resté dans l'ombre » notamment lors des entretiens avec la clientèle du service, sans intervenir. Aucune restriction concernant la présence des chercheurs n'a été imposée au cours des observations des services d'assistance policière aux victimes et des services d'accueil des victimes dans les arrondissements d'Anvers et de Bruxelles.

Il est important de préciser que le travail des services d'aide aux victimes ne fut par exemple pas facile à appréhender dans le cadre de l'observation participante que nous avons réalisée auprès de ces services. En effet, contrairement aux services d'assistance policière aux victimes qui comprennent un nombre relativement restreint de travailleurs ou au service d'accueil des victimes où nous avons eu l'occasion de passer deux semaines consécutives, nous n'avons pu appréhender durant les quelques jours passés dans ces associations comprenant un nombre important de travailleurs, l'entièreté du travail développé. Un second obstacle à la bonne compréhension du fonctionnement et de la philosophie d'intervention de ces services est lié au type de travail qui y est développé. Il s'agit en effet bien souvent d'un suivi à plus long terme, tant sur le plan psychologique, que social ou juridique. Dans ce contexte, il nous a été parfois difficile de nous immiscer dans une relation de confiance établie la victime et l'intervenant depuis longtemps. Nous n'avons donc pu observer de la même manière que dans les autres services, les interventions *en temps réel* de ces travailleurs. En vue de combler cette lacune, nous avons par contre essayé de dialoguer le plus possible avec les intervenants sur la philosophie et leur pratiques d'intervention. Ces conditions donnent néanmoins un statut quelques peu différent aux données récoltées au sujet de ces services.

Ainsi à Anvers et à Bruxelles, ce sont surtout des prises de contact entre le service et la victime réalisées par téléphone qui ont pu être observées dans certains services. La proportion des entretiens personnels par rapport aux conversations téléphoniques n'est pourtant pas représentative de l'ensemble des prises de contact. Les conversations téléphoniques ont, en général, pour but de fixer un rendez-vous ou de reprendre

---

extérieur ('complete oustider') ou complètement assimilé à l'action des acteurs observés ('complete insider') (JORGENSEN D., *Participant observation. A Methodology for Human Studies*, SAGE, Applied Social Research Series, Vol. 15, p.55 et ss). Quatre rôles correspondants sont également parfois identifiés : le rôle d'observateur intégral; le rôle de participant en tant qu'observateur (plus observateur que participant) ; le rôle d'observateur en tant que participant (plus participant qu'observateur) ou de participant à part entière. L'observateur peut tenir un rôle plus ou moins couvert ou ouvert par rapport aux acteurs observes.

contact avec une victime déjà rencontrée. En tout cas, nous n'avons pas toujours pu rencontrer les victimes ou parler avec elles.

4.4. Entretiens ouverts avec les victimes: l'analyse de leurs discours sur leurs expériences, leurs besoins, et leurs attentes

Selon ROBERT et ZAUBERMAN, il est difficile lorsqu'on s'intéresse aux victimes de constituer cet objet 'éminemment' politique, en objet sociologique. Cette difficulté est liée, selon eux, au fait que la notion même de victime s'apparente à un « quasi groupe social concret » alors qu'il ne s'agit bien souvent, dans les représentations, que d'une catégorie à connotation juridique.

« S'il ne s'agit pas à proprement parler d'un concept juridique plénier, c'est du moins dans un contexte informé par le droit que la notion de victime est [souvent] pensée et produite pratiquement ; telle qu'entendue dans le discours public, elle ne réfère à rien d'autre qu'à une catégorie de protagonistes –plaignants ou partie civile- au moins potentiel du processus pénal. »[79]

Au regard de cette difficulté, il avait été décidé lors de la mise au point du protocole de recherche concernant cette phase de la recherche de restaurer la 'concrétude' du social indépendamment de l'abstraction juridique:

- En ciblant une population de 'victimes' selon d'autres critères que ceux de 'plaignants' ou de 'partie civile'.
- En étant conscient que la définition, comme 'victime', c'est-à-dire comme protagoniste, au moins potentiel du processus pénal, n'absorbe pas l'intégralité du vécu de l'incident.

Concrètement, il a donc été décidé:

- De réaliser des entretiens avec des victimes qui ont eu un contact avec le système judiciaire (victimes ayant porté plainte et victimes ayant eu recours aux services spécialisés) et avec des victimes qui ne sont pas passées par ce système.
- De mener une recherche qualitative (et non de 'quantifier' dans un premier temps des données qualitatives condensées) en vue de ne pas limiter le recueil de l'expérience des répondants en raison de l'usage de techniques de recherches trop fermées (questionnaire fermé par exemple, préjugeant inévitablement dans sa construction, du potentiel de leur vécu).

Ce choix méthodologique a inévitablement conduit à l'examen attentif d'un nombre de cas limité (et donc sans potentiel de traitement 'statistique'), mais visant par contre à rassembler une population suffisamment contrastée pour épuiser l'essentiel de la gamme des discours tenus par des victimes à propos de leur expérience.

Les interviews avec les victimes ont l'objet d'une grille très ouverte. Dans la conduite de l'entretien nous souhaitions en effet éviter que les personnes ne concentrent leur récit, éventuellement artificiellement, sur les seules conséquences pénales. Nous désirions en effet amener notre interlocuteur à ne pas parler uniquement en tant que victime, c'est-à-dire en tant que protagoniste du processus pénal. Nous l'avons

[79] ROBERT, P. & ZAUBERMAN, R., *Op.cit.,* p.10.

encouragée également à faire apparaître, lors de l'entretien, toute la gamme des attitudes et des comportements reliés à l'incident. Cette approche avait pour objectif d'amener une connaissance des 'besoins' des victimes qui pourrait également être utile aux services policiers et judiciaires en général. Nous avons donc visé à recueillir une "tranche" d'histoire de vie de notre interlocuteur dans toute son épaisseur.

En vue de réaliser des entretiens avec des victimes qui ont eu un contact avec le système judiciaire (victimes ayant porté plainte et victimes ayant eu recours aux services spécialisés) et avec des victimes qui ne sont pas passées par ce système, nous avons choisi de constituer notre échantillon via les bases de données locales des institutions policières et judiciaires, via les registres 'clients' des services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes et via un réseau de relation informel ('snowball sampling' voir point 1b). Ce n'est qu'en utilisant cette dernière technique de sélection que nous pouvions espérer obtenir un groupe de répondants qui n'a pas nécessairement voulu/pu faire appel à l'institution policière et/ou judiciaire ou aux différents services spécialisés susceptibles de leur venir en aide.

Comme nous le verrons plus en détail plus loin, une quarantaine d'entretiens ont été réalisés par les chercheurs (cf. infra). Ces entretiens ont été ensuite retranscrits et analysés. L'analyse des entretiens avait pour but de construire progressivement un modèle de compréhension. Elle a été opérée à travers les 'catégorisations itératives' des récits recueillis, selon la méthode de STRAUSS et CORBIN déjà utilisée pour l'analyse des entretiens avec les professionnels et des observations participantes (cf. supra). Il est important de préciser que la construction de l'analyse présentée dans ce rapport, si elle a l'avantage de réellement puiser ses résultats dans l'analyse des discours concrets des victimes interrogées, fut initialement construite séparément pour les entretiens francophones et néérlandophones en raison des difficultés de concertation liées au départ d'une des chercheuses pour l'étranger. Pour chacune des parties, elle a commencé par tâtonnement. S'il est difficile de dire si nous avons au terme des 43 entretiens que nous avons menés, une « saturation » a pu être totalement aboutie, nous pensons pouvoir affirmer cependant que les discours des victimes tendaient à largement se répéter lors des derniers entretiens et n'apportaient plus d'éléments nouveaux, du moins « essentiels » pour l'analyse (à moins de s'orienter peut-être vers d'autres types de victimes). En effet, pour être 'valide', un échantillon de type 'qualitatif' doit répondre à l'exigence de 'saturation', c'est-à-dire, répondre au fait que, tenant compte de critères de diversification de situations, aucun élément d'information pertinent ne vient enrichir l'analyse.[80]

5. Complexité et hétérogénéité de la politique en faveur des victimes : la nécessaire délimitation du champ de recherche

5.1. Nécessaire délimitation

En raison de l'hétérogénéité et de la complexité du terrain visé, esquissées ci-dessus, mais aussi de notre volonté d'adopter une méthode inductive et compréhensive, il fut indispensable, en terme de faisabilité, de délimiter notre terrain de recherche.

[80] BOEIJE, H, *Analyseren in kwalitatief onderzoek. Denken en doen*, Amsterdam, Boom Onderwijs, 2005, p.52.

L'hétérogénéité et la complexité de ce champ d'investigation sont liées à différents facteurs :

1) d'une part, d'une multiplicité d'autorités compétentes : la politique en faveur de victimes en Belgique se développe au niveau national, Communautaire et Régional. Par conséquent, elle relève des compétences de nombreuses administrations et instances publiques[81]. La politique développée au niveau national ou régional est donc susceptible de s'opérationnaliser de manières diverses : la réglementation internationale et nationale peut se voir mise en oeuvre de manière différente en Communauté Flamande, en Région Wallonne et en Région de Bruxelles-Capitale ; les directives des procureurs-Généraux et des procureurs du Roi peuvent varier d'un arrondissement à l'autre voir, différer d'une zone de police à l'autre.

2) d'autre part, d'une multiplicité de dispositifs spécialisés : les dispositifs mis en place en faveur des victimes se déclinent suivant quatre catégories (voir aperçu schématique – en annexe). Il s'agit (1) des services/bureaux d'assistance aux victimes au niveau de la police, (2) des services d'accueil des victimes auprès des parquets, (3) des services d'aide aux victimes au niveau de la Communauté Flamande, de la Région Wallonne et de la Région de Bruxelles-Capitale, et (4) de l'aide aux victimes spécialisée et catégorielle organisée par les services fédéraux et régionaux (par exemple les centres de santé mentale, les services s'occupant des enfants victimes de maltraitance, les centres de crises etc.). Notre champ de recherche est donc susceptible d'englober une multitude de services.

3) enfin, d'objectifs nécessitant de mesurer l'impact sur un ensemble assez large d'acteurs : l'évaluation des dispositifs mis en place en faveur des victimes implique l'analyse des dispositifs et des services spécifiques mais aussi, plus largement, leur impact sur les pratiques des corps de police, des parquets, des greffes, etc. Dans les textes en effet, la réalisation d'une assistance aux victimes optimale ne relève pas seulement de la responsabilité des 'spécialistes' ou des services mis en place à cet effet au sein de l'appareil policier ou judiciaire, mais de tous les collaborateurs et acteurs.

Compte tenu de l'ampleur du terrain d'investigation potentiel, et des moyens en temps et personnel dégagés pour cette recherche, nous avons délimité notre champ d'à partir de critères territoriaux. Opter pour une zone de police spécifique aurait été trop restrictif vu que la délimitation du champ de recherche à une telle zone aurait eu pour conséquence que la réalité observée dans une seule zone pourrait être caractérisée par des facteurs trop spécifiques et contextuels qui influencent l'implémentation de la politique, sans pour autant qu'ils ne soient nécessairement relevant pour celle existant dans toutes les zones de police. Par contre, choisir comme champ d'étude les ressorts des Cours d'appel, par exemple, aurait constitué une option trop large compte-tenu des moyens mis à disposition pour la recherche.

Le choix fut donc fait de réaliser la recherche en se limitant à deux arrondissements judiciaires spécifiques. Compte-tenu du fait que notre objectif consistait à effectuer une étude approfondie de la mise en oeuvre concrète de la réglementation nationale et

[81] Cf. supra, section 1.2.2. La politique en faveur des victimes en Belgique, ainsi que le tableau récapitulatif concernant les autorités compétentes en matière de la politique en faveur des victimes, en annexe .

régionale, de l'harmonisation et de la collaboration entre les services concernés dans ces arrondissements, des différences locales et des facteurs et des enjeux spécifiques qui interviennent à ce propos, et qu'une étude qualitative prend du temps, il était nécessaire de délimiter le projet de recherche de manière à ce qu'il soit réaliste et réalisable. La recherche étant effectuée par deux chercheurs, le choix fut opéré de limiter l'étude à un arrondissement néerlandophone et à un arrondissement francophone. La raison en est que « l'arrondissement judiciaire » constitue la base territoriale des services d'accueil des victimes auprès des parquets et des maisons de justice. En plus, il chapeaute les zones de police, qui diffèrent en matière de l'implémentation de la politique en faveur des victimes, au niveau local. Une telle délimitation territoriale devait nous permettre d'obtenir des informations à propos des différentes zones de police, rurales et urbaines, disposant ou non d'un service d'assistance aux victimes.

Le terrain de la recherche se limitant à deux arrondissements judiciaires, nous n'avons pas fait état des documents et directives émanant d'autres arrondissements judiciaires dans ce rapport. Les deux arrondissements judiciaires choisis doivent bien entendu être questionnés quant à leur représentativité par rapport aux autres arrondissements judiciaires. Les résultats obtenus suite au travail de recherche dans ces deux arrondissements ne peuvent en aucun cas être généralisés tels quels à d'autres arrondissements judiciaires. Il faut tenir compte du contexte spécifique de l'implémentation de la politique dans les deux arrondissements. En conséquence, il se peut tout à fait que le contexte spécifique d'autres arrondissements ne soit pas reflété dans ce rapport. Pour compléter le tableau, il serait intéressant, dans le futur, d'étendre la recherche à d'autres arrondissements judiciaires dont les caractéristiques diffèrent de ceux observés jusqu'à présent. On peut imaginer qu'il serait, par exemple, important d'investiguer dans des arrondissements moins urbains, de plus petite taille, et fonctionnant dans un cadre politique différent (il ne faut pas oublier qu'aucun arrondissement en Région wallonne n'a pu être investigué jusqu'à maintenant).

5.2. Choix des arrondissements judiciaires et des zones de police (Bruxelles et Anvers), acteurs interviewés et lieux d'observation

Dans ce qui suit, les détails concrets concernant la manière dont le champ de recherche a été circonscrit, dont les services et les acteurs qui ont été observés/interviewés ont été sélectionnés, sont abordés.

5.2.1. Choix des arrondissements judiciaires et des zones de police sous examen

Au-delà des aspects pratiques évoqués précédemment (c'est-à-dire aux aspects liés au choix des techniques de collecte des données), plusieurs arguments de fond ont porté notre choix vers l'examen de la mise en œuvre de la politique en faveur des victimes dans les arrondissements judiciaires de Bruxelles (francophone) et de Anvers.

Ils représentent tous deux un grand parquet chargé d'un *caseload* important et partant, examinant une grande diversité de dossiers. De plus, ces arrondissements se situent dans deux régions différentes. Dès lors, outre la réglementation et les dispositions fédérales, les dispositions régionales et communautaires particulières influencent également la mise en place de la politique en faveur des victimes dans ces deux arrondissements. Enfin, le tribunal de première instance mais aussi la Cour d'appel

(base pour les conseillers-adjoints pour l'accueil des victimes auprès des parquets[82]) ont leur siège dans les arrondissements judiciaires d'Anvers et de Bruxelles.

L'arrondissement judiciaire de Bruxelles est particulièrement intéressant en raison de la présence de services qui relèvent tant de la compétence flamande que de la compétence bruxelloise. Cette double appartenance peut entraîner des problèmes spécifiques au niveau de l'opérationnalisation de la politique en faveur des victimes.
Dans l'arrondissement judiciaire d'Anvers par contre, seule la Communauté flamande intervient dans la mise en œuvre de la politique en faveur des victimes. Pourtant, d'autres instances comme le service d'aide sociale et de la santé (dienst welzijn en gezondheid) de la province d'Anvers sont étroitement associées à (la mise en place et l'implémentation de) la politique en faveur des victimes. En plus, cet arrondissement n'héberge pas seulement des zones de police urbaines, mais aussi des zones de police plutôt rurales, qui répondent ou non (de façon optimale) aux dispositions concernant l'organisation d'un service d'assistance aux victimes permanent. Ce sont en général des policiers en uniforme - qui ont parfois d'autres tâches au sein du corps - qui forment les services d'assistance aux victimes existants, à l'opposé de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles où le service/bureau d'assistance aux victimes de toutes les zones de police se compose d'assistants sociaux.

Dans ces arrondissements judiciaires, deux zones de police ont respectivement été choisies en fonction des critères suivants : 1. caractéristiques socio-économiques et démographiques variées ; 2. organisation différentielle des dispositifs en faveur des victimes ; 3. degré d'expérience des intervenants travaillant dans ces dispositifs.

A Bruxelles, les zones de police qui ont été sélectionnées sont : la zone de Molenbeek-Saint-Jean/Koekelberg/Jette/Ganshoren/Berchem-Sainte-Agathe et la zone de police de Schaerbeek/Evere/Saint-Josse-Ten-Noode. Dans les deux zones, il existe un éventail de services policiers en faveur des victimes, notamment les services/bureaux d'assistance aux victimes zonaux et communaux et les services d'accueil aux victimes dans le cadre des contrats de sécurité. Les deux zones disposent donc d'expérience en matière de victimes. Enfin, les deux zones se voient confrontées à une diversité de dossiers, étant donné qu'elles couvrent tant une partie du centre de Bruxelles, où la situation est en général plus agitée, qu'une partie de la périphérie de Bruxelles, où la situation est plus calme.

Dans l'arrondissement d'Anvers, nous avons opté – en concertation avec le magistrat de liaison du parquet de première instance d'Anvers – pour les zones de police d'Anvers et de Schoten, qui avaient déjà été investiguées dans le cadre de l'exploration de la méthodologie[83]. Si Anvers est une zone urbaine, chargée d'un

[82] Cette situation a changé au cours de la recherche: alors que chaque ressort de la Cour d'appel dispose normalement d'un conseiller-adjoint pour l'accueil des victimes, le conseiller-adjoint de Bruxelles coordonne à présent tous les services d'accueil des victimes en Flandre.

[83] Puisque nous partions du constat que la politique en faveur des victimes prenait forme de façon différenciée dans les différentes régions et arrondissements judiciaires du pays, nous avons débuté notre recherche en organisant des entretiens exploratoires avec des personnes-clés des arrondissements judiciaires et des zones de police mentionnés ci-dessus.[83] Le but de ces entretiens était de voir quelles étaient les pistes méthodologiques potentiellement réalisables, compte-tenu des facteurs locaux. Plus précisément, nous avons déjà exploré lors de ces entretiens la mise en œuvre concrète de la politique en faveur des victimes dans les arrondissements et certaines zones de police potentiellement relevante pour la recherche. Lors de ces entretiens, nous nous sommes également

caseload important, la zone de Schoten est plutôt rurale. Les deux zones disposent d'une équipe de responsables de l'accueil des victimes et sont bien informées par rapport aux pratiques et à la politique en faveur des victimes.

5.2.2. Choix des acteurs professionnels interviewés

A l'aide des grilles d'entretiens semi-directifs, pour chaque arrondissement et zone de police concernée, ont été sélectionnés un ensemble de personnages-clés provenant de chacune des catégories d'aide (assistance aux victimes au niveau de la police ou de la commune, accueil des victimes près des parquets, aide aux victimes au niveau des communautés- en ce compris aide catégorielle spécifique, fond d'aide aux victimes...) tant au niveau local qu'au niveau supra-local.[84]

Au niveau local, un certain nombre de répondants (praticiens et autorités locales) ont été contactés dans les arrondissements judiciaires d'Anvers et de Bruxelles et dans les zones de polices séléctionnées dans ces arrondissements. Compte-tenu du nombre relativement important d'entretiens menés uniquement au niveau du secteur de l'aide aux victimes « général », nous avons décidé de ne pas nous intéresser dans le cadre de ce projet de recherche au secteur de l'aide aux victimes « catégoriel ». [85] Ainsi, dans chacune des zones de police sous examen, nous avons interviewé au moins un collaborateur du service d'assistance aux victimes[86], et le chef de corps ou son représentant. Nous avons également interviewé tous les assistants de justice auprès du parquet de première instance d'Anvers et de Bruxelles. En plus, nous avons rencontré dans les parquets concernés un certain nombre de magistrats de référence importants pour notre recherche, comme les magistrats de liaison à l'accueil des victimes et les magistrats de référence (par exemple en matière de violence intra-familiale à Anvers et la section roulage à Bruxelles). A Anvers, nous avons interviewé la directrice de la maison de justice. Les coordinateurs et les collaborateurs des services d'aide aux victimes (Centrum Algemeen Welzijnswerk De Mare arrondissement d'Anvers, Centrum Algemeen Welzijnswerk Groot-Eiland arrondissement de Bruxelles et Services d'Aide aux Victimes arrondissement de Bruxelles) ont également été consultés.

---

intéressées aux différentes modalités de renvoi dont il était fait usage dans ces arrondissements ou zones, à la trajectoire « institutionnelle» que devaient y suivre les victimes ainsi qu'à la façon dont les services enregistraient les contacts avec les victimes.

[84] Compte-tenu du fait que nous partons du constat que la politique en faveur des victimes fut formée de manière hétérogène dans les différentes régions et arrondissements judiciaires, des entretiens ont pris place dans le cadre de la préparation de la recherche avec des acteurs-clé dans les arrondissements judiciaires et les zones de police susmentionnées (cf.annexe). Ces entretiens avaient simplement pour but de dégager si les pistes méthodologiques étaient réalistes compte-tenu des facteurs locaux. Plus précisément fut abordé comment était appliquée la politique en faveur des victimes dans l'arrondissement ou dans la zone de police concernées. L'objet de l'entretien s'est focalisé également sur les différentes modalités de renvoi utilisées entre les services, sur le trajet suivi par une victime et sur la manière dont les différents contacts avec les victimes étaient enregistrés par les différents services, par exemple sur base d'un numéro de pv et ainsi, contacter les victimes concernées au sujet de leur expérience avec le système pénal et le système d'aide. Pour une vue shématique de la politique en faveur des victimes, cf. annexe.. Suite à cette investigation, il est apparu que suivre un dossier d'un service à l'autre s'avérait, à l'heure actuelle, extrêmement difficile, voire selon les lieux, impossible.

[85] Seul le directeur d'un service s'occupant des enfants victimes de maltraitance fut interviewé.

[86] A Schoten, on parle de 'Dienst Politioneel Maatschappelijk Werk' et à Anvers, de 'Dienst Slachtofferzorg' au lieu de 'Dienst Slachtofferbejegening'.

Au niveau supra-local, différents responsables des services mentionnés dans le schéma présenté ci-dessus (ministère de l'Aide Sociale, de la Santé Publique et de la Culture de la Communauté flamande, Commission Communautaire française, Communauté française, SPF Justice, SPF Intérieur) ont été interrogés.

Enfin, plusieurs acteurs ayant une responsabilité « intermédiaire » dans la définition et la mise en œuvre de la politique en faveur des victimes ont été contactés et interviewés: des (anciens) conseillers-adjoints pour l'accueil des victimes ; des magistrats de liaison à l'accueil des victimes (auprès des cours d'appel d'Anvers, de Gand et de Bruxelles), un directeur de la politique, de la gestion et du développement de la direction générale de la police administrative au sein de la police fédérale, responsable des assistants sociaux de la police fédérale, un collaborateur du secrétariat de la commission pour l'aide financière aux victimes d'actes intentionnels de violence et aux sauveteurs occasionnels, un représentant du secrétariat permanent à le police locale, un représentant de l'administration de la Commission communautaire française de la Région de Bruxelles-Capitale, un des assistants sociaux de la police fédérale, un directeur-coordinateur de la police fédérale de l'arrondissement de Hasselt, un manager psychosocial du SPF Santé publique, des collaborateurs du « Steunpunt Algemeen Welzijnswerk », des coordinateurs provinciaux en matière d'aide aux victimes (Anvers et Louvain), avec un membre de la commission permanente de la police locale, avec un collaborateur de la direction des relations avec la police locale auprès de la police fédérale... (voir la liste complète en annexe).

Des associations de victimes ont également été contactées. Plus précisément, les collaborateurs de l'association de parents d'enfants victimes de la route (« Ouders van verongelukte kinderen »), de l'association « Ouders van een vermoord kind », du groupe de travail « Verder » (forum destiné aux proches de suicidés) et de Zebra (qui s'oriente vers toutes les jeunes victimes d'accidents de la route) ont été interviewés.

5.2.3. Choix des lieux d'observation

A. Bruxelles

Compte-tenu de l'ampleur du champ d'investigation potentiel et de la volonté d'entrevoir la politique en faveur des victimes indépendamment des cloisonnements institutionnels, a donc été collectée dans un premier temps une information approfondie principalement dans deux arrondissements judiciaires (Bruxelles et Anvers), tout en restant attentif lors de l'analyse de cette réalité de terrain spécifique aux contrastes avec d'autres 'terrains' sur lesquels se déploie la politique en faveur des victimes en Belgique (autres arrondissements judiciaire et/ou zones de police). Cependant, pour l'observation même, il a été décidé de partir des dispositifs propres à l'assistance/l'accueil/l'aide aux victimes même si d'autres acteurs (policiers, magistrats, autres services sociaux et/ou de santé mentale) sont concrètement impliqués dans l'assistance/l'accueil/l'aide aux victimes (justification cf. supra).

Pour l'arrondissement de Bruxelles, 7 services d'assistance aux victimes des zones de police 5340 et 5344 (4 services d'assistance policière aux victimes à proprement parler et 3 services communaux d'assistance aux victimes), le service d'accueil des victimes près du parquet ainsi que les deux services d'aide aux victimes francophones

financés par la Commission Communautaire Française ont fait l'objet d'observations participantes approfondies (seulement 6 services d'assistance aux victimes près de la police ont en réalité pu faire l'objet d'une observation participante, un service communal ayant refusé l'observation mais ayant accepté un entretien). Dans ces différents services les observations participantes ont, en moyenne, duré une semaine sauf au parquet où l'observation a pu se dérouler durant quinze jours.

Aperçu du cadre organisationnel et institutionnel des services sous examen

a. Les services d'assistance (policière aux victimes)

Dans la première zone, couvrant trois communes, les anciens services communaux (ainsi qu'une partie de leur personnel) ont été assimilés au personnel civil du cadre logistique et administratif de la zone de police. Ils ont néanmoins conservé chacun une certaine autonomie tant dans la définition de leur pratique d'intervention que dans le choix de la localisation de leur bureau. En terme de définition de leurs pratiques ces travailleurs ont par exemple refusé d'assurer un service de garde 24h/24. Ce rôle est par contre laissé à un service d'urgence basé au commissariat. Un bureau se trouve dans les locaux communaux en dehors d'un commissariat; un service se trouve intégré dans une antenne de police comprenant essentiellement des agents et inspecteurs de quartier; un autre encore se situe au cœur d'un commissariat de police.

b. Le service d'accueil des victimes

Le service d'accueil du parquet existe à Bruxelles depuis 1993, lorsqu'un projet pilote fut lancé dans cet arrondissement judiciaire. A l'époque, le service d'accueil des victimes a trouvé une place au parquet. Depuis la création des maisons de justice, en 1999, le service d'accueil des victimes fut intégré aux maisons de justice. Le service existant actuellement dépend actuellement à la fois administrativement de la direction des maisons de justice et, fonctionnellement, du parquet. Ce service, contrairement aux autres missions exercées par les maisons de justice, est resté localisé au parquet, tout comme le service de médiation pénale dépendant des mêmes structures.

c. Les services d'aide aux victimes

Les deux services d'aide aux victimes francophones présents sur le territoire de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles qui ont fait partie de l'observation font tous deux partie, sous des formes différentes de structures, conservant l'ensemble des missions dévolues antérieurement aux services d'aide aux justiciables. Le premier service d'aide aux victimes observé est une antenne physiquement distincte du reste de l'asbl dont il fait partie et qui regroupe les autres missions dévolues à l'aide sociale aux justiciables (aide aux inculpés et condamnés en liberté, ex-détenus, aide aux prévenus incarcérés et aux détenus condamnés et leurs proches). Le second service constitue une asbl à part entière mais se retrouve dans les même locaux qu'une autre asbl regroupant les autres missions dévolues aux services d'aide aux justiciables. En raison de leur implication double dans le secteur de l'aide aux justiciables (auteurs et victimes), et employant tous deux des travailleurs s'occupant des deux types de public, les locaux de ces asbl se trouvent proches des prisons de Saint-Gilles et de Forest, c'est-à-dire, qu'ils se trouvent également localisés à proximité l'un de l'autre.

B. Anvers

Dans l'arrondissement judiciaire d'Anvers, quatre services mis en place en faveur des victimes ont fait l'objet d'une observation participante. Ces quatre services représentent les trois piliers principaux des dispositifs en faveur des victimes : l'assistance policière aux victimes, l'accueil des victimes et l'aide aux victimes. Pour ce faire, ce sont les dispositifs en faveur des victimes dont les praticiens avaient déjà fait l'objet des entretiens semi-directifs avec m lesquels nous avons repris contact, afin de pouvoir confronter la pratique aux discours de ces praticiens. Les services contactés ont été : « Dienst Politioneel Maatschappelijk Werk » de la zone de police de Schoten, « Dienst Slazo » de la zone de police d'Anvers[87], le service d'accueil aux victimes auprès du parquet et du tribunal dans l'arrondissement d'Anvers et enfin, le service d'aide aux victimes du « Centrum Algemeen Welzijnswerk De Mare » de l'arrondissement d'Anvers. Pendant trois semaines, s'est engagé comme observateur participant dans trois de ces services. A la demande du service concerné, l'observation du quatrième service n'a pris que deux jours. A la lecture des résultats, cette différence dans la longueur des périodes d'observation des services devra être gardée à l'esprit.

Aperçu du cadre organisationnel et institutionnel des services observés

a. Les services d'assistance aux victimes

Les deux services policiers étudiés sont chargés de l'assistance aux victimes comme décrite dans la circulaire OOP15ter et dans la Loi sur la fonction de police. Ils se situent tous les deux au cœur du corps de police d'une zone unicommunale ?[88]

Le Dienst Politioneel Maatschappelijk Werk (DPMW) de la police de Schoten est une émanation de la brigade de la jeunesse, établie déjà dans les années 60. Au début des années 90, le service a été formellement restructuré et est devenu un DPMW. Depuis les années 90, ce service est occasionnellement intervenu en faveur des proches d'homicides. Pourtant, ce n'est qu'à partir de la Loi sur la fonction de police, datant de 1992, que l'assistance aux victimes a été systématisée et qu'elle a été confiée au DPMW. Bref, le DPMW constitue un service d'aide sociale au sein de la police qui est chargé de diverses tâches, et ne s'occupant donc pas exclusivement de l'assistance aux victimes comme entendu par la réglementation policière. Dans ce sens, il s'oppose au service « Slazo » de la police d'Anvers, qui fut créé plus récemment et exclusivement orienté vers l'assistance aux victimes d'infractions de courte durée, d'accidents de la route ayant entraîné un décès ou des blessures graves, de suicides, de désastres et d'incendies, ainsi qu'aux proches de ces victimes à leurs proches.

b. Le service d'accueil des victimes

Au parquet d'Anvers, le service d'accueil des victimes a été fondé en 1996, suite à un projet pilote concernant l'accueil des victimes dans l'arrondissement d'Anvers.

[87] Ceci malgré les éventuelles objections méthodologiques concernant la représentativité de ces deux services par rapport à la mise en œuvre de l'assistance policière aux victimes, au moins dans l'arrondissement concerné.

[88] Par 'unicommunale', nous entendons une zone de police qui ne couvre que le territoire d'une seule commune.

Depuis sa création, le service d'accueil des victimes à Anvers n'a connu que peu de réforme profonde, en dehors bien entendu de son propre mouvement de personnel, de l'annexion du service à la maison de justice en 1999 et de la disparition du poste de conseiller-adjoint à l'accueil des victimes au niveau des ressorts de cour d'appel en 2005.

c. Le service d'aide aux victimes

Le service d'aide aux victimes à Anvers est incorporé dans le CAW De Mare de l'arrondissement d'Anvers, financé par la Communauté flamande et soutenu par le Steunpunt Algemeen Welzijnswerk au niveau du contenu. La compétence territoriale du service d'aide aux victimes s'étend à tout l'arrondissement d'Anvers. Une fois par semaine, on organise une réunion d'équipe pendant laquelle les nouveaux dossiers sont partagés, après que l'assistant chargé de permanence téléphonique a déjà pris contact au moment de la réception du renvoi.

5.2.4. Le processus de sélection des victimes interrogées

A. Sélection des victimes via les bases de données

Pour sélectionner et prendre contact avec les victimes, nous avions prévu d'avoir recours à deux procédés distincts: via les services et via une procédure 'snowball sampling'.

A.1. Demander le concours des différents services déjà contactés lors de phases antérieures de la recherche (c'est-à-dire lors des interviews et des observations participantes)

Ces services ont en effet accès:

- À un registre des dossiers de victimes pour lesquelles ils sont intervenus, ce qui devait nous permettre de toucher des victimes qui ont eu un contact avec leur service.
- Aux bases de données (ISLP et TPI), ce qui devait nous permettre de toucher des victimes qui ont eu un contact avec l'institution policière et/ou judiciaire sans avoir nécessairement eu recours aux services d'assistance/d'accueil/d'aide aux victimes.[89]

L'accès de ces services à ces différentes bases de données devait nous permettre de sélectionner aléatoirement les répondants, tout en veillant à maintenir une diversité quant aux 'types de faits' dont les personnes ont été victimes (cf. infra).

Nous avons donc contacté des victimes de faits suivants: victimes d'infraction contre les personnes avec violence; victimes d'infraction contre les biens sans violence; victimes d'infraction contre les biens avec violence; victimes d'accident de roulage ayant entrainé un décès ou des blessures graves; victimes 'non-victime' d'infraction pénale au sens strict (suicide, accident de travail, décès suspect...).

[89] Nous avions décidé de prendre en compte les bases de données locales compte-tenu du manque de centralisation des données personnalisées au niveau national.

Ces catégories ont été déterminées car en raison du nombre important d'infractions contre les biens usuellement répertoriées dans les statistiques et dans les enquêtes de victimisation, nous risquions de ne toucher, par exemple, si nous ne déterminions pas des critères de diversité au préalable, aucune victime d'infraction violente. Cependant, ces catégories ont été volontairement envisagées de manière large. En effet, compte-tenu du nombre déterminé d'interviews prévues (initialement une trentaine mais ce chiffre fut augmenté par la suite en vue de mieux rencontrer les critères de saturation de notre échantillon) et du mode de sélection des répondants (via 10 bases de données différentes), il ne nous semblait pas réaliste de spécifier *a priori* davantage les types de victimes que nous souhaitions contacter. Dans le choix des catégories, nous avions également prévu des catégories de faits qui ne sont pas reliées à une infraction pénale (telle que les suicides, les accidents de roulage, les accidents de travail). Cette dernière catégorie a été envisagée car elle correspond notamment au public touché par les services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes mais aussi car les faits concernés impliquent pour les victimes, des conséquences traumatiques proches de celles des victimes d'infraction.

Il devait être demandé aux différents services d'accueil, d'assistance et d'aide aux victimes de sélectionner, dans leur base de donnée (ISLP/TPI ou leur registre 'client'), chaque Xème dossier (ce nombre dépend, bien entendu, du 'caseload' du service et devait être spécifié au cas par cas) de mars 2006 à mars 2005, dans chacune des 5 catégories pré-citées. Cette procédure devait être répétée jusqu'à ce que les 5 catégories comprennent un nombre de cas identiques.

Compte-tenu d'un taux de réponse estimé à +/- 10%, nous avions jugé qu'un total de 220 personnes devaient être sélectionnées via cette méthode, grâce au concours des différents services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes. Ce nombre devait assurer la réalisation de 22 entretiens avec des victimes passées soit par les institutions policières/judiciaires, soit par les services d'assistance, d'accueil ou d'aide aux victimes.

Des 220 personnes sélectionnées (cf. ci-dessus), nous espérions obtenir l'échantillon suivant :

- Sur base du taux de réponse espéré (10%), 120 victimes qui ont eu contact avec les services durant le courant de l'année écoulée devaient être contactées par le biais d'un courrier au nom du service. Cela signifiait concrètement pour l'arrondissement judiciaire de Bruxelles que 60 victimes devaient être contactées par les différents services: 20 via les services d'assistance des 2 zones de police sous examen; 20 via le service d'accueil du parquet et 20 via les 2 services d'aide aux victimes. Une sélection identique devait être opérée pour l'arrondissement judiciaire d'Anvers. Au total, 12 victimes (6 par arrondissement judiciaire) devaient donc être interviewées via les registres "clients" des services d'assistance, accueil, aide des arrondissements judiciaires de Bruxelles et d'Anvers.
- Sur base du taux de réponse espéré (10%), 100 victimes qui ont eu contact avec la police ou le parquet durant le courant de l'année écoulée devaient être contactées par le biais d'un courrier au nom de la police ou du parquet. Cela signifiait concrètement pour l'arrondissement judiciaire de Bruxelles qu'un total de 50 victimes devait être contacté via les bases de données de la police et du parquet (éventuellement également grâce à la collaboration des services

d'assistance et d'accueil des victimes): 15 dans chacune des 2 zones de police sous examen (30 au total); et 20 via le système TPI du parquet. Une sélection identique devait être opérée pour l'arrondissement judiciaire d'Anvers. Au total, 10 victimes (5 par arrondissement judiciaire) devaient donc être interviewées via les bases de données ISLP ou TPI (il s'agit de victimes qui, en d'autres termes, ne sont pas nécessairement passées par les services d'assistance ou d'accueil des victimes mais qui ont néanmoins eu un contact avec l'institution policière et/ou judiciaire).

A.2. Sélectionner un certain nombre de victimes via la technique du 'snowball sampling'

Il s'agit d'une technique permettant de ne pas passer obligatoirement par les bases de données des services ou des institutions policières et judiciaires. Elle permet de toucher des victimes qui n'ont eu aucun recours à la police, la justice ou à des services spécialisés. Cette technique d'échantillonage implique que les chercheurs puisent dans leur 'réseau de relations', en visant à le diversifier autant que possible, en vue de rencontrer des personnes ayant connu un épisode de victimisation mais qui n'ont éventuellement pas eu/pu avoir recours, pour autant, aux institutions policières/judiciaires et aux services spécialisés mis en place en vue d'apporter une aide aux victimes. Dans ce cadre, nous avions décidé de maintenir des critères de diversification en terme de type de faits (comme pour l'échantillon constitué via les institutions) dont ont été victimes les répondants, mais également de prendre garde à diversifier cette fois leur profil socio-économique[90] (homme/femme, célibataire/ marié; ouvrier/salarié/indépendant, lieu de résidence). Dix victimes devaient être sélectionnées et interviewées via cette méthode.

A.3. Remarque: auto-sélection des répondants potentiels

Nous visions donc à respecter, dans la sélection des victimes, une certaine diversité de faits et de 'profil' des répondants. Cependant, ce sont les victimes contactées qui devaient décider elles-mêmes de leur collaboration à la recherche. Dans ce contexte, il était possible que les critères de diversité de faits et de profil des répondants ne soient pas respectés dans la constitution de l'échantillon des personnes interviewées. Le taux de réponse moyen estimé à 10%, ainsi que le nombre d'entretiens limités en raison du temps prévu pour cette phase de la recherche, sont à l'origine de ce risque. Si l'échantillon n'a pu être suffisamment diversifié ou 'saturé', des entretiens supplémentaires devaient, pour bien faire, prendre place jusqu'à constitution d'un échantillon satisfaisant, respectant les critères spécifiés ci-dessus.

Il avait été convenu que toutes les victimes qui offriraient leur concours à la recherche devaient être interviewées (même si leur nombre dépassait le taux de réponse espéré de 10%), et ce de manière à ne pas engendrer de victimisation secondaire. Dès lors, en vue d'éviter, dans la mesure du possible, une surcharge de travail pour les chercheurs, les victimes ne devaient été contactées par courrier que progressivement, et avoir un

[90] Le profil socio-économique des victimes a également été pris en compte, dans la mesure du possible, en ce qui concerne la sélection *via* les institutions/services mais a été plus difficile à envisager en raison du type d'information contenue dans les bases de données de ces institutions/services.

délai de 8 à 10 jours pour se faire connaître des chercheurs, si elles désiraient participer à l'enquête.

B. Prise de contact avec les victimes

B.1. Pour ce qui concerne le courrier à envoyer aux victimes via les services

Les victimes sélectionnées devaient se voir adresser un courrier, au nom du service d'assistance/d'accueil/d'aide, ou au nom de la police ou du parquet.

Ce courrier leur proposait de rencontrer les chercheurs de l'INCC pour un entretien concernant les conséquences d'un événement bouleversant, en particulier de leur expérience de victimisation et de contacts/non-contacts avec des personnes/institutions qui s'en sont suivis. Les personnes sélectionnées devaient être invitées à prendre contact avec les chercheurs de l'INCC pour une entrevue, si elles le désiraient. Un certain nombre de lieux de rencontre potentiels devait leurs être suggérés. La lettre devait leur être envoyée en français et en néerlandais, tant à Bruxelles qu'à Anvers, de manière à ce qu'un moindre nombre de répondants ne soit écarté en raison de problèmes linguistiques.

Le courrier adressé aux victimes a été conçu par les chercheurs de l'INCC, en concertation avec les acteurs des services (voir exemplaire du courrier victime en annexe).

L'envoi du courrier à la victime a donc été laissé aux travailleurs des services d'assistance, d'accueil, d'aide aux victimes, à la police, au parquet. Il visait à diminuer le risque de brusquer les victimes et à mieux protéger leur vie privée. Ce premier contact, surtout s'il était suivi d'un contact visuel et/ou téléphonique, devait également permettre de mieux valoriser l'intérêt et l'objectif de la demande. Ces derniers avaient en effet plus de chances d'être compris par les victimes, s'ils étaient directement formulés par des personnes de confiance.

B.2. Pour ce qui concerne les victimes sélectionnées via la technique du 'snowball sampling'

Ces interlocuteurs potentiels devaient être contactés par téléphone, ou par le biais d'autres personnes, par les chercheurs. Un courrier ne devait leur être envoyé que si nécessaire. Si tel était le cas, il devait être identique à celui utilisé par les services mais cette fois, envoyé au nom de l'INCC. Nous espérions contacter 10 victimes via cette méthode.

C. Contacts avec les victimes

Nous avions prévu de nous présenter en tant que chercheurs faisant une étude sur les conséquences d'un événement bouleversant. Aux victimes sélectionnées *via* les services d'assistance, d'accueil, d'aide aux victimes ou via la police ou le parquet, nous avons mentionné que nous avions fait appel aux services policiers et judiciaires pour prendre contact avec eux. Aux personnes sélectionnées *via* la technique du 'snowball sampling' nous avons dit par quel intermédiaire nous avons eu connaissance de ce qui leur était arrivé. Nous leur avons dit que Monsieur ou Madame

untel (ou les personnes du service untel) nous a appris que .....vous est arrivé (nous précisions les moyens par lesquels nous avions recueilli l'information). Nous leur avons demandé ensuite de nous expliquer ce qui c'est passé.

Les personnes qui étaient intéressées par un entretien avec les chercheurs ont été invitées à les rencontrer dans un lieux de leur choix. Les chercheurs devaient par exemple les rencontrer soit au domicile des victimes, soit dans les locaux d'une asbl (endroit neutre). Une proposition de l'envoi du rapport de recherche aux victimes qui ont accepté de participer à l'étude, tout comme nous le ferons pour les autres acteurs impliqués dans la recherche, a chaque fois été faite aux personnes interviewées. La plupart d'entre elles a d'ailleurs accepté cette offre.

D. La sélection pour Bruxelles et autres arrondissements judiciaires francophones

D.1. Sélection des victimes

Si dans l'ensemble, le protocole méthodologique 'théorique' a pu être respecté, la phase de sélection et de prise de contact via les services déjà contactés lors de phases antérieures de la recherche est celle qui a comporté le plus de difficultés.

A l'exception d'un service (le service d'accueil du parquet), la sélection n'a pu être réalisée de manière aussi aléatoire et systématique que prévu (pas tous les X dossiers) et ce, en raison soit des résistances, soit de l'impossibilité matérielle de leurs responsables de sélectionner les répondants potentiels de cette manière (trop faible quantité de dossier par an, mode de classement des dossiers, souhait de précaution vis-à-vis des victimes).

Compte tenu de la stratégie d'enquête adoptée mais également du taux de réponse plus élevé que prévu (50% de taux de réponse via certains services) à nos propositions, nous n'avons pas entrepris de sélection *via* tous les services que nous avions eu l'intention de contacter. En effet, seuls 6 bureaux d'assistance aux victimes (dans 2 zones différentes) de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles ainsi que le service d'accueil du parquet de ce même arrondissement ont, sélectionné et envoyé des demandes de participation à des victimes répertoriées dans leur base de données. Dans une zone de police seulement, une sélection a pu être opérée via Islp, sans pour autant que ce mode de sélection se soit avéré un succès. Aucune victime n'a cependant eu la possibilité d'être renvoyée *via* les services d'aide aux victimes, ni *via* les bases de données TPI et ISLP (pour cette dernière, une sélection de répondants potentiels a néanmoins été réalisée dans une des deux zones de police considérée initialement). Quant à la constitution de notre échantillon *via* « snowball-sampling », seules cinq personnes ont pu être contactées via cette méthode d'échantillonnage.

Enfin, nos intérêts de recherche au sein de l'INCC nous ont conduit à introduire également un nouveau critère de diversification de notre échantillon qualitatif: celui des 'victimes ayant participé à une 'médiation après poursuite'. Dans ce cadre, des contacts avec l'*asbl* Médiante furent pris en vue de sélectionner un certain nombre de répondants potentiels. Cinq de l'ensemble des entretiens francophones analysés sont issus de cette sélection.

Les catégories arrêtées lors de la rédaction du protocole méthodologique de recherche) qui ont répondu à notre invitation pour participer à la recherche est le suivant: sur les 24 entretiens francophones, 8 personnes ont été victimes d'infraction contre les personnes avec violence; 3 personnes ont été victime d'infraction contre les biens sans violence; 8 personnes ont été victimes d'infraction contre les biens avec violence; 3 personnes ont été victimes d'accident de roulage ayant entraîné un décès ou des blessures graves; et 2 personnes ont été victimes 'non victime' d'infraction pénale au sens strict (suicide, accident de travail, décès suspect...).

Les catégories décrites ci-dessus recouvrent cependant en réalité un éventail de situations de victimisation très important et ne donnent aucune indication sur le profil socio-économique ou démographique des répondants. C'est la raison pour laquelle il nous a semblé utile de préciser davantage le contenu de ces catégories. Ce travail fut rendu possible *via* les entretiens approfondis que nous avons eu avec les répondants. Le tableau ci-dessous reprend un ensemble de données qui nous ont semblé pertinentes comme critères de diversification de notre échantillon.[91] Il s'agit du type de fait ainsi que la manière dont la victime elle-même l'a qualifié; le lien de la victime par rapport à l'épisode de victimisation (victime directe ou indirecte, lien avec la victime); le profil socio-économique de la victime ainsi que la tranche d'âge dans laquelle elle se situe; la procédure de sélection utilisée (via les bases de données des services ou via 'snowball sampling').

D.2. Le profil des répondants -Tableau récapitulatif.

ENTRETIEN	TYPE DE FAIT (QUALIFICATION FAVORISEE PAR LA VICTIME)	PROFIL SOCIO-ECONOMIQUE ET TRANCHE D'AGE DE LA VICTIME	PROCEDURE DE SELECTION UTILISEE
1	Infraction contre les personnes avec violence (Assassinat)	-Mariée, 3 enfants -Chômeuse + ALE -+ /- 40 ans	Asbl Médiante
2	Accident de roulage ayant entraîné des blessures graves ou un décès (Accident de roulage)	-Célibataire -Chômeuse + ALE -+ /- 60 ans	Bureau d'assistance aux victimes
3	Infraction contre les personnes avec violence (Homicide)	-Marié,1 enfant -Acteur professionnel -+/- 35 ans	Asbl Médiante
4	Infraction contre les biens (vol d'un véhicule)	-Cohabitant, 2 enfants -Ouvrier -40 ans	Snowball sampling
5	Infraction contre les biens avec violence (braquage à main armée sur son lieu de travail)	-Cohabitante, 1 enfant -Employée dans l'hôtellerie (assistante commerciale) -27 ans	Snowball sampling

[91] Voir tableau récapitulatif *infra*.

6	Accident de roulage ayant entraîné des blessures graves ou le décès (accident de roulage ayant entraîné un décès/homicide)	-Veuve -Employée (coiffure) - 34 ans	Bureau d'assistance aux victimes
7	Infraction contre les personnes avec violence (Homicide)	-Célibataire -Etudiante en assurance -22 ans	Asbl Médiante
8	Infraction contre les biens avec violence (Braquage à main armée dans son habitation)	-Séparée, 1 enfant -Employée dans une asbl -+/- 25 ans	Asbl Médiante
9	Infraction contre les personnes avec violence (Abus sexuel dans l'enfance)	-Cohabitante -Employée (éducatrice spécialisée)+ /- 25 ans	Service d'accueil des victimes du parquet
10	Infraction contre les biens avec violence (Arrachage de sac)	-Séparée, 1 enfant -Retraitée -+ /- 85 ans	Bureau d'assistance aux victimes
11	Infraction contre les biens avec violence (Arrachage de sac)	-Veuve, 1 enfant -Retraitée -+/- 65 ans	Bureau d'assistance aux victimes
12	Infraction contre les personnes avec violence (accident de roulage/homicide)	-Marié, 1 enfant -Employé aux TEC -+/- 45 ans	Asbl Médiante
13	Infraction contre les personnes avec violence (Violence dans le couple)	-Séparée, 3 enfants -Chômeuse+ALE -+ /- 45 ans	Bureau d'assistance aux victimes
14	Victime 'non victime' d'infraction pénale (Garde d'enfant, déchéance des droits parentaux)	-Cohabitant, 3 enfants -Indépendant dans le bâtiment -+/- 35 ans	Service d'accueil des victimes près du parquet
15	Infraction contre les personnes avec violence (Coups et blessures lors d'un incident de voisinage)	-Marié, enfants -Retraité (Ingénieur civil) -+/- 60 ans	Bureau d'assistance aux victimes
16	Victime 'non victime' d'infraction pénale (Suicide)	-Veuve -Retraitée -+/- 60 ans	Service d'accueil des victimes près du parquet

17	Infraction contre les personnes avec violence (Assassinat)	-Mariée, 1 enfant -Retraitée (ex-enseignante) -+ /- 65 ans	Service d'accueil des victimes
18	Infraction contre les biens sans violence (vol entre conjoints)	Sans emploi	Snowball-sampling
19	Infraction contre les biens avec violence (braquage à main armée sur le lieu de travail)	Indépendant Banquier	Service d'assistance policière aux victimes
20	Infraction contre les biens avec violence (sac-jacking)	Employée (commerciale)	Service d'assistance policière aux victime
21	Infraction contre les personnes (abus sexuels dans l'enfance)	inconnu	Snowball-sampling
22	Infraction contre les biens sans violence (vol de GSM)	inconnu	Snowball-sampling
23	Conflits conjugaux Ex-compagne d'un détenu	Sans emploi	Service d'assistance policière aux victimes
24	Accident sur la voie publique (renversé par une automobile à la sortie d'un parking	Sans emploi	Service d'assistance policière aux victimes

E. La sélection pour l'arrondissement judiciaire d'Anvers

E.1. La sélection des victimes

Quant à l'arrondissement judiciaire d'Anvers, nous avons sélectionné des victimes d'infraction via les services déjà contactés lors de phases antérieures de la recherche et via les collaborateurs de l'asbl Suggnomè qui s'occupent de la médiation dans le cadre d'exécution des peines. Compte tenu d'un taux de réponse estimé à 10%, nous avions pour objectif d'interviewer 11 personnes.[92] Dans ce groupe, nous avons prévu atteindre des victimes connues via les registres 'clients' des services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes ainsi que des victimes qui ne figurent pas dans les registres et qui ont donc seulement eu un contact avec l'institution policière ou judiciaire. En fin de compte, dix-sept victimes ont confirmé leur participation à l'enquête[93], dépassant ainsi le nombre prévu d'entretiens dans cette phase de la recherche.[94] Les répondants étaitent contactés par :

[92] Au cas où la sélection n'avait pas atteint le nombre désiré de répondants, il aurait été nécessaire que les services fassent une deuxième sélection. Le taux de réponse étant plus élevé que prévu, tel n'était pas le cas.

[93] Pour trois faits, nous avons chaque fois interviewé deux victimes. Etant donné qu'elles ont vécu les faits et les conséquences de la même façon, nous les avons considérées comme une seule victime.

[94] Il avait été convenu avec les services que toutes les victimes qui offriraient leur concours à la recherche devaient être interviewées, même si leur nombre dépassait le nombre pourvu d'entretiens.

- Dienst Slachtofferhulp Antwerpen (le service d'aide aux victimes d'Anvers): 2 (dont 2 clients)[95]
- Dienst Slazo Politie Antwerpen (le service d'assistance aux victimes de la police d'Anvers): 2 (dont 1 client et 1 non-client)
- Dienst Politioneel Maatschappelijk Werk (le service d'assistance sociale de la police) : 6 (dont 4 clients en 2 non-clients)
- Dienst Slachtofferonthaal Antwerpen (le service d'accueil des victimes d'Anvers): 3 (dont 3 clients)[96]
- Bemiddeling Fase Strafuitvoering (médiation dans le cadre d'exécution des peines): 4 (dont 4 clients)

Constatant que nous avions surtout approché des victimes d'infractions plutôt graves, nous avons également sélectionné, dans une deuxième phase, quatre victimes de faits moins graves (victimes d'un vol « simple»). A cette fin, nous avons contacté le Dienst Slazo de la police d'Anvers et le Dienst Politioneel Maatschappelijk Werk afin qu'ils envoient un courrier à entre 5 et 10 victimes pour solliciter leur collaboration à la recherche. Bien que le Dienst Slazo ait trouvé 7 victimes qui s'étaient engagés à collaborer, seuls deux clients ont pris contact avec les chercheurs. Aucune victime n'a réagi via le DPMW. Compte tenu du délai très limité, nous n'avons pas eu l'occasion de procéder à un nouvelle sélection. Pourtant, le nombre de victimes offrant leur concours à la recherche était plus élevé qu'espéré à Bruxelles, ce qui contrebalance en quelque sorte la réponse plus limitée en Flandre.

Vu que l'objectif de la présente recherche est très large et que nous envisagions obtenir une compréhension approfondie des besoins et attentes des victimes et de leurs expériences avec la politique mise en place, nous avons également tenté d'interviewer des victimes qui n'ont pas porté plainte. A cette fin, nous avons contacté le CASG Metropool qui offre des programmes qui regroupent des victimes qui ne veulent pas porter plainte. Malgré les contacts répétés et l'idée de la part du service que certains clients répondaient à ce profil et seraient prêts à collaborer, nous ne sommes pas parvenus à contacter des victimes. Le coordinateur de groupes-cibles Violence Intra-familiale d'Anvers nous a renvoyés au refuge De Stobbe, mais là non plus nous n'avons pas trouvé de répondants dans le délai prévu - malgré le concours du coordinateur. Il nous semble pourtant utile d'emprunter cette voie dans une phase ultérieure de la recherche.

[95] Un des entretiens ne peut pas être analysé étant donné que le répondant en question n'était pas capable de donner des réponses claires à nos questions au moment de l'interview.

[96] Dans le délai de cette phase de recherche, il n'était pas non plus possible de sélectionner des non-clients du Dienst Slachtofferonthaal à l'aide du système d'enregistrement REA/TPI du parquet.

E.2. Le profil des répondants

Les répondants varient selon le fait, le trajet parcouru à travers les différents services, la tranche d'âge et le profil socio-économique.[97]

	TYPE DE FAIT (QUALIFICATION FAVORISEE PAR LA VICTIME)	**PROFIL SOCIO-ECONOMIQUE ET TRANCHE D'AGE DE LA VICTIME**	**PROCEDURE DE SELECTION UTILISEE**
1	Agression	Retraité Divorcé >65	Aide aux victimes
2	Témoin d'un grave accident de roulage	étranger chômeur marié 25-35	Police locale
3	Vol avec violence	retraité allocation incapacité de travail célibataire >65	Aide aux victimes
4	Vol avec violence	célibataire incapacité de travail 35-50	Assistance policière aux victimes
5	Abus sexuel d'un mineur (fille)	étrangère mère de la victime chômeuse séparée 25-35	Accueil aux victimes
6	Suicide de la sœur	Indépendant et employé marié 45-55	Accueil aux victimes
7	Agressions répétées par un proche (témoignage déposé)	Employé célibataire 25-35	Assistance policière aux victimes
8	Accident de roulage ayant entraîné un décès et délit de fuite (époux)	Employée Veuve 25-35	Assistance policière aux victimes

[97] Le nombre des répondants est pourtant trop limité pour qu'on puisse mettre en rapport les résultats et les tendances révélés par les entretiens avec les critères objectifs énumérés ci-dessus.

9	Assistance policière aux victimes	Cambriolage dans habitation	Employé Séparé 35-50
10	Assistance policière aux victimes	Décès suspect du père	Employé Cohabitant 15-25
11	Assistance policière aux victimes	Accident de roulage ayant entraîné des blessures graves	Retraité Marié >65
12	Accueil aux victimes	Suicide de la mère	Marié 35-50
13	Médiation	harcèlement et coups et blessures	Marié Employé 25-35
14	Assistance policière aux victimes	suicide et accident de roulage ayant entraîné un décès	indépendant marié 50-65
15	Médiation	Viol répété (d'un mineur) par un proche	employé marié 25-35
16	Médiation	Assassinat	Incapacité de travail cohabitant 35-45
17	Médiation	Viol par un inconnu	Étudiant 15-25
18	Assistance policière aux victimes	Arrachage de sac	journaliste 72
19	Assistance policière aux victimes	Arrachage de sac	retraitée veuve 86

6. Un projet de recherche qualitative

De cette présentation de la méthodologie développée dans le cadre de cette recherche, nous pouvons conclure qu'un large groupe de répondants a pû être touché dans le cadre de cette recherche, tant en ce qui concerne les acteurs professionnels que les victimes.

Il faut cependant garder à l'esprit à la lecture des résultats de la recherche que cette recherche de type qualitatif inductif, si elle est représentative des types de discours en présence (de par la diversification de l'échantillon), ne se veut en aucun cas, statistiquement représentative. Elle tente par contre, dans la mesure du possible, de révéler une variété de discours possibles, sans pour autant rendre compte de leur occurrence ou prévalence en terme statistique.

De la présentation de l'analyse du cadre législatif et réglementaire, il ressortira, comme nous le verrons plus en détail dans la seconde partie de ce rapport, un cadre structurel particulier pour les différentes Régions du pays (Flandres, Wallonnie et Bruxelles-Capitale), conditionnant une mise en oeuvre "différentielle" de la politique en faveur des victimes dans les arrondissements judiciaires de Bruxelles et Anvers sous examen.

Les résultats émanant des interviews et des observations réalisés respectivement dans l'arrondissement de Bruxelles et d'Anvers seront donc présentés distinctement dans la partie 3 de ce rapport.

L'analyse des entretiens réalisés auprès des victimes elles-mêmes fera l'objet, quant-à-elle, de la quatrième partie de ce rapport. Cette dernière sera reliée aux résultats de la mise en oeuvre concrète de la politique en faveur des victimes. Dans cette partie les discours des victimes francophones et néerlandophones seront analysés ensemble. Les types de faits auxquels les personnes ont été exposées ainsi que leurs caractéristiques socio-économiques et démographiques nous sont en effet apparu éclairer davantage l'expérience, les attentes et les besoins des personnes interrogées que leur appartenance à une communauté linguistique particulière. Dans les deux arrondissements, des victimes d'infraction ou de faits de diverses natures ont été interrogées sur leur expérience de la victimisation et, suite à cette dernière, des institutions ou acteurs avec lesquels elles sont entrées en contact.

CONCLUSION GÉNÉRALE DE LA PARTIE 1. MÉTHODOLOGIE

La définition de la démarche théorique et méthodologique de la présente recherche s'est appuyée sur une revue de la littérature victimologique existant à l'étranger et en Belgique ainsi que sur une brève observation des évolutions législatives identifiées sur le plan international et national.

L'examen de la littérature a montré que la recherche en victimologie a pris son essor, dans notre pays, essentiellement à partir des années quatre-vingt, sous l'activisme de certaines associations oeuvrant en faveur des victimes. Cependant, c'est surtout, à cette époque, sur la définition des méthodes juridiques et sociales permettant d'atténuer les conséquences de l'infraction sur les victimes que la recherche s'est penchée, laissant l'intérêt porté à l'analyse des causes ou conséquences même de la victimisation qui les atteignent (financières, physiques, psychologiques et émotionnelles), au second plan. Certaines recherches ont par la suite tenté de mieux connaître ce phénomène sur le plan quantitatif (combien de personnes sont-elles victimisées, de quels types de faits sont-elles victimes…) ou qualitatif (quelle est l'expérience vécue des personnes), mais sans que l'on puisse dire qu'il existe encore en suffisance, dans notre pays, de données scientifiquement fondées concernant cette problématique.

Si les données belges sur la victimisation sont encore rares, un nombre important de législations et réglementations ont été développées en Belgique en vue d'améliorer le sort des victimes, surtout depuis fin des années quatre-vingt, début des années 90. Cette évolution peut être mise en parallèle à celle ayant pris place sur le plan international (cf. déclarations, recommandations, directives internationales) mais fut également dynamisées, dans notre pays, par des événements conjoncturels qui lui sont propres. Depuis la moitié des années quatre-vingt, la politique en faveur des victimes s'y développe sur le plan Communautaire, Régional et Fédéral. Elle est mise en œuvre à la fois par des organismes privés (a.s.b.l.) et par des organismes publics (police, justice) ; elle est centrée sur le développement d'un dispositif d'aide générale et catégorielle (financière, psycho-sociale) mais aussi sur l'amélioration de la position juridique de la victime. Il existe cependant peu d'évaluation des mesures mises en œuvre concrète de cette politique. Les travaux existants se limitent en effet à des évaluations administratives ou à des recherches évaluatives ponctuelles, souvent relatives à un domaine spécifique de la politique en faveur des victimes.

Compte-tenu de ces divers éléments, le projet de recherche que nous avons développé entend à la fois décrire et analyser les principales dispositions législatives ayant pris place en ce domaine (chapitre 2); les initiatives concrètes mises en œuvre (chapitre 3); et le discours des victimes par rapport à cette politique (chapitre 4). L'écart entre ces différentes dimensions doit aider à mettre en évidence certains enjeux de cette politique. Si l'objectif est d'identifier de manière multidimensionnelle les enjeux de la politique en faveur des victimes, l'intérêt pour les expériences des victimes vise également à mieux appréhender leurs besoins singuliers et leurs attentes.

La recherche développée est une recherche qualitative inductive. Il s'agit, en quelque sorte, d'une étude du champ de la politique en faveur des victimes en Belgique

permettant, avant tout, d'ouvrir les questions et enjeux qui animent son fonctionnement.

En vue d'atteindre cet objectif, un ensemble de techniques d'enquête particulières ont été mobilisées : des entretiens semi-directifs avec des auteurs et des professionnels du secteur (une septantaine d'entretiens ont été menés), des observations participantes dans différents services en vue de mieux comprendre comment se développe concrètement la politique en faveur des victimes (quatre mois d'observations ont été réalisés par deux chercheurs dans deux arrondissements judiciaires - Bruxelles et Anvers- et certaines zones de police, à partir de services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes), et enfin, des entretiens ouverts avec des victimes pour appréhender leurs expériences, besoins et attentes par rapport au système (38 entretiens ont été conduits avec des victimes ayant été enregistrées par le système et 5 avec des victimes n'ayant pas été enregistrées).

Dans cette recherche, une définition assez large de la notion de victime a en effet été adoptée. C'est le « sujet victimisé » qui nous a intéressé et non, uniquement, celui étant passé par un processus d'objectivation institutionnelle. La parole a donc été donnée à une large catégorie de victimes (victimes d'atteinte aux biens sans violence, d'atteintes aux personnes avec violence, d'atteintes aux biens avec violence, victimes d'accidents de roulage ayant entraîné un décès ou des blessures graves, victimes de faits non qualifié infraction), comprenant aussi bien des victimes étant passées par le système qu'à des victimes n'étant pas passées par ce système (ou, en d'autres termes, n'ayant pas vu ou voulu voir leur demande honorée par ce système). Notre intérêt pour les expériences, besoins et attentes des victimes au sens large nous a aussi conduit, d'une part, à porter notre attention sur la mise en œuvre globale de la politique en faveur des victimes (que celle-ci émane du pouvoir Fédéral -SPF Justice, SPF Intérieur- ou des Communautés et Régions) puisque c'est dans son entièreté qu'elle touche les victimes dans leur expérience, indépendamment des cloisonnements institutionnels. Elle a impliqué, d'autre part, que soit pris en compte le rôle éventuel joué par d'autres acteurs et/ou dispositifs - éventuellement plus larges ou plus informels - dans l'expérience des victimes.

Cette étude peut permettre de répondre aux questions suivantes : Où s'arrête la reconnaissance institutionnelle de la qualité de victime ? Existe-t-il différentes classes de victimes ? Comment répond-on aux besoins des victimes et quelles sont leurs propres attentes par rapport à l'Etat ? Quelle semble au regard des expériences des victimes, la meilleure manière de répondre à leurs besoins ? Ces questions seront gardées à l'esprit, d'une manière relativement ouverte, tout au long de l'analyse des données.

L'analyse confrontant le discours et les pratiques des autorités, des acteurs professionnels et des victimes, devrait permettre de dégager certains points de tension, certains éléments facilitant ou freinant la mise en oeuvre d'une politique qui fonctionne réellement en faveur des victimes. Elle devrait déjà conduire à l'énoncé de certaines recommandations et questions générales sur le plan politique mais nécessitera certainement, également, d'identifier des thématiques qu'il conviendrait encore d'approfondir, sur un plan scientifique, en vue de pouvoir préciser davantage ces recommandations et questions dans le futur.

PARTIE 2. ANALYSE DU CADRE LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE

CHAPITRE 1. DES LOIS RECENTES ET EN NOMBRE CROISSANT

L'analyse du cadre législatif et réglementaire relatif aux dispositifs mis en place en faveur des victimes frappe avant tout par son émergence et son développement soudain, surtout depuis le début des années 90. En effet, c'est principalement à cette période semble-t-il que le concept même de victime semble entrer en force en tant qu'intérêt dans le champ politique en général et trouve une place de plus en plus accrue au sein de législations diverses (tant au niveau civil que pénal). Pour ce qui concerne les victimes d'infraction, parmi les initiatives les plus importantes, on retrouve sans être exhaustifs:

En 1985 :

- La loi du 1er août 1985, portant des mesures fiscales et autres, en ses articles 28 à 40, met sur pied d'un Fond d'indemnisation pour les victimes d'actes intentionnels de violence.
- Arrêté de l'exécutif de la Communauté flamande du 24 juillet 1985, fixant les conditions d'agrément et d'octroi de subventions aux services d'aide sociale aux justiciables. Mise sur pied des premiers services d'aide aux victimes en Flandres

En 1990 :

- Arrêté de l'exécutif de la Communauté française du 15 décembre 1989, relatif à l'agrément et à l'octroi de subventions aux services d'aide sociale aux justiciables, entré en vigueur le 9 mars 1990. Mise sur pied de services d'aide aux victimes en Communauté française.

En 1991 :

- Une loi modifie la loi du 1er août 1985, instaurant l'aide de l'Etat aux victimes d'actes intentionnels de violence en élargissant sa sphère de compétence aux ressortissants étrangers.

- Une circulaire première circulaire OOP15 du Ministre de l'Intérieur s'attache à définir l'aide à apporter aux victimes par les services de police.

En 1992 :

- La loi sur la fonction de police définit la notion d'assistance en son art .46. Ce dernier impose à la police *« Les services de police mettent les personnes qui demandent du secours ou de l'assistance en contact avec des services spécialisés. Ils portent assistance aux victimes d'infractions, notamment en leur procurant l'information nécessaire.»* Les fonctionnaires de police sont en effet parfois les seuls à entrer en contact avec les victimes.

En 1993 :

- Les *services/bureaux d'assistance aux victimes* auprès de la police sont créés dans les grandes villes dans le cadre des contrats de sécurité.

- Une expérience pilote d'accueil des victimes dans les parquets est lancée à l'initiative du Ministre de la Justice. La tâche des *services d'accueil des victimes* est explicitement limitée à un premier accueil et ne peut consister en un travail de conseil juridique ou à l'octroi d'une aide, cette tâche étant de la compétence des Communautés et Régions.(Circulaire du Ministre de la Justice du 13/07/1993).

En 1994 :

- Une nouvelle circulaire sur l'assistance policière aux victimes est adoptée. Cette circulaire OOP15bis du 29 mars 1994 du Ministre de l'Intérieur précise l'article 46 de la loi sur la fonction de police en mentionnant que l'assistance policière aux victimes de délits consiste en *« une aide pratique, la communication d'informations, le renvoi à des instances en vue d'une aide ou d'une assistance spécifique. L'aide psychosociale et thérapeutique ne fait pas partie des tâches de la police…il s'agit ici en effet de services de police et non d'institutions dispensatrices d'une aide».*

- La loi sur la médiation pénale est votée le 10 février 1994.

- Le 16 juin 1994, le Ministre de la Justice installe le Forum national pour une politique en faveur des victimes. Le Forum a pour objectif d'assurer la concertation interdépartementale en matière d'assistance aux victimes entre Etat fédéral, Communautés et Régions. Le Forum est chargé par le Ministre de la Justice de quatre missions : une mission d'inventaire des réglementations et initiatives fédérales et régionales en matière de victimes de délits ; d'examen de ces dernières au regard des textes internationaux ; de formulation de propositions pour une amélioration du sort des victimes dans le droit pénal au cours de la procédure judiciaire ainsi que de leur prise en charge en matière d'accueil, d'assistance et d'aide ; d'établir une «Charte de la victime».

En 1995 :

- Le 13 avril 1995, une loi relative à la lutte contre la traite des êtres humains et la pornographie enfantine est votée. Cette loi réprime l'exploitation des personnes qui se trouvent dans une situation vulnérable de dépendance et de subordination. Elle permet de réprimer différentes formes d'exploitation (sexuelle, économique,...).

- Arrêté Royal du 16 juin 1995 précisant les missions du Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme en matière de lutte contre la traite des êtres humains. Le Centre pour l'égalité des chances a pour mission notamment, premièrement, d'élaborer un rapport annuel d'évaluation sur l'évolution des résultats de la lutte contre les êtres humains à l'attention du Gouvernement et, deuxièmement, de veiller à la coordination des centres

spécialisés pour l'accueil et l'accompagnement des victimes de la traite. Il peut également ester en justice dans tous les litiges auxquels peut donner lieu l'application de la loi du 13 avril 1995.

En 1996 :

- Les *services d'accueil des victimes* dans l'ensemble des parquets de première instance commencent à être généralisés.

- Un *Plan stratégique pour une politique nationale en faveur des victimes* est énoncé.

En 1997 :

- Décret de la Communauté flamande du 19 décembre 1997 relatif à l'aide sociale générale. L'aide aux victimes est attribuée comme tâche complémentaire à un centre autonome d'aide sociale générale par arrondissement judiciaire. L'aide aux victimes s'adresse aux personnes et à leurs proches victimes d'un préjudice matériel, physique et/ou moral dû à une infraction ou en conséquence de leur qualité de témoin d'une infraction. L'aide aux victimes s'adresse également aux proches d'un accident mortel et aux proches d'une personne suicidée, ainsi qu'aux témoins du suicide. Elle vise une approche « holistique » du problème dans toutes les phases de la procédure judiciaire. Cette aide est proposée activement et rapidement après les faits. L'aide aux victimes correspond à l'aide fournie après l'assistance aux victimes. Dans ce cadre, il est fait appel à des professionnels et à des volontaires. Lorsque le traitement habituel ne réussit pas, l'aide aux victimes oriente vers les services de deuxième ligne, qui se chargent d'un accompagnement thérapeutique de plus longue durée. L'aide aux victimes forme le lien entre la police, la justice et l'aide.

- Directive ministérielle du 15 septembre 1997 relative à l'accueil des victimes au sein des parquets et des tribunaux. Cette directive définit les missions des différents acteurs engagés dans ce processus (personnel des tribunaux et parquets, assistants de justice, conseillers-adjoints chargés de l'accueil des victimes, collège des procureurs généraux, magistrats de liaison de l'accueil des victimes, lieux de concertation locaux et supra-locaux entre les différents acteurs de la politique en faveur des victimes).

En 1998 :

- Loi du 7 décembre 1998 organisant un service de police intégré, structuré à deux niveaux. Il y est rappelé en l'article 123 le rôle privilégié que les fonctionnaires de police sont amenés à remplir : les fonctionnaires de police contribuent en tout temps et en toutes circonstances à la protection des citoyens et à l'assistance que ces derniers sont en droit d'attendre, ainsi que lorsque les circonstances l'exigent, au respect de la loi et au maintien de l'ordre public.

- Réforme du code d'instruction criminelle suite à la loi du 12 mars 1998 relative à l'amélioration de la procédure pénale au stade de l'information et de l'instruction. Cette réforme octroie un certain nombre de droits aux victimes et lui offre une place plus importante dans la procédure pénale. L'article 3 bis premier alinéa du Code d'instruction criminelle prévoit que : *« les victimes d'infractions et leurs proches doivent être traitées de façon correcte et consciencieuse, en particulier en leur fournissant l'information nécessaire, et en les mettant en contact avec les personnes spécialisées et notamment, avec les assistants de justice. »* La loi prévoit également une possibilité d'acquisition de la qualité « personne lésée » par celui déclarant avoir subi un dommage découlant d'une infraction ; une possibilité de réception de copie du procès-verbal de son audition par toute personne interrogée pendant l'information ou d'instruction judiciaire par la police, le procureur du Roi ou le juge d'instruction ; une attention particulière accordée aux victimes par le procureur du Roi et les avocats lors de communications avec la presse ; la possibilité –assortie d'un droit de recours- pour toute personne lésée par un acte d'information ou d'instruction relatif à ses biens (par exemple saisie) d'en demander la levée ; la possibilité pour les proches à voir le corps du défunt lorsqu'une autopsie est ordonnée ; l'établissement d'un certain nombre de règles minimales à respecter lors de l'audition de personnes entendues en qualité de témoin ; la possibilité pour la partie civile de demander au juge d'instruction de consulter la partie du dossier concernant les faits ayant conduit à la constitution de partie civile -avec droit de recours possible devant la chambre de mises en accusation- ; la possibilité pour la partie civile de demander au juge d'instruction l'accomplissement d'un acte d'instruction complémentaire –un droit de recours est également possible devant la chambre des mises en accusation.

- Loi du 7 janvier 1998 relative à l'assistance judiciaire pour la délivrance de copies de pièces du dossier judiciaire en matière pénale. Cette loi prévoit qu'entre autres la partie civile et *« toute personne qui, sur base du dossier, pourrait faire état d'un préjudice »*, peuvent demander l'assistance judiciaire en vue d'obtenir copie des pièces du dossier en matière répressive. (insertion de l'article 674bis du Code Judiciaire).

- Directive ministérielle du 16 septembre 1998 concernant un dernier hommage à rendre au défunt en cas d'intervention des autorités judiciaires.

- Loi du 5 mars 1998 relative à la libération conditionnelle et modifiant la loi de défense sociale à l'égard des anormaux et des délinquants d'habitude et loi du 18 mars 1998 instituant les commissions de libération conditionnelles. Ces deux lois prévoient la prise en compte de l'attitude du condamné à l'égard des victimes et une consultation des victimes dans les cas déterminés par le Roi.

- Décret de la Communauté française du 16 mars 1998 relatif à l'aide aux enfants victimes de maltraitance. Réglemente les Equipes SOS enfants qui sont spécialisées dans la prise en charge des situations de maltraitance d'enfants. Elles ont pour objectif d'apporter une aide appropriée à l'enfant victime ou en situation de risque de maltraitance.

- Le Forum national pour une politique en faveur des victimes publie une *Charte pour le droit des victimes d'infractions* décrivant les droits fondamentaux de la victime et ceux qu'elle peut invoquer de manière concrète auprès des services de police, des autorités judiciaires, pendant l'exécution des peines et auprès des services d'aide.
- Directive ministérielle du 15 décembre 1998 relative au *set agression sexuelle*. La directive prévoit un guide pour les services de police ainsi qu'un guide et un rapport médical pour le médecin requis. Un guide est aussi prévu pour les victimes de violence sexuelle contenant une information sur leurs droits et sur la procédure.

En 1999 :

- Circulaire OOP15ter du 9 juillet 1999 du Ministre de l'Intérieur dispose que la police en tant que service de première ligne, doit veiller à assurer un premier accueil de qualité. Elle insiste sur le fait que l'accompagnement psychosocial et thérapeutique ne relève pas des tâches de la police. La circulaire contient des directives à l'intention des officiers dirigeants en matière de sensibilisation et de formation du personnel ; d'adaptations techniques et organisationnelles ; d'inventaire de l'accueil aux victimes par les services judiciaires locaux et par les services d'aide ; de collaboration active avec des services locaux. Par rapport aux victimes, la mission du fonctionnaire de police s'articule autour de cinq taches : l'accueil ; l'assistance pratique ; l'information ; la rédaction du procès verbal ; la reprise de contact.

- Loi du 11 avril 1999 (et décret du 15 décembre 1998) approuvant l'accord de coopération en matière d'assistance aux victimes entre Etat et la Communauté flamande.[98]

En 2001:

- Décret de la Région wallonne du 18 juillet 2001 relatif à l'aide sociale aux justiciables. Suivant les avis du Conseil d'Etat, la Communauté française a organisé le transfert effectif d'une partie des missions d'aide aux justiciables vers les Régions. Ce transfert concerne notamment l'aide sociale et psychologique aux victimes. Ces services sont ouverts aux victimes d'infractions de tous types qui leur sont orientées par la police ou le personnel des parquets et tribunaux ainsi qu'à celles qui s'adressent directement à eux.

- Circulaire ministérielle PLP10 du 9 octobre 2001 concernant les normes d'organisation et de fonctionnement de la police locale visant à assurer un service minimum équivalent à la population. Cette circulaire stipule que chaque corps de police doit disposer d'un collaborateur spécialisé dans l'assistance aux victimes, membre du personnel des services de police, afin de

[98] Aucun accord de coopération entre l'Etat fédéral, la Communauté française et la Région wallonne en matière d'assistance aux victimes n'a, jusqu'à ce jour (juin 2007), été approuvé et ce en raison d'un problème de répartition de compétences entre la Communauté et la Région. Cet accord avait été conclu une première fois le 14 mai 1998 mais n'a pu être approuvé par les législateurs compétents. Un nouvel accord de coopération est en cours de discussion, d'une part avec la Région wallonne et d'autre part avec la Région bruxelloise.

conseiller les fonctionnaires de police et les assister dans l'accomplissement de leurs missions. Ce fonctionnaire de police est chargé d'assurer la sensibilisation et la formation continuée des membres du corps ; de recueillir et de diffuser, au sein du corps, les informations liées à l'assistance aux victimes ; d'assister les victimes dans certaines circonstances, par exemple dans des situations de crise émotionnelle ou de victimisation graves ; d'orienter les victimes qui ont besoin d'une aide psychosociale vers les services compétents.

- Circulaire ministérielle du 16 juillet 2001 relative à l'enregistrement audiovisuel de l'audition des mineurs victimes ou témoins d'infractions.

En 2002 :

- Circulaire commune du Collège des procureurs généraux et du Ministre de la Justice du 24 janvier 2002 relative à la position de la victime dans la procédure de libération conditionnelle. Cette directive décrit les responsabilités des magistrats dans la détermination des personnes qui doivent être consultées par l'intermédiaire du service d'accueil des victimes ainsi que la procédure suivie pour le recueil auprès de ces personnes et des renseignements concernant les conditions qui pourraient être prévues dans leur intérêt par la commission de libération conditionnelle.

- Directive ministérielle du 20 février 2002 relative à la recherche des personnes disparues. Adapte davantage une précédente circulaire du 15 septembre 1997 au travail de terrain. La directive attache une importance particulière à l'assistance aux victimes.

En 2003 :

- Les lois du 26 mars 2003 et du 22 avril 2003 portant, respectivement, sur les conditions auxquelles la Commission pour l'aide financière aux victimes d'actes intentionnels de violence peut octroyer une aide, et composition et fonctionnement de la Commission pour l'aide financière aux victimes d'actes intentionnels de violence, sont votées. Ces lois sont d'application depuis le 1er janvier 2004. Ces lois élargissent les conditions d'octroi d'une indemnisation par la Commission.

En 2004 :

Projet de loi relatif à l'agrément de certaines associations sans but lucratif d'accompagnement des victimes d'actes intentionnelles de violence du 25 avril 2004. Il s'agit concrètement d'une action citoyenne complémentaire à celle de l'institution puisque les membres de l'association sont des citoyens bénévoles.

En 2005 :

La loi de principes concernant l'administration pénitentiaire ainsi que le statut juridique des détenus du 12 janvier 2005 concerne l'exécution de condamnations à des peines privatives de liberté coulées en force de chose jugée ainsi que l'exécution de mesures privatives de liberté. Cette loi mentionne en son article 9 § 1er que : « Le caractère punitif de la peine privative de liberté se traduit exclusivement par la perte totale ou partielle de la liberté de mouvement et les restrictions à la liberté qui y sont liées de manière indissociable. » et en son § 2.que *: « l'exécution de la peine privative de liberté est axée sur la réparation du tort causé aux victimes par l'infraction, sur la réhabilitation du condamné et sur la préparation, de manière personnalisée, de sa réinsertion dans la société libre ».* Enfin, en son § 3 elle mentionne que : « le condamné se voit offrir la possibilité de collaborer de façon constructive à la réalisation du plan de détention individuel » lequel est établi dans la perspective d'une exécution de la peine privative de liberté qui limite les effets préjudiciables, est axée sur la réparation et la réinsertion, et se déroule en sécurité.

La Loi du 22 juin 2005, instaurant des dispositions relatives à la médiation dans le Titre préliminaire du Code de procédure pénale et dans le Code d'instruction criminelle.

En 2006 :

La loi du 17 mai 2006 instaurant des tribunaux de l'application des peines ainsi que la loi du 17 mai 2006 relative au statut juridique externe des personnes condamnées à une peine privative de liberté et aux droits reconnus à la victime dans le cadre des modalités d'exécution de la peine.

Loi visant à transposer la directive 2004/80/CE du Conseil du 29 avril 2004 relative à l'indemnisation des victimes de la criminalité.

La loi sur la protection de la jeunesse telle qu'elle est mise en oeuvre actuellement ou dans un avenir proche est les lois du 15 mai 2006 et 13 juin 2006 modifiant la législation relative à la protection de la jeunesse et à la prise en charge des mineurs ayant commis un fait qualifié infraction qui donnent une place explicite au droit réparateur dans lesquel les victimes sont considérées comme un acteur essentiel du processus.

Dans ce chapitre, une vue d'ensemble des lois et du cadre réglementaire organisant les dispositifs en faveur des victimes en général. Dans le chapitre suivant seront présentés, de manière plus approfondie, certains lois et dispositions réglementaires qui ont un impact direct pour la compréhension de la politique en faveur des victimes, en général, et de sa mise en oeuvre, en particulier. Cet aspect sera en effet utile pour la compréhension des parties 3 et 4 de ce rapport.

CHAPITRE 2. EXPOSÉ DE QUELQUES LOIS ET RÉGLEMENTATIONS CLÉS

Exposer dans le détail l'ensemble des lois et règlements que nous avons mentionné ci-dessus nécessiterait une recherche en soi et la rédaction d'un nouveau rapport. Il est cependant utile, en vue d'éclairer le lecteur, de mettre l'accent sur celles:

1) Qui structurent de manière la plus importante la politique en faveur des victimes dans les deux arrondissements judiciaires sous examen et qui sont nécessaires à l'analyse qui va suivre.
2) Qui dénotent d'une certaine évolution dans la conception de la politique en faveur des victimes en Belgique.[99]

1. Les victimes et la réparation financière: la loi du 1er août 1985 portant des mesures fiscales et autres

La première disposition qui a retenu notre attention est bien évidemment la loi du 1er août 1985[100] instaurant un fonds d'aide aux victimes d'actes intentionnels de violence. Grande innovation à l'époque, cette loi prévoit une intervention forfaitaire de l'Etat dans l'indemnisation des personnes qui ont subi de graves atteintes au corps ou à la santé à la suite d'un acte intentionnel de violence. Il s'agissait à l'époque pour l'Etat d'atténuer non seulement, dans la mesure du possible, le dommage et les souffrances subies par les victimes, mais aussi *d'apaiser le conflit social* produit par l'infraction et faciliter l'application d'une politique criminelle rationnelle et efficace.[101]

Cette loi fut modifiée à plusieurs reprises en vue d'élargir son champ d'application, soit en augmentant les actes ou les personnes auxquels elle s'applique, soit en simplifiant ses procédures.[102]

Le 8 janvier 1993, le gouvernement dépose en effet un projet de loi modifiant la loi du 1er août 1985. Le 12 mai 1993 trois députés interpellent le Ministre de la Justice, lors d'une séance d'interpellation en Commission de la justice, sur la manière dont sont traitées les victimes d'actes intentionnels de violence.[103] Selon eux, la justice n'accorde pas assez d'intérêt aux victimes, se tournant essentiellement vers l'auteur, alors que le nombre de victimes ne cesse d'augmenter. Pour le député du Vlaams Blok, F. DE MAN, le gouvernement devrait, d'une part, organiser une campagne afin de mieux faire connaître le fonds d'indemnité au public et, d'autre part, étudier la problématique des victimes d'actes de violence. En janvier 1996, une proposition de loi est quant à elle déposée par trois membres du PRL, L. MICHEL, A. DUQUESNE et O. MAINGAIN, et vise à élargir le champ d'application du fonds d'indemnité. Pour ces

---

[99] Pour cette partie du travail consacrée à la législation et à la réglementation, nous avons travaillé en étroite collaboration avec Aurore D'Urzo, étudiante en criminologie à l'Université Libre de Bruxelles, dans le cadre de la supervision de son mémoire de fin d'étude portant sur l'analyse de la législation relative aux victimes en Belgique. Nous la remercions vivement d'avoir accepté de mettre à notre disposition, pour ce rapport, le résultat de ses recherches, ainsi qu'une première version de la rédaction de son travail.

[100] Loi portant des mesures fiscales et autres (1) du 1er août 1985, *M.B.* du 6 août 1985, p.11305.

[101] Rapport sur le projet de loi portant des mesures fiscales et autres (art. 25 à 41 et 88), Doc. 873/2/1° 84/85, Sénat, session 1984-1985, le 20 mai 1985, p.5.

[102] NAGELS C., *Jeunes et violence. Une rencontre programmée par la crise de solidarité. Analyse du discours de la Chambre des représentants de Belgique (1981-1999)*, Bruylant, Bruxelles, 2005, p.356.

[103] Ibidem.

députés, il incombe à l'Etat de rencontrer les meurtrissures et la détresse des victimes d'infractions. Celles-ci, comme l'a relevé un rapport établi à la demande de la Fondation Roi Baudouin, *sont souvent réduites à un rôle de figurant dans le procès pénal. Utilisées comme témoins à charge pour faciliter la manifestation de la vérité, utilisées de manière plus symbolique encore pour réclamer des peines plus lourdes, les victimes, a-t-on pu dire, ne sont qu'objets ou accessoires de l'appareil pénal. Or les victimes subissent au premier chef les conséquences de la criminalité.*[104] Cette proposition n'a cependant pas reçu d'attention à l'époque. Suite à l'arrestation de Marc Dutroux, le gouvernement dépose cependant, le 18 octobre 1996, un projet de loi reprenant à peu de choses près, les propositions faites quelques mois plus tôt par les libéraux. Soudain, la nécessité de modifier la législation en vigueur relative à l'aide aux victimes d'actes intentionnels de violence apparut évidente au gouvernement et aux parlementaires.

Les modifications proposées allaient dans le sens d'une *importante augmentation des situations prises en considération* de même que *des dommages susceptibles de faire l'objet d'une intervention du fonds*.[105] Les *plafonds financiers* ainsi que les *délais* qui étaient prévus furent également *revus dans un sens favorable aux victimes*. Ces modifications allaient également dans le sens des demandes des associations défendant les intérêts des victimes de délits qui, dès la fin des années '80, suggérèrent d'adapter la loi et d'accélérer la procédure devant la Commission pour l'aide aux victimes.[106] Une des critiques formulées à l'époque par ces associations touchait en effet le problème des victimes « indirectes », c'est-à-dire les proches parents d'une victime décédée, qui ne pouvaient bénéficier d'une indemnisation que dans une mesure très limitée.[107] En effet, seules les victimes indirectes qui étaient à charge d'une victime décédée des suites d'un délit pouvaient jusqu'alors bénéficier d'une aide à charge de l'Etat lorsque, à la suite de l'infraction, elles se trouvaient dans une situation matérielle grave (article 31§2 de la loi du 1er août 1985).

En mai 1998, une autre modification de la loi du 1er août 1985 consista à accorder le bénéfice du fonds d'aide aux victimes d'actes intentionnels de violence de manière rétroactive, c'est-à-dire pour les actes commis avant l'entrée en vigueur de la loi en 1985.[108] Cette demande fut formulée par la seconde Commission « tueurs du Brabant » et par les différents députés ayant pris part à la discussion sur le rapport. En effet, tous s'étaient élevés alors contre le fait que les victimes des tueurs du Brabant ne pouvaient bénéficier du fonds, faute d'effet rétroactif de la loi.

---

[104] Proposition de loi modifiant la loi du 1er août 1985 portant des mesures fiscales et autres en ce qui concerne l'aide de l'Etat aux victimes d'actes intentionnels de violence, *Chambre des représentants de Belgique*, Doc. 377/1-95/96, session 1995-1996, janvier 1996, pp.1-2.

[105] Projet de loi modifiant en ce qui concerne l'aide aux victimes d'actes intentionnels de violence, la loi du 1er août 1985 portant des mesures fiscales et autres, *Chambre des représentants de Belgique*, Doc. 726/1-96/97, session 1996-1997, le 18 octobre 1996, p.1.

[106] Rapport sur le projet de loi modifiant, en ce qui concerne l'aide aux victimes d'actes intentionnels de violence, la loi de 1er août 1985 portant des mesures fiscales et autres, *Chambre des représentants de Belgique*, Doc. 726/4-96/97, session 1996-1997, le 22 novembre 1996, p.3.

[107] Rapport sur le projet de loi modifiant, en ce qui concerne l'aide aux victimes d'actes intentionnels de violence, la loi de 1er août 1985 portant des mesures fiscales et autres, *Chambre des représentants de Belgique*, Doc. 726/4-96/97, session 1996-1997, le 22 novembre 1996, p.2.

[108] NAGELS C., *Op. Cit.,* p.358.

D'autres lois modifiant la loi du 1er août 1985 furent votées notamment en 2003. Tout d'abord, la loi du 26 mars 2003 portant sur les conditions auxquelles la commission pour l'aide financière aux victimes d'actes intentionnels de violence peut octroyer une aide.[109] Elle étend d'avantage l'accès à la Commission à d'autres personnes et accélère une nouvelle fois la procédure. Quant à l'accélération et à la simplification de la procédure, cette loi prévoit que le président de la Commission a compétence à présent pour siéger seul en cas de demande d'aide d'urgence ou de demande manifestement irrecevable ou non fondée. On évite ainsi des temps d'attente. En outre, afin de prévenir toute confusion avec d'autres formes d'aide, le nom de la Commission est transformé et devient « Commission pour l'aide financière aux victimes d'actes intentionnels de violence ».

Vu cette extension, il apparaît évident que la Commission fera face à une multiplication des demandes, aussi les débats porteront essentiellement sur le financement de la Commission ainsi que sur l'arriéré important que celle-ci accuse. Il ne sert à rien de donner de faux espoirs aux victimes en votant une loi inapplicable dans la pratique.

Le 22 avril 2003 est enfin votée la loi portant sur la composition et le fonctionnement de la commission pour l'aide financière aux victimes d'actes intentionnels de violence[110]. La proposition de loi prévoit d'organiser la commission efficacement, notamment en instituant des chambres permanentes. Elle contient en outre des dispositions relatives à la composition des chambres et au statut des membres. Elle forme un tout avec une autre proposition de loi qui modifie la compétence et le fonctionnement de la commission.[111] Enfin, en 2006, cette loi a subi une nouvelle modification en vue de la rendre l'adoption de la loi concordante avec la directive du Conseil du 29 avril 2004 relative à l'indemnisation des victimes de la criminalité.

Sans entrer dans les détails techniques et procéduraux, notons qu'à ce jour, cette loi régit (en son article 28) l'existence qu'un Fonds spécial d'aide aux victimes d'actes intentionnels de violence et aux sauveteurs occasionnels. Ce fond dépend budget du service public fédéral Justice et est alimenté par les contributions des condamnés. Lors de chaque condamnation à une peine principale criminelle ou correctionnelle, le juge condamne à l'obligation de verser (une somme de 25 euros) à titre de contribution au Fonds. Notons que cette somme est soumise à l'augmentation prévue par la loi du 5 mars 1952 et c'est le service public fédéral Finances procède au recouvrement des sommes visées à l'alinéa précédent, selon les règles applicables au recouvrement des amendes pénales. Ces sommes recouvrées sont versées trimestriellement au Fonds.

Cette loi régit également l'existence et le fonctionnement (en son article 30) d'une Commission pour l'aide financière aux victimes d'actes intentionnels de violence et aux sauveteurs occasionnels qui statue sur les demandes d'octroi d'une aide d'urgence,

[109] Loi portant les conditions auxquelles la commission pour l'aide financière aux victimes d'actes intentionnels de violence peut octroyer une aide, 26 mars 2003, *M.B.* du 22 mai 2003.
[110] Loi portant composition et fonctionnement de la commission pour l'aide financière aux victimes d'actes intentionnels de violence, 22 avril 2003, *M.B*. du 22 mai 2003.
[111] Proposition de loi modifiant les articles 30 et 34 de la loi du 1er août 1985 portant des mesures fiscales et autres (déposée par Mr Verherstraeten), *Chambre des représentants de Belgique*, Doc. 0625/001-2000, le 3 mai 2000.

d'une aide financière ou d'un complément d'aide. Le président et les vice-présidents sont des magistrats de l'ordre judiciaire, francophones et néerlandophones qui sont désignés par le Ministre de la Justice. Les frais de fonctionnement de la commission et du secrétariat sont également à charge du budget du Service public fédéral Justice.

La Commission peut octroyer une aide financière:

1° aux personnes qui *subissent un préjudice physique ou psychique important* résultant directement d'un acte intentionnel de violence;
2° *aux proches* d'une personne ou aux personnes qui vivaient dans un rapport familial durable avec une personne dont le décès est la suite directe d'un acte intentionnel de violence;
3° *aux père et mère d'un mineur ou aux personnes qui ont à leur charge un mineur*, qui suite à un acte intentionnel de violence, a besoin *d'un traitement médical ou thérapeutique de longue durée* ;
4° *aux parents jusqu'au deuxième degré d'une victime* ou aux parents qui vivaient dans un rapport familial *durable avec une victime disparue* depuis plus d'un an, dont il est admis que la disparition est due selon toute probabilité à un acte intentionnel de violence
5° *et enfin, à ceux qui portent volontairement secours à des victimes en dehors de l'exercice d'une activité professionnelle liée au domaine de la sécurité* et en dehors de toute participation à une association quelconque structurée en vue de porter assistance et secours à des tiers, et qui sont dénommés " sauveteurs occasionnels ", ou, en cas de décès, (à leurs parents jusqu'au deuxième degré ou aux personnes qui vivaient avec eux dans un rapport familial durable).

L'aide financière est octroyée aux conditions suivantes (article 31 bis):

1° *L'acte de violence a été commis en Belgique*. [112]
2° Au moment où l'acte de violence est commis, *la victime est de nationalité belge*, a le *droit d'entrer, de séjourner ou de s'établir dans le Royaume*, ou s'est vue octroyer par la suite par l'Office des étrangers *un permis de séjour à durée indéterminée* dans le cadre d'une enquête relative à la traite des êtres humains.
3° Une *décision judiciaire définitive sur l'action publique est intervenue et le requérant a tenté d'obtenir réparation de son préjudice en s'étant constitué partie civile*, en ayant procédé à une citation directe ou en ayant intenté une procédure devant un tribunal civil. *Lorsque le dossier pénal est classé sans suite parce que l'auteur est demeuré inconnu, la commission peut estimer que le dépôt de plainte ou l'acquisition de la qualité de personne lésée par le requérant est suffisant*.

[112] Il est important de préciser que, dans ce cadre est assimilé à un acte intentionnel de violence commis en Belgique, celui qui est commis à l'étranger et dont est victime une personne en service commandé visée par l'article 42 bis de cette même loi. Depuis le 1er janvier 2006, la loi prévoit en son article 40 que lorsque l'acte intentionnel de violence a été commis sur le territoire d'un autre Etat membre de l'Union européenne et que le requérant réside habituellement en Belgique, celui-ci peut s'adresser à la commission, qui l'assiste dans sa demande d'indemnisation auprès de l'autorité compétente. Lorsque l'acte intentionnel a été commis sur le territoire de la Belgique et que la victime réside habituellement dans un autre Etat membre de l'Union européenne (article 40 bis), le requérant peut transmettre sa requête concernant sa demande d'aide principale, d'aide d'urgence ou de complément d'aide à la commission via l'autorité spécialement chargée par cet Etat d'assister la victime auprès de l'autorité compétente, et ce au moyen d'un formulaire type établi par la Commission européenne. L'article 40 ter précise quant à lui que pour les informations que la commission transmet au titre des articles 40 et 40bis, les langues qu'elle utilise dans ses rapports avec l'autorité destinataire.

L'aide peut également être demandée lorsqu'un *délai d'un an minimum* s'est écoulé depuis la date de constitution de partie civile et que *l'auteur demeure inconnu.*
4° La *demande est introduite dans un délai de trois ans*. Le délai prend cours, selon le cas, à partir de la première décision de classement sans suite, de la décision de la juridiction d'instruction, du jour où il a été statué sur l'action publique par une décision définitive ou du jour à partir duquel une décision sur les intérêts civils est intervenue postérieurement à la décision sur l'action publique.
5° *La réparation du préjudice ne peut pas être assurée de façon effective et suffisante d'une autre façon* : par l'auteur ou le civilement responsable, par un régime de sécurité sociale ou par une assurance privée, ou de toute autre manière.

La commission peut également octroyer une aide d'urgence lorsque tout retard dans l'octroi de l'aide pourrait causer au requérant un préjudice important, vu sa situation financière. L'aide d'urgence est octroyée par cas et par requérant pour un dommage d'un certain montant seulement (500 euros) et est limitée à un montant de 15.000 euros (article 36) La commission peut aussi octroyer un complément d'aide lorsque après l'octroi de l'aide, le dommage s'est manifestement aggravé (article 37).

Pour l'octroi d'une aide, la commission se fonde exclusivement sur certains éléments suivants du dommage subi (article 32 § 1er.) que la loi précise pour chaque catégorie. Sans être complet et exhaustif (voir, pour plus de précision, la loi elle-même), il peut s'agir de la prise en compte du dommage moral ; de frais médicaux et d'hospitalisation ; d'invalidité temporaire ou permanente; d'une perte ou une diminution de revenus résultant d'une incapacité de travail temporaire ou permanente ; de dommage esthétique; de frais de procédure ; de frais matériels; du dommage résultant de la perte d'une ou de plusieurs années de scolarité.

Le montant de l'aide est fixé en équité (article 33). La commission peut notamment prendre en considération c'est-à-dire qu'elle peut prendre en compte le comportement du requérant lorsque celui-ci a contribué directement ou indirectement à la réalisation du dommage ou à son aggravation; ainsi que la relation entre le requérant et l'auteur. Cette aide est octroyée par cas et par requérant pour un dommage excédant 500 euros et est limitée à un montant de 62.000 euros. L'aide peut également être octroyée lorsque aucune décision judiciaire définitive sur les intérêts civils n'est intervenue (article 33 bis). Dans ce cas, la commission évalue elle-même le dommage qu'elle prend en considération mais cette évaluation ne lie pas les cours et tribunaux.

Enfin, la commission statue par décision motivée (article 34 ter) selon une procédure particulière définie par la loi. Le requérant peut être entendu par la commission s'il en fait la demande par écrit ou si elle l'estime nécessaire. Il peut à cet effet se faire assister ou représenter par son avocat. Il peut également se faire assister par le délégué d'un organisme public ou d'une association agréée à cette fin par le Roi (dont les services d'aide aux victimes).

Un recours en annulation devant le Conseil d'Etat contre une décision de la commission est prévu (article 34 quater). L'aide octroyée par la commission est directement versée au requérant par le Ministre de la Justice, en tenant compte des moyens dont dispose le Fonds.

L'Etat peut exiger le remboursement total ou partiel de l'aide accordée (article 39) lorsque, postérieurement au paiement de celle-ci, la victime obtient à un titre quelconque une réparation de son préjudice; lorsque celle-ci a été accordée en tout ou en partie à la suite de fausses déclarations ou d'omissions du requérant. Il peut également exiger le remboursement total ou partiel de l'aide d'urgence dans la même mesure où une décision de justice coulée en force de chose jugée met tout ou partie de la responsabilité à charge de la victime.

2. La victime dans la « communauté »

Les Communautés et Régions ont aussi voté un certains nombre de textes législatifs en matière, cette fois, d'aide (sociale) aux victimes.

2.1. Les décrets dans la partie francophone du pays

2.1.1. Le décret de la Communauté française du 15 décembre 1989 relatif à l'agrément et à l'octroi de subventions aux services d'aide aux victimes, inculpés et condamnés en liberté, aux ex-détenus et à leurs proches

Les décrets de la Région wallonne et de la Région de Bruxelles-Capitale relatifs à l'agrément et à l'octroi de subventions aux services d'aide aux victimes, inculpés et condamnés en liberté, aux ex-détenus et à leur proche remplacent respectivement depuis les 18 juillet 2001 et 1er juillet 2005, l'arrêté de l'Exécutif de la Communauté française du 15 décembre 1989.

Cet arrêté de la Communauté française a cependant assurément constitué une étape importante dans la reconnaissance de la problématique des victimes car il a introduit une innovation importante dans la politique sociale de la Communauté en confiant à des services d'aide sociale aux justiciables une mission d'aide sociale et psychologique en faveur des victimes.[113] Le rôle des Communautés dans le développement d'un dispositif social spécifique en faveur des victimes d'infractions doit être analysé dans la perspective de la réforme progressive de l'Etat et du transfert vers les Communautés de la politique d'aide aux personnes.[114]

En Communauté française, le nouveau département des Affaires sociales va contribuer, d'une part, au développement de services d'aide aux victimes en soutenant diverses expériences pilotes. le dépistage et la prise en charge des enfants maltraités[115] d'une part, et d'autre part, une expérience pilote d'aide sociale aux victimes d'infractions en collaboration avec l'asbl « Aide et reclassement ».[116] A partir de 1987, l'objectif de l'asbl fut réorienté et visa à promouvoir l'idée *d'intégrer l'aide sociale aux victimes au sein d'une politique d'aide sociale aux justiciables en s'appuyant sur la restructuration du réseau des services de réinsertion sociale*.[117]

[113] MARTIN D. & RENOTTE C., 'L'aide aux victimes', in *L'aide sociale aux justiciables*, *sld* MARY Ph., Bruxelles, Bruylant, 1991, p.139.
[114] MARTIN D. & RENOTTE C., *Op. Cit.,* p.142.
[115] Ibidem, p.143.
[116] Ibidem, p.144.
[117] Idem.

Il faudra attendre la fin de l'année 1989 pour que la Communauté française s'aligne à la Communauté flamande et prenne un arrêté réglementant l'aide aux victimes. Sensibilisée par l'exemple flamand et par les conclusions de l'expérience pilote menée depuis 1985 au départ de Huy, la Communauté opte délibérément pour une intégration de l'aide psycho-sociale aux victimes dans le cadre de l'aide aux justiciables. [118] Le texte de la Communauté française s'apparente à la réglementation néerlandophone mais des distinctions importantes existent entre les deux arrêtés. Première similitude, la Communauté française a choisi tout comme son homologue flamand de confier l'exercice de sa nouvelle politique au secteur associatif.[119] Ensuite, les services d'aide aux justiciables (S.A.J) tant flamands que francophones sont des centres d'aide ambulatoires aux personnes qui entrent en contact avec la justice qu'elles soient auteur ou victime.[120]

On remarque une même volonté de confier cette tâche à un service spécifique plutôt que de l'intégrer à des structures existantes d'aide sociale et/ou de santé mentale. Enfin, la même approche large des missions englobant l'aide aux prévenus (aide précoce), l'aide aux condamnés (assistance aux détenus), l'aide aux détenus libérés (aide au reclassement) et l'aide aux victimes se retrouve dans les deux textes de lois. Cependant, il existe une distinction fondamentale entre les deux réglementations: les S.A.J. francophones se voient imposer l'*exercice conjoint des quatre missions* ceci dans un souci d'aborder le problème dans sa globalité au contraire des S.A.J. flamands qui peuvent être agréés pour l'exercice permanent d'une ou plusieurs de ces quatre missions.[121] L'arrêté expose notamment ce qu'il faut entendre par services d'aide sociale aux justiciables.[122] L'aide sociale consistait en *toute action, individuelle ou communautaire, destinée à permettre une participation active à la vie sociale, économique, politique et culturelle conformément à la Déclaration universelle des droits de l'Homme tels que définis par les traités et pactes internationaux, la Constitution et les lois* (...).

Depuis le 19 juillet 1993, la compétence d'une partie du secteur de l'aide sociale aux justiciables fut transféré de la Communauté vers les Régions Wallonne et Bruxelloise. Saisi à la fois d'un avant-projet de décret de la Région wallonne relatif « à l'aide aux justiciables » et d'un avant projet de décret de la communauté française relatif à « l'aide sociale aux détenus en vue de leur réinsertion sociale », le Conseil d'Etat précisait dans un avis du 23 mai 2001 que, « *si la Communauté française reste compétente pour l'aide aux détenus, l'aide sociale aux autres catégories de justiciables relève de la compétence de la Commission communautaire française en ce qui concerne la Région de Bruxelles-Capitale.* » En rendant cet avis, le Conseil d'Etat mettait donc fin à une controverse concernant la détermination de l'autorité compétente en matière d'aide aux justiciables.

[118] Ibidem, p.149.
[119] Idem.
[120] MARTIN D. & RENOTTE C, *Op. Cit.,* p.150.
[121] Idem.
[122] Article 1er de l'Arrêté de l'Exécutif de la Communauté française relatif à l'agrément et à l'octroi des subventions aux services d'aide sociale aux justiciables, 15 décembre 1989, *M.B.* du 9 mars 1990.

2.1.2. Le décret de la Commission communautaire française de la Région de Bruxelles-Capitale[123]

Selon l'exposé des motifs du décret de la Commission communautaire française de la Région de Bruxelles-Capitale, c'est « *cette controverse [qui a] expliqu[é] l'absence de base décrétale à Bruxelles pour cette matière* » pendant plusieurs années: selon elle, il devenait donc « urgent » que « *la commission communautaire française se dote, elle aussi, d'un décret remplaçant l'arrêté du 15 décembre 1989*.»

Selon l'exposé des motifs, la notion principale qui sous-tend le décret est celle de l'aide, aide qui doit s'étendre à toutes les catégories de justiciables autres que les détenus, c'est-à-dire aux inculpés, condamnés en liberté (libération conditionnelle, congés pénitentiaires), ex-détenus, victimes, et leurs proches. Cette aide peut-être individuelle ou collective et « *vise à favoriser une participation active à la vie sociale, économique, publique et culturelle, conformément aux libertés fondamentales et aux droits de l'homme tels que définis par les traités et pactes internationaux, la Constitution et les lois*. » Cette aide s'adresse aux personnes concernées par une infraction (victimes ou auteurs) et à leur entourage.

En ce qui concerne l'aide aux victimes et à leurs proches, les missions sont: 1) assurer une permanence spécifique dans des locaux appropriés; 2) contacter la victime qui, dans ce but, a autorisé les services de police à communiquer ses coordonnées aux services d'aide qu'elle désigne; 3) apporter aux victimes et à leurs proches, une aide psychologique centrée sur les causes et les conséquences, directes ou indirectes, de l'infraction; 4) accompagner les victimes ou leurs proches qui sollicitent une aide, tout au long de leurs démarches pour faire face aux conséquences de la victimisation, en ce compris la victimisation secondaire, et si possible, les aider à en obtenir réparation; 5) informer et orienter la victime ou ses proches dans ses relations avec la police, le pouvoir judiciaire et les sociétés d'assurances, ainsi que l'orienter en vue d'obtenir le bénéfice de l'aide de l'Etat aux victimes d'actes intentionnels de violence; 6) faciliter l'accès des victimes et de leurs proches aux services de l'aide aux personnes et de la santé, par un travail de partenariat avec le réseau socio-sanitaire.

Le service peut exercer à l'égard de cette catégorie de la population une mission de sensibilisation du public et des organismes concernés aux droits et aux besoins spécifiques des victimes, en organisant des formations à destination des acteurs psycho-médico-sociaux, des entreprises ou des services publics.

Le projet prévoit des missions obligatoires et facultatives. Il autorise également le service à ne viser qu'une catégorie d'infraction et ce ayant pour fin de réunir au sein d'un même décret l'ensemble des services actifs dans le domaine concerné. *« Le Collège agrée les services qui remplissent au moins toutes les missions visées à l'article 4 ou à l'article 6. Les missions visées aux articles 4 et 5 peuvent être limitées aux victimes de catégories spécifiques d'infractions ou de faits qualifiés d'infractions. Dans ce dernier cas, le Collège peut autoriser un ou des services à ne pas être tenus d'exécuter la mission reprise à l'article 4, 2e alinéa. La décision d'agrément précise quelles sont les missions pour lesquelles le service est agréé et s'il échet, les*

[123] Décret de la Commission communautaire française du 4 décembre 2003 relatif à l'agrément et à l'octroi de subventions aux services pour les missions d'aide, d'une part aux victimes et à leurs proches et, d'autre part, aux inculpés et condamnés en liberté, aux ex-détenus et à leurs proches.

limitations en matière de catégories d'infractions. » Selon l'exposé des motifs, les conditions d'agrément sont semblables à celles retrouvées dans les autres législations de l'aide aux personnes à la Commission communautaire française. Toute procédure d'agrément d'une association comprendra la participation de l'association au Conseil consultatif bruxellois francophone de l'Aide aux Personnes et de la Santé.

2.1.3. Le décret de la Région wallonne du 18 juillet 2001 relatif à l'aide sociale aux justiciables[124]

Le décret de la Région wallonne du 18 juillet 2001 est entré en vigueur le 1er janvier 2002. Il abroge ainsi l'arrêté de l'Exécutif de la Communauté française du 15 décembre 1989 relatif à l'agrément et à l'octroi des subventions aux services d'aide sociale aux justiciables, et déjà modifié par les arrêtés des 20 octobre 1992, 12 juillet 1996, 31 décembre 1997 et 2 juillet 1999.

Ce sont cependant les services agréés sur la base de l'arrêté de l'Exécutif de la Communauté française du 15 décembre 1989 relatif à l'agrément et à l'octroi des subventions aux services d'aide sociale aux justiciables qui ont été considérés comme agréés d'emblée pour l'application du nouveau décret *« jusqu'à ce que l'agrément qui leur a été initialement accordé cesse de produire ses effets »*.

Le décret définit en quoi consiste l'aide aux justiciables, c'est-à-dire ce que recouvrent les missions, le public cible des services et les conditions d'agrément des services de ce secteur. Le décret réglemente également la mise en place d'une Commission consultative wallonne de l'aide sociale aux justiciables. Enfin, il mentionne également la possibilité pour les services d'avoir recours au « bénévolat », mention qui comme nous l'avons vu ne se trouve pas dans le décret régissant l'aide aux victimes en Région de Bruxelles-Capitale.[125]

Dans le cadre du décret est entendu l'aide sociale aux justiciables est entendue comme recouvrant :

1) «*Toute action individuelle ou de groupe destinée à permettre une participation active à la vie sociale, économique, politique et culturelle conformément aux droits de l'homme, ainsi qu'une compréhension critique des réalités de la société notamment par le développement des capacités d'analyse, d'action et d'évaluation.*»
2) En ce compris «*l'aide psychologique destinée à soutenir les personnes confrontées à des problèmes particuliers en rapport avec un comportement délinquant ou à une situation de victimisation, à l'exception de la prise en charge à long terme nécessitée par des troubles psychiques persistants.*»

[124] Décret de la Région wallonne relatif à l'aide sociale aux justiciables, 18 juillet 2001, *M.B*. 15 août 2001.
[125] Voir *supra* 2.1.3. Décret de la Commission communautaire française de la Région de Bruxelles-Capitale du 4 décembre 2003 relatif à l'agrément et à l'octroi de subventions aux services pour les missions d'aide, d'une part aux victimes et à leurs proches et, d'autre part, aux inculpés et condamnés en liberté, aux ex-détenus et à leurs proches.

Elle s'adresse : (article 2)

1) Aux inculpés, c'est-à-dire aux *«personnes qui ont fait l'objet d'une inculpation et qui sont maintenues en liberté. Sont également considérées comme inculpés les personnes à l'égard de qui l'action publique est engagée ainsi que celles qui se trouvent dans une situation qui les expose ou qui pourrait les exposer à faire l'objet d'une inculpation »*;
2) Aux « condamnés », c'est-à-dire aux « personnes non détenues qui font l'objet d'une condamnation à une peine ou d'une mesure de mise à l'épreuve décidée en application de la loi du 29 juin 1964 concernant la suspension, le sursis et la probation » ;
3) Aux « ex-détenus », c'est-à-dire aux « personnes mises en liberté à titre conditionnel, provisoire ou définitif, en ce compris les personnes ayant fait l'objet d'une mesure de défense sociale »;
4) et enfin, aux « victimes », c'est-à-dire « aux personnes ayant subi une infraction ou un fait qualifié d'infraction ».

Si les services d'aide sociale aux justiciables veillent à garantir aux inculpés, condamnés, ex-détenus et victimes, qui le demandent ou qui l'acceptent, l'exercice du droit à l'aide sociale (article 4), elle vise également à l'assurer ainsi leurs proches.

En ce qui concerne plus particulièrement les victimes (article 5) , les services d'aide sociale aux justiciables ont cependant pour missions particulières[126]:

1) d'assurer une permanence spécifique d'aide aux victimes, dans des locaux appropriés;
2) de contacter, dès que possible, les victimes qui ont autorisé les services de police à communiquer leurs coordonnées;
3) d'accompagner les victimes qui sollicitent une aide, tout au long de leurs démarches, pour faire face aux conséquences de la victimisation, en ce compris la victimisation secondaire, et, si possible, les aider à en obtenir réparation;
4) de fournir des informations permettant d'orienter la victime dans ses relations avec la police, le pouvoir judiciaire et les sociétés d'assurances, ainsi que de bénéficier de l'aide de l'Etat aux victimes d'actes intentionnels de violence ;
5) d'apporter une aide psychologique centrée sur les conséquences directes ou indirectes de la victimisation et l'assimilation du bouleversement causé par l'événement subi;
6) de faciliter l'accès des victimes qui le nécessitent aux services d'aide aux personnes et, le cas échéant, aux services de soins médico-psychiatriques ;
7) de sensibiliser le public et les services concernés aux droits et aux besoins spécifiques des victimes.

Les services d'aide sociale aux justiciables sont définis comme étant « les services, agréés par la Région wallonne, qui assurent l'aide sociale aux inculpés, condamnés, ex-détenus et victimes, ainsi qu'à leurs proches » (article 2). Selon le décret, un

[126] Qui existent également pour les autres catégories visées par le décret mais que nous ne détaillerons pas dans le présent rapport.

service d'aide sociale aux justiciables est agréé dans chaque arrondissement judiciaire sauf *«lorsque le nombre d'habitants, le taux de criminalité, la configuration géographique ou la concentration des différentes problématiques rencontrées par les services d'aide sociale aux justiciables le requièrent »*. Alors, *« le Gouvernement peut agréer un ou plusieurs services supplémentaires dans le même arrondissement.»* (chapitre 3 du décret)

Le décret, en son chapitre 5, aborde la possibilité pour les services d'avoir recours au concours de bénévoles.

«*Les services d'aide sociale aux justiciables peuvent en effet faire appel au concours de collaborateurs bénévoles pour l'accomplissement d'une ou plusieurs de leurs missions. »*

Si le décret prévoit que c'est au Gouvernement de déterminer les modalités d'application de cet article. (article 5), il précise cependant, que les collaborateurs bénévoles doivent :

1) justifier de leur compétence, par leur formation professionnelle ou leur expérience, dans le domaine de l'aide sociale
2) être encadrés par le personnel professionnel du service, sous la responsabilité de la direction (article 14)

Enfin, le décret aborde les missions de la Commission consultative wallonne de l'aide aux justiciables. Il prévoit ainsi la création d'une Commission consultative wallonne de l'aide sociale aux justiciables. (article 15 § 1er.), qui a pour mission de rendre des avis, d'assurer les contacts nécessaires à une collaboration efficace entre les services d'aide sociale aux justiciables agréés, l'administration et le Ministre; de remettre à la demande du Ministre un avis sur tout problème qui concerne l'aide sociale aux justiciables 3° de soumettre au Ministre toute proposition jugée utile qui concerne l'aide sociale aux justiciables (article 15, §2)

La Commission est composée des membres représentants du secteur de l'aide sociale aux justiciables, de quatre personnes choisies en raison de leur compétence particulière dans ce secteur, de trois représentants du gouvernement, nommés pour une période de quatre ans. (article 16 § 1er.)

2.2. Le cadre flamand de l'aide aux victimes[127]

Comme il a déjà été mentionné, plusieurs initiatives relatives à l'aide aux victimes, matière qui relève de la compétence de la Communauté flamande, ont été prises au niveau flamand. Dans ce qui suit, nous fournirons un aperçu de la réglementation principale avant d'identifier quelques tendances à ce sujet.

[127] Voir également SOMERS, L., *Kinderen als slachtoffer van het verkeer. Onderzoek naar de noden, behoeften en ervaringen van verkeersslachtoffers en hun nabestaanden*, Leuven, K.U.Leuven, rapport inédit, 2005, pp.103-109 et 111.

2.2.1. Arrêté de l'exécutif flamand fixant les conditions d'agrément et d'octroi des subventions des services d'aide sociale aux justiciables (1985)

Les premiers centres d'aide aux victimes ont été mis en place dans les années 80.[128] C'est grâce à l'arrêté de l'exécutif flamand que les Centres d'aide aux victimes ont agréés et subventionnés en Flandres[129]. Depuis 1997, chaque arrondissement dispose d'un centre.[130] Depuis lors, l'arrêté a été remplacé par les Arrêtés consécutifs relatifs à l'aide sociale générale (cfr. infra, 2.2.5).

2.2.2. Note relative à la politique en faveur des victimes (1995)[131]

Un certain nombre de réglementations semblent prendre en considération la Note relative à la politique en faveur des victimes consacrée à la mise en place de l'aide aux victimes.

Dans l'avant-propos de cette note, il est précisé comment l'aide en faveur des victimes s'inscrit dans une approche sociale intégrée de certains problèmes comme la criminalité et l'insécurité, une approche respectant l'équilibre entre une politique criminelle (compétence fédérale) et une politique sociale (compétence flamande). La criminalité est vue comme le dommage causé aux liens sociaux . Selon cette note, le gouvernement a un rôle à jouer à ce propos, mais aussi les citoyens sont susceptibles d'assumer un rôle important, d'où le choix d'un modèle impliquant des volontaires.

Dans les principes de base, l'importance d'une politique sociale intégrale est soulignée et il y est observé que le statut et les besoins de la victime dans la procédure judiciaire ont été négligés dans le développement de la politique en faveur des victimes par le gouvernement fédéral.

Bien que, en ce moment-ci, nous disposions de peu de données de recherche pour la Belgique, les recherches internationales laissent présumer que les victimes se voient confrontées à de nombreuses conséquences, qu'elles peuvent avoir besoin d'aide et qu'elles ne la trouvent pas toujours : "*Het is deze laatste groep slachtoffers die door de georganiseerde slachtofferzorg actief benaderd moet worden*."[132]

La note fournit aussi un aperçu des instances qui s'occupent de l'aide aux victimes et énumère quelques problèmes (qui semblent d'ailleurs toujours être en vigueur) :

- le malaise social persiste
- il manque une politique intégrée

[128] AERTSEN, I., CHRISTIAENSEN, S., HOUGARDY, L. et MARTIN, D., *Vademecum politiële slachtofferbejegening*, Gand, Academia Press, 2002.
[129] Arrêté de l'exécutif flamand fixant les conditions d'agrément et d'octroi des subventions des services d'aide sociale aux justiciables, *M.B*., 28 novembre 1985.
[130] AERTSEN, I., CHRISTIAENSEN, S., HOUGARDY, L. en MARTIN, D., *Vademecum politiële slachtofferbejegening*, Gand, Academia Press, 2002, p.287.
[131] DEMEESTER, W., *Nota slachtofferbeleid. Standpunt van de Vlaamse regering*, note inédite, Bruxelles, Vlaams Ministerie van Financiën en Begroting, Gezondheidsinstellingen, Welzijn en Gezin, janvier 2005.
[132] DEMEESTER, W., *Nota slachtofferbeleid. Standpunt van de Vlaamse regering*, note inédite, Bruxelles, Vlaams Ministerie van Financiën en Begroting, Gezondheidsinstellingen, Welzijn en Gezin, janvier 2005, p.17.

- le dédommagement
- la diffusion de l'information par la presse

En réponse à ces problèmes, la note précise quelle serait l'offre souhaitée, c'est-à-dire un accueil respectueux, un dédommagement rapide et équitable ; une offre d'aide proactive impliquant les concitoyens. Enfin, les facteurs de succès plus 'critiques' sont abordés, c'est-à-dire le volontariat ; la concertation et la collaboration ainsi que la répartition, l'effectif en personnel et le financement des services d'aide.

2.2.3. Résolution du Parlement flamand concernant un propre plan d'action d'une politique intégrée en faveur des victimes et des auteurs (19 décembre 1996)

Dans cette résolution, le Parlement flamand demande au Gouvernement flamand de "*op korte termijn een eigen Vlaams actieplan voor een geïntegreerd slachtoffer- en daderbeleid uit te werken* (…). Un ministre est chargé de cette mission.

La collaboration avec le gouvernement doit être réalisée notamment en concluant des accords de collaboration en matière d'aide aux victimes.

Le 17 février 1997 a eu lieu une audition au Parlement flamand, concernant la réunion de la Commission du Bien-être, de la Santé publique et de la Famille relative à un Plan stratégique d'une politique nationale en faveur des victimes. Le constat général est que la Flandre s'est assignée des objectifs ambitieux, tout en disposant de budgets trop limités. L'autorité fédérale par contre exige un engagement concret au niveau budgétaire avant de procéder à la signature d'un accord de collaboration.

A ce sujet, Mme Van den Heuvel a interpellé le Ministre du Bien-être de l'époque, Martens, lors de la réunion de la Commission du Bien-être du 11 mars 1997. La discussion qui y a eu lieu a révélé qu'un certain nombre d'initiatives ont été prises au niveau flamand, mais que l'affaire Dutroux a eu un impact (budgétaire) au niveau fédéral. La délimitation de l'assistance en faveur des victimes aux différents niveaux (police et aide) ainsi que les compétences imbriquées des différentes autorités semblent offrir matière à discussion (voir également les interpellations antérieures du 1er octobre 1996). La conclusion en est que le niveau flamand ne prévoit pas de financement pour le développement d'un plan d'action propre.[133]

2.2.4. Résolution du Parlement flamand relative à une politique inclusive à l'égard d'enfants, de la maltraitance à l'égard des enfants, des droits de l'enfant et de l'aide aux victimes et aux auteurs en Flandres (10 juillet 1997)

Cette résolution renvoie à la résolution précédente relative au plan d'action. La résolution demande de prolonger les efforts déjà fournis et "*meer bepaald een samenwerkingsakkoord betreffende slachtofferhulp af te sluiten*."

Le 17 septembre 1998 a eu lieu une session au Parlement flamand lors de laquelle est présenté le rapport de suivi concernant la politique inclusive. Ce rapport renvoie à l'accord de coopération, approuvé le 17 mars par le Gouvernement flamand, dans lequel est stipulé que la Communauté flamande s'engage à prévoir dans chaque

[133] Ce plan d'action est resté lettre morte.

arrondissement judiciaire un Centre d'aide sociale général se chargeant de l'aide aux victimes comme tâche supplémentaire (cf. point suivant).

2.2.5. Décret de la Communauté flamande relatif à l'aide sociale générale (1998)

Dans l'arrêté du Gouvernement flamand du 28 avril 1998[134] portant exécution du décret du 19 décembre 1997 relatif à l'aide sociale générale, l'aide et les services sociaux aux victimes de crimes sont considérés comme des missions supplémentaires, conformément à l'accord de coopération (art. 16, §1, 1°). Les missions supplémentaires des centres doivent être concrétisées dans des protocoles sectoriels (art. 16, §4) ; en ce qui concerne l'aide aux victimes, cela a été réalisé dans le protocole sectoriel de 2004 (cf. infra, 2.2.9). L'Arrêté de la Communauté flamande (12 octobre 2001) portant exécution du décret, précise que l'aide et les services sociaux aux victimes de crimes doivent être réalisés conformément à l'accord de coopération entre l'Etat et la Communauté flamande.[135]

2.2.6. Décret portant approbation de l'accord de coopération du 7 avril l998 entre l'Etat et la Communauté flamande en matière d'assistance aux victimes (15 décembre 1998)[136]

Lors de la discussion de l'accord de coopération, les éléments suivants ont été mentionnés :

a. Un accueil adéquat des victimes doit veiller à ce que la confiance en les concitoyens et en l'état de droit soit rétablie. Les conséquences néfastes peuvent être évitées si "*het overheidsbeleid op drie vlakken vorm krijgt: een respectvolle bejegening; een snelle en rechtvaardige schaderegeling; een pro-actief hulpaanbod met inschakeling van medeburgers*";
b. L'essentiel de l'accord de coopération est le modèle de renvoi, impliquant que le service de police compétent renvoie la victime à l'aide aux victimes ;
c. Du côté flamand, on opte clairement pour un modèle de volontariat. "*Vermits slachtoffers geen spontane hulpvragers zijn, moeten zij immers, vrij snel na het delict, kunnen rekenen op een actief hulpaanbod*."
d. L'accord est une réponse à "*de nood aan systematisering van het ruime aanbod van initiatieven inzake slachtofferzorg*."
e. L'accord de coopération est remarquable à cause de son caractère bilatéral: aucun accord n'a été conclu ni avec la Région de Bruxelles-Capitale ni avec la Communauté française et germanophone[137] ;

[134] Arrêté du Gouvernement flamand 28 avril 1998 portant exécution du décret du 19 décembre 1997 relatif à l'aide sociale générale, *M.B*., 12 juin 1998.
[135] Arrêté du Gouvernement flamand 12 octobre 2001 portant exécution du décret du 19 décembre 1997 relatif à l'aide sociale générale, *M.B*., 17 novembre 2001.
[136] Décret du 15 décembre portant approbation de l'accord de coopération du 7 avril l998 entre l'Etat et la Communauté flamande en matière d'assistance aux victimes, *M.B*., 13 juillet 1999.
[137] Le 1er avril 2007, ce n'est toujours pas le cas.

f. On renvoie aux Résolutions (nommées ci-dessus) du Parlement flamand ;
g. Une assistance aux victimes inclusive exige qu'on continue à y prêter attention au niveau flamand.

Etant donné l'importance de l'accord de coopération tant au niveau de la politique que de la pratique, nous aborderons le contenu et les évaluations de cet accord dans une partie distincte du rapport (cf. infra 2.3).

2.2.7. Protocole d'accord entre le Ministre fédéral de la Justice et le Ministre flamand de l'aide sociale, de la santé et de l'égalité des chances contenant les lignes de force en matière de coopération entre l'aide sociale et la justice (2001)

Le protocole d'accord indique que l'accord de coopération sera entièrement implémenté, sauf en ce qui concerne le renvoi direct de victimes mineures de violence intrafamiliale (sexuelle), étant donné que dans ce cadre, une concertation avec les centres de confiance pour enfants maltraités est envisagée.[138]

Ce protocole d'accord dispose en outre qu'un développement ultérieur de l'aide aux victimes doit partir du principe de l'égalité d'accès à l'aide et aux services pour toutes les victimes.
Dans ce cadre, le Ministre de la Justice s'engage à :

- envoyer une circulaire ;
- se concerter avec le collège des procureurs-généraux (à Bruxelles et en Flandres) afin d'arriver à une application effective et égale de l'accord de coopération ;
- mettre à disposition l'encadrement de personnel et financier nécessaire.

Le Ministre flamand de l'aide sociale crée les conditions :

- en envoyant une circulaire ;
- en mettant à disposition l'encadrement de personnel et financier nécessaire, compte tenu des crédits disponibles ;
- en créant les conditions nécessaires afin de mettre au point l'aide correspondante.

Les deux Ministres prennent l'initiative, avec le Ministre fédéral de l'Intérieur, de noter les problèmes relatifs au renvoi vers les Centres de confiance ainsi que de procéder à une évaluation en profondeur de l'accord de coopération. En plus, on vise à créer un organe national de concertation en matière de politique en faveur des victimes.

A notre avis, le Forum National assume déjà le rôle de ce dernier. Les circulaires par contre n'existent pas encore, à notre connaissance. Cette lacune est aussi évoquée dans l'évaluation de l'accord de coopération.[139] En plus, les moyens de

[138] Voir à ce propos l'Arrêté du Gouvernement flamand du 2 décembre 1997 fixant les conditions d'agrément et de subventionnement des centres de confiance pour enfants maltraités, *M.B.*, 25 décembre 1997.
[139] Cf. infra, 2.3. L'accord de coopération.

fonctionnement ne semblent pas toujours être suffisants.[140] Selon Devroey, l'accord reste largement lettre morte dans la pratique.[141]

2.2.8. Résolution du Parlement flamand relatif à l'accueil et l'hébergement de personnes victimes de violence conjugale/intrafamiliale (9 juillet 2003)

Cette résolution aborde spécifiquement la problématique de la violence intrafamiliale. Depuis 1997, il est possible de prendre des sanctions pénales à l'égard de la violence intrafamiliale. En 2001, un plan d'action national a été lancé à ce sujet. En ce qui concerne la Flandre, l'importance de l'accord de coopération (1998) et du protocole d'accord (2001) a été souligné. Les centres d'aide aux victimes doivent jouer un rôle important dans le renvoi vers les refuges. La résolution fait mention du « *behoefte aan voldoende, laagdrempelige en gedifferentieerde vormen van opvang.* »

2.2.9. Protocole sectoriel relatif à la mission supplémentaire "hulp- en dienstverlening aan slachtoffers van misdrijven" (2004)

Le protocole sectoriel a été publié au Moniteur belge en 2004.[142] Dans ce protocole, la mission des Centres d'aide sociale générale en ce qui concerne l'aide et les services aux victimes d'infractions est précisée comme suit :

a. "*Minder- en meerderjarigen, evenals hun na(ast)bestaanden, aan wie materiële, fysische en/of morele schade is toegebracht als gevolg van een handeling of een verzuim dat strafbaar is gesteld door het Strafwetboek of door bijzondere strafwetten of daarvan getuige waren, evenals nabestaanden van dodelijke verkeersslachtoffers, nabestaanden van zelfdoding en slachtoffers van rampen te helpen bij de uitoefening van hun recht op hulp- en maatschappelijke dienstverlening. Ook misdrijfslachtoffers die geen klacht hebben ingediend bij de politiële of justitiële diensten behoren tot de doelgroep van SH. Deze hulp is erop gericht de opgelopen schade zoveel als mogelijk te beperken en het verlies aan vertrouwen in de medemens en de samenleving als geheel te herstellen. Op die manier draagt SH bij tot het herstel van de levenskwaliteit van de getroffen personen.*
b. *Voor deze cliënten de toegankelijkheid en aanspreekbaarheid van het algemeen welzijnswerk en van de bredere maatschappelijke dienstverlening te bevorderen en te bewaken en deze voorzieningen ook effectief in hun bereik te brengen.*
c. *De maatschappelijke positie van deze cliënten structureel te verbeteren via sensibilisering en beleidssignalering en -beïnvloeding*."

Dans cette optique, le fonctionnement de l'aide aux victimes vise une approche intégrée du bien-être, incluant entre autres la détection de problèmes et le transfert de

[140] Cf. infra, 3.2.3. Aspects pratiques du travail.
[141] DEVROEY, K., *De aandacht voor slachtoffers in de beleidsverklaringen van de Vlaamse Regering. Analyse van de regeerakkoorden, beleidsnota's en beleidsbrieven van 1995 tot 2006*, document inédit, Bruxelles, Afdeling Welzijn en Samenleving van de Vlaamse Gemeenschap, 2007, p.2.
[142] Sectorprotocol met betrekking tot de bijkomende taak "Hulp- en dienstverlening aan slachtoffers van misdrijven", *M.B.*., 10 mars 2004.

connaissances. L'aide aux victimes conserve son indépendance vis-à-vis des instances policières et judicaires.

L'objectif est que l'aide et les services puissent répondre à tous les besoins des victimes, dans toutes les phases de la procédure judiciaire. La victime est stimulée à collaborer à son propre processus de réparation et l'aide aux victimes s'adresse à son groupe-cible de façon proactive.

2.2.10. Questions au Ministre flamand du Bien-être et déclarations de politique générale

Questions au Ministre

En guise de conclusion, il convient de mentionner que la problématique relative aux victimes est aussi abordée dans le cadre de questions et d'interpellations vis-à-vis du Ministre du Bien-être, tant la problématique en général que certains groupes-cibles. Ainsi, en 2002, Parlement flamand a reçu des questions sur :

- la campagne « Kinderopvang na een schokkende gebeurtenis » (question nr. 246);
- les services d'aide qui interviennent dans le cas de violence conjugale (question nr. 254) ;
- le soutien financier à l'aide aux victimes (question nr. 260)

En 2006, les sujets suivants ont été abordés :

- aide relative à la violence intrafamiliale – problématiques (question nr. 211) ;
- violence contre les femmes – politique (question nr. 219) ;
- accueil intégré de jeunes victimes d'accidents de la route – soutien (question nr. 224) ;
- violence intrafamiliale – accompagnement d'enfants (question nr. 232).

La thématique est aussi abordée dans la Commission Bien-être. Lors de la réunion du 7 novembre 2006, il a été posée la question des listes d'attente auprès des Centres d'aide sociale générale.

Déclarations de politique générale

Koen Devroey a analysé les déclarations de politique du Gouvernement flamand datant d'entre 1995 et 2006.[143] Il ressort de cette analyse que la problématique des victimes était en 2005 connue au niveau politique, pourtant sans constituer une thématique en soi.

Bien que l'affaire Dutroux (1996) ait provoqué beaucoup d'émoi, les notes de politique générale n'en font pas mention. Les déclarations de politique générale des années suivantes s'orientent surtout vers les enfants et les victimes de la route. La note de politique 1999-2004 de la Ministre Vogels est la première note de politique à

[143] DEVROEY, K., *De aandacht voor slachtoffers in de beleidsverklaringen van de Vlaamse Regering. Analyse van de regeerakkoorden, beleidsnota's en beleidsbrieven van 1995 tot 2006*, document inédit, Bruxelles , Afdeling Welzijn en Samenleving van de Vlaamse Gemeenschap, 2007.

consacrer un chapitre à l'aide aux justiciables, abordant l'aide aux victimes en général. La note de politique relative au Bien-être 2003-2004 aborde deux groupes-cibles spécifiques, c'est-à-dire les victimes allochtones et les victimes de la route. Elle fait aussi mention de l'implémentation difficile de l'accord de coopération. En 2004-2005, les notes de politique du Ministère du Bien-être et de la Mobilité avancent les victimes de la route comme public-cible.

Devroey conclut que l'aide aux victimes est devenue une thématique dans les objectifs politiques des ministres flamands dès l'année budgétaire 1997 pour ensuite se limiter à un groupe-cible plus précis et devenir une thématique à laquelle plusieurs ministres renvoient afin de se profiler. "*Deze laatste tendens kan een integraal beleid ten aanzien van slachtoffers mogelijk maken, maar houdt ook het risico van versnippering in zich*. »[144]

Importance de l'aide aux victimes pour le Gouvernement flamand

Si les débats de la fin des années 90 concernaient surtout l'aide aux victimes en général, l'importance d'un Plan d'action flamand claire et la collaboration avec la politique fédérale (accord de coopération), les débats de ces dernières années touchent, semble-t-il, plus à des groupes de victimes spécifiques, c'est-à-dire les victimes de violence intrafamiliale et les victimes de la route. Cette évolution semble être conforme à des tendances antérieures, qui se caractérisent par le fait qu'on s'intéressait aux victimes à partir de certains points de vue, comme la violence intrafamiliale.[145]

2.2.11. Conclusion : quelques évolutions importantes, mais plutôt modestes

Si l'affaire Dutroux semble avoir eu une grande influence au niveau fédéral, cela n'est que dans une moindre mesure le cas au niveau flamand. Pourtant, là aussi, l'attention vouée aux victimes s'est développée depuis les années 90. Ces dernières années, cette attention concerne avant tout des groupes-cibles spécifiques, comme les victimes de violence intra-familiale et les victimes de la route. En outre, l'accord de coopération semble être important au niveau de la collaboration entre les autorités compétentes et les services en faveur des victimes. Voilà pourquoi nous aborderons cet accord dans un point séparé.

[144] DEVROEY, K., *De aandacht voor slachtoffers in de beleidsverklaringen van de Vlaamse Regering. Analyse van de regeerakkoorden, beleidsnota's en beleidsbrieven van 1995 tot 2006*, document inédit, Bruxelles, Beleidscel Samenleving en Criminaliteit, 2007, p.4. Cela semble aussi être le cas en ce qui concerne les compétences en matière d'assistance aux victimes des différentes autorités et services qui ont sont responsables, cf. infra 2.3. Accord de coopération et Partie 3. A.1. La complexité du champ : De complexiteit van het veld: éclatement, catégorisation et confusion de noms.

[145] Voir également DEMEESTER, W., *Nota slachtofferbeleid. Standpunt van de Vlaamse regering*, note inédite, Bruxelles, Vlaams Ministerie van Financiën en Begroting, Gezondheidsinstellingen, Welzijn en Gezin, janvier 2005, p.19.

2.3. L'accord de coopération en Flandre

2.3.1. Contenu de l'accord

Nous avons déjà précisé que les compétences en matière d'assistance aux victimes sont réparties entre les différents niveaux de pouvoir. Le 7 avril 1998, l'Etat fédéral et la Communauté flamande ont conclu un accord de coopération en matière d'assistance aux victimes.[146] Dans cet accord, les éléments suivants sont d'importance :

- pour mener une telle politique en faveur des victimes, une coopération entre l'Etat et la Communauté flamande est nécessaire ;
- la motion de la Chambre des représentants (1993) et la Note relative à la politique en faveur des victimes de la communauté flamande (1995) ont formulé le vœu exprès d'une approche intégrée en matière d'assistance aux victimes ;
- le Plan Stratégique pour une Politique nationale en Faveur des Victimes (Forum National pour une Politique en Faveur des Victimes, 1996) plaide en faveur d'une transition parfaite de l'assistance aux victimes et de l'accueil des victimes vers l'aide aux victimes;
- la résolution du Parlement flamand (10 juillet 1997) concerne les développements d'une politique inclusive, notamment en matière d'aide aux victimes;
- au niveau de l'Etat, on dispose de la Circulaire relatif à l'assistance policière aux victimes ; de la Directive Ministérielle (1997) relative à l'accueil des victimes ; de la Loi sur la médiation pénale (1994) et du Service d'encadrement de l'assistance aux victimes (1996) ;
- lors de l'établissement du Plan Stratégique pour une Politique Nationale en faveur des victimes, les différentes autorités ont été impliquées.

Dans l'exposé des motifs, il est précisé que « il faut éviter à tout prix que ce morcellement des compétences rende impossible la mise en œuvre d'une politique cohérente. D'où la nécessité de cet accord de coopération en matière d'assistance aux victimes. Il doit garantir une transition parfaite de l'assistance aux victimes par les services de police et judiciaires vers les services de la communauté, qui prodiguent l'aide. Une bonne politique en faveur des victimes repose sur trois piliers : la prévention de la victimisation; la prévention de la victimisation secondaire; la réparation du préjudice matériel et immatériel. »

Dans un premier article sont précisées les notions de victime, assistance aux victimes, politique en faveur des victimes, première assistance aux victimes, service d'assistance aux victimes, service d'accueil des victimes, aide aux victimes, centre autonome d'aide sociale générale, centre, centre de confiance pour enfants maltraités, centre d'accueil et travailleurs sociaux.

Les objectifs de l'accord sont formulés comme suit (art. 2): « *Cet accord de coopération vise une coopération structurelle en matière d'assistance aux victimes*

[146] Décret du 15 décembre portant approbation de l'accord de coopération du 7 avril l998 entre l'Etat et la Communauté flamande en matière d'assistance aux victimes, *M.B*., 13 juillet 1999.

entre les services du ministère de la Justice, du ministère de l'Intérieur et les services d'aide agréés et subventionnés par la Communauté flamande. Cette coopération structurelle est nécessaire pour aboutir à une assistance et à un service de qualité en faveur des victimes. Une assistance optimale aux victimes par les services de police et judiciaires et une aide aux victimes bien développée doivent limiter et réparer dans la mesure du possible toutes les conséquences de la victimisation. »

Dans cet article, nous notons le souci d'arriver à une politique inclusive et d'obtenir une transition parfaite entre les différents services du secteur en faveur des victimes. L'Etat est compétent pour l'assistance policière aux victimes et pour la politique judiciaire en faveur des victimes, tandis que la Communauté flamande est compétente pour l'aide aux personnes, notamment pour l'aide aux victimes (art. 3). L'accord de coopération précise également les engagements des autorités par rapport à l'assistance aux victimes (art. 5-10, cf. infra).

Il a été créé un certain nombre de structures de concertation afin que les autorités et les acteurs (supra)locaux puissent se concerter.
Un conseil d'arrondissement pour une politique en faveur des victimes se réunit au minimum deux fois par an et a pour mission de (art. 11):

> 1° concrétiser et implanter les dispositions en vue d'une assistance aux victimes intégrale ;
> 2° soutenir et suivre la collaboration entre les services ;
> 3° rapporter aux autorités compétentes les difficultés qui se posent.

Il est établi au sein de chaque arrondissement judiciaire une ou plusieurs équipes sociales d'assistance aux victimes. L'équipe a pour mission de :

> 1° régler la collaboration et la répartition des tâches au sein de l'équipe sociale
> 2° informer et conseiller le conseil d'arrondissement pour une politique en faveur des victimes.

Au sein du Forum National pour une Politique en faveur des Victimes, une concertation à propos de l'assistance aux victimes a lieu au minimum deux fois par an entre les représentants de l'Etat et de la Communauté flamande et tous les services et instances sociaux concernés (art. 13). Cette concertation a pour mission de :

> 1° promouvoir la collaboration et la concertation, également avec les conseils d'arrondissement;
> 2° de sa propre initiative ou à la demande du Ministre de la Justice, de l'Intérieur ou du Gouvernement flamand, fournir un avis;
> 3° évaluer l'application du présent accord de coopération (régulièrement) tous les deux ans et en faire rapport aux Ministres compétents.

2.3.2. Evaluation de l'accord

Les centres d'aide aux victimes ont évalué cet accord en 2002[147]. En septembre 2006, le Forum National a procédé à une première évaluation de l'accord de coopération.

a. Les centres d'aide aux victimes

Evaluation générale

En général, les centres d'aide aux victimes évaluent l'accord de coopération comme positif ; pourtant, ils signalent que l'implémentation de cet accord a mené à certains problèmes, comme le renvoi limité de victimes par la police. En revanche, "*indien het samenwerkingsakkoord correct toegepast zou worden dit voor problemen zal zorgen bij de centra voor slachtofferhulp. De huidige personeelsbezetting* (…) *[is] nu niet toereikend om alle taken van Slachtofferhulp op te nemen. Daarnaast zijn de werkingsmiddelen te beperkt*."[148]

La définition de la notion de victime comme « la personne, ainsi que ses proches, qui ont subi un dommage matériel, physique et/ou moral suite à un acte ou à une omission punissable en vertu du Code pénal ou des lois pénales particulières » (accord de coopération, art. 1, 1°) ne coïncide pas avec le groupe de victimes dont s'occupent les centres d'aide aux victimes, étant donné que ces derniers s'adressent également aux victimes de criminalité, aux proches d'un suicide et aux proches d'un accident de roulage ayant entraîné le décès.[149] Les centres d'aide aux victimes précisent qu'il vaut mieux remplacer la notion de '*verwanten* par '*nabestaanden*'.

Renvois

Des difficultés surgissent parfois dans le cadre du renvoi à d'autres services d'aide.

Ainsi, chaque arrondissement judiciaire dispose d'un centre pour l'accueil résidentiel immédiat de victimes. La police laisse souvent entendre que cet accueil ne peut pas être garanti ; pourtant, une recherche menée dans le Brabant flamand ne semble pas confirmer ce constat.[150] Cette recherche révèle que ce genre de problèmes est relativement rare et que le renvoi est surtout problématique en ce qui concerne les malades mentaux ; les personnes suicidaires ; les dépendants de drogues et d'alcool ; les sans-abris et les victimes de violence intrafamiliale (les refuges sont complets).

En ce qui concerne l'assistance aux victimes, on se voit confronté à des problèmes en fonction du soutien en matière de l'annonce de mauvaise nouvelles, ne fût-ce que rarement. Les services de police zonaux paraissent avoir développé eux-mêmes des services en faveur des victimes, ce qui peut expliquer le nombre limité de problèmes. Lorsqu'un centre d'aide sociale générale ne peut pas répondre à une demande d'aide

[147] En 2007: "services d'aide aux victimes".
[148] X., *Nota evaluatie Samenwerkingsakkoord vanuit Slachtofferhulp*, document interne, 2002, 4. Voir également Partie 3. Chapitre 2. A.3.2. Aspects pratiques du travail.
[149] Les répondants de notre recherche relèvent également de ce groupe de victimes (cf? supra, Partie 1. Méthodologie). Voir également Partie 3.6.1. Public-cible des services en faveur des victimes.
[150] VAN DAEL, E. en VAN CAMP, T., *Afstemming tussen politie, parket en de hulpverleningssector in 'crisissituaties' (provincie Vlaams-Brabant)*, rapport inédit, Leuven, K.U.Leuven, 2004.

concrète, cela semble surtout être dû à un manque de capacité. En plus, les instances policières et judiciaires adressent leurs demandes parfois aux services d'aide inadaptés.[151]

Les centres d'aide aux victimes perçoivent l'aide sociale correspondante (à laquelle s'engage la Communauté flamande selon l'article 8, 4°) comme problématique. Seul 10% des victimes est renvoyé par les centres d'aide aux victimes, ce qui est notamment dû à l'accès limité. D'une part, les services renvoient les victimes aux Centres d'aide sociale générale, d'autre part aux Centres de Santé Mentale. C'est surtout la collaboration avec ces derniers qui n'est pas toujours facile, surtout à cause des listes d'attente, mais aussi parce que les victimes ne sont pas enclines à passer à des formes d'aide plus structurées.[152]
En ce qui concerne l'afflux, la plus grande partie des victimes semble être renvoyée par la police (69%). Les centres d'aide aux victimes ne sont par très connus par le grand public, ce qui explique pourquoi si peu de victimes se rendent elles-mêmes dans ces centres.

Structures de concertation

Le conseil d'arrondissement est opérationnel dans tous les arrondissements ; partout, la présidence est assurée par un représentant du parquet. D'une part, cela peut avoir un effet positif pour des raisons de portée d'action, d'implication et de rayonnement. D'autre part, il peut en résulter un processus de décision lourd et antidémocratique.

D'après les centres d'aide aux victimes, la plupart du temps, le conseil d'arrondissement reste un organe formaliste ayant peu de pouvoir d'action réel par rapport à la politique.

Les équipes sociales se composent surtout d'acteurs du terrain ; en raison du statut équivalent des membres, elles sont en général structurées de manière démocratique. En revanche, cette structure mène aussi à un manque de pouvoir décisionnel formel, étant donné que le conseil d'arrondissement doit toujours prendre les décisions relatives au contenu.

Le Forum National se voit aussi confronté à un problème au niveau de la circulation de l'information des conseils d'arrondissement. Le membre dirigeant du Steunpunt Algemeen Welzijnswerk siégeant dans Forum National peut introduire ces informations.

[151] VAN DAEL, E. en VAN CAMP, T., *Afstemming tussen politie, parket en de hulpverleningssector in 'crisissituaties' (provincie Vlaams-Brabant)*, rapport inédit, Leuven, K.U.Leuven, 2004.
[152] Dans notre recherche, nous avons fait le même constat pour certaines victimes (cf. infra, Partie 4).

b. Forum National pour une Politique en faveur des Victimes

Evaluation générale

Le Forum National, lui aussi, a évalué l'accord de coopération.[153]

Bien que l'évaluation doive avoir lieu tous les deux ans, le Forum précise dans son avis qu'il ne s'agit que du premier avis. La raison en est que l'accord ne prévoit pas de critères d'évaluation clairement définis, ni de contrôle systématique de l'exécution.

En plus, le Forum avait déjà entamé une évaluation en 2001. Tant les services d'aide aux victimes que les services d'accueil aux victimes au sein des parquets ont été interrogés. En 2003, les services de police ont été interrogés, mais les résultats n'ont jamais été traités complètement. L'évaluation de 2006 repose sur les résultats antérieurs et intègre les développements actuels. Le groupe de travail du Forum National chargé de l'évaluation est d'avis qu'il est impossible de respecter une fréquence d'évaluation de deux ans et que cela n'a pas de sens.
Les membres du Forum estiment que les problèmes sur le terrain ne sont pas dus à l'esprit de l'accord, mais à une mise en œuvre déficiente à plusieurs niveaux. Trois éléments sont mentionnés à ce sujet :

- l'accord de coopération n'est pas contraignant dans la pratique et ne prévoit pas de système de contrôle ;
- la distinction entre l'assistance aux victimes, l'accueil des victimes et l'aide aux victimes n'est pas toujours claire pour la magistrature, le personnel des parquets, les avocats et les fonctionnaires de police ;
- il est nécessaire d'actualiser certaines notions et d'autres éléments, mais cela requiert une évaluation très poussée.

Modèle de renvoi

Le modèle de renvoi mène à un certain nombre de problèmes ; ainsi, une circulaire commune n'a jamais vu le jour. Le Forum identifie également des problèmes spécifiques pour les différents services.[154]

Structures de concertation

Le conseil d'arrondissement joue un rôle important dans la circulation et l'échange de l'information au niveau régional. Pourtant, le manque de pouvoir décisionnel formel est vécu comme un problème important. Dans les équipes sociales, la tradition de coopération était déjà présente dès le début ; elles préparent les réunions du conseil d'arrondissement. Les missions de ces deux structures sont plutôt vagues, ce qui laisse une grande latitude pour donner à ces missions une dimension locale, mais entraine aussi une grande diversité entre les différents arrondissements ; en plus, cela ne

[153] FORUM NATIONAL POUR UNE POLITIQUE EN FAVEUR DES VICTIMES, Avis relatif a l'évaluation de l'accord de coopération entre l'Etat et la Communauté Flamande en matière d'assistance aux victimes, document inédit, septembre 2006.
[154] Cf. infra 2.3.3. Les différents services en faveur des victimes.

permet pas non plus de remédier à l'absence d'obligation d'engagement de ces structures.

Le Forum National se réunit en moyenne tous les deux mois. La fréquence est donc plus élevée que le minimum prévu dans l'accord de coopération. L'interaction entre le conseil d'arrondissement et le Forum National commence à prendre forme. Deux problèmes sont à signaler: le secrétariat est provisoirement limité à une fonction administrative et le Forum dispose de peu d'impact en l'absence d'institutionnalisation.

Recommandations

Le Forum National formule quelques recommandations générales et spécifiques.

Recommandations générales

- maintenir la problématique des victimes à l'agenda politique et continuer à sensibiliser tous les acteurs concernés ;
- dresser l'inventaire des bonnes pratiques sur le terrain pour ce qui est de la mise en œuvre du modèle de renvoi, de sorte que les arrondissements puissent tirer des leçons des expériences de chacun ;
- l'accord de coopération doit faire l'objet d'une évaluation approfondie, de sorte que les dispositions puissent être actualisées si nécessaire ;
- la coopération entre le Forum National et les structures de concertation locales, les conseils d'arrondissement et les équipes sociales, doit être encouragée ;
- le Forum doit obtenir un pouvoir d'action plus important, par exemple grâce à l'institutionnalisation.

Recommandations pour la Communauté flamande

- œuvrer à la circulaire flamande relative à la mise en œuvre de l'accord de coopération ;
- organiser des campagnes répétées à l'intention du grand public afin de faire connaître l'aide aux victimes ;
- prendre des mesures en vue de renforces les services d'aide aux victimes.

Recommandations pour le SPF Intérieur

- organiser un suivi plus systématique de l'assistance aux victimes par les services de police ;
- prévoir une définition et un soutien au niveau central de la politique en faveur des victimes et désigner des points de contact précis au sein de l'administration ;
- organiser la formation, le soutien et la sensibilisation des responsables de l'accueil des victimes.

Recommandations pour le SPF Justice

- investir dans la formation pour tous les membres du personnel ;
- créer du temps pour la tâche de sensibilisation et de travail structurel de tous les assistants de justice.

2.3.3. Les différents services en faveur des victimes

L'accord de coopération prévoit un certain nombre de dispositions concrètes relatives aux services en faveur des victimes, qui ressortent également des évaluations nommées ci-dessus.

a. L'assistance aux victimes

L'accord de coopération

L'accord de coopération renvoie dans son article 5 à l'article 46 de la Loi du 5 aout 1992 sur la fonction de police et les instructions qui s'en sont suivies par rapport à l'Etat :

« *1° prendre les mesures de manière à ce que les intérêts de la victime d'une infraction soient reconnus par les moyens suivants :*

1. mettre à disposition des services de police les conditions matérielles adéquates pour l'accueil, la première prise en charge et l'audition des victimes;

2. fournir aux victimes l'information nécessaire à propos de leurs droits au sein de la procédure judiciaire, du déroulement de la procédure pénale, de l'obtention d'une indemnisation et des possibilités de renvoi;

3. veiller à ce que les victimes puissent faire acter dans le procès-verbal l'information nécessaire concernant le dommage matériel et immatériel subi ainsi que leur demande d'être tenues informées de l'enquête et de l'exécution possible de la peine;

4. les fonctionnaires de police peuvent dans ce cadre être assistés par un service d'assistance aux victimes;

2° développer une formation adéquate et continuée en matière d'assistance aux victimes à l'intention de tous les fonctionnaires de police, entre autres en assurant la formation interne par l'intermédiaire du service d'assistance aux victimes du corps de police;

3° prévoir un point de contact au niveau du ministère de l'Intérieur, au sein de la Police Générale du Royaume afin d'encourager de manière structurelle un dialogue permanent et une collaboration avec d'autres instances en matière d'assistance aux victimes, tant au niveau fédéral, que communautaire et régional. »

Concernant le renvoi, l'accord précise que (art.9 §2) :

« *L'Etat veillera à ce que les services de police renvoient systématiquement les victimes vers les centres de la manière suivante :*

1° au minimum toutes les victimes qui ont vu l'auteur ou dont le domicile a été cambriolé sont renvoyées directement et sans sélection préalable, pour autant que la victime y consente. Les autres victimes peuvent être renvoyées lorsque le fonctionnaire de police l'estime nécessaire ou lorsque le conseil

d'arrondissement pour une politique en faveur des victimes, comme prévu à l'article 11, recommande dans ce cas une autre procédure de renvoi suivant la procédure déterminée au § 5. En tous cas, les autres victimes sont informées de l'offre d'aide des centres visés à l'article 1er, 9°;
2° Le renvoi a lieu par le service de police compétent qui, lors de la constatation des faits ou du dépôt de la plainte, complète un formulaire adéquat et, au plus tard le deuxième jour ouvrable qui suit cette formalité, envoie le formulaire au centre de l'arrondissement judiciaire; En cas d'urgence, le service de police prend directement contact avec le centre en question;
3° si la victime ne consent pas à un renvoi direct, le service de police fournit à la victime l'adresse et le numéro de téléphone du centre le plus proche;
4° il est fait mention de l'offre de renvoi de la victime vers un centre agréé dans le procès-verbal dressé lors de la constatation ou du dépôt, visé au 2°;
5° sans préjudice de l'application du 2°, le service de police compétent met les victimes nécessitant un accueil résidentiel immédiat directement en contact avec un centre d'accueil adéquat. Par dérogation à l'alinéa précédent, le service de police compétent renvoie directement un mineur victime de maltraitance intrafamiliale ou de violence sexuelle intrafamiliale vers un centre de confiance pour enfants maltraités. Les dispositions du § 2, 2°, 3° et 4° restent cependant d'application. »

Evaluation par les centres d'aide aux victimes

L'évaluation des centres d'aide aux victimes révèle que le renvoi par les services de police pose un problème et que beaucoup de policiers ne connaissent pas les centres.

Les formations à ce propos varient de personne à personne et les renvois dépendent d'une sensibilisation continue.

La réforme de la police a eu un effet dilatoire par rapport à l'implémentation de l'accord de coopération. Bien que ces réformes se trouvent – à l'époque de l'évaluation – dans la phase finale, cela ne semble pas avoir mené à une amélioration de la politique de renvoi.

Les services de police font mention du problème de la disponibilité des centres en dehors des heures de bureau, mais l'aide aux victimes précise ne pas vouloir assurer un accueil de crise et avance qu'une victime a seulement besoin d'un premier accueil que tout policier doit assurer de façon correcte.[155]

Du matériel informatif est mis à la disposition de la police. Pourtant, elle ne prend pas d'initiative lorsque le stock de matériel est épuisé. D'après les centres d'aide aux victimes, le chef de corps a un rôle important à jouer dans ce cadre.

Il est nécessaire d'uniformiser l'enregistrement du renvoi vers l'aide aux victimes *via* le procès-verbal. En outre, l'enregistrement permettrait de mieux connaître les cas dans lesquels l'aide aux victimes est offerte, tout comme l'espace de temps depuis

[155] Ce qui semble être confirmé dans notre recherche (cf. infra, Partie 4).

l'infraction. Les services d'aide aux victimes pourraient faire correspondre leurs pratiques à l'aide d'un formulaire de feedback uniforme destiné à la police.

Evaluation par le Forum National

D'après le Forum National, les victimes qui ont besoin de renvoi ne sont pas toutes renvoyées. La cause en est que :

- la répartition des tâches entre l'assistance aux victimes et l'aide aux victimes n'a pas toujours été respectée ;
- une large sensibilisation permanente et une vaste formation continue de tous les policiers sont nécessaires ;
- une attention insuffisante a été apportée à l'appui central ;
- on est moins enclin à renvoyer vers les services quand ils sont trop sollicités.

Le Forum veut également souligner que malgré ces problèmes, certains corps de police exécutent l'accord de coopération avec précision et que le bon fonctionnement de l'assistance aux victimes peut engendrer une diminution du nombre de renvois.

b. L'accueil des victimes

L'accord de coopération

Dans son article 6, l'accord de coopération précise que :
« *Dans le cadre de sa compétence visée à l'article 3, 2° [la politique judiciaire en faveur des victimes], l'Etat s'engage à :*

> *1° prendre les mesures nécessaires de manière à ce que les intérêts de la victime soient reconnus et que celle-ci puisse être partie à la procédure judiciaire;*
>
> *2° mener une politique qui tende à un traitement correct et consciencieux des victimes. Dans le cadre de cette politique, est au minimum donnée aux victimes la garantie qu'elles reçoivent l'information nécessaire concernant leur position au sein de la procédure judiciaire, le déroulement de la procédure pénale, l'exécution possible de la peine et les possibilités d'obtenir réparation du dommage subi. Les membres des parquets et des tribunaux éventuellement assistés des assistants de justice et des conseillers adjoints pour l'accueil des victimes, fourniront cette information;*
>
> *3° optimaliser les possibilités offertes à la victime d'obtenir réparation du dommage matériel et immatériel subi;*
>
> *4° organiser une formation adéquate et continuée en matière d'assistance aux victimes à destination de la magistrature et du personnel des tribunaux et des parquets;*
>
> *5° favoriser l'uniformité de la politique en faveur des victimes au sein de l'ordre judiciaire via le collège des procureurs généraux. Dans ce but, un membre du collège est spécifiquement chargé de la politique judiciaire en faveur des victimes;*
>
> *6° prévoir, au niveau du ministère de la Justice, au sein du service d'encadrement de l'assistance aux victimes, un point de contact afin d'encourager de manière structurelle un dialogue permanent et une collaboration avec d'autres instances en matière d'assistance aux victimes, tant au niveau fédéral que communautaire.* »

En ce qui concerne le modèle de renvoi, l'accord mentionne que (art.9, §3):
« *Le magistrat du parquet, l'auditeur militaire ou le juge d'instruction, chargé d'un dossier, peuvent faire appel à un assistant de justice pour l'accueil des victimes pour l'exécution de certaines tâches qui ont été définies par le Ministre de la Justice. L'Etat veillera en plus à ce qu'une victime qui s'adresse directement au pouvoir judiciaire soit renvoyée par le personnel du parquet ou du tribunal vers un centre dans les mêmes conditions que celles définies pour les services de police au § 2 1°, 3° et 5°.* »

Evaluation par les centres d'aide aux victimes

L'évaluation précise que ce sont presque exclusivement les services d'accueil aux victimes qui renvoient vers l'aide aux victimes à partir des instances judiciaires. Les magistrats ne connaissent souvent pas la différence entre l'accueil et l'aide aux victimes, ce qui fait conclure que la fonction de sensibilisation des services d'accueil aux victimes est à développer.

Evaluation par le Forum National

Le Forum National lui aussi précise que ce sont surtout les assistants de justice qui renvoient. Les magistrats ne se rendent pas compte de la différence, ils renvoient des dossiers vers l'accueil des victimes, qui est submergé de demandes d'aide individuelles.

c. L'aide aux victimes

L'accord de coopération

L'accord de coopération précise dans l'article 8 que :
« *Dans le cadre de sa compétence visée à l'article 4, la Communauté flamande s'engage à :*

> *1° agréer et subventionner un centre dans chaque arrondissement judiciaire;*
> *2° agréer et subventionner dans chaque province flamande et dans la Région de Bruxelles-capitale un centre de confiance pour enfants maltraités;*
> *3° prévoir dans chaque arrondissement judiciaire un ou plusieurs centres d'accueil;*
> *4° réaliser l'aide sociale correspondante;*
> *5° prendre les mesures en vue d'une formation adéquate des travailleurs sociaux;*
> *6° fournir aux points de contact visés à l'article 5, 3° et à l'article 6, 6° les adresses des services visés à l'article 1er, 9°, 10° et 11° désignés par la Communauté flamande ainsi que tout changement d'adresse;*
> *7° prévoir, au niveau du ministère de la Communauté flamande, au sein de l'administration, un point de contact afin d'encourager de manière structurelle un dialogue permanent et une collaboration avec d'autres instances en matière d'assistance aux victimes, tant au niveau fédéral que communautaire.* »

En ce qui concerne le modèle de renvoi, les missions sont les suivantes (art.9, §4) :
« *La Communauté flamande s'engage à ce que les centres désignés par elle :*

1° contactent par l'intermédiaire des travailleurs sociaux toutes les victimes renvoyées par les services de police et judiciaires en vue d'une aide et d'un service;

2° établissent avec la victime la manière la plus adéquate de la soutenir et d'aider et, à cette fin, collaborent avec tous les services concernés;

3° donnent systématiquement aux services de police et judiciaires qui ont procédé au renvoi, un feedback des initiatives prises dans le cadre de l'article 9, § 4, 1° et 2°. »

Evaluation par les centres d'aide aux victimes

L'évaluation précise que la Communauté flamande doit garantir que tous ses services contactent toutes les victimes renvoyées, mais qu'on ne prévoit pas de moyens de fonctionnement pour les frais de déplacement et de téléphonie dans le cadre du modèle de volontariat.

Evaluation par le Forum National

Dans le cas d'une mise en œuvre correcte du modèle de renvoi, l'effectif du personnel des services d'aide aux victimes serait largement insuffisant, étant donné que la charge de travail des services est déjà très élevée. Néanmoins, les services continuent à demander le renvoi de toutes les victimes dans l'optique d'une égalité d'accès à l'offre d'aide et de services.

Le renvoi aux centres de confiance pour enfants maltraités posait initialement problème, mais actuellement, il s'agit d'un très faible nombre de renvois.

L'application et les principes de la filière du volontariat, comme appliqués par l'aide aux victimes, sont remis en question par l'aide aux victimes. En plus, les services sont confrontés à une grande rotation parmi les volontaires. D'après le Forum, la filière du volontariat devrait être soumise à une évaluation en profondeur.

2.3.4. Réflexions critiques

En général, l'accord de coopération en soi semble être utile. L'implémentation de cet accord par contre laisse parfois à désirer. Si ce sont surtout les centres d'aide aux victimes qui ont évalué l'accord, les évaluations par la police et l'accueil aux victimes semblent être moins fréquentes. Dans notre recherche par contre, nous donnons explicitement la parole à ces derniers acteurs.[156]

Il nous semble en effet nécessaire de procéder à une évaluation plus systématique de l'accord de coopération et surtout de l'implémentation de ce dernier, et ce dans le prolongement des recommandations du Forum National. L'accord de coopération précise à ce propos que les parties à l'accord s'engagent à effectuer des recherches scientifiques (art.10). Dans notre recherche, nous avancerons quelques résultats, même s'il ne s'agit pas de notre question de recherche principale. Pourtant, il

[156] Cf. infra, Partie 3. Entretiens avec les acteurs et observations.

s'avérera que l'accord de coopération joue un rôle important, entre autres en vue de clarifier les missions des services et dans l'organisation des réunions de concertation.

3. Les victimes et les services de police

3.1. L'article 46 de la loi sur la fonction de police[157] et la loi du 7 décembre 1998 organisant un service de police intégré, structuré à deux niveaux[158]

La loi du 5 août 1992 institue le cadre légal de la fonction de police. D'une part, elle vise la mise en place d'une politique de sécurité coordonnée et structurée, en précisant mieux la finalité de la fonction de police et les relations entre les principaux éléments et acteurs du système. D'autre part, elle vise à améliorer la sécurité juridique du citoyen et du fonctionnaire de police, en établissant un équilibre entre le respect des droits et libertés individuels et les actions des services de police et en précisant le cadre des interventions, des compétences et des méthodes. Une meilleure protection juridique est également accordée aux fonctionnaires de police. Enfin, elle traduit les options prises par le gouvernement dans le prolongement des conclusions de la commission parlementaire d'enquête sur la manière dont la lutte contre le terrorisme et le grand banditisme a été menée, commission parlementaire d'enquête qui mit en lumière les manquements du système policier.[159]

Suite aux différentes critiques formulées à l'encontre du fonctionnement des services de police au cours des années 80, les policiers eux-mêmes ont été fortement discrédités aux yeux de certaines personnes. Une des critiques les plus importantes avait trait à la mauvaise coopération entre les trois grands services de la police en Belgique à savoir la gendarmerie, la police judiciaire et la police communale. *Les allusions à la « guerre des polices » à l'esprit de concurrence qui régnait entre les services de police, et à la coordination défectueuse, donnait une image négative du milieu policier dans sa globalité.*[160] En outre, chacun de ces services de police possédait son statut propre ainsi que des règles d'organisation et de fonctionnement spécifiques. Il n'existait pas, dans notre droit positif, de texte régissant de manière globale la fonction des services de police.[161]Pour ces raisons et bien d'autres encore, de profondes réformes ont été envisagées et entreprises au sein des services de police afin notamment de développer une nouvelle politique en matière de police.[162]

Cette loi, au-delà des réformes qu'elle introduit au niveau policier en général, constitue en son article 46, la base légale de l'action policière en matière d'assistance aux victimes. Il semblerait que cette disposition trouve son fondement dans la pratique quotidienne des services de police. Diverses études empiriques ont en effet

---

[157] Loi sur la fonction de police du 5 août 1992, *M.B.* du 22 décembre 1992.
[158] Loi organisant un service de police intégré, structuré à deux niveaux du 7 décembre 1998, *M.B.* du 01 mai 1999.
[159] BOURDOUX, G.L. & DE VALKENEER C., *Op. Cit.,* .p.9.
[160] BOSMANS, M.F., Rapport fait au nom de la Commission de l'Intérieur, des Affaires Générales, de l'Education et de la Fonction Publique, *Chambre des représentants de Belgique,* Doc. 1637/12, session 90/91, le 12 octobre 1991, p.2.
[161] Projet de loi sur la fonction de police, Exposé des motifs, *Chambre des représentants de Belgique*, Doc. 1637/1, session 90/91, p.1.
[162] BOURDOUX ,G.L. & DE VALKENEER, C., *La loi sur la fonction de police*, Bruxelles, Larcier, 1993, p.9.

montré que ces derniers consacrent une part non négligeable de leurs activités à répondre à des demandes d'aide de toutes sortes qui ne s'intègrent pas dans le contenu traditionnel des missions de police judiciaire et administrative.[163] Sur le terrain, il apparaît qu'une importante partie du travail policier consiste à intervenir dans des différents familiaux ou de voisinage, dans des situations de détresse ou de déséquilibre ainsi que de régler des problèmes d'alcoolisme. Plusieurs explications peuvent être données de ce phénomène. Les premières sont d'ordre structurel. Les services de police fonctionnent de manière continue, sont facile à atteindre et à mobiliser et leur intervention est gratuite.[164] Une seconde explication peut être trouvée dans le fait que la connaissance des réseaux d'aide sociale reste lacunaire chez certaines couches de la population qui sont dans l'impossibilité de mobiliser ces réseaux. Généralement, il s'agit de personnes vivant dans une situation socio-économique précaire.

Enfin, grâce à son pouvoir de contrainte, la police est souvent perçue comme l'institution capable d'imposer rapidement une solution ou de trancher un litige.[165] L'article 46 constitue donc une étape importante dans le domaine de l'assistance policière aux victimes et s'inscrit dans la perspective de l'article 1er de la loi qui stipule, notamment, que les services de police contribuent au développement de la société. L'article 46 stipule en effet que : « *Les services de police mettent les personnes qui demandent du secours ou de l'assistance en contact avec des services spécialisés. Ils portent assistance aux victimes d'infractions, notamment en leur procurant l'information nécessaire.* » Le fonctionnaire de police est, la plupart du temps, la première personne en contact avec la victime et il a par conséquent l'obligation d'assurer une réception et un accueil adéquats ainsi qu'un soutien émotionnel. L'assistance aux victimes fait donc partie intégrante du travail policier.[166]

Ce qui ressort clairement de l'exposé des motifs, c'est que dans un cas comme dans l'autre, le législateur n'a pas entendu substituer les fonctionnaires de police aux intervenants spécialisés en matière d'aide aux personnes.[167] Hormis le cas d'assistance aux victimes d'infractions, où leur tâche est plus large, les fonctionnaires de police assurent essentiellement une fonction de relais et de renvoi. Le projet précise par ailleurs que les missions d'assistance consistent « notamment » à procurer une certaine information aux victimes d'infractions.[168] L'exposé des motifs souligne encore qu'en tout état de cause, les fonctionnaires de police prendront les mesures urgentes qui s'imposent. De plus, ceux-ci devront continuer à s'acquitter des tâches spécifiques d'assistance qui leur sont expressément attribuées par la loi, comme, par exemple, en matière de protection de la jeunesse (enquêtes sociales et de « famille »).[169]

Qu'il s'agisse de l'aide en général ou bien de l'aide aux victimes d'infractions, l'exécution correcte de cette obligation d'assistance implique cependant l'acquisition

[163] BOURDOUX G.L. & DE VALKENEER C., *Op. Cit.,* p.139.
[164] Idem.
[165] Idem.
[166] Recommandations du Forum National pour une Politique en faveur des victimes, 2004, p.8.
[167] Projet de loi sur la fonction de police, Exposé des motifs, *Chambre des représentants de Belgique*, Doc. 1637/1, session 90/91, p.71.
[168] Ibidem, p. 72.
[169] BOURDOUX, G.L. & DE VALKENEER, C., *Op. Cit.,* p.141.

de certaines attitudes, compétences et connaissances.[170] Dès lors, il faut que la formation dispensée dans les écoles de police sensibilise et prépare les personnels à cette dimension de travail souvent perçue comme accessoire. Ensuite, les responsables, particulièrement ceux dont le personnel est fréquemment confronté à ce type de situation, se doivent de poursuivre ce travail de sensibilisation à partir des réalités quotidiennes et de connaître les ressources disponibles sur le terrain. Enfin, pour que la fonction de relais joue pleinement, il est nécessaire que des rapports de collaboration sur des bases claires s'établissent entre les corps de police et les services sociaux, *lesquels devront s'organiser pour faire face aux demandes qui leur seront renvoyées*.[171] Dans le cas de l'alinéa premier de l'article 46, relatif au demandes d'aide en général, la fonction d'aiguillage des services de police n'interdit nullement aux policiers d'apporter une aide concrète lorsque la situation le requiert. De plus, la fonction de relais ne sera exécutée effectivement que si les policiers disposent de la capacité à pouvoir informer correctement le citoyen sur la manière et l'utilité de saisir un intervenant spécialisé. Enfin, bien que ce type d'intervention doit être limitée dans le temps, rien n'interdit, sans pour autant que les policiers ne se transforment en travailleurs sociaux, qu'ils garantissent un certain suivi pourvu qu'il ne s'agisse pas d'exercer, par ce biais, une pression quelconque sur l'individu.[172].

Enfin, il est à noter que l'article 123 de la loi du 7 décembre 1998 organisant un service de police intégré, structuré à deux niveaux stipule que : « *Les fonctionnaires de police contribuent en tout temps et en toutes circonstances à la protection des citoyens et à l'assistance que ces derniers sont en droit d'attendre, ainsi que, lorsque les circonstances l'exigent, au respect de la loi et au maintien de l'ordre public.* »

3.2. Les circulaires OOP15ter et PLP10

Les circulaires OOP 15 et OOP15 bis[173] du Ministre de l'Intérieur ont rapidement précisé le rôle de la police dans l'accueil des victimes en définissant les axes principaux de l'intervention des services de police. [174] En raison « *de nouvelles initiatives prises afin d'améliorer le sort des victimes de délits qui font appel aux autorités* », il est apparu indispensable d'affiner et d'actualiser les directives existantes par une nouvelle circulaire OOP 15ter qui remplace les précédentes.

Cette circulaire dispose que la police en tant que service de première ligne, doit veiller à assurer un premier accueil de qualité aux victimes. Par ailleurs, elle souligne le fait que l'aide psychosociale et/ou thérapeutique ne relevant pas des tâches policières, nécessite que le fonctionnaire de police oriente les victimes vers les « services (centres) d'aide aux victimes » agréés par les Communautés.[175]

---

[170] Idem.
[171] BOURDOUX, G.L. & DE VALKENEER, C., *Op. Cit.,* p.141.
[172] Ibidem, p.142.
[173] Circulaire OOP 15 concernant l'aide policière aux victimes, 26 août 1991, Ministère de l'Intérieur et de la Fonction publique; Circulaire OOP 15 bis concernant l'aide policière aux victimes, 29 mars 1994, Ministère de l'Intérieur et de la Fonction publique.
[174] BOURDOUX G.L. & DE VALKENEER C., *Op. Cit*., p.142.
[175] Circulaire OOP 15ter concernant l'assistance policière aux victimes du 9 juillet 1999, *M.B.* du 21 août 1999.

Cette circulaire définit que les *« victimes »* sont les personnes et leur entourage qui, à la suite d'une infraction à la loi pénale ou d'un fait qualifié infraction à la loi pénale, ont subi un dommage matériel, physique et/ou moral; que *l'assistance aux victimes* est l'aide et le service au sens large offert aux victimes par les différents secteurs, qu'ils soient policiers, judiciaires, sociaux ou médicaux; que la *première assistance aux victimes* est le service procuré aux victimes par les services de police et judiciaires, au sein desquels la première prise en charge et l'accueil de la victime, ainsi qu'une bonne information de base de la victime occupent une place centrale; que le *service d'assistance policière aux victimes* est un service existant au sein d'un corps de police communale, d'une brigade de gendarmerie ou d'un district de gendarmerie qui est responsable d'une part, de la sensibilisation et de la formation continue des fonctionnaires de police en matière d'assistance policière aux victimes, et d'autre part, de l'offre même d'assistance policière aux victimes, sans toutefois porter préjudice aux obligations légales en matière de première assistance aux victimes de chaque fonctionnaire de police individuellement; que le *service d'accueil des victimes* est le service existant au sein du parquet du tribunal de première instance qui, par l'intervention des assistants de justice, assiste les magistrats et le personnel du tribunal et du parquet dans l'organisation et l'amélioration de l'assistance aux victimes. Quant à l'assistance aux victimes et *l'aide aux victimes*, elles se distinguent, selon cette circulaire notamment par le contenu, l'intensité et la fréquence des contacts avec la victime.

Cette circulaire précise également davantage les missions des services de police en matière d'assistance aux victimes. Ainsi, le chef de corps et les officiers dirigeant doivent notamment: désigner un officier responsable qui devra assurer le suivi de la politique d'assistance aux victimes au sein du corps. Il revient à cet officier de contrôler l'exécution de la politique mise en place, d'évaluer celle-ci et de soumettre des propositions au chef de corps; assurer la sensibilisation et la formation à l'assistance aux victimes de leur personnel y compris les agents de première ligne; mettre les moyens techniques et organisationnels nécessaires à la disposition de leur personnel; permettre l'organisation de « débriefings » afin de soutenir psychologiquement les membres du corps de police ayant été confrontés à des situations de victimisations graves; faire l'inventaire des assistants de justice et magistrats de liaison près les parquets des tribunaux de première instance ainsi qu'une liste des instances d'aide figurant dans la procédure décrite au point III de la circulaire. Développer et entretenir avec ces instances une coopération active et informer le personnel policier de l'existence de celles-ci.

Le fonctionnaire de police quant à lui, voit ses missions s'articuler autour de 5 grandes tâches: 1) l'accueil[176]; 2°) l'assistance pratique, essentielle dans les moments de crise et consiste souvent en des choses simples mais qui ont une véritable signification psychologique pour la victime; 3°) La diffusion d'informations[177]

[176] Qui nécessite, selon la circulaire, que le fonctionnaire de police fasse preuve d'une écoute active et d'un comportement compréhensif et patient ; que tous les actes juridiques soient accomplis ; que le fonctionnaire de police explique à la victime pourquoi certaines questions lui sont posées, que le fonctionnaire de police fasse preuve dans tous les cas d'une grande discrétion ; que le fonctionnaire de police soit particulièrement attentif à certaines formes de victimisations ; que la victime soit accueillie, dans la mesure du possible, dans un local séparé à l'abri des regards indiscrets.

[177] Le fonctionnaire de police a l'obligation de fournir à la victime une information complète et compréhensive au sujet des actes d'enquêtes présents et futurs; de la procédure judiciaire en général;

(différée jusqu'au moment de la reprise de contact par le fonctionnaire de police ou par le service d'assistance policière aux victimes si la situation l'impose); 4°) la rédaction du procès verbal; 5°) la reprise du contact avec la victime considérée utile pour la victime mais aussi pour le service de police. En effet, à cette occasion, le fonctionnaire de police peut compléter les informations remises à la victime et tâcher de répondre à ses questions éventuelles. Il peut par ailleurs recevoir de la victime des informations complémentaires pour le dossier judiciaire.

Enfin, le service d'assistance policière aux victimes a selon la circulaire des tâches de 1°) la formation et de sensibilisation continuée des membres du corps de police à l'assistance policière aux victimes. De plus, il doit s'efforcer de mettre en place des projets spécifiques de sensibilisation du personnel du corps de police et ce dans les meilleurs délais; 2°) la diffusion d'informations liées à l'assistance aux victimes soient diffusées tant aux officiers dirigeants qu'aux membres du corps de police; 3°) l'intervention en matière d'assistance aux victimes uniquement lorsque le fonctionnaire de police ne peut assister la victime à lui seul et de façon optimale. Alors, le service d'assistance policière aux victimes doit orienter les victimes qui ont besoin d'une aide psychosociale vers les « services (centres) d'aides aux victimes » agréés par les Communautés; 4°) le contact avec les instances d'aide afin d'informer le corps de police et enfin; 5°) la participation aux structures de concertation (en ce sens, un représentant de ce service doit participer à « *l'équipe psychosociale d'assistance aux victimes*. » Un représentant peut également accompagner les représentants des services de police au conseil d'arrondissement pour une politique en faveur des victimes).

Selon la circulaire, un cadre général d'orientation des victimes doit être fixé par les accords de coopération en matière d'assistance aux victimes.

Comme nous l'avons déjà souligné, la police, y compris le service d'assistance policière aux victimes, joue un rôle de première ligne dans l'accueil des victimes. Cependant, il est rare que les victimes cherchent de l'aide spontanément et immédiatement après les faits. Il est donc important que les fonctionnaires de police les informent de l'existence de services aptes à les aider lorsqu'elles en ressentiront le besoin. La procédure devrait être la suivante 1°) l'information systématique de toute victime, par le fonctionnaire de police, de l'existence des « services (centres) d'aide aux victimes » agréés par les Communautés; 2°) la rédaction d'un formulaire de renvoi vers les services susmentionnés devrait être proposé automatiquement aux victimes de certaines infractions telles que les victimes d'actes de violence ainsi que celles qui ont été confrontées à l'auteur d'une infraction; 3°) dans les cas de victimisations spécifiques, pour la Communauté française, les mineurs victimes de maltraitances ou d'abus sexuels sont orientés au besoin par le fonctionnaire de police vers un « service d'aide à la jeunesse » ou une « équipe SOS Enfants ». Les femmes

---

des possibilités de constitution de partie civile; de la possibilité de faire la déclaration en qualité de personne lésée prévue à l'article 5bis du titre préliminaire du Code d'instruction criminelle (voir supra); des différentes formes d'aides juridiques; des régimes administratifs, tels que le renouvellement de documents officiels; des déclarations auprès des établissements financiers de la perte ou du vol de chèques et de cartes de banques; du renvoi vers les instances d'aide; de l'avis préventif ; du service de police qui rédige le procès verbal; des possibilités de récupération des biens confisqués ou volés.

victimes d'actes de violences physiques ou sexuelles et qui ont besoin d'un accueil résidentiel immédiat sont orientées vers des centres d'accueil tels que les « refuges pour femmes battues ».

Enfin, la circulaire PLP10 du 9 octobre 2001 (concernant les normes d'organisation et de fonctionnement de la police locale visant à assurer un service minimum équivalent à la population), précise quant à elle que les services d'assistance (policière) aux victimes (comprenant souvent le collaborateur spécialisé auquel la circulaire fait référence) ont essentiellement pour mission de conseiller les fonctionnaires de police et de les assister dans l'accomplissement de leurs missions. Ils sont chargés d'assurer la sensibilisation et la formation continuée des membres du corps; de recueillir et de diffuser au sein du corps, les informations liées à l'assistance policière aux victimes; d'assister les victimes dans certaines circonstances, par exemple dans des situations de crise émotionnelle ou de victimisation graves; et de les orienter, si besoin, vers les services psycho-sociaux compétents.

4. Les victimes et la justice

4.1. La loi du 12 mars 1998 relative à l'amélioration de la procédure pénale au stade de l'information et de l'instruction, loi dite « Le Petit Franchimont »[178]

Cette loi fut votée précipitamment dans la foulée de l'affaire Dutroux, reconnaissant aux victimes certains droits dont elles n'étaient jusqu'alors pas munies. Ces droits sont le *droit pour les proches de voir le corps du défunt* (article 6 de la loi, complétant l'article 44 du Code d'instruction criminelle), le *droit des victimes à être correctement informées*, notamment par les assistants de justice, le *droit de se déclarer personne lésée avec les avantages liés à cette déclaration* (article 47 de la loi, insérant un article 5bis dans le titre préliminaire du Code de procédure pénal), le *droit d'obtenir une copie de leur propre déclaration* et surtout le *droit d'accéder au dossier d'instruction*, de *solliciter l'accomplissement d'actes d'instruction complémentaires* et de s*aisir la Chambre des mises en accusation* lorsque l'instruction n'est pas clôturée après un an.

Enfin, le *projet prévoit un principe général selon lequel toutes les personnes chargées de l'information de l'instruction, ont l'obligation d'accueillir, d'informer, de traiter de façon sérieuse et correcte les victimes et leurs proches* (article 46 de la loi, insérant un article 3bis dans le titre préliminaire du Code de procédure pénale).

Ces droits n'apparaissaient pas, initialement, dans l'avant projet de loi relatif à l'amélioration de la procédure pénale au stade de l'information et de l'instruction proposé dans le rapport de la Commission pour le droit de la procédure pénale de 1994.[179] Il est à préciser que le texte du projet de loi qui fut finalement adopté est

[178] *M.B.* du 2 avril 1998.

[179] MASSET A., 'Quelques aspects du nouveau droit des victimes et des personnes lésées complétés par l'examen de la nouvelle cause de suspension de la prescription de l'action publique', *in Franchimont, La loi belge du 12 mars 1998 relative à l'amélioration de la procédure pénale au stade de l'information et de l'instruction*, La Charte, Bruxelles, 1998, p.105. Cette réforme qui avait déjà été annoncée dans la déclaration gouvernementale du 5 juin 1990 commença réellement par l'installation de la Commission pour le droit de la procédure pénale, créée par arrêté ministériel du 23 octobre 1991[179], et qui a entamé ses travaux sous la présidence du professeur FRANCHIMONT en mai de la même année. Les travaux confiés à la Commission étaient vastes et complexes, sa mission étant de

quelque peu différent du texte qu'avait proposé la Commission Franchimont en 1995, compte-tenu des événements tragiques qui ont bouleversé notre pays en 1996. Suite à ces événements, des conclusions ont été tirées qui s'articulent autour de trois axes: 1) plus de droits pour les victimes; 2) une meilleure définition des relations entre les services de police et les instances judiciaires; 3) une extension du rôle de la chambre des mises en accusation, de manière à ce qu'elle devienne un véritable organe interne de contrôle exerçant une surveillance sur l'instruction judiciaire.

Pour beaucoup, cette loi du 12 mars 1998 est une avancée dans le domaine des droits des victimes et est la première étape d'une réforme en profondeur de notre procédure pénale. L'étape suivante est le « Grand Franchimont », déjà adopté au Sénat et actuellement à l'examen de la Chambre des représentants prévoit une innovation majeure[180]: les victimes se verront ouvrir la porte de la contradiction lors des expertises, descentes sur le lieux et reconstitutions ordonnées par le ministère public ou le juge d'instruction. Sauf urgence, les victimes seront désormais averties de ces devoirs, pourront y assister, remettre des pièces ou faire des observations. Avant qu'il ne remette son rapport, les constatations de l'expert seront transmises aux victimes qui pourront encore faire des observations écrites. Les victimes pourront se voir refuser ce nouveau droit à la contradiction si le ministère public ou le juge d'instruction invoque la nécessité de l'information ou de l'instruction, un danger pour les personnes, une atteinte grave à la vie privée, si la constitution de partie civile ne paraît pas recevable ou si la partie civile ne justifie pas d'un motif légitime. Bref, pour des motifs très vagues et stéréotypés.

4.2. La directive ministérielle du 15 septembre 1997

L'art. 3 bis du Code d'instruction criminelle prévoit donc que *« les victimes d'infractions et leurs proches doivent être traitées de façon correcte et consciencieuse, en particulier en leur fournissant le l'information nécessaire, et en les mettant, s'il échet, en contact avec les services spécialisés et, notamment, avec les assistants de justice. »*

La directive ministérielle du 15 septembre 1997 précise quant à elle que l'assistant de justice pour l'accueil des victimes doit contribuer à valoriser les victimes et leurs proches et à créer une structure d'accueil aussi efficace que possible.

Selon la directive ministérielle du 15 septembre 1997, l'assistant de justice a pour tâche de sensibiliser, autant que possible, toutes les personnes intéressées au sein du parquet et des tribunaux à la problématique spécifique des victimes. A ce titre, il doit soutenir en collaboration avec le personnel administratif et les magistrats, l'accueil et

---

faire l'inventaire des problèmes actuels de la justice pénale, de mettre en évidence des réformes qui devaient être adoptées d'urgence, de réunir des informations relatives aux réformes récentes adoptées ou en cours à l'étranger, de formuler des propositions permettant de poser les choix fondamentaux en matière d'information et d'instruction judiciaires. En juin 1994, la Commission s'est remise au travail en vue d'adapter le projet en fonction des observations énoncées lors du colloque. En janvier 1995, le projet a été remis au ministre de la Justice alors en fonction. Le projet adapté sera approuvé en mars 1995 par le Conseil des ministres. En octobre 1996, le Conseil d'Etat a émis son avis sur l'avant projet. Enfin, le 6 décembre 1996, le gouvernement a approuvé, lors du conseil des ministres, le texte adapté en fonction de l'avis du Conseil d'Etat.

[180] Poncelet, G., http://www.observatoirecitoyen.be, consulté le 12 août 2006.

l'information aux victimes en développant l'écoute et le soutien chez le personnel des parquets et tribunaux.

L'assistant de justice pour l'accueil des victimes peut également formuler des propositions visant à améliorer l'accueil des victimes et la politique en faveur des victimes. Tout comme la circulaire OOP15ter le précise pour le secteur policier, la directive de 1997 mentionne qu'une part importante de l'accueil et de l'accompagnement des victimes au cours de la procédure pénale réside entre les mains des avocats, des magistrats, du personnel administratif du parquet et des greffes. Au-delà de cette tâche structurelle, l'assistant de justice est là pour accueillir, soutenir et informer les victimes et leurs proches depuis le dépôt de leur plainte jusqu'à l'exécution de la peine. Il doit informer les victimes sur l'évolution concrète de leur dossier et sur l'évolution de la procédure pénale en général ; il peut offrir un soutien particulier pendant des moments parfois pénibles sur le plan émotionnel, c'est-à-dire, pendant l'audition de victimes, dans le cadre de la consultation du dossier répressif par la victime ou leurs proches; pendant les audiences des cours et tribunaux, lors d'une descente du parquet sur les lieux, lors d'une reconstitution, lors d'un dernier hommage au défunt...

5. Les victimes et l'exécution de la peine

5.1. Les lois du 5 mars et du 18 mars 1998 relatives à la libération conditionnelle[181]

La loi du 31 mai 1888, dite loi Lejeune, établissant la libération conditionnelle dans notre système pénal fut remplacée par la loi du 5 mars 1998 relative à la libération conditionnelle et modifiant la loi du 9 avril 1930 de défense sociale à l'égard des anormaux et des délinquants d'habitude, remplacée par la loi du 1er juillet 1964. Avec la loi du 5 mars 1998, la loi du 18 mars 1998 instituant les commissions de libération conditionnelle constituaient jusqu'il y a peu la nouvelle base légale de la libération conditionnelle. L'entrée en vigueur de ces deux lois fut fixée au 1er mars 1999 par un arrêté royal[182] du 10 février 1999 portant des mesures d'exécution relatives à la libération conditionnelle.

C'est encore sous la pression des événements tragiques de 1996, à savoir les enlèvements répétés de plusieurs enfants, que va s'opérer en matière de libération conditionnelle des transformations importantes. Les nouvelles lois de 1998 sont empreintes du climat public et politique du moment : approche plus répressive des délinquants sexuels, position renforcée des victimes.[183]

Pourtant, en juin 1996, le Ministre de la Justice de l'époque avait publié une « Note d'Orientation de politique pénale et pénitentiaire » qui dessine les lignes directrices d'une politique cohérente. Cette note prenait en compte à la fois les sensibilités du public et des résultats de recherches scientifiques critiques[184]:1) cette note préconisait, en ce qui concerne la surpopulation pénitentiaire, une politique pénale réductionniste,

[181] *M.B.* du 2 avril 1998.
[182] *M.B.* du 23 février 1999.
[183] BOSLY, H. D. *et al*, *La Libération conditionnelle: analyse des lois du 5 mars et du 18 mars 1998*, Bruxelles, La Charte, 2000.
[184] Idem.

encourageant les sanctions alternatives plutôt que de recourir à l'extension du parc pénitentiaire; 2) elle se préoccupait également des insuffisances des approches pénales et pénitentiaires existantes de certains groupes de délinquants/détenus, notamment les délinquants sexuels; 3) la note enfin estimait qu'il faillait procéder à une réforme fondamentale de la libération conditionnelle afin « d'offrir » une meilleure position juridique au détenu, mais elle inscrit cette réforme dans la nécessité d'une Loi pénitentiaire couvrant l'ensemble de l'exécution des peines d'emprisonnement.

Dès lors, en attendant la création de Tribunaux d'exécution des peines, qui auraient pour mission de statuer sur la position interne et externe des détenus, la note propose l'introduction de commissions de libération conditionnelle multidisciplinaires. C'est au Professeur Dupont que l'on confie la tâche d'élaborer cette Loi pénitentiaire, en lui accordant pour ce faire un mandat d'un an. Cependant, l'affaire Dutroux va remettre en question tout le système de décision et de contrôle de la libération conditionnelle. En effet, l'auteur principal des enlèvements d'enfants, Marc Dutroux, avait déjà été condamné dans le passé pour des faits de mœurs et se trouvait en situation de liberté conditionnelle au moment des faits précités ce qui souleva émotion et indignation au sein de l'opinion publique. Par conséquent, malgré la volonté réductrice exprimée dans la Note d'Orientation de juin 1996, la construction de nouvelles prisons est décidée en décembre 1996 afin de pallier la surpopulation pénitentiaire.[185]

Par ailleurs, l'asbl Marc et Corinne fera circuler une pétition demandant l'introduction des peines incompressibles, pétition qui recueillera 3,7 millions de signatures et soutenue par les partis d'opposition à savoir les libéraux et le Vlaams Blok. Un avis rendu par le Conseil Supérieur de Politique Pénitentiaire à la demande du Ministre de la Justice se prononcera de manière unanimement hostile à l'introduction des peines incompressibles. Dès lors, le Ministre prépare une nouvelle loi sur la libération conditionnelle en tentant de rencontrer les attentes publiques et politiques, sans pour autant recourir aux peines incompressibles.[186] Les lois de 1998 rendent opérationnel le cadre cohérent de la modernisation de la politique pénale et pénitentiaire qui a été ébauché dans la note d'orientation précitée.[187]

Ce qui nous intéresse particulièrement dans les lois de 1998, c'est l'attention portée à la victime. Ces lois prévoient une meilleure reconnaissance de la victime tout au long des différentes phases de la procédure de libération conditionnelle. Auparavant, nul part dans la loi de 1888, il n'est fait mention des victimes. Ceci n'est pas étonnant pour l'époque puisque tant au niveau du droit pénal classique qu'au niveau de la défense sociale, tout se focalisait autour de l'auteur du délit.[188] Dans la nouvelle réglementation, l'intérêt de la victime se manifeste à diverses reprises et comme nous venons de le souligner, les victimes sont mieux reconnues: une première reconnaissance semble, tout d'abord, s'adresser à l'ensemble des victimes. En effet,

---

[185] Ibidem.

[186] BOSLY, H. D. *et al*, *Op. Cit.*

[187] Rapport fait au nom de la Commission de la Justice par Mr Erdman, *Sénat de Belgique*, Doc. 1-852/3, session 1997-1998, le 17 février 1998.

[188] Projet de loi relatif à la libération conditionnelle et modifiant la loi du 9 avril 1930 de défense sociale à l'égard des anormaux et des délinquants d'habitude remplacée par la loi du 1er juillet 1964, Exposé des motifs, *Chambre des représentants de Belgique*, Doc. 1070/1, session 1996/1997, le 10 juin 1997, p.3.

une des contre-indications à vérifier pour tous les détenus concerne l'attitude de l'auteur envers les victimes des faits pour lesquels il a été condamné.[189] Les contre-indications relatives à l'attitude du condamné vis-à-vis de ses victimes sont par exemple le rejet de la responsabilité sur la victime; son refus de rembourser les personnes qui ont subi un dommage financier bien que le détenu en ait les moyens; le harcèlement de la victime, même depuis la prison…[190]

Ensuite, d'autres reconnaissances dépendent du délit commis ou de l'initiative prise par la victime elle-même. Il existe un certain nombre de catégories de délits où la victime est automatiquement contactée lorsque la libération de l'auteur est envisagée. Bien sur, la victime peut avoir fait savoir qu'elle ne désirait pas être informée d'une telle décision. Dans les cas prévus par le Roi, le Ministère public recueillait les informations concernant les éventuelles conditions particulières de la libération qui pourraient être établies dans l'intérêt des victimes.[191] En effet, une fois avertie de la libération éventuelle de l'auteur, la victime pouvait suggérer des conditions d'une libération axées sur ses intérêts. Par ailleurs, la victime ou ses ayants droits si celle-ci est décédée pouvait, si elle le désirait, se faire entendre par la commission de libération conditionnelle pour autant que celle-ci décide qu'elle présente un intérêt direct et légitime. Pour pouvoir être entendue, la victime doit en faire la demande. Lors de son audition, la victime pouvait se faire assister par un avocat ou par un délégué d'un organisme public ou encore par une association agréée à cette fin par le Roi.[192] Si la Commission acceptait la demande, elle devait en informer la victime (ou ses ayants droits) au moins 10 jours avant la date de l'audience, ceci par lettre recommandée. Si la demande était rejetée, la Commission devait motiver sa décision et en avertir la victime dans les 10 jours. Cette décision n'était pas susceptible de recours.[193] De plus, à sa demande, la victime était mise au courant de la libération conditionnelle et des conditions imposées dans son intérêt pour autant qu'elle ait un intérêt direct et légitime.[194]

Pour terminer, si une révocation éventuelle ou une révision des conditions imposées dans son intérêt est décidée, la victime (ou ses ayants droits) en est également informée.[195] Bien sur, il faut que la victime (ou ses ayants droits) avait un intérêt légitime et directe au moment de l'octroi de la libération conditionnelle.

Pour les autres cas, lorsque la victime n'est pas automatiquement avertie, elle doit elle-même en prendre l'initiative et faire savoir qu'elle veut être tenue au courant de la procédure de libération. En outre, ces personnes doivent remplir des conditions supplémentaires pour pouvoir jouir de ce « droit » d'information.

---

[189] BOSLY, H. D. *et al*, *Op. Cit.*

[190] Projet de loi relatif à la libération conditionnelle et modifiant la loi du 9 avril 1930 de défense sociale à l'égard des anormaux et des délinquants d'habitude remplacée par la loi du 1er juillet 1964, Exposé des motifs, *Op. Cit*., p.15.

[191] Article 3 § 4 de la Loi relative à la libération conditionnelle et modifiant la loi du 9 avril 1930 de défense sociale à l'égard des anormaux et des délinquants d'habitude remplacée par la loi du 1er juillet 1964, *M.B.* du 2 avril 1998.

[192] Article 4 § 3, Idem.

[193] Ibidem.

[194] Article 4 § 8, Idem.

[195] Article 10 § 5, Idem.

Ces conditions sont les suivantes[196]:1) les faits doivent avoir donné lieu à une peine d'emprisonnement effective d'au moins un an; 2) les victimes doivent se manifester par écrit et doivent motiver tout désir éventuel de se faire entendre par la commission.

Il est important de souligner que prendre en compte la victime dans la procédure de libération conditionnelle fut certes une avancée importante en la matière mais constitue par ailleurs un élément délicat. En effet, il ne faudrait pas que la reconnaissance des droits de la victime ne se fasse au détriment du droit à la réinsertion pour l'auteur, ni n'accentue ou perpétue le clivage auteur-victime.[197]

Remarquons par ailleurs le fait qu'il n'est nullement question que la victime ne devienne « partie litigeante » et intervienne au niveau de la décision de libération conditionnelle. Ceci justifie le fait que la victime n'ait pas accès au dossier du condamné.[198]

Une approche équilibrée des intérêts des uns et des autres dans le cadre de l'exécution des peines suppose que l'on tente, à travers l'ensemble du processus pénal –et donc à chaque stade de la procédure pénale-, de trouver des solutions au conflit axées sur la réparation, et ce tant avec les auteurs des faits qu'avec les victimes. Dans ce sens, ces projets de loi complètent d'autres initiatives en faveur des victimes qui ont été prises ou qui sont en préparation.[199]Nous pensons par exemple à la loi Franchimont (cf. supra).

En 2005, le projet de loi relatif au statut juridique externe des détenus[200] formule des propositions visant à impliquer encore plus la victime dans la phase de l'exécution des peines (cf. supra). Nous ne développerons pas cette loi en détail mais plutôt celle de la loi du 17 mai 2006 relative au statut externe des personnes condamnées à une peine privative de liberté et aux droits reconnus à la victime dans le cadre des modalités d'exécution de la peine qui a un effet plus direct sur l'analyse du terrain qui va suivre.[201]

5.2. La loi du 17 mai 2006 relative au statut externe des personnes condamnées à une peine privative de liberté et aux droits reconnus à la victime dans le cadre des modalités d'exécution de la peine et la loi du 17 mai 2006 relative à la mise en oeuvre des tribunaux d'application des peines

La nécessité de déterminer dans une loi les modalités d'exécution de la peine privative de liberté, et l'opportunité de créer une juridiction spécifiquement chargée de ce contentieux ont été mises en avant il y a bien longtemps déjà. Les projets de loi

---

196 BOSLY, H. D. *et al*, *Op. Cit.*

197 Projet de loi relatif à la libération conditionnelle et modifiant la loi du 9 avril 1930 de défense sociale à l'égard des anormaux et des délinquants d'habitude remplacée par la loi du 1er juillet 1964, Exposé des motifs, *Op.Cit.,* p.4.

198 Ibidem, p.19.

199 Rapport fait au nom de la Commission de la Justice par MM WILLEMS et GIET, *Chambre*, Doc. 1070/8, session 1996/1997, le 12 janvier 1998, p. 14.

200 Projet de loi relatif au statut juridique externe des détenus, *Sénat de Belgique*, Doc. 3-1128/1, session 2004/2005, le 20 avril 2005.

201 *M.B*. du 15 juin 2006.

instaurant des tribunaux de l'application des peines[202], et projet de loi relatif au statut juridique externe des détenus[203]qui ont été soumis à l'examen de la commission ont été fortement inspirées des travaux de deux commissions d'experts qui avaient été mises sur pied par les précédents ministres de la Justice: la commission Dupont et la commission Holsters.[204] Ces deux projets de lois visaient à remédier aux lacunes qui caractérisaient la matière de l'exécution des peines. D'une part, il y avait un important déficit légal et, d'autre part, une confusion au niveau de la répartition des compétences entre le pouvoir exécutif et le pouvoir judiciaire.

Cette loi, entrée en vigueur le même jour que la loi instaurant les tribunaux d'application des peines car vise, entre autres, à améliorer les droits des victimes ainsi que leur statut lors de l'exécution de la peine. Nous n'aborderons ici que le projet de loi à l'origine de la loi du 17 mai 2006 relative au statut externe des personnes condamnés à une peine privative de liberté et aux droits reconnus à la victime dans le cadre des modalités d'exécution de la peine.

Les lignes de force du projet de loi relatif au statut juridique externe des détenus consistent à: 1) offrir une base légale au statut juridique externe des détenus, la rationalisation des différentes modalités existantes; 2) à répartir les compétences matérielles entre le ministre de la Justice et le tribunal de l'application des peines; 3) améliorer *le statut de la victime dans le cadre de l'exécution de la peine*; 4) à faire la distinction entre les peines inférieures ou supérieures à trois ans d'emprisonnement; 5) à régler le suivi et le contrôle des décisions prononcées par le Tribunal de l'application des peines; 6) à définir les compétences spécifiques du juge de l'application des peines, dont le pouvoir de modifier la nature de la peine. Le projet rend entre autres le juge de l'application des peines compétent pour remplacer, dans certains cas bien précis, la peine privative de liberté d'un an maximum, prononcée par le juge pénal, par une peine de travail; 7) à définir les droits de recours des décisions du juge de l'application des peines et du Tribunal de l'application des peines.

Bien que toutes ces propositions soient novatrices, nous nous limiterons aux propositions concernant les victimes.

Déjà en 1998, les réformes apportées au système de la libération conditionnelle ont été innovantes et profondes en ce qui concerne les victimes en ce sens qu'elles ont donné à la victime une place explicite dans la procédure d'octroi d'une libération conditionnelle. Aujourd'hui, ce projet de loi tend à étendre les droits des victimes de recevoir des informations relatives au processus d'exécution de la peine, ou d'être entendues par le Tribunal de l'application des peines. Il s'agit de fixer légalement le rôle de la victime dans le cadre de l'exécution de la peine pendant tout le déroulement de l'exécution de la peine privative de liberté et non plus seulement dans le cadre de la procédure de libération conditionnelle. *Confier à la victime un rôle et un statut dans le cadre de l'exécution de la peine s'inscrit pleinement dans le prolongement*

[202] Projet de loi instituant les tribunaux de l'application des peines, *Chambre des représentants de Belgique*, Doc. 51 1960/001, le 18 juillet 2005.
[203] Projet de loi relatif au statut juridique externe des personnes condamnées à une peine privative de liberté et aux droits reconnus à la victime dans le cadre des modalités d'exécution de la peine, *Chambre des représentants de Belgique*, Doc. 51 2170/001, le 16 décembre 2005.
[204] Rapport sur le projet de loi instaurant des tribunaux de l'application des peines, *Chambre des représentants de Belgique*, Doc. 2170/010, le 24 mars 2006, p.4.

d'une politique sérieuse en faveur des victimes sur le plan de la procédure pénale au sens le plus large, c'est-à-dire y compris la phase de l'exécution de la peine.[205]

Le gouvernement veut impliquer la victime de manière maximale mais en même temps réfléchie et rationnelle dans la phase de l'exécution de la peine. Le projet tend donc à réaliser un équilibre entre droits et accueil des victimes, mais aussi responsabilisation des victimes.[206] Autre nouveauté, le projet ne fait plus de distinction entre les victimes, en fonction de la nature des faits qui leur ont causé un dommage.

Désormais, les catégories suivantes de personnes qui, dans les cas prévus par la présente loi, peuvent demander, en cas d'octroi d'une modalité d'exécution de la peine, à être informées et/ou entendues selon les règles prévues par le Roi sont[207]: (a) la personne physique dont l'action civile est déclarée recevable et fondée; (b) la personne qui était mineure, mineure prolongée ou interdite au moment des faits et pour laquelle le représentant légal ne s'est pas constitué partie civile; (c) la personne physique qui n'a pas pu se constituer partie civile par suite d'une situation d'impossibilité matérielle ou de vulnérabilité. A l'égard des catégories visées sous b) et c), le juge de l'application des peines apprécie, à leur demande, conformément aux dispositions du Titre III, si elles ont un intérêt direct et légitime.

Le titre 3 de la loi est consacré aux dispositions concernant les victimes.
Les personnes visées au points b) et c) ci-dessus, qui, dans les cas prévus par la loi, souhaitent être informées ou entendues sur l'octroi d'une modalité d'exécution de la peine, adressent une demande écrite au juge de l'application des peines. Le greffe communique sans délai une copie de la demande au ministère public. Le ministère public rend son avis dans les sept jours de la réception de la copie.

Ces mêmes personnes peuvent à tout moment se faire représenter ou assister par leur conseil. Elles peuvent également se faire assister par le délégué d'un organisme public ou d'une association agréée à cette fin par le Roi. Si le juge de l'application des peines l'estime utile pour pouvoir statuer sur l'intérêt direct et légitime, il peut demander au requérant de fournir à cet égard des informations complémentaires lors d'une audience. Cette audience doit se tenir au plus tard un mois après la réception de la demande. Le juge de l'application des peines statue sur l'intérêt direct et légitime dans les quinze jours de la réception de la demande ou, si une audience a eu lieu, dans les quinze jours de la mise en délibéré. La décision est communiquée au requérant par lettre recommandée à la poste. La décision est également communiquée sans délai au ministre. Cette décision n'est susceptible d'aucun recours.[208]

---

[205] Projet de loi relatif au statut juridique externe des détenus, Doc. 3-1128/1, *Sénat de Belgique,* 2004-2005, le 20 avril 2005, p.6.
[206] Rapport sur le projet de loi instaurant des tribunaux de l'application des peines, *Chambre des représentants de Belgique,* Doc. 2170/010, le 24 mars 2006, p.8.
[207] Titre 2, Article 2, 6° de la loi relative au statut juridique externe des personnes condamnées à une peine privative de liberté et aux droits reconnus à la victime dans le cadre des modalités d'exécution de la peine (1) (2), 17 mai 2006, *M.B.* du 15 juin 2006.
[208] Titre 3, Article 3 § 1, 2, 3, 4, 5 de la loi relative au statut juridique externe des personnes condamnées à une peine privative de liberté et aux droits reconnus à la victime dans le cadre des modalités d'exécution de la peine (1) (2), Idem.

Le souci d'améliorer la qualité des informations données aux personnes qui ont déposé plainte a également été exprimé dans cette nouvelle loi: il appartiendra au parquet ces personnes de la mise en mouvement de l'action publique. Ainsi, elles pourront se constituer partie civile si elles le souhaitent.[209]

Autre point important traité par le projet de loi relatif au statut concerne une modification de la loi relative à la libération conditionnelle, dans le but d'offrir plus de sécurité juridique aux victimes et à la société. Ainsi, lorsqu'une personne a été condamnée dans le cadre d'une récidive pour crime de sang, elle ne peut être admissible à la libération conditionnelle qu'après avoir purgé au moins trois quart de sa peine.

De plus, lorsque le juge prononce une peine privative de liberté, il devra informer toutes les parties de l'existence de la loi relative à la libération conditionnelle ainsi que la partie civile de ses droits en la matière qui sont, rappelons le, le droit de demander d'être informée ou être entendue par la Commission de libération conditionnelle, dans les conditions fixées par la loi.[210]

Enfin, autre avancée en ce qui concerne les droits des victimes, le projet prévoit que la victime puisse non seulement se faire assister mais aussi représenter par son avocat (ce qui n'était pas possible jusqu'alors, elle pouvait seulement être assistée). De plus, elle pourra se faire assister (mais non représenter) par une association d'aide aux victimes.[211]

Une autre grande avancée est réalisée en ce qui concerne l'audition de la victime puisque la victime est informée et entendue dans tous les cas où le condamné sort de prison dans le courant de l'exécution de la peine. Deux exceptions sont cependant prévues: les permissions de sortie et la libération provisoire pour raison de surpopulation.[212] Exceptions qui feront également l'objet de discussions

A cet égard, lors des discussions du projet de loi au Parlement, il faut relever que de nombreuses questions furent posées concernant le contenu de l'information qui sera reçue par la victime. Dans le cadre d'un congé pénitentiaire, par exemple, la victime sera informée de ce congé et des conditions qui la concernent directement. Le rôle de l'assistant de justice fut considéré dès lors primordial dans l'accompagnement de la personne puisque ce genre d'information peut être déstabilisant pour la victime [213].De plus, divers amendements ont été déposés afin que la victime soit également avertie de la révocation d'une mesure, et de l'adaptation des conditions qui la concernent. Enfin, s'est également posé la question des moyens financiers, logistiques et humains débloqués pour pouvoir mettre en œuvre les dispositions du projet. En effet, le fait d'étendre le droit à l'information des victimes risque d'entraîner un accroissement

[209] Rapport sur le projet de loi instaurant des tribunaux de l'application des peines, *Op.Cit.*, p.9.
[210] Rapport sur le projet de loi instaurant des tribunaux de l'application des peines, Doc. 2170/010, Chambre, le 24 mars 2006, p.14.
[211] Ibidem, p. 45.
[212] Rapport fait au nom de la Commission de la Justice par Mme Laloy, Doc. n°3-1128/7, Sénat, 2005-2006, le 13 décembre 2005.
[213] Rapport sur le projet de loi instaurant des tribunaux de l'application des peines, Doc. 2170/010, Chambre, le 24 mars 2006, p.78.

important de travail appelant à se questionner sur une éventuelle augmentation du nombre d'assistants de justice.

Certains parlementaires se sont également interrogés sur l'absence de spécialisation, à défaut d'une formation des assesseurs du Tribunal de l'application des peines par rapport à la problématique du droit des victimes[214]; sur le fait que la victime soit obligée de se déplacer en prison pour pouvoir être présente à l'audience, redoutant les conséquences psychologiques pour la victime qui se retrouve en milieu carcéral.

6. Les victimes et la médiation[215]

6.1. La loi du 22 juin 2005: genèse de ces dispositions

Comme ce fut le cas pour d'autres types d'alternatives en matière pénale, dans plusieurs pays européens, la médiation fut prioritairement introduite pour des délinquants ayant commis des infractions de faible importance. La Belgique n'a pas failli à cette évolution : la médiation auteur-victime s'y est développée tout d'abord dans le champ des mineurs et ensuite dans le champ des majeurs, principalement pour des faits de faible gravité. La médiation en matière pénale dans le champ des majeurs a rapidement trouvé une base légale puisqu'elle a fait l'objet dès 1994, suite à une très brève période d'expérimentation dans un des arrondissements judiciaires du pays, à une première institutionnalisation par le biais de l'insertion dans le code d'instruction criminelle d'un article 216ter, prévoyant sous le titre *« Dispositions relatives à l'extinction de l'action publique pour certaines infractions moyennant la réalisation de certaines conditions »*, une procédure de médiation pour des infractions pénales punissables d'une peine d'emprisonnement de deux ans maximum pouvant conduire, en cas de réussite, à une extinction de l'action publique.[216]

Si l'émergence de ces premiers programmes a été analysée comme le résultat d'une volonté, non de mettre en place une réelle alternative au système pénal traditionnel, mais de 'gérer' plus efficacement les nombreuses petites affaires qui encombrent les tribunaux et *« qui restent souvent impunies »*[217], les nouvelles dispositions relatives à la médiation, introduites en janvier 2005 dans le titre préliminaire du Code de procédure pénale et dans le Code d'instruction criminelle appellent à un autre type d'analyse. Ces nouvelles dispositions permettent en effet la mise en oeuvre de la

---

[214] Ibidem, p.34.

[215] Pour cette partie du rapport, voir l'article : LEMONNE, A., 'Evolution récente dans le champ de la médiation en matière pénale : entre idéalisme et pragmatisme', *in Revue de Droit pénal et de Criminologie*, février-Mars 2007, pp. 156-169.

[216] Loi du 10 février 1994 organisant une procédure de médiation pénale, *M.B.* du 27 avril 1994.

[217] Rappelons que la médiation pénale, annoncée par le gouvernement dès 1992 fut mise en place afin d'accélérer la réaction à l'encontre de la petite délinquance « fréquente et répétitive » et, ce faisant, lutter contre l'impunité tout en veillant aux intérêts des victimes et en restaurant la confiance des citoyens dans la justice. L'exposé des motifs de la loi la présentera clairement comme une alternative, non aux poursuites, mais au classement sans suite dans des cas que la procédure ne permet pas de sanctionner adéquatement, alimentant un sentiment d'impunité vis-à-vis des infractions mais également de la loi en général. Pour plus d'informations sur la médiation pénale voir notamment : MARY, P., DEFRAENE, D., *Sanctions et mesures dans la communauté. Etat critique de la question en Belgique. Un rapport à la Fondation Roi Baudouin*, Fondation Roi Baudouin, 1998, p.19 et ss.

médiation dans le champ pénal à tous les stades de la procédure pénale et pour tout type de faits.[218]

Au regard de cette évolution récente, il nous est apparu opportun de présenter ces nouvelles dispositions et d'analyser quelques-uns des enjeux qui sous-tendent leur développement dans le champ pénal. La loi du 22 juin 2005 fut explicitement créée en référence aux recommandations européennes[219] ainsi qu'aux résultats jugés favorables d'expériences pilotes de médiation auteur-victime mises en oeuvre dans le courant des années 90 en Belgique.

En effet en 1993 déjà, le Groupe de recherche en pénologie et victimologie de la Katholieke Universiteit Leuven mettait sur pied une recherche-action dans le domaine de la « médiation réparatrice » (*herstelbemiddeling* en néerlandais), visant à explorer la faisabilité de réaliser des médiations dans le cadre d'infractions graves.

Dans le cadre de ce projet, les chercheurs s'inspirant notamment des recherches en victimologie révélant la faible position des victimes au sein de la procédure pénale tant en ce qui concerne la rencontre de leurs besoins matériels qu'émotionnels, craignaient qu'un usage de la médiation, limité aux infractions de faible importance, ne conduise à un double système de justice : les programmes de médiation auteur-victime seraient acceptés et utilisés uniquement pour les infractions ou les conflits de faible importance alors que les infractions graves continueraient à être traitées exclusivement par le système pénal traditionnel de manière de plus en plus punitive et ce, en dépit du fait que c'est précisément dans ces cas là que les victimes ont le plus besoin de ces programmes. Dès lors, dans le cadre de cette recherche-action, seuls les auteurs et les victimes d'infractions graves devaient être appelés à participer à une médiation, c'est-à-dire, des cas pour lesquels le ministère public avait déjà pris la décision de poursuivre l'auteur.[220] L'idée était d'offrir aux parties une possibilité de médiation, indépendamment de l'offre de diversion faite à l'auteur dans le cadre de l'art. 216ter du Code d'instruction criminelle.[221] La médiation, contrairement à celle instaurée dans le cadre de cette dernière procédure, devait être menée par des services de médiation indépendants du système de justice pénal, et parallèlement au déroulement de la procédure pénale.[222]

---

[218] Loi du 22 juin 2005, instaurant des dispositions relatives à la médiation dans le Titre préliminaire du Code de procédure pénale et dans le Code d'instruction criminelle, *M.B.* du 27 juillet 2005.

[219] Voir notamment la Recommandation R(19)99 du Conseil de l'Europe sur la médiation en matière pénale ainsi que l'art. 10 de la Décision-cadre du 15 mars 2001 concernant la position des victimes en matière pénale. Ces deux textes européens ont souligné l'importance de développer médiation à tous les stades de la procédure pénale.

[220] AERTSEN I et PETERS T., "Mediation for Reparation: the Victims Perspective', *European Journal of Crime, Criminal law and Criminal Justice*, 1998, 4(2), pp.106-124; WALGRAVE, L., "Extending the Victim Perspective Towards a Systemic Restorative Justice Alternative", in A. Crawford et J. Goodey (ed.), *Integrating a Victim Perspective within Criminal Justice*, Aldershot, Alshgate, 2000.

[221] Pour rappel, la procédure instaurée dans le cadre de l'art. 216ter du Code d'instruction criminelle prévoit que « *pour autant que le fait ne paraisse pas de nature à devoir être puni d'un emprisonnement de plus de 2 ans* », le procureur du Roi peut, éventuellement en plus de la transaction, convoquer l'auteur d'une infraction et, en vue de l'extinction de l'action publique, lui proposer le respect de certaines conditions, cumulables: 1) indemniser ou réparer le dommage causé par l'infraction. Le cas échéant, il pourra également convoquer la victime et organiser une médiation sur l'indemnisation et ses modalités; 2) suivre un traitement médical ou toute autre thérapie 3) exécuter, après enquête sociale, un travail d'intérêt général ou suivre une formation.

[222] AERSTEN, I. & PETERS T., *Op.cit.*

Le développement d'une réelle alternative « restauratrice » au système pénal était le principal enjeu du programme[223]: en effet, la médiation auteur-victime établie dans le cadre de cette recherche-action devait offrir non seulement une possibilité de dialogue pour le délinquant et sa victime – « *communication horizontale* » - mais également une opportunité de communication entre le juge et les parties –« *communication verticale* », le projet ayant pour ambition de transcender le niveau strictement inter-individuel de la médiation pour le resituer dans le contexte social en offrant à la victime et à l'auteur, ainsi qu'à leurs proches, la chance de réagir sur ce qui est socialement acceptable et ce qui ne l'est pas, en prenant leur conflit comme point de départ. Les parties devraient sentir qu'elles jouaient un rôle important dans la mise en place de la décision judiciaire. Dès lors, dans le cadre du développement de ces programmes, elles pouvaient soumettre au magistrat, si elles le souhaitaient, l'accord convenu dans le cadre de la médiation. [224]

A partir de 1998, grâce aux possibilités de financement offertes dans le cadre des « projets nationaux » initiés par le Ministère de la Justice, la « médiation réparatrice » (*herstelbemiddeling*) fut introduite dans d'autres arrondissements judiciaires néerlandophones. Du coté francophone, l'*asbl* GACEP, qui avait acquis une expérience de médiation auteur-victime pour des infractions d'une certaine gravité dans le champ de la protection de la jeunesse, décida d'introduire, elle aussi, ce type de programme de médiation dans le champ des majeurs en Communauté française (qui fut appelée, quand elle, *médiation après poursuites*). Pour ces initiateurs francophones, le projet national de 'médiation après poursuites' devait conduire à *« ouvrir une véritable perspective réparatrice tout au long de la procédure pénale traditionnelle, qui mobilise au mieux et à tout moment les capacités des intéressés dans la recherche d'une solution négociée »*[225], parce que selon eux, « *les conflits, tensions et ressentiments entre les parties, ainsi que les possibilités de les traiter de manière consensuelle, ne disparaissaient pas du simple fait qu'une action publique est mise en mouvement »*[226].

En un premier temps, l'objectif du projet était donc tout comme en Flandres « d'offrir aux parties des possibilités de communication et de concertation tout au long de la procédure, généralement avant le jugement. A ce stade, la médiation permet une gestion concertée des préjudices financiers et moraux consécutifs au délit, débouche régulièrement sur la conclusion d'accords écrits qui, à leur tour, permettent le prononcé de décisions judiciaires plus satisfaisantes pour les deux parties ».[227] Ultérieurement cependant, l'offre de médiation fut étendue au Nord comme au Sud au-delà du jugement et de la condamnation, c'est-à-dire, dans le cadre de l'exécution des peines, alimentée notamment par l'entrée en fonction des consultants en justice

[223] LEMONNE A., "Alternative conflict resolution and restorative justice: a discussion", in WALGRAVE, L. (ed.), *Repositioning Restorative Justice*, Cullompton, Willan Publishing, 2003, p.47.
[224] AERTSEN, I., "Victim-offender mediation in Belgium", in The European Forum for Victim-Offender Mediation and Restorative Justice (ed.), *Victim-offender Mediation in Europe*, Leuven, Leuven University Press, 2000, pp.153-192.
[225] BUONATESTA, A., « La médiation entre auteurs et victimes dans le cadre de l'exécution des peines », in *RDPC*, 2, 2004, p.243.
[226] Idem, p.244.
[227] Ibidem

réparatrice dans les établissements pénitentiaires dans le cadre de projets menant à promouvoir une « *justice réparatrice en milieu carcéral*. »[228]

Si la médiation avant jugement est toujours majoritaire, la médiation dans le cadre de l'exécution des peines a également connu un développement croissant ces dernières années. Deux asbl furent respectivement créées en vue de chapeauter le développement de ce type de médiation : Suggnomè : Forum voor Herstelrecht en Bemiddeling pour la partie néerlandophone du pays et Médiante, Forum pour une Justice Restauratrice et la Médiation pour la partie francophone. A partir de cette période, les programmes de « médiation réparatrice » et de « médiation après poursuites » se propageront dans divers arrondissements judiciaires flamands (essentiellement par le bais de 'groupe de pilotage') et francophones (essentiellement via une série de contacts plus individualisés avec divers intervenants oeuvrant dans le champ judiciaire).[229]

Peu de temps avant le vote de la loi, un groupe de travail, composé d'un représentant du Collège des procureurs généraux, d'un représentant des maisons de justice, de deux représentants de l'administration, ainsi que des coordinateurs des associations expérimentant la médiation après poursuites, fut créé par la ministre de la Justice en vue de discuter de la teneur d'un projet de loi relatif à l'introduction d'une offre générale de médiation à tous les stades de la procédure pénale et permettant le financement de ces projets sur une base stable.

6.2. Les lignes de force de la loi

6.2.1. L'introduction d'une offre générale de médiation, pour tout type d'infraction, et à tous les stades de la procédure pénale traditionnelle

La loi du 22 juin 2005, entrée en vigueur le 31 janvier 2006, introduit de nouvelles dispositions relatives à la médiation dans le Titre préliminaire du Code de procédure pénale et dans le Code d'instruction criminelle, permettant de mettre officiellement un terme à la période d'expérimentation à petite échelle de la médiation (en réparation/après poursuite) et d'accorder une place « *fixe* » à la médiation dans la procédure pénale.[230] Le gouvernement souhaitait en effet *« poursuivre et perpétuer l'offre, dans la mesure où elle a déjà largement prouvé ses mérites sur le terrain. »*[231]

Il convenait, selon lui, de prévoir une *offre générale de médiation*, à laquelle les personnes puissent avoir recours *durant toute la procédure pénale*, c'est-à-dire aussi bien au stade de l'instruction préparatoire, de l'instruction proprement dite, qu'au stade de l'examen sur le fond ou de l'exécution des peines. L'offre de médiation devait s'adresser *à toute personne impliquée dans une procédure pénale*, indépendamment de son éventuel statut légal en tant que partie civile. Désirant

[228] Ces projets furent financés dès 1998 dans le cadre d'une recherche-action menée conjointement par la Katholieke Universiteit Leuven et l'Université de Liège et intitulée « *Orienter l'exécution de la peine vers la réparation* ».
[229] 10 arrondissements judiciaires flamands et 7 arrondissements judiciaires francophones.
[230] Exposé des motifs de la Loi du 22 juin 2005, doc. 51 1562/001, *Chambre des représentants de Belgique*, p.5.
[231] Idem, p.6.

néanmoins éviter que toute personne se sentant « d'une manière ou d'une autre » impliquée dans un conflit ne fasse appel à la médiation, il précisa dans l'exposé des motifs de la loi, ce qu'il faut entendre par « personnes impliquées » : celles pour qui l'infraction a porté directement atteinte à l'intégrité physique, psychologique ou émotionnelle c'est-à-dire, par exemple, les parents ou partenaires d'une victime ou d'un auteur qui n'ont pas nécessairement un statut déterminé par la loi dans la procédure pénale mais pour qui l'offre de médiation peut permettre de mieux comprendre le conflit et lui donner une place dans leur vie.[232]

6.2.2. Un cadre général pour la médiation

Dans l'exposé des motifs de la loi[233], le gouvernement a tenu à renvoyer à l'ensemble des 'notions-clés' qui définissent la philosophie de la procédure de médiation en matière pénale ; *« ces notions-clés (...)[constituant] en quelque sorte le cadre fondamental dans lequel se déroule le processus de médiation (...) sont étroitement liées et sont mêmes dépendantes les unes des autres dans leur réalité»*.

La médiation est considérée, dans le cadre de la loi de 2005, comme un processus:[234]

- Auquel les parties prennent part *volontairement* et dont l'élément de contrainte doit être totalement exclu en raison de l'effet contraire, voire de la polarisation qu'une telle contrainte est susceptible de produire pour les personnes en conflit.[235]
- Au sein duquel les parties doivent avoir la garantie que la communication se fera en toute *confidentialité* de manière à ce qu'elles puissent communiquer librement en vue de parvenir elles-mêmes à un accord sur les modalités d'apaisement et de réparation. Le processus de médiation doit en effet constituer pour les personnes impliquées un *« espace où elles peuvent parler à cœur ouvert de leurs sentiments, de leurs craintes et des conséquences de l'infraction. »* Il faut donc pouvoir garantir aux parties la certitude qu'elles peuvent s'exprimer tout à fait librement, sans crainte que leurs propos ne puissent être divulgués à des tiers.[236]
- Qui tend à faciliter la communication directe entre les parties à la médiation en vue d'obtenir *la participation maximale et la responsabilisation des personnes directement concernées* par une infraction, conformément à une perspective réparatrice. Le processus de médiation est conçu de manière à ce que puisse être

[232] Le nouvel article 553 paragraphe 1, du code d'instruction criminelle mentionne ainsi que: « *sous réserve de l'article 216 ter du présent code, toute personne qui a un intérêt direct peut, dans chaque phase de la procédure pénale et de l'exécution de la peine formuler une demande de médiation*.»

[233] Exposé des motifs de la Loi du 22 juin 2005, *Op. cit.*, p.8.

[234] La loi introduisant des dispositions relatives à la médiation dans le Titre préliminaire du Code de procédure pénale et dans le Code d'instruction criminelle introduit dans le Titre préliminaire du Code de procédure pénale: *« La possibilité de recourir à une médiation est offerte aux personnes ayant un intérêt direct dans le cadre d'une procédure judiciaire, conformément aux dispositions légales y afférentes. La médiation est un processus permettant aux personnes en conflit de participer activement, si elles y consentent librement, et en toute confidentialité, à la résolution des difficultés résultant d'une infraction, avec l'aide d'un tiers neutre s'appuyant sur une méthodologie déterminée. Elle a pour objectif de faciliter la communication et d'aider les parties à parvenir d'elles-mêmes à un accord concernant les modalités et les conditions permettant l'apaisement et la réparation. »*

[235] Exposé des motifs de la Loi du 22 juin 2005, *Op. cit.*, p.8.

[236] Idem, p.10

offerte aux personnes concernées la possibilité grâce au dialogue, d'exprimer et d'échanger leur expérience personnelle du conflit qui demande un engagement personnel.[237]
- Qui est encadré par un *tiers indépendant*, un médiateur, qui défend de manière équilibrée les intérêts de toutes les parties à la médiation et qui travaille selon une méthodologie déterminée. La loi confie donc la conduite du processus de médiation à des organismes privés, indépendants de l'appareil judiciaire.
- Qui tend à favoriser l'établissement d'une *communication* entre des parties de manière à ce qu'elles puissent parvenir à un accord sur les modalités et les conditions d'apaisement et de réparation. La médiation est en effet considérée comme un processus qui, en soi, est « tout aussi important qu'un accord dont les parties en conflit conviendraient éventuellement. A elle seule, la communication peut déjà donner une importante impulsion à la pacification et à la réparation. » La réparation peut donc prendre à la fois la forme d'une réparation matérielle et immatérielle.[238]

Le 'volontariat', la 'confidentialité', la 'participation active', le 'soutien neutre' et la 'communication' constituent donc le cadre dans lequel se déroule le processus de médiation tel qu'il est prévu par la loi de 2005. Le gouvernement a en effet décidé de ne pas détailler davantage le processus de médiation dans la loi car, selon lui, *« la médiation est un processus dont le déroulement dépend de l'apport et de l'évolution des parties elles-mêmes »* et qui doit être garanti par les conditions de professionnalisme et la méthodologie des associations qui l'organisent.

Il s'est, par contre, davantage attaché à préciser les liens existant entre le processus de médiation et les instances judiciaires.[239]

6.2.3. Un processus de médiation indépendant et auquel les parties sont libres de participer

La loi de 2005 introduit donc une offre générale de médiation qui se déroulera, si les parties désirent y participer, sans qu'aucune contrainte ne puisse être opérée par les acteurs judiciaires.

En effet, alors que la loi du 10 février 1994 offrait au procureur du Roi une responsabilité importante dans la mise en oeuvre de la médiation pénale, la procédure envisagée dans la loi de 2005 renvoie l'initiative de cette dernière aux parties elles-mêmes.

Les demandes de médiation doivent en effet émaner des personnes directement concernées et ce, selon l'exposé des motifs, en raison de l'importance primordiale de la participation active et volontaire au processus de médiation. C'est donc les personnes concernées et non les autorités judiciaires qui adressent directement leur demande au service de médiation même si, comme nous le développons au paragraphe suivant, ces dernières se voient conférer par la loi un devoir important d'information.

---

[237] Idem, p.8.
[238] Idem, p.9.
[239] Idem, pp.11-12.

La loi précise également un certain nombre de points en vue de garantir l'indépendance du processus de médiation par rapport aux autorités judiciaires.

Le gouvernement a ainsi tenu à insérer dans la loi un ensemble de garanties relatives à la confidentialité. Il a prévu que si les médiateurs sont liés par l'article 458 du code pénal, relatif au secret professionnel, les documents établis et les communications faites dans le cadre de leurs interventions sont confidentiels et que ces derniers ne peuvent être convoqués en qualité de témoin dans le cadre d'une quelconque procédure relative aux faits dont ils ont pris connaissance au cours de la médiation.

Enfin, de manière à accentuer encore les garanties, il est prévu que ces documents et commentaires ne peuvent être utilisés comme preuve dans aucune procédure de quelque nature qu'elle soit. Si ces conditions ne sont pas respectées par le médiateur, les éléments seront écartés d'office des débats. [240]

La seule exception prévue concernant l'obligation de secret relatif au processus de médiation est celle autorisant les parties elles-mêmes à convenir librement de communiquer un certain nombre d'éléments aux instances judiciaires : il peut s'agir d'éléments abordés pendant la médiation mais également de l'accord intervenu entre les parties durant ce processus.

6.2.4. Un processus de médiation nécessitant le concours des acteurs judiciaires

Si la formulation d'une demande en matière de médiation doit venir, en principe, des parties elles-mêmes, le gouvernement a néanmoins estimé qu'il était nécessaire pour cela que les justiciables soient informés de la possibilité qui leur est offerte. Ils doivent également pouvoir, s'ils le désirent, faire connaître ces informations aux instances judiciaires. Le gouvernement a donc établit, à côté de principes garantissant l'indépendance du processus de médiation, un certain nombre de points précisant l'importance fonctionnelle des autorités judiciaires à l'égard de la médiation.

L'information générale aux justiciables constitue en cela un aspect important de la loi. Elle vise en effet à rappeler aux acteurs judiciaires qu'il est essentiel qu'ils informent les personnes impliquées dans une procédure judiciaire de l'existence de l'offre en matière de médiation.[241] La loi ne détermine cependant pas comment ils doivent le faire *« car les possibilités sont légions »*. Il fut donc suggéré dans l'exposé des motifs que, dans le futur, le Collège des procureurs généraux puisse émettre des directives à ce sujet. Enfin, la loi insiste également sur une information plus ciblée : les acteurs judiciaires peuvent proposer une offre dans le cadre de dossiers concrets. L'exposé des motifs précise cependant sur le fait que les parties sont libres de décider de la suite qu'elles réserveront à cette proposition ainsi que sur le fait que quelle que soit leur décision à cet égard, celle-ci ne peut avoir un effet sur le déroulement ultérieur de leur affaire.

[240] Voir article 8. par. 1er, 2 et 3 de la loi du 22 juin 2005 introduisant des dispositions relatives à la médiation, *Op. cit.*

[241] Voir art. 6 par. 2 de la Loi du 22 juin 2005 introduisant des dispositions relatives à la médiation, *Op.cit.*

La loi prévoit également l'importance mais également le rôle particulier que les avocats peuvent jouer dans le cadre de la médiation. *«* (…) *Les parties à la médiation peuvent se faire assister par un avocat »*, sans pour autant se faire représenter par ce dernier dans le cadre de la procédure de médiation. En effet, la communication directe ou le cas échéant, indirecte, entre les parties est considérée comme un élément fondamental de la médiation.[242]

Enfin, plus fondamentalement, en dépit du fonctionnement parallèle et indépendant du *processus* de médiation par rapport à la procédure judiciaire, le lien entre les *décisions* intervenues en médiation et la future décision judiciaire est formellement établi *via* l'obligation pour le juge de mentionner, dans son jugement, d'une manière *« qui doit être précise mais qui peut être succincte»*, l'accord qui lui a été transmis par les parties dans le cadre de la médiation.[243] Il confère donc à ce dernier la possibilité de tenir compte de l'accord ou des éléments qui ont été portés à sa connaissance pour la fixation de la peine.[244]

6.2.5. Des critères d'agrément pour les services et la mise en place d'une commission déontologique[245]

Le gouvernement a prévu que des critères d'agrément des services soient fixés par le Roi, par arrêté délibéré en Conseil des ministres. Ces critères ont trait à la personnalité juridique de ces services, à leurs activités, à leur composition pluridisciplinaire et à l'obligation de pourvoir une formation adaptée et un soutien spécialisé. A ce titre, il est utile de préciser que le gouvernement a voulu opter pour l'agrément de services et non de personnes, « *dans un souci de stabilité* » et au regard des exigences de professionnalisme, de compétences, de méthodologie appliquée ainsi que de formation et de formation continuée.

Il a également prévu la création d'une « *Commission déontologique pour les services de médiation* » offrant une garantie pour une pratique uniforme en matière de médiation dans l'ensemble du pays.[246]

---

[242] Exposé des motifs, *Op.cit*, p.13.
[243] Voir art. 2 de la Loi du 22 juin 2005 introduisant des dispositions relatives à la médiation, *Op.cit.*
[244] Exposé des motifs, *Op.cit.*, p.12
[245] Voir art. 7 par.1 et 2 de la Loi du 22 juin 2005 introduisant des dispositions relatives à la médiation, *Op.cit.*
[246] Exposé des motifs, *Op. cit.*, p.14.

CONCLUSIONS GENERALES PARTIE 2. LÉGISLATION ET RÉGLEMENTATION

L'exposé du cadre législatif entourant la mise en œuvre de la politique en faveur des victimes en Belgique illustre la montée en force du thème des victimes dans notre pays. Un rapide coup d'œil sur les travaux parlementaires belges indique en effet que durant les quinze dernières années un nombre important de lois furent votées tendant, d'une part, à qualifier de 'victime' un certain nombre d'acteurs impliqués dans des conflits (sociaux ou pénaux), et d'autre part, à s'adresser plus particulièrement aux victimes de faits qualifiés infraction en visant (chronologiquement):

- à améliorer leur possibilité d'indemnisation financière ;
- à augmenter le nombre de services spécialisés visant à leur porter une assistance, un accueil ou une aide adéquats (que ce soit au niveau policier, judiciaire, ou au niveau psycho-social) ;
- à améliorer leur position légale:
    - en leur accordant des droits « fondamentaux » (le droits à un traitement sérieux et consciencieux ; le droit à être correctement informées ; le droit pour les proches de voir le corps du défunt ; le droit de recevoir copie de leur propre déclaration) ;
    - en leur laissant la possibilité de participer de manière plus active à la procédure pénale (droit de demander des devoirs et des investigations supplémentaires dans la phase d'instruction ; droit de se prononcer pour ce qui concerne « leur intérêt direct et légitime » sur les conditions de libération d'un condamné) ;
    - en leur octroyant une place de plus en plus importante dans les objectifs pénaux en général (comme le montrent par exemple les lois récentes de 2005 et 2006 relatives au statut interne ou externe des détenus). Dans le cadre de ces lois, l'attitude de l'auteur à l'égard des victimes d'infraction est devenue centrale, au point de modifier, selon certains, la logique 'pénale' même (dans une version optimiste, on parlera de justice réparatrice, dans une version plus pessimiste, on dira qu'aux objectifs pénaux antérieurs, s'est rajoutée à l'encontre de l'auteur une exigence supplémentaire : celle qui consiste à posséder ou à acquérir les aptitudes adéquates pour « réparer » sa victime. Certains ont également vu dans la mise en oeuvre de ces nouvelles législations un risque d'aboutir à une politique de plus en plus répressive).

Cette évolution suit, comme nous l'avons déjà mentionné, celle apparue de manière plus générale sur le plan international (cf. Déclaration des Nations-Unies, Recommandations du Conseil de l'Europe, Décisions cadre de l'Union européenne), mais ne peut clairement pas être dissociée, non plus, d'un certain nombre d'événements conjoncturels auxquels la Belgique a dû faire face (et dont l'affaire Dutroux constitue un exemple emblématique). L'examen plus approfondi de certaines initiatives législatives a en effet confirmé que les victimes d'infractions ont bel et bien constitué un enjeu politique majeur dans les réformes de l'appareil policier, mais surtout judiciaires, qu'a connu notre pays depuis la fin des années 90.

Si la politique en faveur des victimes reste donc, de par son évolution historique, une politique « intégrée » et « multidimensionnelle » (impliquant les différents niveaux de pouvoirs tels les Communautés/Régions, la police et la justice ; visant une amélioration de « l'aide » mais aussi de la « position légale » des victimes), au terme de ce chapitre consacré à la législation, il est déjà possible de relever que :

1) Seul un accord de coopération entre l'Etat Fédéral et la Communauté flamande est pour l'instant signé en vue de préciser les obligations respectives des différents secteurs de cette politique intégrée (on peut donc s'interroger sur le véritable caractère 'intégré' de cette politique).
2) Les réponses étatiques se sont surtout concentrées, prioritairement, à partir de la seconde moitié des années nonante, sur l'appareil judiciaire et sur l'amélioration de la position légale des victimes d'infraction.
3) Le cadre structurel qui anime la définition de la politique d'aide aux victimes en Flandres et à Bruxelles (mais aussi en Wallonie) est différent. Cette politique dépend, en effet, de cadre décretaux séparés. Par ailleurs, elle semble beaucoup plus structurée en Flandres qu'à Bruxelles. Ces cadres différents auront, bien entendu, une influence niveau du « contenu » de la mise en oeuvre des politiques dans les arrondissements de Bruxelles et Anvers, que nous allons investiguer de manière plus approfondie dans le chapitre suivant. Dans ces deux arrondissements, en effet, la politique d'aide aux victimes mobilise des acteurs de types différents : en Flandres, l'aide aux victimes est l'œuvre de professionnels mais aussi de « volontaires » alors qu'à Bruxelles, cette aide se veut avant tout « professionnalisée ».

Sur le plan international, la Belgique connait une place de choix pour ce qui concerne la qualité et l'évolution de sa législation et réglementation à l'égard des victimes. De cette partie il ressort en effet que la Belgique s'est munie d'un nombre important de législation en la matière. Notre recherche vise cependant à évaluer la mesure avec laquelle cette législation et réglementation est implémentée de manière effective. A cet effet, d'une part, un certain nombre de professionels du secteurs ont été interviewés et le fonctionnement concret de services a été observé (partie 3), d'autre part, les victimes elles-mêmes se sont exprimées largement par rapport à leurs expériences, attentes et besoins (partie 4).

PARTIE 3 : ENTRETIENS AVEC LES ACTEURS ET OBSERVATIONS

Dans cette partie de la recherche, sont présentés les résultats des entretiens que nous avons réalisés avec les acteurs professionnels ainsi que ceux issus des observations que nous avons réalisées à partir de certains services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes des arrondissements judiciaires de Bruxelles et d'Anvers.

Dans le premier chapitre, certaines limites de la méthode de recherche choisie sont mises en évidence.

Dans le second chapitre, les résultats des entretiens et des observations sont présentés. Ce chapitre traite de l'influence effective du cadre légal sur la pratique (ou en d'autres termes, la pratique se distingue-t-elle de ce que prévoit le cadre réglementaire ?), du type de victimes auxquelles les services en faveur des victimes s'adressent en réalité, de l'attention vouée par les différents services spécialisés aux tâches individuelles et structurelles, des modes de concertation qui sont effectivement mis en place en vue d'harmoniser les tâches respectives (et réglementairement distinctes) des différents services. Pour rappel, cette partie est consacrée à l'analyse de la mise en œuvre concrète de la politique en faveur des victimes et fut rédigée sur base des entretiens et observations avec les professionnels du terrain. S'il est important de tenir à l'esprit que certains aspects du discours tenu par les acteurs ont pu être guidés par les grilles d'entretiens semi-directives que nous avons utilisées, dans un premier temps, pour la conduite des entretiens (cf. supra, partie 2), nous avons tenté de conserver une écoute relativement ouverte lors de cette partie du travail de manière à percevoir si les questions posées avaient un sens pour les acteurs et pouvaient être considérées par eux comme essentielles ou non dans les conditions facilitant ou freinant la mise en place de la politique en faveur des victimes. C'est également les catégories issues des données de terrain récoltées lors des entretiens et des observations qui ont permis de structurer les principales dimensions de l'analyse contenue dans ce chapitre.

Dans un troisième chapitre, enfin, les principaux constats sont synthétisés. D'une part, les besoins des victimes dont nous informent les entretiens et les observations sont mis en évidence (ces besoins seront davantage explorés dans la quatrième partie du rapport qui expose les résultats des entretiens avec les victimes). D'autre part, les facteurs essentiels qui facilitent ou freinent l'implémentation de l'assistance/aide/accueil aux victimes sont listés.

CHAPITRE 1 . LIMITES DE LA MÉTHODE DE RECHERCHE

L'interprétation des résultats de notre recherche est à considérer à la lumière de certaines remarques que nous avons déjà évoquées précédemment mais qu'il est important de rappeler une nouvelle fois (cf. supra, partie 1) :

(1) En raison du caractère inductif de l'étude, une approche assez large du champ de la politique en faveur des victimes fut adoptée. Les acteurs constituant le groupe-cible de notre étude proviennent donc d'un horizon relativement large et diversifié : du niveau local, supra-local, du politique, de l'administration, de la magistrature, de la police, des services spécialisés en matière d'assistance, d'accueil, d'aide aux victimes.

(2) En règle générale, les acteurs contactés étaient favorables et prêts à participer à la recherche. Un plus grand nombre que prévu d'acteurs oeuvrant au niveau supra-local et local a d'ailleurs été inclu dans la phase d'entretiens.[247]

(3) Les services d'assistance policière aux victimes sélectionnés pour l'enquête et la suite de la recherche ne sont probablement pas « représentatifs » de tous les services d'assistance aux victimes. Les services ayant été visités disposent en effet tous d'assistants sociaux, ayant une expertise spécifique qui est probablement inexistante dans les zones de police où la fonction de fonctionnaire spécialisé est par exemple dévolue à un policier. De la même manière, Schoten, petite zone « unicommunale » qui dispose de 4 assistants sociaux est unique et atypique des zones de police flamandes tout comme l'est à sa manière, par exemple, une des zones choisies à Bruxelles qui comprend à la fois des services d'assistance communale aux victimes et un service d'assistance policière aux victimes, où du personnel civil (CALOG) assume, la mission d'assistance aux victimes.

(4) L'observation de la mise en œuvre concrète de la politique en faveur des victimes a été réalisée à partir des services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes. Ce positionnement a pu avoir pour effet de procurer une image quelque peu tronquée de l'intégration de la fonction d'assistance ou d'accueil des victimes au sein des corps de police ou de la magistrature. Il serait donc certainement utile, à terme, de compléter cette analyse par des observations à partir des services policiers ou des bureaux des magistrats en particulier.

(5) Enfin, tous les services n'ont pu être observé de la même manière. La durée de la période d'observation (de deux jours à quelques semaines) a varié en fonction des contraintes organisationnelles des services ainsi que l'objet même de l'observation (contacts directs et indirects avec les victimes). Ce contexte a également pu exercer une influence sur les résultats que nous présentons ci-dessous.

[247] Pour un aperçu des répondants, voir annexe.

CHAPITRE 2 . LA POLITIQUE EN FAVEUR DES VICTIMES DANS LES DEUX ARRONDISSEMENTS

A. L'ARRONDISSEMENT JUDICIAIRE D'ANVERS

1. La complexité du champ : éclatement, catégorisation et confusion de noms

Un des premiers éléments qui est ressorti de l'analyse de la mise en œuvre des dispositifs et qui fut rapidement relevé par les discours des acteurs politiques et professionnels interrogés, c'est que certains facteurs structurels rendent difficile la mise en œuvre de la politique en faveur des victimes.

Parmi les facteurs cités de manière récurrente par nos interlocuteurs, on retrouve :
- l'éclatement des compétences entre les autorités ;
- la catégorisation de l'assistance/accueil/aide aux victimes;
- et la confusion entre les notions d' 'assistance', d''accueil' et d''aide' aux victimes.

1.1. L'éclatement des compétences

Un certain nombre d'acteurs flamands (mais aussi fédéraux) oeuvrant à la mise en œuvre de la politique en faveur des victimes, tant au niveau pratique que politique, ont critiqué « l'éclatement » qui existe dans le domaine de l'aide/accueil/assistance aux victimes. De nombreuses administrations et services compétents jouent en effet un rôle dans son implémentation. Cette caractéristique a pour conséquence que, tant les victimes que les professionnels ont une idée peu claire des organes qui le composent et de leur mode de fonctionnement. Trop souvent, selon les personnes interviewées, les acteurs tentent, de résoudre un problème indépendamment les uns des autres, au lieu d'unir leurs forces pour éviter ce double travail. Pour promouvoir la complémentarité, bon nombre d'acteurs de terrain ont jugé qu'il était important de prévoir des concertations, tant formelles qu'informelles, entre les acteurs.[248] Ils ont également mentionné le manque de concertation existante concernant la définition et la mise en œuvre de la politique en faveur des victimes en Flandre et dans la partie francophone du pays, avec pour conséquence que les deux régions de notre pays semblent s'engager de plus en plus dans des voies divergentes au niveau de la politique en faveur des victimes.

> *"Er is te weinig overleg tussen de Vlaamse en de federale overheid, wat de ontwikkeling van slachtofferbeleid bemoeilijkt. Er is ook een belangrijke discrepantie tussen de Waalse en de Vlaamse visie op slachtoffers en op kindermishandeling."* (Centre de Confiance)

[248] Cf. infra, 2.3. L'importance des concertations formelles et informelles.

"*Er zou eveneens gestreefd moeten worden naar afstemming tussen Vlaanderen en Wallonië. Het Nationaal Forum voor Slachtofferbeleid is daarvoor een geschikt kanaal maar daarbuiten vindt geen systematisch overleg plaats tussen beide landsdelen, wel ad hoc overleg afhankelijk van persoonlijke inspanningen. Er is met andere woorden totnogtoe slechts een moeizame afstemming tussen beide landsdelen. De verschillende overheden communiceren te weinig met elkaar.*" "*Bovendien is de versnippering in Vlaanderen een risico. Er bestaan heel wat parallelle werkingen en er is te weinig onderlinge afstemming.*" (Steunpunt Algemeen Welzijnswerk)

"*Wat de afstemming tussen de maatschappelijk assistenten betreft, stelt men grote verschillen vast tussen de Nederlandstalige en Franstalige maatschappelijk assistenten. De Nederlandstalige maatschappelijk assistenten lijken het meer bepaald makkelijker te hebben om structureel te werken. De Franstalige maatschappelijk assistenten houden meer vast aan hun individuele opdrachten. Vandaar dat het belangrijk is dat op nationaal niveau gestreefd wordt naar afstemming en uniformiteit. Uiteraard worden ook overlegmomenten georganiseerd per taalgroep. In Vlaanderen zijn er ook werkgroepjes inzake bepaalde thema's. De netwerking in Wallonië gebeurt dan weer minder thematisch.*" "*Ook de versnippering van de bevoegdheden is een probleem. Het draagt niet bij tot een eenduidige politiek en afstemming. Het impliceert een versnippering van middelen en mogelijkheden is daarom een remmende factor.*" (Police fédérale)

"*Er is sprake van doorschuifgedrag en bevoegdheidsconflicten tussen de verschillende betrokken overheden, bijvoorbeeld het Vlaams ministerie van Welzijn en de FOD Justitie.*" (Coordinateur provincial)[249]

"*De ingewikkelde staatsstructuur en de bevoegdheidsconflicten die daaruit voortvloeien, bemoeilijken het slachtofferbeleid. Daarvoor is echter geen oplossing te bieden behalve de optimalisatie van overleg tussen de bevoegde overheden en diensten en de formalisatie van het Nationaal Forum voor Slachtofferbeleid.* (...) *Eén van de prioriteiten is de uitwerking van een Frans en Brussels samenwerkingsakkoord inzake slachtofferzorg, parallel aan het samenwerkingsakkoord tussen de Vlaamse en de federale overheden inzake slachtofferzorg van 1998. De uitwerking van een Frans en Brussels samenwerkingsakkoord sleept immers al veel te lang aan. De bewuste akkoorden zijn eigenlijk al een tijdje klaar maar ze werden nooit ondertekend. Het kabinet zou hierin haar verantwoordelijkheid moeten nemen.*" (Directeur Général de l'Organisation Judiciaire)

1.2. La catégorisation de l'aide en faveur des victimes

Durant les entretiens avec les acteurs, il fut fait mention à diverses reprises également d'un manque de vision d'ensemble dans le développement de la politique en faveur des victimes. Cette caractéristique aurait pour conséquence, selon les acteurs interviewés, de favoriser encore plus la catégorisation de l'aide/accueil/assistance aux victimes.

Cela signifie, dans ce domaine particulier de travail, que des catégories particulières de victimes (comme par exemple les enfants) sont prises en charge par des

[249] Dans les provinces, on peut engager un coordinateur provincial qui s'occupe de thématiques comme la politique en faveur des victimes ou "gender, violence et *holebi*".

services qui sont spécialisés en ce domaine, au lieu que des programmes particuliers soient mis en place au sein de services généraux d'aide aux victimes.

> Ainsi, l'accueil des enfants qui sont victimes indirectes est laissé aux professionnels spécialisés (par exemple aux coordinateurs s'occupant d'enfants des CAW[250]). Lorsque les différents services concernés entrent en contact avec la victime adulte, ils prennent insuffisamment en compte l'impact du délit ainsi que de l'intervention par la police, les magistrats ou les assistants sociaux sur les enfants dans la famille de la victime.

1.3. La confusion des dénominations

Une confusion des dénominations des différents services tend encore à brouiller la clarté du terrain. Les notions d' 'assistance', d''accueil' et d''aide' aux victimes sont souvent confondues, selon les acteurs de terrain mais également selon nos propres constats lors du recueil des données empiriques au cours des observations, par les acteurs et par les victimes. Outre leur proximité sémantique et la division 'artificielle' des tâches entre les services à laquelle elles réfèrent, d'anciennes dénominations ont également souvent été conservées pour désigner ces dispositifs. Le 'Centrum voor Slachtofferhulp', par exemple, a changé son nom en 'Dienst Slachtofferhulp', un nom qui n'est pas encore suffisamment connu, selon les acteurs. Enfin, le service d'assistance aux victimes de la police d'Anvers s'appelle 'dienst slachtofferzorg', là où celui de la police de Schoten préfère 'Politionele Dienst Maatschappelijk Werk'. De telles variabilités contribuent à la confusion tant dans le chef des professionnels que dans celui des victimes et rend plus difficile la cohérence dans l'implémentation de la politique en faveur des victimes

> Centre de Confiance: *"Het onderscheid tussen bejegening, onthaal en hulp is niet duidelijk voor de doelgroep. De professionelen kunnen er nog niet aan uit, laat staan dat slachtoffers eraan uit kunnen. Deze verwarring heeft alleszins repercussies op de effectiviteit van het slachtofferbeleid.* (...) *Ik heb ook vragen bij het gegeven dat politiemensen aan hulpverlening moeten doen. Dat is niet evident. Riskeert men met de invoering van de persoon van de politiebejegenaar niet dat geen dossiers meer worden doorverwezen als deze gaat proberen het zelf op te lossen?"*

Pour les raisons susmentionnées, certains répondants ont notamment suggéré d'instaurer un seul service d'aide/accueil/assistance aux victimes qui regrouperait tant l'assistance policière aux victimes et l'accueil au niveau du parquet que l'aide aux victimes. Un tel service réduirait, selon eux, l'éclatement des services, stimulerait la concertation et simplifierait le renvoi. En réalité, la confusion de noms à laquelle nous avons été confrontés lors des entretiens[251] ne semble être que peu problématique. Il n'est pas sans intérêt qu'un service acquière une certaine notoriété et que les noms et les notions corrects soient utilisés à ce propos ; pourtant, lors des entretiens, nous n'avons pas noté d'effets pervers sur le fonctionnement des dispositifs en faveur des victimes suite à la confusion de noms.

[250] Centrum Algemeen Welzijnswerk
[251] Cf. supra, 1. La complexité du champ : éclatement, spécialisme et confusion de noms.

2. Développement structurel *versus* développement situationnel de la politique en faveur des victimes

2.1. Développement structurel : l'accord de coopération

L'accord de coopération offre, selon les répondants la possibilité, de parvenir à un développement structurel de la politique en faveur des victimes. Il doit donc permettre de créer de la clarté et de la concertation en étant implémenté, tout à la fois, de manière flexible. Il semble cependant que sa mise en pratique ne soit pas toujours aisée.

2.1.1. Clarifier

En Flandres, les répondants ont dans l'ensemble partagé l'avis que l'accord de coopération de 1998 constitue un bon outil pour développer la concertation, l'harmonisation et le renvoi entre les services. En effet, selon eux, grâce au fait que l'accord de coopération précise des conventions relatives au renvoi, les praticiens sont au courant de comment doivent se répartir 'théoriquement' les interventions, c'est-à-dire, où s'arrête l'intervention d'un service et où commence l'intervention d'un autre. L'accord de coopération prévoit en supplément, selon ces acteurs interviewés, des obligations relatives à l'accueil et au renvoi vis-à-vis des différents acteurs policiers, du parquet et de l'aide psycho-sociale en général.

> "*Een gelijkaardige redenering gaat ook op voor de verhouding tussen de politionele opvang en de slachtofferhulp. De politie dient uiteraard de basisopvang te verzorgen maar de tweedelijnshulp (slachtofferhulp) moet kunnen overnemen als de eerstelijns (politie) faalt*." (Police locale)

> "*Voor de professionele actoren zijn de grenzen zeer duidelijk. Het is alleszins wel minder verwarrend voor een slachtoffer te worden doorverwezen naar de dienst slachtofferhulp door een politieagent, in plaats van door de maatschappelijk werker van de dienst politioneel maatschappelijk werk. Een politieagent wordt immers niet met sociale hulpverlening geassocieerd, een maatschappelijk werker daarentegen uiteraard wel*." (Assistance aux victimes)

> "*In het samenwerkingsakkoord en de MO van 1997 wordt voorgeschreven dat slachtofferonthaal bij de parketten kan interveniëren tijdens en na de strafrechtelijke procedure (dus tot en met de strafuitvoering). Slachtofferonthaal bij de parketten kan dus pas optreden als er een strafrechtelijk dossier is*." (Accueil aux victimes)

> "*Er is nog geen samenwerkingsakkoord tussen de hulpverlening, politie en parket in Brussel, gelijkaardig aan het samenwerkingsakkoord in Vlaanderen tussen de Vlaamse en de federale overheid, waarin een doorverwijzingmodel werd uitgewerkt. Zolang politiemensen niet gedwongen worden doorverwijzingen te doen naar de slachtofferhulpverlening, komen er geen doorverwijzingen vanuit Brussel. Er komen wel doorverwijzingen vanuit Halle-Vilvoorde omdat de politiekorpsen daar verplicht zijn doorverwijzingen te doen omdat zij onder het Vlaamse samenwerkingsakkoord vallen*." (Aide aux victimes)

2.1.2. Mettre en place des collaborations et des concertations

Les acteurs professionnels néerlandophones interrogés ont confirmé le fait que l'accord de coopération avait permis qu'une concertation s'installe à différents niveaux. Selon eux également, ce dernier soutient le fonctionnement du conseil d'arrondissement. L'importance du Forum National pour une politique en faveur des victimes a également été mentionnée.[252]

> "*Als vertrouwenscentrum ondervinden wij weinig impact van het slachtofferbeleid, behalve misschien dat vereist wordt samen te werken met andere actoren*." (Centre de Confiance)

> "*De arrondissementele raad kan faciliterend zijn. In Mechelen functioneert de arrondissementele raad zeer goed. In andere arrondissementen bestaat de arrondissementele raad alleen maar op papier omdat het moet en daar kan de arrondissementele raad zelfs blokkerend zijn*." "*In de toekomst zullen werkgroepen rond bepaalde thema's op bovenlokaal niveau worden opgestart. Op die manier kan over de grenzen van de arrondissementen heen rond bepaalde thema's gewerkt worden in functie van inhoudelijke en principiële afstemming in plaats van in één arrondissement of in samenwerking met enkele arrondissementen telkens opnieuw het warm water uit te vinden*." (police fédérale)

> "*Betere samenwerking tussen de betrokken sectoren en diensten is mogelijk. Dat was vroeger onmogelijk. Politie en parket werden uit hun ivoren toren gehaald. Bovendien functioneren de arrondissementele raad en het welzijnsteam zeer goed in dit gerechtelijke arrondissement*." (Coordinateur provincial)

> "*Het Nationaal Forum voor Slachtofferbeleid heeft het slachtofferbeleid en haar uitvoering gefaciliteerd. Het is een overlegforum waarop de verschillende betrokken sectoren vertegenwoordigd zijn. Het krijgt wel eens het verwijt een praatbarak te zijn, maar het Forum is nuttig en nodig. Het Forum wordt alleen onvoldoende erkend. Ze wordt te weinig geraadpleegd en haar expertise blijft onvoldoende gebruikt. De arrondissementele raad heeft dezelfde functie als het Nationaal Forum op lokaal niveau. Het verenigt de verschillende betrokken actoren. Het functioneert evenwel niet goed in alle arrondissementen.* (...) *Het Nationaal Forum heeft nog steeds geen formeel statuut. Daaromtrent is men echter in volle verwachting want een samenwerkingsakkoord is opgesteld dat ter ondertekening ligt bij de verschillende bevoegde kabinetten. De toekenning van een formeel statuut aan het Nationaal Forum voor Slachtofferbeleid zal haar alleszins meer slagkracht verlenen*." (Directeur Général de l'Organisation Judiciaire)

> "*De versnippering van de bevoegdheden op regionaal en op federaal niveau veroorzaakt moeilijkheden. Bovendien is er versnippering van de slachtofferzorg over politie, justitie en hulpverlening. Deze versnipperingen zijn niet bevorderlijk voor de eenheid van beleid. Dat wordt wel opgevangen door de arrondissementele raden die streven naar uniformiteit en door het*

[252] L'article 13 de l'accord de coopération précise que au sein du Forum national:"*minimaal tweemaal per jaar overleg wordt gepleegd tussen vertegenwoordigers van de Staat en de Vlaamse Gemeenschap en alle relevante maatschappelijke voorzieningen en instanties op het vlak van slachtofferzorg*." L'objectif de cette concertation est que la politique des différentes autorités soit coordonnée, que des avis soient donnés et que l'accord de coopération soit évalué régulièrement.

samenwerkingsakkoord maar dit moet allemaal ook op lokaal vlak worden waargemaakt." (Magistrature)

"*Een laatste obstakel is de afwezigheid of wisselende aanwezigheid van kabinetsmedewerkers op het Nationaal Forum voor Slachtofferbeleid. Dat getuigt van de gebrekkige interesse van beleidsmakers in het thema.*" (Steunpunt Algemeen Welzijnswerk)

2.1.3. Problèmes rencontrés lors de l'implémentation

Selon les acteurs interviewés qui se sont exprimés sur ce sujet, et comme l'a montré l'évaluation de l'accord de coopération[253], il ne s'agit pas tant du contenu, que de l'implémentation concrète qui peut entraîner des problèmes.

"*In de toekomst moeten we behouden wat er al is. Er zijn niet meer voorzieningen nodig, maar wel de optimalisering van de bestaande voorzieningen en samenwerkingsverbanden.*" (Cellule politique)[254]

"*Er is ook ooit het initiatief geweest om een richtlijn uit te werken omtrent de deelname aan de arrondissementele raad, maar die is er uiteindelijk nooit gekomen. Een dergelijke richtlijn zou nochtans wel een hefboom zijn in functie van de uitvoering van het samenwerkingsakkoord. Een dergelijke richtlijn zou moeten worden uitgewerkt binnen justitie.*" (Police fédérale)

2.1.4. Flexibilité[255]

Selon les personnes interviewées, malgré leur caractère structurel, les initiatives politiques doivent être implémentées de manière flexible, en fonction des facteurs locaux (au niveau des communautés, des ressorts de la Cour d'appel, des arrondissements ou des zones de police). Ils ont ainsi plaidé en faveur d'une approche *bottom-up* de l'implémentation d'une politique *top-down*, étant donné qu'elle permet de répondre à ce qui est déjà disponible ou réalisable au niveau local.

"*In plaats van dat het beleid problemen vaststelt en deze wil beantwoorden, worden signalen vanaf de basis naar de overheid gebracht opdat het beleid daaraan kan beantwoorden en hulpverleners hun werk beter kunnen doen.*" (Cellule politique)

"*Vanuit Brussel wordt een aantal richtlijnen geformuleerd, maar er is geen nationaal beleidsplan. Men heeft op DirCo niveau (per district) de vrijheid de nationale richtlijnen lokaal in te vullen, met andere woorden de richtlijnen zijn dermate flexibel dat kan worden ingespeeld op specifieke, lokale noden. De DirCo heeft geen nood aan strakkere richtlijnen of een omzendbrief.*" "*Uit de enquête kan bijvoorbeeld afgeleid worden of er verschillen zijn tussen de zones, welke rol de grootte van de zones daarin speelt, etc. Er is immers een verschil in aanpak inzake de slachtofferbejegening in de*

---

253 Cf. supra, Partie 2. Section 2.2.3.2. Evaluation de l'accord.

254 Dénommé ci-après 'Beleidscel'. Depuis 2007, cette cellule n'existe plus; il est fait mention du Afdeling Welzijn en Samenleving de la Communauté flamande (Koen DEVROEY, communications personnelles, 29.03.2007).

255 Cf. infra 5. L'assistance aux victimes, l'accueil aux victimes, l'aide aux victimes : diversité dans le partage des tâches.

verschillende zones en een verschillend bereik van het beleid in de verschillende zones." "*Het algemeen werkingskader voor de maatschappelijk assistenten bij de federale politie opgesteld vanuit de directie beleid, beheer en ontwikkeling bij de algemene directie bestuurlijke politie van de federale politie. Dit is echter geen streng kader. Het kan namelijk concreet lokaal worden ingevuld naargelang lokale factoren en plaatselijke noden. Wel dient de maatschappelijk assistent bij de federale politie in zijn lokale beleidsplan, dat hij ontwikkelt in samenwerking met de bestuurlijke directeurcoördinator, steeds de link te leggen naar het nationaal veiligheidsplan*." (Police fédérale)

"*Ook wordt ingespeeld op de noden die gesignaleerd worden door de welzijnsteams* (…). *Anderzijds worden de opdrachten met betrekking tot geweld opgelegd van bovenaf, namelijk door het Instituut voor Gelijke Kansen, de Vlaamse Gemeenschap en de federale overheid*." (Coordinateur provincial)

"*De stafmedewerker wordt zowel bottom-up als top-down gestuurd. Voorstellen voor acties worden gedaan door en op het tempo van het terrein. De stafmedewerker doet ook zelf voorstellen maar indien daarop niet wordt ingegaan door de veldwerkers, worden die terzijde gelegd. Alle ideeën en voorstellen moeten dus gedragen zijn door de veldwerkers. Bovenlokaal overleg is eveneens een bron van informatie en nodensignalering. Ook de beleidsmakers kunnen immers vragen formuleren en de stafmedewerker bepaalde accenten laten leggen in haar beleids- en actieplan*." (Steunpunt Algemeen Welzijnswerk)

2.2. Développement situationnel

Bien que l'accord de coopération crée, semble-t-il, une transition harmonieuse entre les différents dispositifs, les entretiens avec les praticiens de terrain et les observations des pratiques des différents services ont montré que ces derniers ne s'y conforment pas toujours. Les praticiens ont en effet reconnus à diverses reprises qu'il faut être conscient des limites de ses interventions et les surveiller. Pourtant, toutes les parties précisent qu'il est nécessaire de pouvoir appliquer les accords (concernant notamment le renvoi) de façon flexible, principalement si l'intérêt de la victime l'exige.

Op vraag van een slachtoffer wordt de bijstand bij assisen verleend door een medewerker van de dienst slachtofferhulp in plaats van door een justitieassistent, aangezien het slachtoffer al lange tijd in begeleiding is bij de medewerker van de dienst slachtofferhulp. (Cas d'un service d'accueil aux victimes)

Een maatschappelijk assistent volgt in een dossier van stalking de gewone werkmethode en contacteert het slachtoffer eerst zelf alvorens door te verwijzen naar de dienst slachtofferhulp. Ze is echter van oordeel dat het in deze situatie eigenlijk overbodig is zelf eerst contact op te nemen met het slachtoffer, omdat het enige wat ze kan doen is haar door te verwijzen naar de dienst slachtofferhulp omdat deze gespecialiseerd is in stalking. (Cas d'un service d'assistance aux victimes)

A ce premier constat soutenant –et justifiant- le développement de la politique en faveur des victimes sur des bases situationnelles s'est ajouté un autre, qui n'est lui pas toujours apparu favorable aux yeux des répondants : la majorité des répondants néerlandophones a en effet signalé que les initiatives politiques sont parfois dirigées par certains événements

fortement politisés ou médiatisés ou ont surgit suite à l'émergence de situations individuelles particulières. A ce propos, les répondants ont, à plusieurs reprises, avancé que si l'affaire Dutroux (mais ce n'est pas la seule) a créé l'élan nécessaire à la mise en place de la politique en faveur des victimes[256], le revers de la médaille est que la politique s'y est souvent limitée et que l'attention vouée aux victimes a tendance à s'affaiblir en l'absence de faits médiatisés.

"Er worden geen plotse verschuivingen in soorten aanmeldingen vastgesteld. Natuurlijk is er wel sprake van mediatisering van bepaalde situaties en deze hebben ook een impact op de werking. Geleidelijk vinden wijzigingen plaats naargelang de politieke agenda. Het vertrouwenscentrum is de voorwacht: zij zijn vaak al jarenlang op de hoogte van een bepaalde problemen of doelgroepen en hebben daaromtrent al een werking uitgebouwd vooraleer het een focuspunt wordt van de politiek en media. (...) *De mediatisering heeft ook gemaakt dat de Vertrouwenscentra betrokken worden in overlegplatformen. De bekendheid en aandacht voor het thema kindermishandeling heeft onmiskenbaar een positieve invloed gehad op de slachtofferzorg voor kinderen en het belang van het kind wordt nu maatschappelijk groter."* (Centre de Confiance)

"De zaak Dutroux is een stimulans geweest. Vóór Dutroux was de opdracht van de provinciaal coördinator aandacht voor slachtoffers af te dwingen; ná Dutroux was de opdracht geëvolueerd naar de technisch-methodologische opvangmogelijkheden voor slachtoffers." (Coordinateur provincial)

"De commissie zelf was bij deze wetswijziging echter niet betrokken. De aanleiding ertoe is waarschijnlijk de ramp in Gellingen. Door Monfils was al eerder artikel 42 van de wet op de commissie gewijzigd door occasionele redders toe te voegen. Maar er was nooit een KB uitgevaardigd om uitvoering te kunnen geven aan dit artikel. Naar aanleiding van Gellingen kon er ineens wel een KB worden opgesteld. Maar de commissie was niet betrokken bij deze wetswijziging dus kan alleen maar gissen naar de aanleiding ertoe. (...) De Bende van Nijvel heeft dus niet geleid tot het ontstaan van de commissie, want de voorbereidende werken inzake de commissie waren al bezig voor de intrede van de Bende van Nijvel. Maar de Bende van Nijvel heeft wel invloed gehad op de bijsturing van de wetgeving inzake de commissie." (Commission pour l'Aide Financière aux Victimes)

D'après la cellule politique *"zijn het de hulpverleners die de slachtofferproblematiek op de politieke agenda hebben geplaatst, niet politie, justitie of slachtoffers. Dit blijkt bijvoorbeeld uit het ontstaan van het schadefonds alsook de kinderwerking binnen slachtofferhulp, waarbij hulpverleners de aandacht voor de (specifieke) slachtoffers naar voren hebben geschoven."*[257]

---

256 Les débats au niveau fédéral et régional nous montrent en effet que cette thématique est abordée à la suite de l'affaire DUTROUX.

257 Comparez à l'attention vouée aux victimes en cas de médiation; là où les victimes étaient initialement impliquées afin d'influencer la compréhension de l'auteur mineur, elles ont été rapidement reconnues comme une partie à part entière. VAN GARSSE, L., "Prakijk en wetenschap. Drie bedrijven uit de ontwikkelingsgeschiedenis van een bemiddelingspraktijk", in DUPONT, L. en HUTSEBAUT, F. (eds), *Herstelrecht tussen toekomst en verleden. Liber Amicorum Tony Peters*, Leuven, Leuven Universitaire Pers, 2001, pp.515-530.

Ces faits témoignent d'un développement situationnel, et non pas structurel, de la politique en faveur des victimes.

2.3. L'importance de concertation formelle et informelle pour arriver à une harmonisation des services d'aide/accueil/assistance aux victimes dans la pratique

Du côté flamand, les répondants ont insisté à l'unanimité, lors des entretiens semi-directifs, sur l'importance de mécanismes de concertation efficaces. La concertation formelle est, selon eux, cruciale si on souhaite optimaliser l'aide aux victimes sur le terrain (éclaté). L'absence d'une telle concertation peut sinon, avoir un effet « inhibant» car aucune coordination n'existe dans un domaine déterminé.[258]

Dans l'arrondissement d'Anvers, le conseil d'arrondissement semble constituer un cadre efficace. Ce conseil a donné lieu , entre autres, au développement d'un manuel sur la violence intra-familiale. En plus, les membres du conseil ont pris l'initiative d'élaborer un manuel sur l'aide aux victimes, en fonction de l'harmonisation et de la collaboration entre les différents services anversois concernés.

"Het meest belemmerende is dat ieder op zijn eigen terrein werkt. Niemand heeft totnogtoe de coördinatie van het aanbod en de visieontwikkeling ten aanzien van intrafamiliaal geweld op zich genomen." (Steunpunt Algemeen Welzijnswerk)

Formellement, l'accord de coopération en matière d'aide aux victimes prévoit la collaboration entre les services d'assistance aux victimes et des services externes. Dans cet accord, il est fait mention, entre autres, d'une participation au conseil d'arrondissement et à l'équipe sociale en fonction de l'optimisation de l'aide aux victimes et de l'harmonisation des différents services concernés. Le parquet a initié un groupe de travail afin de sensibiliser des policiers à la violence intra-familiale, auquel participent plusieurs responsables de l'accueil des victimes de l'arrondissement. Ce projet s'inscrit dans le plan zonal de sécurité, dans la note-cadre relative à la sécurité intégrale, dans le plan d'action national contre la violence conjugale, dans le circulaire de 2004 et dans la note de service de 2004. Ainsi, on organise à X une concertation en fonction de la réduction du caseload. A Anvers, les responsables de l'accueil des victimes, le service d'accueil des victimes, le service d'aide aux victimes, les services sociaux des hôpitaux d'Anvers, le service de médiation pénale et le Centrum voor Levens- en Gezinsvragen participent également à une équipe externe régionale (Regionaal Extern Team), en fonction d'une collaboration optimalisée entre les services représentés.

Les assistants de justice chargés de l'accueil des victimes sont associés au conseil d'arrondissement, aux équipes sociales et à de nombreux fora de concertation structurels et ad hoc, comme le Regionaal Extern Team et la cellule d'expertise en matière d'aide aux victimes du parquet d'Anvers en fonction du développement d'un manuel sur l'aide aux victimes, le comité d'accompagnement sur la médiation en réparation en fonction de l'examen de cas, le groupe de travail sur la détention axée sur la réparation en fonction de la précision du rôle de l'accueil des victimes à ce sujet et le groupe d'impulsion de la maison de justice en fonction du positionnement de l'accueil des victimes dans le fonctionnement de la maison de justice.

[258] Cf. supra, 1.2. La catégorisation de la politique en faveur des victimes.

Les différents services d'assistance/accueil/aide aux victimes se concertent entre eux et avec les CAW. Des concertations sont menées avec les responsables de l'accueil des victimes de la police et avec le service d'accueil aux victimes, d'une part afin d'harmoniser, de donner des avis ou des suggestions en matière de l'approche des situations existantes, d'autre part en fonction de collaborer dans le cadre de dossiers concrets.

En Flandres, plusieurs répondants ont ainsi signalé que leurs conditions de travail dépendent de l'engagement personnel et de l'enthousiasme des acteurs occupant des postes-clés (comme le chef de corps, les magistrats du parquet, les juges d'instruction et les procureurs) en ce qui concerne la mise en œuvre de la politique en faveur des victimes. Selon eux, c'est la raison pour laquelle les contacts informels et les concertations sont si importants. Pour garantir une aide aux victimes « optimale », il leur semble donc essentiel que les acteurs au sein de la police, des parquets et de l'aide se rendent compte de son importance et s'y engagent activement. De nombreux acteurs interviewés ont ainsi également insisté, en ce sens, sur l'importance de la proximité physique des dispositifs en faveur des victimes par rapport aux services policiers et judiciaires, notamment pour ce qui concerne l'amélioration de la sensibilisation et de la collaboration.[259]

"*De bereidheid tot samenwerking van justitie en magistraten is belangrijk ter ondersteuning van het slachtofferbeleid. Als je de erkenning krijgt van de magistratuur, krijg je meer gedaan. Bovendien hebben de magistraten een belangrijke invloed op de politie. Erkenning van de slachtofferproblematiek binnen de politiediensten of magistratuur is essentieel. Essentieel is het beschikken over mensen op sleutelposities die geëngageerd zijn of conneties hebben. Je hebt mensen nodig die een forum hebben om het slachtofferbeleid te promoten*." (Cellule politique)

"*Veel hangt ook af van individuen en de bereidheid van sleutelfiguren tot samenwerking*." (Centre de confiance)

"*Heel het systeem is gebaseerd op mensen met een missie en een gedrevenheid. De uitvoering van het slachtofferbeleid is dus afhankelijk van de goodwill en drive van die mensen*." (Coordinateur provincial de la politique en faveur des victimes)

"*Ik heb het gevoel dat de ontwikkeling en implementatie afhangt van de inzet van bepaalde personen, bijvoorbeeld ministers of kabinetsmedewerkers die een bijzondere interesse hebben in slachtofferzorg. Het is belangrijk goede contacten te hebben met mensen in het veld en op beleidsniveau*." (Steunpunt Algemeen Welzijnswerk)

La présence de concertations informelles, soutenant le fonctionnement quotidien des services, fut également considérée comme importante.

[259] Par exemple la proximité des assistants de justice par rapport aux magistrats de parquet et du conseiller-adjoint par rapport aux magistrats de liaison à l'accueil des victimes près de la Cour d'appel ; l'intégration des responsables de l'accueil des victimes dans le corps de police ; et la ligne directe entre le manager psychosocial et le gouverneur de province.

Ce constat a également pu être confirmé par nos observations :

> *Een maatschappelijk assistent wordt opgeroepen om dringende bijstand te verlenen aan een slachtoffer. De agenten hebben de plaats van het delict al verlaten als de maatschappelijk assistent en ik arriveren. Tijdens het gesprek met het slachtoffer wordt echter geregeld heen en weer gebeld met de agenten in functie van het verkrijgen van informatie, bijvoorbeeld omtrent de stand van zaken van het verhoor met de verdachte en omtrent de volgende stappen die door de agenten zullen genomen worden. De samenwerking verloopt zeer goed.*

Ainsi, au cours de l'observation auprès d'un des services d'assistance aux victimes néerlandophone, il est apparu que ce service était bien inséré dans le corps de police. Les membres du service entretenaient de bons contacts informels et participaient par ailleurs également aux décisions structurelles tout en se penchant sur des dossiers concrets. La petite dimension du corps de police facilitait probablement cet échange d'informations. Lors des observations, fut également constaté qu'il existait des contacts réguliers entre le service d'assistance aux victimes et les responsables de l'accueil des victimes d'autres zones de police de l'arrondissement et avec le service d'accueil des victimes. Ces différents services se consultaient mutuellement sur les informations nécessaires destinées aux victimes concernant les procédures et les démarches judiciaires accomplies (accès au dossier, consultation de la victime au niveau de la décision de libération, restitution des pièces à conviction, vérifier pourquoi le PV n'est pas encore arrivé au parquet).

> Cas d'un service d'assistance aux victimes: *naar aanleiding van een huisbezoek in het kader van een dossier van intrafamiliaal geweld, wordt contact opgenomen met het OCMW. Het slachtoffer wenst immers het echtelijk huis te verlaten maar heeft geen inkomsten en zou eventueel in een sociale woning van het OCMW willen wonen. Er wordt een paar keer heen en weer gebeld met het OCMW. Tenslotte brengt het OCMW de dienst ervan op de hoogte dat het slachtoffer besloten heeft bij haar man te blijven en dus verder geen beroep meer zal doen op het OCMW.*
>
> Onderling overleg wordt gepleegd in het kader van concrete dossiers of in het kader van het maken van samenwerkingsafspraken. Er wordt ook op toegezien dat men als persoon bekend is in het korps, door bijvoorbeeld met de andere medewerkers van het korps te lunchen en door regelmatig op de verschillende afdelingen in het korps langs te lopen. Door zichzelf regelmatig te laten zien, herinnert men de verschillende actoren aan de nood aan slachtofferzorg. Informele contacten blijken onontbeerlijk te zijn in het kader van een succesvolle sensibilisering.

Durant les observations, nous avons pu constater que le service d'accueil des victimes, lui aussi, faisait appel à des accords de collaboration informels, entre autres, avec les services d'assistance policière aux victimes concernant l'échange de renseignements sur l'état des lieux des dossiers judiciaires et avec le Service des Cas Individuels, la Commission de Défense Sociale et la Commission de libération conditionnelle pour ce qui concernait le suivi de l'exécution de la peine dans des dossiers concrets en faveur de la victime.

Eén van de justitieassistenten neemt contact op met de Dienst Individuele Gevallen in het kader van een concreet dossier. Het slachtoffer heeft een vraag omtrent de toekenning van penitentiair verlof aan de dader. De informatie wordt aan de justitieassistent doorgegeven.

De telles 'conventions' facilitent, semble-t-il, la collaboration dans le cadre de dossiers concrets.

Ainsi, le service collabore avec les assistants du service d'aide aux victimes pour offrir un soutien particulier dans le cadre de la consultation du dossier et pendant l'audience des cours et tribunaux[260] *ou avec un responsable de l'accueil des victimes de la police pour échanger des renseignements.*

A l'occasion de l'accueil des victimes d'une collision en chaîne à Kruishoutem, dans laquelle étaient impliquées plusieurs familles, il s'est développé un programme 'enfant' au sein des services d'aide aux victimes en Flandres

La plupart des répondants considèrent l'affaire Dutroux comme un des moteurs de la politique en faveur des victimes.

3. L'impact du cadre politique dans un contexte en mutation sur la mise en place de l'assistance/accueil/aide aux victimes

Ci-dessus, nous avons déjà précisé le cadre législatif dans lequel se situe l'assistance/accueil/aide aux victimes (cf. partie 2). Les entretiens ont démontré que les acteurs estiment qu'il existe une influence de ce cadre sur la mise en place concrète de l'assistance/accueil/aide en faveur des victimes.

3.1. Aspects structurels

3.1.1. Un contexte politique plus large

La Communauté flamande

Au niveau de la Communauté flamande, nos interlocuteurs ont dit viser à répondre aux besoins suivants (Cellule politique) *via* la mise en œuvre de la politique en faveur des victimes: *"In een welzijnskader gaat het niet enkel om individuele hulpverlening, maar ook om structurele opdrachten, zoals vorming en sensibilisering. Bovendien past het in een ruimer kader van curatief en preventief optreden, wat dan weer past in een algemene sociale politiek, namelijk ertoe bijdragen dat mensen niet afglijden in de criminaliteit en dus nieuwe slachtoffers voorkomen*."

[260] L'assistance aux victimes constitue une mission dont le service d'accueil des victimes est explicitement chargé. Pourtant, il semble qu'en pratique, il n'existe pas d'objections à ce que la victime soit assistée par un autre professionnel, par exemple par un assistant du service d'aide aux victimes. Dans ce cas, une concertation s'organise. Cette « flexibilité » est envisagée généralement dans l'intérêt de la victime.

Selon eux, cependant, la politique en faveur des victimes telle qu'elle est mise en œuvre actuellement peut avoir un effet stimulant tout comme freiner le processus.

> "*Er is een goede samenwerking op Vlaams niveau, wat nog verder gestimuleerd zou moeten worden. Men komt alleszins regelmatig samen rond bepaalde thema's. Een dergelijke samenwerking kan echter ook remmend werken. Er is bijvoorbeeld al jaren een akkoord klaar tussen het Vertrouwenscentrum en het Centrum Algemeen Welzijnswerk met betrekking tot de integrale jeugdzorg. Vanuit de Vlaamse Gemeenschap is echter gevraagd te wachten met de ratificering en inwerkingtreding van dit akkoord tot een dergelijk bovenlokaal samenwerkingsakkoord wordt ondertekend, dat reeds in de maak zou zijn. Zolang dit bovenlokaal akkoord niet wordt bestendigd kan het akkoord tussen het vertrouwenscentrum en het Centrum Algemeen Welzijnswerk niet in werking treden en dat blijft dus nu in de kast liggen. Dat is uiteraard een verloren kans.*" (Centre de confiance)

> "*Slachtofferhulp in Vlaanderen wordt gevat in een sectorprotocol, dat de lijnen uitzet waarbinnen gewerkt wordt en waaraan de concrete werking kan worden opgehangen. Daarnaast bestaan uiteraard ook nog het samenwerkingsakkoord, alsook de rapporten en aanbevelingen van het Nationaal Forum voor Slachtofferbeleid, die leidraden vormen voor het beleidsplan van het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk. Het is alleszins belangrijk te streven naar uniformiteit in Vlaanderen*." (Steunpunt Algemeen Welzijnswerk)

L'Etat Fédéral

Pour bon nombre d'acteurs interviewés travaillant à la définition de la politique au niveau supra-local, l'établissement de lignes directrices au niveau politique est important pour la définition de la politique en faveur des victimes D'une part, ces lignes directrices donnent selon eux, une « direction » à la politique en faveur des victimes. D'autre part, elles peuvent donner une indication lorsque les lignes directrices ne peuvent pas être mises en pratique.

> "*De grote kapstok voor de werking van de maatschappelijk assistenten bij de federale politie is het nationaal veiligheidsplan*." (Police fédérale)

> "*Alleszins wordt slachtofferbejegening nu dus wel opgenomen in het veiligheidsplan als functionaliteit in het kader van de basispolitiezorg en dat is niet onbelangrijk.* (...) *De slachtofferbejegening werd pas gestructureerd in de jaren '90 met ministeriële omzendbrieven. Daarin werden ook verwachtingen gecreëerd ten aanzien van de korpschef en politieagenten. De evolutie op beleidsniveau en de structurering van de slachtofferzorg wijst op de erkenning van slachtoffers. Vroeger werd alleen gefocust op de daders. Daarmee is natuurlijk niet verzekerd dat de slachtofferbejegening ook effectief uitgevoerd wordt.* (...) *Het beschikken over een MO en KB die zeggen dat slachtofferbejegening moet ingevoerd en uitgevoerd worden, dient beschouwd te worden als een breekijzer. Zonder deze documenten was de slachtofferbejegening er nooit geweest. Men moet blijkbaar iets in handen hebben om verder te zetten met de slachtofferbejegening. Anderzijds is regelgeving geen garantie voor een goede implementatie*." (Police locale)

"In het beleid worden zaken uitgewerkt die moeilijk toepasbaar zijn in de praktijk, zoals het attest van klachtneerlegging en de verklaring van benadeelde partij. Die zaken staan nog niet op punt en werken moeilijk in de praktijk." (Maison de justice)

3.1.2. Un contexte en mutation

Par contre, pour les répondants, la mise en place de réformes plus larges au niveau politique constitue parfois également une entrave à l'implémentation de la politique en faveur des victimes sur le terrain. Précisément lorsque ces politiques plus larges mènent à un nombre important de changements dans lesquels la politique en faveur des victimes ne constitue pas une priorité.

"De politiehervorming heeft een negatieve impact gehad op het slachtofferbeleid. (…) *Er is totnogtoe echter een moeilijke samenwerking omwille van het verschillende prioriteitsgehalte dat binnen de verschillende bevoegde administraties aan het slachtofferbeleid wordt verleend. Mensen en middelen worden derhalve ook op andere prioriteiten gealloceerd. Bijvoorbeeld meer blauw op straat in plaats van aandacht voor het slachtoffer in het kader van vorming, informering en sensibilisering."* (Cellule politique)

"De politiehervorming heeft daarenboven de zaken nog gecompliceerd voor de politiefunctionarissen. De actie rond de doorverwijsstrookjes blijkt alleszins weinig effect te hebben geressorteerd. Er zijn kansen blijven liggen in de optimalisering van de slachtofferzorg." (Centre de confiance)

"Sinds de hervorming van de politie is er geen contactpunt meer voor slachtofferbejegening. (…) *Enkele van die knelpunten zijn bijvoorbeeld het ontbreken van een centraal meldpunt voor slachtofferbejegening en de nood aan interzonale samenwerking."* (Police fédérale)

3.2. Les aspects pratiques du travail: la difficile implémentation dans un contexte en mutation

Ce contexte politique a, selon divers acteurs, un impact sur la mise en place de la politique en faveur des victimes. Ces derniers ont ainsi mentionné, à diverses reprises, les problèmes de financement, de localisation et de formation, de supervision/soutien du personnel spécialisé, entravant la mise en œuvre concrète et optimale de la politique en faveur des victimes.

3.1.2. Financement et personnel

Si niveau flamand, des moyens budgétaires sont prévus dans le cadre de l'aide aux victimes, des maisons d'accueil, "*maar ook bij andere diensten van het CAW en allerlei andere Vlaamse voorzieningen komen slachtoffers terecht, dus het is moeilijk exact te becijferen hoeveel middelen voor slachtoffers worden ingezet.*" (Cellule politique)

Bon nombre de répondants mentionnent donc le manque de moyens comme un des éléments compliquant le développement de la politique en faveur des victimes.

"*De middelen waarover het vertrouwenscentrum beschikt zijn schaars, dus zal de totnogtoe gevolgde strategie worden verder gezet. Er is nood aan een evaluatieonderzoek maar daartoe ontbreken de middelen*." (Centre de confiance)

"*Het beleid zoals dat van bovenaf ontwikkeld en opgelegd wordt, behelst een enorme opdracht waar tegenover echter geen middelen worden gezet. Politici vinden de reeds ondernomen acties en voorstellen interessant, maar ze zetten deze interesse niet om in budgettaire steun*. (...) *De diensten slachtofferhulp zijn overbevraagd en onderbemand. Het beleid schrijft voor dat geen slachtoffer in de kou mag blijven staan, maar de diensten slachtofferhulp slagen er niet meer in alle slachtoffers op te vangen. Ook slachtofferonthaal bij de parketten is onderbemand maar krijgt steeds meer bijkomende taken*." "*Er zijn te weinig middelen beschikbaar in functie van de slachtofferzorg. Soms moeten daardoor projecten, die succesvol zijn, worden stopgezet*." (Coordinateur provincial)

"*Op alle niveaus is meer werk bijgekomen, zonder dat daar een middelenuitbreiding tegenover staat. Er zijn tal van overlegfora waar iemand van slachtofferhulp moet aanwezig zijn, het thema herstel deed zijn intrede in de werking van slachtofferhulp. Structureel gebeurt er heel veel (zo bijvoorbeeld ook de aanwerving van de psychosociaal managers) maar aan de basis worden geen extra middelen gegeven*." (Steunpunt Algemeen Welzijnswerk)

"*Er is nog altijd geen baremische opleiding voor slachtofferbejegenaars. Daaraan is men momenteel wel aan het werken. Een probleem met baremische opleidingen is echter dat deze in grote groepen worden gegeven en dat er daarbij dus te weinig aandacht is voor lokale factoren die een invloed hebben op de operationalisering van slachtofferbejegening*." (Police fédérale)

"*Er zijn steeds budgettaire beperkingen. Bepaalde dossiers vinden geen doorgang omdat er geen geld voor is. Dat is natuurlijk frustrerend. Zo worden er bijvoorbeeld wel eens werkgroepen rond bepaalde thema's opgezet maar de oplossing die zij aanreiken op het thema kan uiteindelijk omwille van budgettaire beperkingen niet worden gerealiseerd.*" (Directeur Général de l'Organisation Judiciaire)

"*Er is nood aan meerdere referentiemagistraten intrafamiliaal geweld aangezien ik er nu niet in slaag alle dossiers op te volgen. Ook de dienst slachtofferonthaal is onderbemand. Zij zijn ook overbevraagd, in tegenstelling tot de dienst slachtofferonthaal in een kleiner parket. Dat impliceert concreet onder andere dat slachtoffers zelf hun weg moeten vinden naar de dienst slachtofferonthaal bij de parketten en rechtbanken aangezien men geen out-reaching aanbod kan doen naar alle slachtoffers*. (...) *De wachttijden bij het Centrum Algemeen Welzijnswerk zijn een probleem. Zo worden kansen gemist. Dat is geen verwijt aan de dienst slachtofferhulp, want zij zijn ook onderbemand*." (Magistrature)

"*De onderbemanning van de slachtofferdiensten bemoeilijkt de ontwikkeling van de slachtofferzorg. Men is eerst de personeelsbezetting gaan bepalen en pas daarna is men de taken van de diensten gaan beschrijven. Dat is geen logische volgorde. Men had eerst de caseload moeten bepalen en dan het personeelskader daarop afstemmen*." (Police locale)

"*Het CALOG-personeel kan niet deelnemen aan de basisopleiding van de politieagenten, dewelke de introductie van de maatschappelijk assistenten in het korps zou vergemakkelijken. Bovendien zijn de baremische opleidingen, waartoe het CALOG-personeel dan weer wel toegang heeft, weinig toepasselijk op hun functie als slachtofferbejegenaar. Het statuut van CALOG-personeel heeft dus*

negatieve gevolgen voor de bijscholingsmogelijkheden van de medewerkers van beide politionele slachtofferdiensten. Men kan wel terugvallen op zijn vooropleiding als maatschappelijk assistent (een diploma dat vereist wordt bij aanwerving) en ad hoc kunnen enkele categoriale cursussen gevolgd worden, als het werkingsbudget dat toelaat." (Services d'assistance aux victimes)

3.2.2. La localisation (physique) et l'intégration dans des organisations existantes

L'intégration structurelle et la localisation physique des services sont également considérées comme ayant un impact important sur leur fonctionnement et leur efficacité.

"*De commissie zit fysiek buiten het ministerie van Justitie. Omdat de fysieke afstand met het ministerie groot is, zijn er ook weinig informele contacten met medewerkers binnen justitie. Bovendien valt de commissie ook niet in de structuren van de FOD Justitie*." (Commission pour l'Aide financière aux Victimes)

"*De aanwezigheid van een adjunct-adviseur ter plaatse (wat nu niet meer het geval is) en van de justitieassistenten slachtofferonthaal op het parket kunnen stimulerende factoren zijn. Het is belangrijk dat zij fysiek aanwezig en zichtbaar zijn.*" (Magistrature)

Cet impact a également pu être constaté, dans une certaine mesure, lors de nos observations. Les deux services d'assistance aux victimes que nous avons observés se situent au sein du corps de la police locale. Le premier service a son bureau dans le commissariat de la police locale de Schoten. La zone de police d'Anvers comprend six sections, disposant toutes d'un assistant social du service d'assistance aux victimes. Les assistants sociaux ont leurs bureaux soit dans le bâtiment principal, soit dans l'annexe de leur section. Le positionnement de l'assistant social dans l'annexe a des conséquences au niveau du renvoi des dossiers et de la sensibilisation des policiers, étant donné que le chef de section se situe dans un autre bâtiment, ce qui ne facilite pas le contact entre eux. En plus, la plupart des équipes d'intervention partent du bâtiment principal, de sorte que l'assistant social se situant dans l'annexe est moins au fait des interventions et a moins de contacts directs avec les policiers. S'ajoute à ce constat le fait que les bâtiments principaux sont en général plus connus et accessibles au public que les annexes.

Le service d'accueil des victimes est, quant à lui, structurellement et physiquement intégré au parquet. En 1999, le service a formellement été annexé à la maison de justice dans le but de regrouper sous un seul toit tous les services d'aide aux justiciables. Cependant, le positionnement physique de ce service au sein du parquet est resté inchangé. Grâce à l'intégration physique du service d'accueil des victimes au sein du parquet, les assistants de justice pour l'accueil des victimes n'ont pas seulement accès à la base de données du parquet (REA), mais sont également « plus visibles » pour les magistrats. La distance entre les assistants de justice, les magistrats et les services du parquet étant réduite, la visibilité du service d'accueil aux victimes en est augmentée. Un autre avantage du positionnement de ce service au sein du parquet consiste en l'accès direct aux différentes greffes et autres services du parquet. Grâce à leur présence physique, les assistants de justice pour l'accueil des victimes ont la possibilité de sensibiliser de manière permanente les magistrats pour que ceux-ci se rendent compte de l'importance de l'assistance/accueil/aide aux victimes. La direction de la maison de

justice insiste pour que les assistants de justice se présentent comme des collaborateurs de la maison de justice. Les assistants de justice eux-mêmes, par contre, ont remarqué qu'il est plus facile d'obtenir des faveurs de la part des acteurs du parquet ou extérieur au parquet lorsqu'ils se présentent comme faisant partie du parquet, et non de la maison de justice.[261]

> *Eén van de justitieassistenten neemt contact op met de Dienst Individuele Gevallen (DIG) in functie van het verkrijgen van informatie omtrent het penitentiair verlof in een concreet dossier waarvan de dienst slachtofferonthaal het slachtoffer opvolgt. Ze stelt zich voor als justitieassistent bij het parket van Antwerpen. Ze merkt na het gesprek op dat ze de nodige informatie van de DIG kreeg omdat ze liet verstaan dat ze vanuit het parket belt, hetgeen haar functie meer gewicht zou geven.*

> *De vader van een minderjarig slachtoffer van seksueel misbruik wenst voor de zitting van de Raadkamer het gerechtelijk dossier in te kijken. Er is echter geen toestemming verleend het dossier mee te nemen naar het bureau van de justitieassistent. De dossierinzage vindt dus plaats op de griffie onder begeleiding van de justitieassistent. De man kan er echter niet vrijuit praten over het dossier in de aanwezigheid van advocaten die er hun dossiers bestuderen omwille van de gevoeligheid van de feiten en omwille van de richtlijn dat het stil moet zijn op de griffie. De justitieassistent verschaft hem wel de nodige uitleg bij het dossier maar kan hem niet de ruimte geven om te ventileren.*

3.3.3. Supervision et soutien

Les services d'assistance, principalement, ne sont sujets qu'à peu de supervision ou de soutien. Cette caractéristique augmente, d'une part, leur autonomie, mais d'autre part, fait qu'ils se sentent peu soutenus, voir reconnus dans l'exercice de leurs missions.

> *De medewerkers van de dienst slachtofferbejegening zijn goed ingeburgerd in het politiekorps, zij het dat zij aangegeven dat de korpsleiding te weinig belang hecht aan de dienst zolang alles goed loopt en er geen klachten zijn van de agenten.*

> *De supervisie op de werking van beide diensten slachtofferbejegening beperkt. Er wordt niet voorzien in een formele hiërarchische supervisie op beide diensten. Volgens de coördinatoren illustreert dit de beperkte interesse van de korpsleiding in de slachtofferdienst. Zulks impliceert op zijn minst ook een grote bewegingsruimte ten aanzien van de hiërarchische overste, zijnde de korpsleiding. Een keerzijde daarvan is dat men te weinig gekaderd wordt en niet weet welke grenzen de korpsleiding aan de dienst stelt tot men erop botst. Men is geen vragende partij voor een striktere afbakening van de dienst, maar enige duidelijkheid is welkom omdat onduidelijkheid leidt tot een ongezonde vrijheid. Tijdens de observatie in X was er sprake van een hervormingsplan in functie van de reductie van de opdrachten. Deze hervorming werd geïnitieerd door de korpsleiding.*

[261] Lors de notre observation, nous n'avons pas récolté suffisamment de données qui permettent de confirmer ou infirmer les difficultés relatives au positionnement dans le parquet et dans la maison de justice, dont témoignent les assistants de justice.

4. Missions individuelles *versus* missions structurelles : quelle priorité ? 'Intégration' de l'assistance en faveur des victimes au sein des objectifs plus larges des institutions?

4.1. Quelle est la priorité : mission structurelle ou mission individuelle ?

En Flandres, théoriquement, une grande importance est attachée aux missions structurelles (recouvrant notamment les missions de formation ou de sensibilisation de fonctionnaires de police et de magistrats) des responsables de l'accueil des victimes près de la police et des assistants de justice pour l'accueil des victimes près du parquet et ce, afin que l'assistance/accueil/aide en faveur des victimes s'infiltre dans toutes les couches de la structure policière et judiciaire.
Pourtant, à l'heure actuelle, les responsables de l'accueil des victimes et les assistants de justice ne parviennent clairement pas à remplir ces missions structurelles, submergés qu'ils sont par les dossiers individuels de victimes et du personnel dont ils disposent. Dès lors, certains répondants ont insisté sur la nécessité de déterminer des priorités en vue de rendre effectives les missions structurelles des dispositifs en faveur des victimes. L'actualisation de la circulaire OOP15ter, par exemple, en offrirait selon certains l'occasion. Si une évolution positive peut être constatée dans les mentalités au sein des services de police, les policiers *crime fighters* de ces services considèrent, semble-t-il, toujours la politique en faveur des victimes comme une matière *soft*.

> "*We werken in individuele dossiers maar we werken ook structureel samen met andere diensten in het kader van preventie en vormingstaken*." (Centre de confiance)

> "*De maatschappelijk assistenten hebben voornamelijk een structurele taak, namelijk door middel van vorming kunnen zij ondersteuning bieden aan de locale politie. In uitzonderlijke gevallen kunnen zij ook individuele begeleidingen opnemen, bijvoorbeeld bij ernstig slachtofferschap. Zij werken dus veeleer op een vraag- dan op een aanbodbasis.*" (Police fédérale)

> "*Er is nood aan een prioriteitenbepaling opdat de slachtoffers geen valse verwachtingen hebben van de justitieassistenten slachtofferonthaal. Slachtofferonthaal staat voor procesbegeleiding, niet voor hulpverlening. Ik heb alleszins de indruk dat de justitieassistenten slachtofferonthaal momenteel te veel tijd steken in de individuele taken, wat ze natuurlijk ook graag doen.*" (Magistrature)

> "*Doelstellingen op individueel niveau omvatten systematische hercontactname van bepaalde categorieën slachtoffers; doorverwijzing naar de dienst slachtofferhulp of naar het vertrouwenscentrum. Daarbij is er een onderscheid tussen de verplichte en facultatieve doorverwijzingen via de doorverwijzingstrookje enerzijds, en bijstand aan slachtoffers in bepaalde dossiers anderzijds. Structurele, beleidsondersteunende taken behelzen sensibilisering van de korpsleden (OOP15ter) en het bieden van ondersteuning in de vorm van opleiding. Netwerkvorming met andere relevante slachtofferdiensten is eveneens belangrijk.*" (Assistance aux victimes)

Un certain nombre de répondants flamands ont signalé que les activités de sensibilisation risquent d'entraîner un *caseload* croissant. D'après eux, au plus les dispositifs en faveur des victimes seront connus, au plus le flux de dossiers individuels risque de s'accroître. Ces services seront alors submergés de demandes individuelles et pourront encore moins

remplir leurs missions structurelles à moins que les effectifs ne soient renforcés. Il est donc nécessaire, selon bon nombre des personnes interrogées, d'assurer un équilibre entre la quantité et la qualité des interventions par les dispositifs en faveur des victimes, étant donné que, à l'heure actuelle, l'augmentation des renvois ne va pas de pair avec une augmentation des moyens.

> "*Het risico bestaat dat slachtoffers meer gaan verwachten van de dienst slachtofferonthaal dan wat de dienst kan aanbieden. De justitieassistenten slachtofferonthaal missen de tijd en middelen om alle slachtoffers individueel te begeleiden*." (Magistrature)

Les services observés sont censés répondre tant aux missions dans le cadre de dossiers individuels qu'aux missions structurelles. Chaque service est chargé d'un certain *caseload*, mais on souligne l'importance de participer à des concertations et de la sensibilisation continue des collaborateurs dans le corps en fonction de l'assistance/accueil/aide aux victimes et d'un renvoi (adéquat).

> *Eén van de justitieassistenten vergezelt een cliënt naar de magistraat bevoegd in het betreffende dossier van stalking. De cliënt wenst zekerheid over de mate waarin deze magistraat haar klacht ernstig neemt aangezien hij er eerder toe besloot de verdachte voorlopig vrij te laten. Ze hoopt garanties te krijgen omtrent haar veiligheid. De magistraat toont aan dat hij haar klacht serieus neemt maar kan niet garanderen dat "de verdachte u niet staat op te wachten als u het justitiepaleis verlaat om u een mes in de rug te steken." De cliënt zegt na afloop van het gesprek dat ze gerustgesteld is over de ernst die aan het dossier gegeven wordt, maar ze heeft nog sterke onveiligheidsgevoelens.*

> *Tijdens het nalezen van de meldingen van de afgelopen 24 uur merkt de assistent van slachtofferbejegening dat in één van de meldingen de feiten verkeerd gecategoriseerd werden (benoemd als 'diefstal' terwijl het ging om 'diefstal met geweld') en dat aan het slachtoffer geen aanbod slachtofferhulp werd gedaan. De betrokken verbalisant zal hierop worden aangesproken.*

Cette prévalence des missions individuelles sur les missions structurelles a également pu être constatée lors des observations menées à partir des services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes dont un bref compte-rendu peut-être fait ci-dessous.

> Un service a décidé de ne plus suivre provisoirement deux types de dossiers à cause de la charge de travail accrue, ce qui fait que les missions individuelles sont diminuées. A ce propos, on remarque que la victime a parfois des difficultés du fait d'être immédiatement renvoyée ; pourtant, on craint de ne plus pouvoir garantir un suivi adéquat de tous les dossiers individuels étant donné les effectifs actuels du service. La demande accrue de présence lors de bon nombre de forums de concertation joue également un rôle, cette concertation prenant du temps et compliquant la réalisation des autres missions du service. Bien que tant le suivi de dossiers individuels que des tâches structurelles soient considérés comme importants, on a opté pour refuser certains types de dossiers au lieu de restreindre les missions structurelles.

> Le troisième service explicite le besoin d'une définition des priorités concernant les missions individuelles et structurelles lors des entretiens et des observations. Etant donné les effectifs en personnel actuels, il se trouve incapable de répondre à toutes les missions dans le cadre de dossiers individuels et à toutes les missions structurelles. On se sent absorbé par le *caseload* qui pèse sur la réalisation des tâches structurelles, ce que les observations ont confirmé.
>
> *Cas: omwille van de afwezigheid van een aantal medewerkers diende één van de medewerkers ervoor te kiezen niet aanwezig te zijn op een lokaal overleg met collega's uit andere afdelingen, ten voordele van het verzekeren van de permanentie van de dienst.*

Le dernier service ne problématise pas l'équilibre entre les tâches individuelles et structurelles. On y répond aux deux types de missions, ce qui n'entraîne pas de problèmes. C'est que ce service dispose de deux coordinateurs qui assurent la présence aux forums de concertation.

4.1.1. Assistance aux victimes

Interventions individuelles

Les activités concrètes dont sont chargées les services sous-examen dans le cadre du suivi de dossiers individuels concernent des visites à domicile, des entretiens téléphoniques (première prise de contact et 'recontact' ultérieur), des entretiens dans le bureau de l'assistant social ou dans la salle destinée aux victimes et l'intervention sur le lieu du délit en cas d'appels urgents. Lors des entretiens avec les clients, les répondants mettent l'accent sur l'offre de soutien (par exemple, donner l'occasion de raconter son histoire, faire exprimer ses sentiments et souligner que la réaction de la victime est normale dans les conditions données en raison de la victimisation), sur l'information concernant les éventuelles démarches à prendre (déclaration de personne lésée, constitution de partie civile, demande de soutien auprès du CPAS, procédure auprès du juge de paix en fonction d'une interdiction de visite), sur l'explication de la terminologie policière ou pénale et sur l'offre d'aide pratique (conseil de rassembler les principaux documents avant d'abandonner le domicile conjugal dans le cadre de violence intra-familiale, suggestion de toujours apporter les procès-verbaux précédents en matière de violence intra-familiale et harcèlement en cas de plainte pour constituer un solide dossier pénal, rechercher les enfants à l'école).

Les deux services d'assistance policière aux victimes poursuivent des interventions non-psychologiques de courte durée. Ainsi, le premier service pose pour principe que la victime sera deux fois contactée en fonction de l'exploration de la demande d'aide concrète. Si nécessaire, la victime sera ensuite renvoyée au service d'aide aux victimes ou à un autre service professionnel. Dans la pratique, ces principes de fonctionnement ne sont pas toujours respectés. Certains assistants ont des difficultés à renvoyer un dossier parce qu'ils ont l'impression de ne pas avoir suffisamment aidé les clients. La raison en est qu'ils ont appris à se focaliser sur une assistance à long terme lors de leur formation d'assistant social. La victime est néanmoins toujours informée du fait que le service n'est disponible qu'à court terme. C'est la raison pour laquelle les renvois à d'autres services sont si nombreux, par exemple, vers le service d'aide aux victimes, vers le CPAS, vers le

service juridique du parquet, vers le service juridique de la maison de justice, vers le service d'accueil aux victimes, vers un psychologue, vers un centre de confiance, vers un pédiatre, vers un l'hôpital ou vers un *Centrum voor Levens- en Gezinsvragen*.

Missions structurelles

Tant les entretiens que les observations révèlent que les répondants considèrent les missions structurelles comme importantes. Concrètement, ces missions consistent en la participation à de nombreux organes de concertation au niveau local et de l'arrondissement (par exemple, la cellule d'expertise en matière de violence intra-familiale, l'équipe psycho-sociale, la concertation concernant le réseau de rappel en collaboration avec les zones voisines) et en la sensibilisation des membres du corps (entre autres par la présentation du service à toutes les nouveaux collaborateurs, la formation, le signalement de problèmes à la direction du corps et la présentation des nouveaux collaborateurs à la direction du corps).

4.1.2. Accueil aux victimes

Interventions individuelles

Au cours des entretiens déjà, il a pu être constaté que les assistants de justice de l'accueil des victimes intervenaient fréquemment dans des dossiers individuels. Ils ont en effet une démarche proactive (*outreach*) vis-à-vis de victimes ou de proches dans le cadre de dossiers délicats (comme les délits sexuels ou la prise d'otage) et dans le cadre de dossiers impliquant un décès (suite à un délit, à un accident de la route, à un accident de travail ou à un suicide). Une démarche identique se réalise – comme nous l'avons déjà précisé – à la demande du magistrat compétent ; au commencement, l'approche proactive consiste en l'envoi d'une lettre présentant le principe de l'accueil aux victimes (renseignements concernant les procédures judiciaires, possibilité de consulter le dossier, soutien pendant les audiences) à la personne concernée. La personne concernée est libre d'accepter ou de refuser l'offre de service faite par le service d'accueil des victimes.

L'établissement de la fiche victime dans le cadre des décisions de la Commission de libération conditionnelle et de la Commission de Défense sociale constitue également une tâche importante pour les assistants de justice du service. Dans ce cadre, l'établissement de la fiche victime fait partie d'une démarche proactive. Il est proposé à la victime sans jamais lui être imposé.

En supplément, durant notre observation de la pratique du service, l'accompagnement des victimes ou de leurs proches dans le cadre de la lecture des dossiers, à la restitution des pièces à conviction et à l'accompagnement lors des audiences du tribunal correctionnel ou de la cour d'assises ont pû être observés.

Les tâches réalisées dans le cadre de dossiers individuels, dont sont chargées les assistants de justice de l'accueil des victimes interviewés et observés, sont multiples. Ces dernières entraînent des problèmes de surcharge de travail pour les travailleurs. En outre,

souvent, les dossiers individuels incluent des dossiers qui exigent un suivi intensif et prennent, par conséquent, beaucoup de temps.

> *Tijdens de observatie werden de justitieassistenten bijna uitsluitend opgeslorpt door het voldoen aan de opdrachten in de individuele dossiers, uitgezonderd een aantal overlegmomenten met de verbindingsmagistraat en het opvragen van de standaardbrief die door de griffie van de rechtbank verzonden wordt inzake de verwittiging van de datum van de volgende zitting van de Raadkamer, opdat die brief slachtoffervriendelijker kan worden gemaakt.*

Un dossier est ouvert pour toutes les victimes qui se présentent au service (qu'elles se soient constituées partie civile ou non). Dans ces dossiers, toutes les démarches judiciaires possibles sont théoriquement suivies et la victime est censée être renseignée de toute décision la concernant. Les clients sont généralement contactés par téléphone ou invités à se rendre au service d'accueil. Dans les dossiers en cours, les clients sont au moins informés à propos de la procédure judiciaire et des décisions, tout comme de l'état des lieux du dossier. Les assistants de justice obtiennent cette information *via* la base de données du parquet, *via* les magistrats compétents ou *via* les greffiers.

Parfois, des conseils pratiques sont donnés aux victimes, comme par exemple porter plainte de tout fait nouveau pour qu'un dossier pénal solide puisse être constitué ou encore, faire rédiger un formulaire de requête à l'attention du magistrat compétent.

Les assistants de justice de l'accueil des victimes assurent souvent un soutien émotionnel aux victimes et à leurs proches. Bien que le service d'accueil aux victimes ne soit pas mandaté pour assurer un accompagnement psycho-social, le soutien émotionnel des victimes (dans le cadre des entretiens individuels, de la lecture des dossiers et de la restitution des pièces à conviction, des audiences) apparaissent aux assistants de justice humains et évidents. En cas de nécessité, les victimes sont renvoyées vers le service d'aide aux victimes.

> *Door de justitieassistent worden de beslissingen van de Raadkamer in een bepaald dossier op de voet opgevolgd aangezien het slachtoffer in het buitenland woont maar de zaak wel van nabij wil volgen. Telkens de verdachte voor de Raadkamer verschijnt, informeert de justitieassistent naar de uitkomst van de zitting en het beroep dat de verdachte daar eventueel tegen aantekent, opdat ze het slachtoffer op de hoogte kan brengen.*

> *Het slachtoffer van slagen en verwondingen door zijn buurman nam contact op met de bevoegde magistraat in zijn dossier. Deze kon hem op dat moment niet te woord staan en stuurde de betrokkene door naar de dienst slachtofferonthaal opdat hij daar zijn concrete vragen aan de magistraat zou kunnen formuleren. Samen met de justitieassistent stelt de betrokkene een brief op met zijn specifieke vragen aangaande het onderzoek.*

La récolte d'informations concernant les victimes prend également beaucoup de temps. En plus, les assistants de justice sont d'avis que le fait de contacter la victime induit une victimisation secondaire, la plupart des victimes n'étant pas contente de la libération de

l'auteur. Il s'avère aussi que certaines victimes rencontrent l'auteur avant même que les assistants de justice ne puissent les avertir.

> *Een slachtoffer van intrafamiliaal geweld neemt contact op met de dienst slachtofferonthaal. De verdachte, haar partner, heeft haar vanochtend laten weten dat de onderzoeksrechter hem heeft vrijgelaten en dat hij haar opnieuw iets zal aandoen. Ze heeft schrik en wil weten of er voorwaarden werden opgelegd bij de vrijlating. De justitieassistent informeert daarvoor bij de bevoegde griffie. Er werden geen slachtoffergerichte voorwaarden opgelegd. De verdachte heeft dus het recht om terug naar huis te komen. De onderzoeksrechter gaf de man wel de raad geen contact te zoeken met zijn vrouw, maar dat kan niet worden afgedwongen. De justitieassistent raadt de dame aan onmiddellijk de politie te bellen als haar man haar opnieuw lastig valt. Verder wordt aangeboden de dame door te verwijzen naar de dienst slachtofferhulp omdat de dame blijk geeft van nood aan psychosociale ondersteuning. De vrouw gaat dankbaar in op dit aanbod. De justitieassistent contacteert na het gesprek de dienst slachtofferhulp om de contactgegevens en informatie over de situatie door te geven.*

Bien que la mission d'aide en situation de crise ne soit pas attribuée au service d'accueil des victimes, il lui arrive de remplir cette mission dans certaines situations. En effet, le service tente toujours d'offrir, si nécessaire, une aide minimale aux victimes, par exemple en leur procurant des renseignements ou des adresses d'instances d'aide plus adéquates.

> *Er wordt een dame naar de dienst begeleid door een tolk op het parket. De dame werd door haar man geslagen en is een maand geleden het huis uitgezet. Ze heeft geen familie en vrienden in België en heeft daarom een maand op straat geleefd. De dame is ziek en is op zoek naar een slaapplaats. Een dergelijke opdracht behoort in strikte zin niet tot het takenpakket van de dienst slachtofferonthaal, maar men biedt toch minimale hulp aan door een opvangplaats te zoeken en de dame de nodige richtingaanwijzingen naar het betreffende centrum te geven.*

La variabilité du temps consacré au traitement des dossiers par le service d'accueil aux victimes est une autre dimension qui caractérise le travail de ce service et qui nécessite, de la part des acteurs, une capacité d'adaptation importante aux situations parfois très différentes qu'ils rencontrent. Au niveau formel, aucun délai maximum n'est prévu. Le service est mandaté d'intervenir dès le dépôt de la plainte par la victime auprès de la police jusqu'au moment de l'exécution des peines. Le temps de traitement d'un dossier dépend aussi des décisions judiciaires. Dans cette optique, les dossiers dont s'occupe le service d'aide aux victimes se situent dans un continuum entre, d'une part, les dossiers qui ne comparaissent même pas devant le tribunal, mais qui se caractérisent par de nombreuses interventions et, d'autre part, les dossiers qui sont ouverts pendant une longue période, jusqu'à l'exécution des peines, mais qui se caractérisent par un nombre limité d'interventions.

Certains délais pénaux, comme par exemple le délai formel relatif à la rédaction de la 'fiche victime' destinée à la Commission de libération conditionnelle ou à la Commission de Défense sociale doivent cependant être pris en compte. Il convient parfois de ne pas tarder, par exemple lorsque les victimes doivent être informées de la décision de la chambre du conseil.

Men heeft afgesproken dat een dossier wordt afgesloten wanneer men gedurende zes maanden niets van het slachtoffer heeft gehoord. Indien het slachtoffer na de afsluiting van het dossier nog contact opneemt met de dienst slachtofferonthaal, wordt het dossier opnieuw geopend.

Missions structurelles

Formellement, selon la directive ministérielle relative à l'accueil des victimes, les services d'accueil des victimes ont pour mission de sensibiliser les acteurs concernés, signaler les problèmes et collaborer avec le terrain. Concrètement, lors de nos observations sur le terrain –et dans le cadre bien entendu limitant de celles-ci-, nous avons pu constater que ces missions ont été mises en pratique par une participation à de multiples structures de concertation au niveau de l'arrondissement ; la présentation du service aux nouveaux stagiaires judiciaires et par la représentation de l'accueil aux victimes lors des réunions du parquet organisées par le magistrat de liaison. Reste à préciser que la présence d'assistants de justice lors de certaines réunions est soumise à évaluation et dépend des nécessités de disponibilité des membres du service par rapport à la permanence journalière du service prenant place durant les heures de travail.

Gedurende drie dagen waren 2 van de 4 justitieassistenten afwezig omwille van ziekte terwijl op die dagen de deelname aan een studiedag en enkele externe vergaderingen voor de verschillende justitieassistenten gepland waren. Daarom wordt besloten dat één van de aanwezige justitieassistenten één van de vergaderingen zou overslaan ten gunste van de permanentie van de dienst. Daarop worden zij immers aangesproken door de actoren in het parket.

4.1.3. Aide aux victimes

Interventions individuelles

L'aide aux victimes consiste, en Flandres, à fournir aux victimes de faits qualifiés infraction et à leurs proches un soutien émotionnel dans le cadre du traitement de la victimisation, à leur donner des informations juridiques et à leur procurer de l'aide pratique. Cette aide peut-être dispensée à long terme.

De observatie was te kort om te noteren hoe bovenstaande opdrachten concreet worden ingevuld. Bovendien konden we geen gesprekken met slachtoffers bijwonen en hebben we dus geen duidelijk zicht op de specifieke interventies.

Les services d'aide aux victimes optent pour une approche émancipatoire, stimulant la victime à se rendre maître de la situation et à collaborer de manière active au traitement de l'expérience de victimisation.

Een slachtoffer van intrafamiliaal geweld werd naar de dienst slachtofferhulp doorverwezen door de lokale politie. Uit het eerste telefonisch gesprek blijkt dat de dame behoorlijk onder de indruk is van de feiten, die bovendien al een paar jaar aanslepen. Ze weet echter niet of ze moet ingaan op het aanbod slachtofferhulp. Ze suggereert dat de hulpverlener in haar plaats beslist of ze al dan niet begeleid moet worden. De hulpverlener legt haar uit dat ze die beslissing best zelf kan nemen en geeft haar een paar dagen de tijd om die te maken. De hulpverlener zal later deze week terug bellen om

haar beslissing te kennen. Achteraf legt de hulpverlener uit dat ze ervoor opteerde de dame nog wat bedenktijd te geven omdat het belangrijk is dat de dame zelf de controle in handen neemt en omdat de hulpverlener niet de rol van de dominante partner waarvan ze slachtoffer is geworden, overneemt.

Une mission particulière du service d'aide aux victimes est celle qui consiste à assister les victimes lors de la demande d'aide financière auprès du Fonds d'indemnisation. Les victimes qui souhaitent introduire ce type de demande sont elles-mêmes responsables de l'établissement du dossier mais sont assistées par les intervenants du service. En d'autres termes, ce sont les victimes qui sont responsables de la demande, ce qui s'inscrit à nouveau dans l'idée de l'approche émancipatoire.

Missions structurelles

Au-delà de ses missions d'assistance psycho-sociale aux victimes, le service d'aide aux victimes attache également beaucoup d'importance à l'information et à la sensibilisation des services externes. Dans cette optique, le service d'aide aux victimes s'engage dans de nombreux forums de concertation au niveau local et supra-local (par exemple, le conseil d'arrondissement et la cellule d'expertise d'aide aux victimes du parquet). Le service est également impliqué dans la formation des acteurs professionnels externes, comme celle dispensée aux policiers de la police locale.

4.1.4. Volonté mais aussi restriction par rapport aux missions structurelles

L'analyse des entretiens et des observations a révélé que les services sont disposés à consacrer une attention aux missions structurelles. Pourtant, tant à cause de la limitation des moyens qu'à cause de l'alourdissement du *caseload* individuel des services, dans la pratique, ces derniers se consacrent surtout à des tâches d'aide individuelle à l'égard des victimes.

4.2. Intégration de l'assistance/accueil/aide aux victimes ?

Selon certains répondants en Flandres, il existe une évolution positive de l'attitude par rapport aux victimes depuis l'installation des services et des dispositifs en faveur des victimes et ce, à différents niveaux. L'assistance/accueil/aide aux victimes semble aussi avoir été intégrées, dans une certaine mesure, dans la politique plus large de la police, du parquet et du secteur de l'aide, évitant de la sorte que la prise en charge des victimes ne devienne un 'spécialisme' préciser ce qu'on entend par spécialisme.[262] Ainsi, selon les répondants rencontrés, l'assistance policière aux victimes s'inscrit dans le cadre de la fonction de police orientée vers la communauté, l'accueil aux victimes s'inscrit dans l'objectif d'une justice accessible et humaine et l'aide aux victimes dans l'idée de la solidarité sociale et dans la politique de l'égalité des chances.

[262] Cela implique que l'assistance/l'accueil des victimes ne doivent pas être vus uniquement comme étant du ressort des services spécialisés, mais bien comme une tâche qui relève du travail de chaque acteur du système.

"*Op het veld situeren zich dan wel verschillende diensten, met verschillende structuren en culturen maar ze dienen één doel, namelijk slachtofferzorg en er wordt al heel wat bereikt. Uiteraard doen zich daarbij ook knelpunten voor (zoals aangaande het beroepsgeheim) en de groei is traag, maar er vindt wel een positieve evolutie plaats op het terrein*." (Coordinateur provincial)

"*Alleszins is er al een mentaliteitswijziging gerealiseerd. Er wordt nu al aan het slachtoffer gedacht. Het loopt nog wel eens fout maar die fouten worden nu op zijn minst besproken. Er is nu al een reflex om aan het slachtoffer te denken. Men leert ook rekening te houden met emoties. De justitiële actoren willen wel houvast en de regelgeving wijzigt geregeld. Vandaar het belang van overlegplatformen om die houvast te bieden."* (Magistrature)

Néanmoins, certains répondants sont d'avis, en revanche, qu'en pratique la politique introduit justement le 'spécialisme' qui a initialement voulu être évité par l'implémentation de dispositifs en faveur des victimes au sein même des services de police et du parquet. Trop souvent, selon nos interlocuteurs, les policiers et les magistrats renvoient les victimes vers les dispositifs en faveur des victimes dans le cadre du premier accueil qu'ils devraient eux-mêmes pouvoir garantir. Si les acteurs interviewés admettent qu'un changement de mentalité prend du temps ; ils confirment que, pour l'instant, l'aide/assistance/accueil aux victimes n'est pas encore suffisamment ancrée dans le fonctionnement quotidien de la police et de la justice, bien qu'une évolution positive puisse être constatée à ce sujet.

"Slachtofferbejegening wordt bij de politie nog steeds gezien als iets voor de 'watjes' onder de politiemensen." (Coordinateur provincial en matière de la politique en faveur des victimes)

"*Een systeem van permanentie en terugroepbaarheid is alleszins nodig aangezien de politieagenten in ernstige crisissen nog steeds hun louter politionele taken moeten kunnen uitvoeren en niet altijd tijd hebben voor de opvang van de betrokkenen. De slachtofferbejegenaars moeten het hier overnemen van de politieagenten. De politieagenten ter plaatse moeten uiteraard de eerste opvang/basisopvang doen, maar ze moeten een beroep kunnen doen op slachtofferbejegenaars indien zij falen in de basisopvang*." (Police locale)

De korpsleiding wenst dat de dienst slachtofferbejegening zich zou terugplooien op de louter politionele dossiers en dat bepaalde opdrachten afgestoten worden naar externe professionele diensten, zoals het OCMW waarmee een samenwerkingsprotocol wordt uitgewerkt. De maatschappelijk assistenten zijn het daar niet helemaal mee eens omdat ze zich niet zien als een onnodige tussenpersoon in doorverwijzing naar andere diensten omwille van hun deskundigheid in het interpreteren van de hulpvraag van een aanmelder: "*Van een politieagent kan en mag niet verwacht worden dat zij een probleem afdoende kunnen inschatten om de betrokkene naar de meest geschikte dienst te dirigeren*."

Tijdens de observaties bij de dienst slachtofferonthaal wordt door de justitieassistenten en door de verbindingsmagistraat gealludeerd op een magistraat die zich niet kan vinden in de wet Franchimont en daarom geen belang hecht aan het werk dat door de justitieassistenten slachtofferonthaal wordt verricht. Hij vindt het bijvoorbeeld overbodig dat een slachtoffer de kans krijgt om zich burgerlijke partij te stellen tijdens het gerechtelijk vooronderzoek en wijst daarom dergelijke vragen in concrete dossiers systematisch af.

5. L'assistance aux victimes, l'accueil aux victimes, l'aide aux victimes : diversité dans le partage des tâches

Comme nous l'avons déjà mentionné, les services se différencient quant à leurs enjeux concrets[263], quant à leur façon de renvoyer et de conclure des accords les uns avec les autres en vue d'harmoniser l'assistance/accueil/aide en faveur des victimes.

5.1. Renvoi

5.1.1. Assistance aux victimes

Dans les deux services d'assistance aux victimes que nous avons observés, il a pu être constaté qu'il était fait appel à une politique de renvoi différente, malgré les accords de coopération et les textes réglementaires qui laisseraient supposer, à première vue, une identité des pratiques. Le premier service part en effet de l'idée que c'est aux policiers intervenants d'offrir l'aide aux victimes, au moins aux victimes de cambriolages et d'infractions pénales qui ont eu un contact visuel avec l'auteur, pour ensuite les renvoyer – à l'aide d'une lettre de renvoi – vers le service d'aide aux victimes.[264] Le service d'assistance aux victimes intervient cependant si les policiers le jugent nécessaire. Le service contrôle fréquemment à l'aide des signalements registrés dans le système interne si une aide aux victimes a été offerte, au moins dans les cas où cette exigence est rendue obligatoire par l'accord de coopération. Cependant, l'intervention du service en reste souvent là.

> *In de dagmelding leest men dat zich feiten van bedreiging ten aanzien van de ex-partner hebben voorgedaan. De verbalisant vraagt evenwel geen tussenkomst van de dienst slachtofferbejegening noch werd in het PV aangeduid of het aanbod slachtofferhulp werd gedaan. Daarom zal men het PV grondig bekijken en de opsteller bevragen omtrent de situatie, opdat men kan oordelen of een interventie van de dienst alsnog waardevol kan zijn.*

Dans l'autre service observé, les policiers transmettent au contraire au service d'assistance les lettres de renvoi et ce, contrairement à ce que précise l'accord de coopération. Le service prend alors de suite contact avec la victime pour évaluer sa demande d'aide. Si nécessaire, la victime est renvoyée après deux contacts avec le service d'assistance aux victimes vers le service d'aide aux victimes ou vers un autre service d'aide externe. L'accent est mis sur le renvoi des clients, étant donné que le service lui-même ne peut assurer aucun accompagnement de longue durée. Il vise spécifiquement à orienter les victimes vers le secteur de l'aide.

> *Een slachtoffer van stalking komt op gesprek bij de maatschappelijk assistent. Na de verkenning van de concrete hulpvraag, de kans te ventileren over de gevoelens die het slachtoffer ondervindt naar aanleiding van de feiten en het aftasten van de aanwezigheid van mantelzorg, geeft het slachtoffer aan behoefte te hebben aan een langdurigere opvolging, waaraan de dienst niet kan*

[263] Voir infra 6.1. Le public-cible des services en faveur des victimes.
[264] Cette approche est conforme à l'accord de coopération de 1998.

voldoen omwille van zijn missie slechts korte termijn interventies te verrichten. Daarom contacteert de maatschappelijk assistent, met het akkoord van het slachtoffer, de dienst slachtofferhulp om de gegevens van het slachtoffer door te geven opdat zij haar kunnen contacteren.

Sur le plan formel, l'intervention d'un service d'assistance aux victimes ne peut être initiée que par un policier du corps de police auquel ce service appartient. Dans un des services, le rapport journalier ou les contacts personnels, par téléphone ou par e-mail, sont à la base de la communication des dossiers. Dans l'autre service, le recours à la lettre de renvoi en matière d'aide aux victimes, qui a été intégrée dans une fiche d'information générée automatiquement au moment où le verbalisateur imprime l'attestation de dépôt de la plainte, est la solution qui a été adoptée.[265] Cette fiche d'information, destinée aux victimes, inclut trois réponses possibles : (1) la victime souhaite entrer en contact avec le service d'assistance policière aux victimes (2) la victime ne souhaite pas entrer en contact avec ce service, mais le verbalisateur est d'avis qu'il est nécessaire de prendre contact avec la victime (à cause de la gravité des faits ou à cause de l'état émotionnel de la victime au moment de la plainte)[266], ou (3) ni la victime ni le policier ne jugent une intervention du service d'assistance nécessaire. Dans ce premier cas, le service prend aussitôt contact avec la victime, (si possible) par téléphone. Dans le deuxième cas, le service envoie une lettre à la victime pour lui faire part du fait que le verbalisateur a demandé de prendre contact à cause des faits commis. La victime est libre d'accepter cette offre. Si la victime ne répond pas à la lettre, le dossier sera clôturé. Les policiers peuvent prendre contact avec le service d'assistance par téléphone et cela jour et nuit, pour obtenir des renseignements urgents ou de l'assistance urgente par un assistant social.

In het weekend trad de politie op in het kader van intrafamilaal geweld. In de dagmelding noteerde men dat een contactname door de dienst met het slachtoffer aangewezen lijkt. Er werd niet vermeld of het aanbod slachtofferhulp werd gedaan (alleszins mag niet worden opgenomen in het PV of het slachtoffer al dan niet inging op het aanbod slachtofferhulp).

In het kader van een burenconflict vond een zitting voor de vrederechter plaats. Daar zijn klappen gevallen tussen beide conflicterende partijen. De vrederechter vorderde de politie op. De agenten in kwestie namen contact op met de dienst slachtofferbejegening voor dringende bijstand ter plaatse.

In het kader van een zelfmoordpoging wordt door de betrokken agenten via de slachtofferinfofiche gevraagd contact op te nemen met het slachtoffer, hoewel het slachtoffer bij optekening van de feiten aangaf geen nood te hebben aan een gesprek met de maatschappelijk assistent. De agenten maken zich immers zorgen om haar veiligheid.

Via de telefoon komt een oproep voor dringende bijstand ter plaatse aan een slachtoffer van intrafamiliaal geweld. De verdachte wordt intussen door de interventieploeg weggevoerd, maar de dame is in shock en men acht het nodig dat zij ter plaatse onmiddellijk kon worden opgevangen.

[265] Lorsque les policiers effectuent des visites à domicile, l'intervention dépend du réflexe des policiers par rapport à l'offre d'aide.

[266] Certaines victimes n'ont pas besoin d'aide tout de suite après les faits ; pourtant, il se peut que ce besoin se manifeste plus tard (cf. infra partie 4).

Dans la pratique, il arrive que les victimes prennent elles-mêmes directement contact avec les services d'assistance aux victimes, ce qui s'explique par le fait que ces services sont de plus en plus connus ou que les victimes ont déjà eu des contacts préalables avec ces derniers.

> *Een dame neemt contact op met de dienst naar aanleiding van feitelijkheden met haar partner. Zij wenst geen klacht neer te leggen maar wil het feit wel laten noteren opdat haar echtscheidingsdossier aan gewicht wint.*
>
> *Een cliënt van de dienst neemt naar aanleiding van nieuwe feiten contact op met de dienst in functie van informatie over omgangs- en bezoekregeling.*

Il arrive que les services externes fassent également appel aux services d'assistance policière aux victimes. Ce sera le cas, par exemple, du Centrum voor Leerlingenbegeleiding).

Parfois, le service d'assistance a également recours à une approche '*outreach*' (par exemple, si le fait concerne un client qui est suivi par le service ou si la gravité du fait nécessite une assistance urgente). De cette manière, les services tentent d'établir un filet de sécurité aussi important que possible pour que les victimes qui, dans un premier temps, n'avaient pas ressenti elles-mêmes le besoin d'aide ou qui n'ont pas été prévenues par l'officier de police par rapport à cette offre de service, puissent en bénéficier. Les victimes à qui l'offre est proposée sont, bien entendu, libres de la refuser.

5.1.2. Accueil des victimes

Le concours apporté par service d'accueil aux victimes peut être initié par de nombreux acteurs. Ce service travaille en effet, notamment, pour le compte du Service des Cas Individuels, de la Commission de Défense Sociale et de la Commission de Libération Conditionnelle. Concrètement, dans ce cadre, il prend contact avec les victimes en vue de compléter la 'fiche victime'.[267] Les magistrats peuvent aussi, entre autres, informer les victimes via le service d'accueil des victimes de la mise à disposition des pièces à conviction.

> *Aan de dienst slachtofferonthaal wordt door de CBM gevraagd contact op te nemen met de verschillende slachtoffers in een dossier van zedenfeiten door een vertrouwenspersoon, met de vraag een slachtofferfiche in te vullen in het kader van de eerste zitting sinds de internering van de dader.*
>
> *In het postvak van de dienst slachtofferonthaal bevindt zich een dossier van de politierechtbank over een dodelijk verkeersongeval. Op basis daarvan verstuurt de dienst slachtofferonthaal een brief naar de nabestaanden met het aanbod tot bijstand en informatie aangaande gerechtelijke procedures en beslissingen.*

[267] Sur laquelle la victime peut faire inscrire des conditions de libération correspondant à 'son intérêt direct et légitime'.

La circulaire 4/2000 relative à l'information de la victime en cas de décision de libération[268], en vigueur au moment de nos observations, prévoyait que les magistrats transmettent les dossiers importants aux assistants de justice pour que ceux-ci puissent avertir la victime. La circulaire incluait une liste des dossiers 'importants' (par exemple les dossiers dans lesquels existait un décès, de la violence intra-familiale, des menaces, des faits de mœurs). Concrètement c'était, malgré les obligations décrites par la circulaire, les assistants de justice qui assumaient le rôle de la Chambre du conseil du parquet d'Anvers et qui repéraient les dossiers qui nécessitaient d'avertir la victime.

Lors de nos observations à la permanence du service d'accueil aux victimes, certaines victimes, renvoyées ou non par la police ou le service d'aide aux victimes, se sont présentées pour un premier contact. Les coordonnées du service d'accueil aux victimes sont disponibles sur l'attestation de dépôt de plainte.[269] Il va de soi que les clients prennent contact avec les assistants de justice dans le cadre de dossiers en cours lorsqu'ils ont de nouvelles questions. Le service d'accueil des victimes ne vérifie pas lui-même régulièrement si les clients avaient des questions à poser.

> *De vader van een jongen die zelfmoord pleegde, neemt voor het eerst contact op met de dienst slachtofferonthaal. Hij heeft via de politie getracht de foto's in het kader van het politioneel onderzoek te pakken te krijgen maar is daarin niet gelukt. Via de justitieassistent zal toestemming worden gevraagd om de foto's te kunnen zien.*

Les collaborateurs de l'accueil du palais de justice renvoient aussi régulièrement des victimes au service d'accueil des victimes, que leur problématique puisse ou non être officiellement prise en charge par ce service.

> *Door het onthaal wordt een slachtoffer van slagen en verwondingen doorverwezen. De man is bij de dienst slachtofferonthaal nog niet bekend. Hij liet een PV opmaken maar wil zijn klacht nu intrekken omdat hij bang is voor repressailles. Het onthaal wist niet waar de man best terechtkon en contacteerde daarom de dienst slachtofferonthaal. De justitieassistenten staan de man te woord en leggen hem de procedure van sepot uit. Aangezien er geen getuigen waren, is de kans groot dat de klacht geseponeerd wordt, maar het slachtoffer kan zijn klacht niet zonder meer intrekken aangezien 'slagen en verwondingen' geen klachtmisdrijf is en de procureur los van het slachtoffer kan beslissen de daders te vervolgen. De man wordt aangeraden zijn angst voor een afrekening te laten optekenen in een navolgend PV.*

[268] Cf. supra, Partie 2. Législation

[269] Une attestation que la plainte a été transmise au parquet est délivrée à la victime. Sur cette attestation se trouvent les références de son dossier mais également les coordonnées du service d'accueil des victimes.

5.1.3. Aide aux victimes

Selon l'accord de coopération flamand[270], le service d'aide aux victimes est sensé se baser en première instance sur les renvois faits par la police locale. L'accord de coopération distingue par ailleurs entre les renvois facultatifs et obligatoires. Les policiers de la police locale sont, par exemple, obligés de renvoyer les victimes qui ont vu l'auteur ou dont le domicile a été cambriolé en complétant le formulaire de renvoi. Ce formulaire, une fois complété, précise si la victime désire ou non être contactée par un assistant du service d'aide aux victimes. Après réception du formulaire de renvoi, le service d'aide aux victimes est sensé prendre contact avec la victime dans les deux jours ouvrables, par téléphone ou *via* un courrier. Cependant :

> In het arrondissement Antwerpen zien we dat die procedure niet altijd wordt gehanteerd en dat de PV-opstellers de doorverwijsstrookjes eerst doorsturen naar de dienst slachtofferbejegening. De dienst slachtofferhulp is het met deze werkwijze niet eens.

Les autres services professionnels, comme le service d'accueil des victimes, peuvent également renvoyer des victimes vers les services d'aide. Enfin, certaines victimes se présentent elles-mêmes au service d'aide aux victimes, soit parce qu'elles étaient déjà entrées en contact avec le service ou parce qu'elles ont découvert son existence *via* des dépliants ou des connaissances.

> *Een dame neemt contact op met de dienst slachtofferhulp omdat ze opnieuw slachtoffer werd van een inbraak. Naar aanleiding van een vorige inbraak werd ze begeleid door één van de vrijwilligers van de dienst slachtofferhulp en ze zou hem opnieuw willen contacteren.*

5.2. Donner la priorité à la victime dans l'harmonisation des tâches ?

Il ressort des entretiens avec les professionnels et de nos observations dans les services, que certaines victimes éprouvent des difficultés à être renvoyées et à devoir répéter leur histoire à plusieurs reprises. Selon bon nombre de professionnels, il est dès lors parfois préférable qu'un seul service en faveur des victimes assiste la victime lors des différentes démarches à prendre dans le cadre du dossier.

> De slachtofferbejegenaars betreuren de reductie van hun opdrachten als gevolg van het samenwerkingsakkoord. Vóór de ondertekening van het samenwerkingsakkoord bestonden in de politiekorpsen reeds diensten voor maatschappelijk werk, die met de politiehervorming de opdracht inzake slachtofferbejegening werden toegewezen. Zij stonden toen al in voor de kortdurende niet-psychosociale begeleiding van slachtoffers. Indien nodig werden cliënten doorverwezen naar andere hulpverleningsdiensten. Sinds de ratificering van het samenwerkingsakkoord in 1998 zijn deze diensten bij de politie echter gehouden slachtoffers van misdrijven onmiddellijk door te verwijzen naar de diensten voor slachtofferhulp. Zij zijn door het samenwerkingsakkoord dus niet meer gemandateerd hercontactname en kortdurende begeleidingen te doen. De maatschappelijk assistenten die

[270] Cf. supra, Partie 2. Législation.

in deze diensten tewerkgesteld zijn, zijn vanuit hun opleidingen echter wel geëquipeerd om dergelijke interventies te doen. In die zin veroorzaakt het samenwerkingsakkoord enige spanning in het veld. "*Omwille van de laagdrempeligheid en het feit dat niet veel mensen doorgeraken bij de dienst slachtofferhulp, blijven veel cliënten hangen. De reden daarvoor is dat hier maatschappelijk assistenten zitten (1) die makkelijker te bereiken zijn dan de maatschappelijk assistenten van de dienst slachtofferhulp en eveneens (2) professionele maatschappelijk assistenten zijn. (3) Bovendien is de dienst slachtofferhulp onderbemand waardoor wachtlijsten ontstaan. Waarom zouden slachtoffers dan niet eerder contact opnemen met de maatschappelijk assistenten van de dienst slachtofferbejegening?*"

De dienst slachtofferhulp van hetzelfde arrondissement dringt er van zijn kant op aan dat het samenwerkingsakkoord strikter opgevolgd wordt. Niettemin meldt deze dienst slachtofferhulp ook dat zij onderbemand en overbevraagd is. Het aantal doorverwijzingen is sterk gestegen en ook de ernst van de dossiers is toegenomen. De laatste jaren zijn er namelijk opvallend meer dossiers inzake levensdelicten en intrafamiliaal geweld. Deze behoeven een intensievere begeleiding, waarmee men de vrijwilligers niet kan en wil belasten, en veroorzaken dus een nood aan meer personeel. De middelen daartoe zijn echter niet beschikbaar en derhalve ontstaan wachtlijsten. Daarom kiest slachtofferhulp er voorlopig voor geen dossiers omtrent verkeersslachtoffers en zelfdoding meer op te volgen. Dergelijke dossiers worden doorverwezen naar het Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg. Dit behelst een contradictie: enerzijds staat de dienst slachtofferhulp erop dat de afspraken die in het raam van het samenwerkingsakkoord gemaakt worden, strikt worden opgevolgd; anderzijds zijn zij niet in staat alle doorverwijzingen op te volgen. Dat wordt ook erkend door de dienst slachtofferhulp: "*Indien iedereen zou doen wat in het samenwerkingsakkoord wordt voorgeschreven, zou de dienst slachtofferhulp verzuipen*."[271]

De Beleidscel haalt als minpunt van het slachtofferbeleid aan dat het kan leiden tot hokjesdenken: "*Er zijn veel mensen bezig met slachtofferhulp, maar ze weten dit niet altijd van mekaar. Er is dan geen complementariteit, niet zozeer omdat de andere als concurrent wordt beschouwd of uit slechte wil, maar omwille van gemakzucht en het niet over de muur kijken. Er moet echter complementair gewerkt worden om te vermijden telkens opnieuw het warm water uit te vinden.*"

"Er zijn teveel tussenschakels waar slachtoffers telkens weer hun verhaal moeten doen en dat is allesbehalve in hun voordeel." (Centre de confiance)

6. Le profil des victimes : une interprétation large de la notion de victime

Sous cette section, nous envisagerons essentiellement, l'avis relatif au profil des victimes formulé par les acteurs ainsi que ce que les observations nous ont apprises à ce propos. Quel est le public-cible vers lequel les services d'assistance/accueil/aide en faveur des victimes dirigent-ils leurs interventions respectives ? Répondent-ils par leurs

[271] Ce point était également abordé dans le cadre de l'évaluation de l'Accord de coopération par les services d'aide aux victimes (cfr. Partie 2. Chapitre 2. 2.3. L'Accord de coopération en Flandres).

interventions aux besoins actuels des victimes ? Comment ces services approchent-ils les victimes ? Approchent-ils également les auteurs ?

6.1. Public-cible des services en faveur des victimes

Nous distinguerons, ci-dessous, les services généraux (assistance aux victimes, aide aux victimes et accueil des victimes) et les services catégoriels.
D'après l'accord de coopération (art.1, 1°), une victime est « *la personne, ainsi que ses proches, qui ont subi un dommage matériel, physique et/ou moral suite à un acte ou à une omission punissable en vertu du Code pénal ou des lois pénales particulières* ».
L'assistance aux victimes inclut (art.1, 2°) « *l'aide et le service au sens large procurés aux victimes par les différents secteurs sociaux* ». Pourtant, en réalité, ces services semblent également s'occuper d'autres catégories de victimes.

6.1.1. Assistance aux victimes

D'après le cadre législatif, les services d'assistance aux victimes dirigent leur intervention vers les victimes d'infractions pénales. Ces services sont aussi sensés garantir en principe une assistance de courte durée.[272]

> *"Een ander probleem is dat doorgaans de definitie van slachtoffers zeer beperkt is, namelijk deze van het Europese kaderbesluit van 2001. Daarin worden bijvoorbeeld geen nabestaanden, nabestaanden bij zelfdoding, slachtoffers van een ramp of bran, en verkeersslachtoffers opgenomen, omdat die niet onder de strafwetgeving vallen. Deze groepen worden echter wel opgenomen in de OOP 15. Als immers zelfs de eerstelijns-diensten niet voor deze personen zouden instaan, is er een probleem want het zijn net deze mensen die informatie nodig hebben over het parket en de hulpverlening."* (Police fédérale)

Des entretiens et des observations réalisés durant la recherche, il ressort cependant que les groupe-cibles des services d'assistance aux victimes ne se limitent pas aux victimes d'infractions pénales.

Les assistants sociaux d'un premier service néerlandophone observé étaient par exemple d'avis que l'assistance aux victimes ne peut être limitée aux seules victimes d'infractions. La raison en est, selon eux, que d'autres types de dossiers peuvent également impliquer des victimes, c'est-à-dire des personnes qui – tout comme les victimes d'infractions – n'ont pas choisi de vivre une situation pénible (par exemple des parents qui se disputent à propos de la garde des enfants à cause de l'éducation problématique offerte par l'ex-partenaire, des personnes ayant des problèmes financiers qui trouvent difficilement leur place dans la société). Cela implique une grande diversité de dossiers, dont l'assistance policière aux victimes d'infractions proprement dite n'en constituent qu'une petite partie.

[272] Cf. supra, Partie 2. Chapitre 2. 3. Les victimes et les services de police.

Tijdens de observatie werd door de maatschappelijk assistenten behalve in delict-gerelateerde dossiers ook gewerkt in dossiers aangaande burentwisten, onhygiënische situaties, familieruzies, problematische opvoedingssituaties, voogdij, echtscheiding, co-ouderschap.

Le groupe cible d'un autre service d'assistance aux victimes se limite, quant à lui, aux catégories qui concernent également le service d'accueil des victimes et le service d'aide aux victimes. Plus précisément, ces services dirigent leurs interventions vers les victimes d'infractions pénales, mais également vers les proches de suicide, les victimes et les proches de tentatives de suicide, les victimes d'accidents de roulage ayant entraîné un décès ou des blessures graves et des victimes d'incendies et de désastres.

Tijdens de observatie werd gewerkt in dossiers aangaande verdacht overlijden minderjarige, poging zelfdoding, zelfdoding, stalking, intrafamiliaal geweld, bedreiging minderjarige, aanranding, verkrachting, geweldadige overval, diefstal en woningbrand.

Lors des observations, quelques situations se sont avérées ne pas appartenir au groupe-cible décrit. Dans ces cas, le service a généralement uniquement informé la personne concernée sur les relais possibles dans sa situation et l'a renvoyée immédiatement au service capable de répondre à sa question. Même en cas de demandes impropres, le service offre donc un minimum de support.

Een man neemt telefonisch contact op omdat hij een schrijven van een gerechtsdeurwaarder ontving in verband met een schuldaflossing. De maatschappelijk assistent geeft hem de gegevens van de juridische dienst van het parket door, aangezien men hem daar de nodige informatie kan geven.

6.1.2. Accueil des victimes

Le groupe-cible du service d'accueil des victimes est constitué de victimes d'infractions pénales, de proches d'accidents de roulage ayant entraîné un décès, de proches d'accidents de travail mortels, de proches d'une personne suicidée, de victimes de disparitions et de proches de personnes disparues, de victimes et de proches de désastres et d'incendies.

Tijdens de observatie werden volgende dossiers behandeld: slagen en verwondingen, dodelijk verkeersongeval, zelfdoding, zwaar verkeersongeval, intrafamiliaal geweld, seksueel misbruik minderjarige, moord, verdwijning meerderjarige, als misdrijf omschreven feit, stalking, overval, juwelendiefstal en dodelijk arbeidsongeval.

De nos observations, il est ressorti que les déclarants qui n'appartiennent pas à ce groupe-cible sont entendus par les assistants de justice et renvoyés ensuite vers un service plus approprié.

Een dame meldt de verdwijning van haar meerderjarige dochter. Ze is er met haar vriend vandoor maar de moeder vreest dat ze via hem op het slechte pad zal geraken. Er wordt naar Child Focus gebeld om te vragen of zij de dame meer informatie kunnen verschaffen, maar omdat de dochter meerderjarig is, betreft het voorlopig geen onrustwekkende verdwijning. De vrouw laat weten dat ze

ook reeds bij de politie is geweest om klacht neer te leggen. Eén van de inspecteurs heeft met de dochter gebeld en zij liet toen verstaan dat ze niet naar huis wilde komen en dat alles goed ging. De moeder gelooft die boodschap echter niet. De justitieassistent neemt contact op met de slachtofferbejegenaar in betreffende politiezone om de dame naar haar te kunnen doorverwijzen. De dienst slachtofferonthaal kan verder niets meer voor de dame doen en men raadt haar aan, behalve met de slachtofferbejegenaar, ook contact op te nemen met het consulentenbureau dat kan bemiddelen tussen moeder en dochter. Achteraf wordt mij meegedeeld dat uit het gesprek met de slachtofferbejegenaar bleek dat de betreffende dame reeds wordt opgevolgd door de slachtofferbejegenaar en dat de dochter zich niet in een onveilige situatie bevindt.

6.1.3. Aide aux victimes

Le service d'aide aux victimes s'oriente vers toutes les victimes d'infractions et leurs proches, les proches d'accidents de roulage ayant entraîné un décès, les proches de personnes suicidées, les victimes de désastres et les témoins de tous ces faits.

De facto, le service d'aide aux victimes d'Anvers n'accueille (provisoirement) plus les proches d'accidents de roulage mortels et de personnes suicidées, à cause de la charge de travail accrue (nombre croissant de dossiers et degré de gravité croissant) et d'un effectif qui baisse. Tant qu'il ne dispose pas de moyens supplémentaires, le service n'est pas capable d'offrir un appui de haute qualité au groupe entier. Pourtant, le service demande de lui envoyer les lettres de renvoi en cas d'accidents de roulage mortels ou de suicides pour qu'il puisse quand même prendre connaissance de la demande d'aide et renvoyer les personnes concernées aux instances professionnelles adéquates.

6.1.4. Autres instances

La commission pour l'aide financière aux victimes d'actes intentionnels de violence et aux sauveteurs occasionnels explicite à propos de son groupe cible[273] : "*De categorieën slachtoffers die een beroep kunnen doen op de commissie zijn duidelijk voor de commissieleden, maar er zijn interpretatiemogelijkheden*. (...) *Door de wetswijziging van 2005 werd de commissie ook bevoegd voor financiële steun aan occasionele redders en voor deze doelgroep werden wel zeer duidelijke criteria voorzien inzake de ontvankelijkheid van aanvragen door nabestaanden.*"

L'assistance aux victimes catégorielle s'adresse en théorie à des groupes-cibles spécifiques mais elle y donne en pratique un contenu plus large.

Ainsi, le Centre de confiance pour enfants maltraités "*is een laagdrempelige dienst voor professionele en niet-professionele aanmelders van kindermishandeling. Iedereen die vragen heeft rond kindermishandeling kan er terecht*."

"*Intrafamiliaal geweld wordt zeer ruim opgevat en omvat partnergeweld, stalking, oudermishandeling (jongerengeweld op ouders), ouderenmisbehandeling (geweld op thuiswonende bejaarden) en kindermishandeling*." (Steunpunt Algemeen Welzijnswerk)

[273] Dénommée ci-après "Commission pour l'Aide Financière"

6.2. Outreaching

Lors des entretiens réalisés avec le représentant du Beleidscel Samenleving en Criminaliteit, il fut précisé que la motivation pour arriver à un accord de coopération était – entre autres – basée sur "*de vaststelling dat weinig slachtoffers de slachtofferhulp bereiken en dat er aldus nood is aan een outreaching methode*." La Communauté flamande n'a initié aucune recherche spécifique à ce propos mais s'est basée sur des recherches réalisées par différentes universités.[274] Selon la Communauté flamande, la police et la justice constituent des points de contact privilégiés pour joindre les victimes, d'où le modèle de renvoi tel que décrit dans l'accord de coopération. A ce propos, la position adoptée est qu'il est nécessaire de sensibiliser la police et la justice, parce que "*het slachtoffer tot voor kort te veel als louter bron van informatie en als getuige werd gezien, terwijl de Vlaamse Gemeenschap het bevorderen van het welzijn van slachtoffers vooropstelt*." [275] Cette position est présente également dans le chef d'autres acteurs et pour les praticiens.

> "*De eerste opvang van slachtoffers dient te gebeuren bij de politie maar vervolgens zou de dienst slachtofferhulp op de opvang moeten inpikken en ze verder zetten. Men moet inpikken als de deur bij de slachtoffers openstaat, in plaats van hen op een wachtlijst te plaatsen en het risico te lopen dat ze hun deur terug sluiten voor hulpverleners.*" (Magistrature)

> Les magistrats peuvent demander aux assistants de justice d'offrir un programme « *outreach* » dans le cadre de dossiers impliquant un décès (comme la suicide, les accidents de la route ou les accidents de travail mortels, l'assassinat et le meurtre) et dans le cadre de dossiers délicats (comme les faits de mœurs). Ce sont donc les magistrats compétents (juge d'instruction, procureur, greffier de la police) qui renvoient les dossiers concernés aux assistants de justice. La façon dont les magistrats sélectionnent ces dossiers n'est pourtant pas toujours conséquente.

> *Cas: aan de justitieassistenten wordt gevraagd de nabestaanden bij zelfdoding te vragen of zij de overtuigingsstukken terug willen. Betrokkenen noch dossier zijn gekend bij de dienst slachtofferonthaal. De justitieassistenten merken op dat dit niet het geval was geweest moest de bevoegde magistraat het dossier onmiddellijk hebben doorverwezen.*

6.3. Offre destinée aux victimes et aux auteurs ?

Dans les interviews il a été fait état qu'il était parfois difficile de faire la distinction entre victime et auteur. Il n'est en effet pas toujours aisé de juger à première vue de la qualité de victime ou d'auteur d'une personne se présentant dans les services. Les entretiens ont également montré que certains services s'adressent aux deux catégories de justiciables.

---

[274] La recherche néerlandaise dont est question date des années 80; la recherche belge des années 90. Une mise à jour est donc nécessaire à ce propos.

[275] Voir également VERVOTTE, I., "5.5.3. Het ruime forensische welzijnswerk", *Beleidsplan Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, 2004-2009*, pp.58-59.

Au niveau de la Communauté flamande, on élabore, dans le cadre de l'aide sociale aux justiciables, une politique sociale relative tant aux auteurs qu'aux victimes.[276]

"*Als blijkt dat men met een dader te maken heeft, wordt hij doorverwezen naar justitieel welzijnswerk. Ook indien een cliënt een familielid blijkt te zijn van de dader, die zich eveneens gevictimiseerd kan voelen, wordt ook deze doorverwezen naar justitieel welzijnswerk.*" (Accueil des victimes)

"*Het gebeurt dat de vermeende dader van een feit zich veeleer het slachtoffer voelt, bijvoorbeeld bij stalking. Daarop wordt ook ingegaan, door op zijn minst informatie te geven of hem door te verwijzen naar een meer geschikte dienst.*" (Assistance aux victimes)

6.4. Un groupe-cible flexible approché de façon flexible[277]

6.4.1. Un groupe-cible flexible

Les entretiens et les observations ont fait apparaître que les différents dispositifs en faveur des victimes visent un groupe-cible qui ne concerne pas seulement les victimes d'infractions pénales, et qui regroupe tant les victimes directes que les victimes indirectes (partenaire, enfants, parents). Le groupe-cible concerne en effet également les proches d'accidents de travail ayant entraîné un décès, les proches de personnes suicidées, les victimes d'accidents de la route graves, les proches de victimes d'accidents de la route ayant entraîné un décès, les victimes directes et les proches de victimes d'incendies et de désastres et les proches de personnes disparues de manière inquiétante.

Ik ben als onderzoeker aanwezig tijdens een dossierinzage aangaande een dodelijk verkeersongeval. De nabestaanden hebben vragen bij de manier waarop het ongeval is gebeurd en hopen in het gerechtelijk dossier antwoorden te vinden. De betrokkenen zijn de justitieassistenten slachtofferonthaal zeer erkentelijk voor de mogelijkheid op dossierinzage. Ze hebben niet alle nodige verklaringen in het dossier gevonden, maar ze ervaren het als zeer respectvol dat men de moeite doet om de slachtoffers bij te staan en te omkaderen.

Eén van de telefonische gesprekken betreft de vraag van een nabestaande naar de mogelijkheid om de foto's, die genomen werden van het slachtoffer van zelfdoding, te bekijken. De justitieassistent zal bij de bevoegde magistraat nagaan of daarvoor toestemming kan worden gegeven.

Aan de dienst slachtofferonthaal wordt gevraagd contact op te nemen met de nabestaanden in een zelfmoorddossier met de vraag of zij willen beschikken over het jachtgeweer waarmee het slachtoffer zich doodschoot. Via een daartoe door de dienst slachtofferonthaal uitgewerkte standaardbrief wordt deze vraag aan betrokkenen overgemaakt.

[276] VERVOTTE, I., "5.5.3. Het ruime forensische welzijnswerk", *Beleidsplan Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, 2004-2009*, pp.58-59.

[277] Cf. supra 5.1. Renvoi et 6.1. Public-cible et services d'assistance/accueil/aide aux victimes.

Certains services adressent également une partie de leurs interventions aux auteurs de tentatives de suicide.

> Tijdens de observatie ga ik met één van de maatschappelijk assistenten mee op huisbezoek bij een cliënt die een paar maanden geleden een zelfmoordpoging ondernam. Dit is reeds het derde huisbezoek aan betrokkene. De betrokkene krijgt de ruimte te vertellen over het waarom van de zelfmoordpoging en werd reeds doorverwezen naar verschillende hulpverleningsinstanties. Het doel van het huisbezoek is te verifiëren of de betrokkene de intussen bekomen hulpverlening voldoende en afdoende acht en of desgevallend nog moet worden uitgekeken naar andere vormen van hulpverlening.

> *Eén van de dringende oproepen voor bijstand tijdens de observatie betreft een brand in een appartementsgebouw. Er vielen geen gewonden of doden (behalve een onfortuinelijk huiskat), maar er is nood aan eerste opvang van de aanwezige bewoners. De maatschappelijk assistent gaat daarom ter plaatse en ziet erop toe dat betrokkenen ergens rustig kunnen zitten, iets te drinken krijgen, hun eerste reacties kunnen ventileren. Prakische hulp wordt geboden zoals het afhalen van de kinderen van school en het zoeken naar een tijdelijk onderkomen.*

Parmi les services que nous avons visités, trois renvoient les personnes n'appartenant pas au groupe-cible vers les services appropriés immédiatement après vérification de la demande d'aide concrète.[278]

> *Een justitieassistent wordt opgebeld door iemand met een vraag naar zijn rechten in de procedure. Bij het oproepen van het betreffende dossier (stalking), blijkt dat de betrokkene wordt beschouwd als verdachte in deze zaak. Hij beweert onschuldig te zijn. De justitieassistent legt hem uit dat zij hem niet verder kan helpen en geeft hem de contactgegevens van de Dienst Justitieel Welzijnswerk door, die hem beter zullen kunnen inlichten over zijn rechten als verdachte.*

Un des services observés seulement se focalise sur le soutien des personnes concernées par toute sorte de situation problématique sociale (situation d'éducation problématique, conditions de logement non-hygiéniques, conflits de voisinage), ayant dès lors un groupe-cible beaucoup plus large que les autres. Ce service a donc recourt à une définition très flexible de la notion de victime. Il est d'avis que différentes situations sociales engendrent une victimisation et que, par exemple, un parent de qui l'ex-conjoint ne respecte pas les règles imposées concernant les relations personnelles avec les enfants, peut aussi être considéré comme victime. Cela implique que ce service n'est, en principe, jamais confronté à des demandes impropres. Le chef de corps de cette zone œuvre cependant à ce que le groupe-cible de ce service soit limité aux personnes ayant des questions relatives au travail strictement policier et à ce que les autres demandes soient renvoyées vers des services externes, tels le CPAS.

> *Eén van de problematische opvoedingssituaties waarvoor de dienst werd ingeschakeld betreft een minderjarige die weg wil van huis. In het gezin is sprake van drankmisbruik en intrafamiliaal geweld. Dit dossier bevindt zich in een grijze zone tussen een problematische opvoedingssituatie en*

[278] Cf. supra, 6.1.1. Assistance policière aux victimes et 6.1.2. Accueil des victimes.

een slachtofferbejegeningsdossier, hoewel de minderjarige geen slachtoffer is in het kader van een strafrechtelijk dossier.

6.4.2. Une approche flexible

Enfin, le groupe-cible des différents services est généralement approché de deux manières par ces derniers. D'une part, une offre proactive (*'outreach'*) de la part du service est souvent proposée. D'autre part, certaines victimes se présentent directement au service suite à une information via des dépliants ou procurées par les autorités policière ou judiciaire lors du dépôt de la plainte (responsabilisation de la victime). L'accord de coopération flamand fait référence quant à lui au fait qu'il existe des victimes pour lesquelles un renvoi vers les services d'aide aux victimes est obligatoire et des victimes pour lesquelles ce renvoi est facultatif.[279] Enfin, les magistrats sont, eux, censés renvoyer les dossiers judiciaires dans lesquels il est fait état d'un décès ou encore les dossiers 'délicats' aux assistants de justice chargés de l'accueil des victimes pour que ceux-ci puissent faire une offre proactive. Pour certains dossiers, le renvoi est donc facultatif alors que pour d'autres, il est obligatoire.

6.4.3. Expressions de contentement

Lors des observations, une satisfaction du soutien procuré par les collaborateurs des dispositifs en faveur des victimes a pu être constatée dans le chef des victimes, et cela parfois malgré le renvoi immédiat vers un autre service.

Een maatschappelijk assistent van de dienst slachtofferbejegening gaat op huisbezoek bij een slachtoffer van aanranding. Het slachtoffer is enorm aangedaan en vertelt wat er is gebeurd en hoe ze met de feiten omgaat. De maatschappelijk assistent laat haar het verhaal en de nasleep verwoorden en bevestigt dat de reacties die het slachtoffer heeft naar aanleiding van de feiten normaal zijn. Ze geeft ook uitleg bij de verwerking van slachtofferschap. Daarnaast vraagt het slachtoffer uitleg bij de gerechtelijke procedures en de volgende stappen die gezet zullen worden. Ze weet niet of ze gebruik wil maken van het aanbod slachtofferhulp. De maatschappelijk assistent zal haar daaromtrent over een paar dagen opnieuw contacteren. De maatschappelijk assistent geeft aan dat ze voolopig niet meer kan doen dan naar het slachtoffer te luisteren en haar vragen beantwoorden, om haar vervolgens eventueel door te verwijzen. Het slachtoffer antwoordt daarop dat ze de maatschappelijk assistent daarvoor zeer dankbaar is. Op dit moment had ze maar de behoefte haar verhaal te kunnen vertellen en te vernemen dat haar reacties niet abnormaal zijn. Het gesprek met de maatschappelijk assistent gaf haar naar eigen zeggen de mogelijkheid een aantal zaken op een rijtje te zetten en afstand te kunnen nemen en ze is daarom tevreden met het bezoek.

[279] Cf. supra, Partie 2. Chapitre 2. 2.3. L'Accord de coopération en Flandres

7. Quels sont les besoins des victimes ?

7.1. Les besoins des victimes d'après les entretiens

Les acteurs mentionnent souvent qu'ils accordent une place centrale aux victimes, bien qu'il leur manque une étude des besoins. Bien que les besoins des victimes soient pris en compte lors du développement de la politique en faveur des victimes, les acteurs eux aussi constatent qu'ils doivent s'appuyer sur une connaissance limitée à ce propos. Cette connaissance leur vient précisément de l'expérience pratique et des contacts informels qu'ils entretiennent.

> Ainsi, un répondant (Commission pour l'Aide Financière) explique: "*Er is een behoefteanalyse nodig van de slachtoffers. Willen slachtoffers snel geld? Is daarmee dan de kous af? Slachtoffers verschillen immers in hun behoeften.*"
>
> "*Wij hebben geen behoefteonderzoek uitgevoerd, maar er bestaan wel onderzoeken rond specifieke thema's. Het slachtofferbeleid is eerder gebaseerd op lokale ervaringen en praktijkontwikkeling; het komt veeleer pragmatisch tot stand.* (...) *De steun en interesse van academici heeft het slachtofferbeleid wel ondersteund: zij hebben aansturing gegeven op basis van hun onderzoek, zijn naar kabinetten gestapt, hebben studenten opgeleid omtrent de gevolgen van slachtofferschap.*" (Cellule politique)
>
> "*In Vlaanderen beschikt men over weinig gegevens in het kader van het behoefteonderzoek.* (...) *Men beantwoordt alleszins aan de noden van politie en justitie.* (...) *Een tevredenheidonderzoek zou nuttig en interessant zijn, maar de concrete opzet en uitvoering ervan is verre van evident. Informele contacten geven wel indicaties aan.*" (Centre de confiance)
>
> "*Tenslotte leeft ook de idee naar een tevredenheidonderzoek bij de slachtoffers. Er heeft wel reeds een bevraging plaatsgevonden bij de vrijwilligers maar nog niet bij de slachtoffers. Een dergelijk project is niet evident aangezien het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk daartoe niet de middelen heeft. Bovendien hebben de medewerkers in de dienst slachtofferhulp schroom om slachtoffers te vragen een enquête in te vullen. Verder kan men zich de vraag stellen hoe representatief een ontevreden slachtoffer is. Zijn ontevredenheid houdt daarenboven niet noodzakelijk verband met de werking van de dienst slachtofferhulp.*" "*Er heeft nog geen concrete evaluatie plaatsgevonden maar er wordt bij de deelnemers aan de verschillende activiteiten van het project kinderwerking wel gepolst naar reacties, bijvoorbeeld: napraten met de deelnemers (ouders en hulpverleners) van de kinderpraatgroepen en enquêtes laten invullen door de deelnemers aan een vorming.*" (Steunpunt Algemeen Welzijnswerk)
>
> "*De voornaamste redenen tot wetswijziging waren totnogtoe de verruiming van de categorieën slachtoffers en het vergemakkelijken van de procedure. De slachtoffers zelf zijn echter nooit betrokken geweest bij de wetswijzigingen. De vraag is dus maar of de wetswijzigingen nu beantwoorden aan de noden van de slachtoffers. Is dit wat ze willen? De enige wetswijziging waarin de stem van de slachtoffers vertegenwoordigd is, is die van 2004. Deze werd immers geïnitieerd door Malmendier, gewezen voorzitter van Marc et Corinne, een belangenvereniging van slachtoffers.* (...) *Jaarlijks worden lijsten gemaakt van de groepen slachtoffers die vaak worden afgewezen. Dit wordt*

gesignaleerd. Maar er wordt geen systematische bevraging van de slachtoffers gedaan. Dat zou wel interessant zijn om na te gaan of de juiste visie wordt gehanteerd door de commissie en nagestreefd met de wetswijzigingen." (Commission pour l'Aide financière)

"*Er is totnogtoe geen tevredenheidbevraging geweest bij slachtoffers. Het kan zijn dat dit op arrondissementeel niveau gebeurt, maar alleszins niet op een nationale of gestructureerde manier. Er wordt wel in de veiligheidsmonitor naar de tevredenheid van slachtoffers gevraagd.*" (Police fédérale)

"*Het is daarentegen niet evident om het effect van de inzet en initiatieven ten aanzien van de opvang van slachtoffers te meten. Wel worden informele reacties verzameld.*" (Coordinateur provincial)

"*Er is geen bevraging van de slachtoffers zelf naar hun noden. Maar men tracht via de bestaande overlegorganen zoveel mogelijk ervaringen van op het veld te bundelen en op basis daarvan een structurele werking uit te bouwen.*" (Magistrature)

Les besoins sont néanmoins définis par certains acteurs eux-mêmes.

"*Het betreft veeleer een responsief beleid, namelijk antwoord bieden op ontwikkelingen en ervaringen in de praktijk die gesignaleerd worden aan beleidsmakers. Het beleid wordt dus van onder gevoed maar krijgt vorm van bovenaf.*" (Cellule politique)

"*Het project kinderwerking is gegroeid vanuit het tekort aan opvang van kinderen die hulpverleners binnen de Centra voor Slachtofferhulp vaststelden. Uit een onderzoek dat door de hulpverleners - die zich verenigden in een werkgroep kinderwerking - werd verricht, bleek immers dat het aanbod beperkt was maar dat daaraan wel nood was. Men ervoer een nood aan eerstelijnshulp.*" (Steunpunt Algemeen Welzijnswerk)

"*Kortom, de commissie stuurt haar werking bij op basis van wat zij denkt dat goed is voor de slachtoffers, maar de slachtoffers zelf worden daar niet over geconsulteerd.*" (Commission pour l'Aide financière)

"*Bijvoorbeeld het aanbod door de dienst slachtofferonthaal ten aanzien van verkeersslachtoffers is ontwikkeld naar aanleiding van signalen betreffende de nood daaraan vanuit het parket en door de justitieassistenten slachtofferonthaal zelf. De justitieassistenten werden immers sporadisch gecontacteerd door slachtoffers van verkeersongevallen.*" (Maison de Justice)

Les évaluations de l'aide/assistance/accueil aux victimes se réalisent à partir d'une auto-évaluation ou d'une évaluation d'en haut (par exemple par le Beleidscel ou le chef de corps). L'évaluation ne se fait donc pas à partir d'entretiens avec les victimes.

"*Een evaluatie van het samenwerkingsakkoord vond gedeeltelijk plaats. Vanuit het CAW wordt het centrum voor slachtofferhulp opgevolgd met eigen rapportage en registratie-instrumenten. Er bestaat discussie rond de efficiëntie en effectiviteit van slachtofferhulp, maar dit is nog niet concreet opgezet. Evaluatie vanuit de Beleidscel is louter gericht op de grote lijnen, namelijk aanwending en inzet van middelen, en resultaten. Er zijn wel cijfers beschikbaar, maar geen diepgaand inhoudelijk onderzoek.*" (Cellule politique)

"*We evalueren onze werking zelf en worden ook geëvalueerd door Kind en Gezin. Sinds de invoering van het kwaliteitshandboek is deze evaluatie zelfs gestandaardiseerd*." (Centre de confiance)

"*Er wordt een lokale evaluatie gemaakt tussen de DirCo en de maatschappelijk assistent op basis van het jaarverslag van de maatschappelijk assistent. Dit jaarverslag wordt bovendien naar Brussel gestuurd opdat de nationaal coördinator zich een totaalbeeld kan vormen betreffende de activiteiten en doelstellingen van de verschillende maatschappelijk assistenten. De maatschappelijk assistenten en de nationaal coördinator hebben bovendien frequent gemeenschappelijke vergaderingen, waarop onder andere deze jaarverslagen worden besproken en feedback wordt gegeven*." (Police fédérale)

"*Er is reeds ervaring opgedaan rond werken met intrafamiliaal geweld in drie projecten. Deze projecten werden beschouwd als proeftuinen voor methodiek, in functie van het nagaan welke methodiek het meest geschikt is. Na evaluatie bleek dat de drie methodieken hun nut bewezen hadden.*[280] (…) *Er werd nog geen evaluatie gedaan van het aanbod ten aanzien van intrafamiliaal geweld in de Centra Algemeen Welzijnswerk. Het project intrafamiliaal geweld binnen het Steunpunt zou kunnen worden beschouwd als een soort van evaluatie, namelijk het opmaken van een stand van zaken en het peilen naar behoeften en noden voor de verdere uitwerking en bijsturing van het aanbod naar intrafamiliaal geweld. Het rapport dat uit dit project voorvloeit zal bovendien tot doel hebben druk uit te oefenen op de beleidsverantwoordelijken in functie van de optimalisering van het aanbod*." "*Men zou wel de werking van de verschillende werkgroepen rond specifieke thema's, het slachtofferteam en teamvergaderingen kunnen beschouwen als een vorm van evaluatie op kleinschalig niveau (intervisie, bijsturing, afstemming). Ook binnen het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk vindt geen extensieve evaluatie plaats. Bijsturing gebeurt veeleer op basis van de werkplannen*." (Steunpunt Algemeen Welzijnswerk)

"*Ik tracht vanuit mijn intermediaire rol de bestaande leemtes in het slachtofferbeleid detecteren* (...), *aandacht te vragen voor de veiligheid van slachtoffers én voor een maatschappelijk antwoord ten aanzien van daders in het kader van intrafamiliaal geweld. Ook wordt ingespeeld op de noden die gesignaleerd worden door de welzijnsteams en dus wordt inderdaad ingespeeld op de noden die zich op het veld voordoen*." "*In 1991 bezocht ik alle relevante sectoren die in aanraking komen met intrafamiliaal geweld en deed er een kleinschalig onderzoek naar de noden van die diensten. Op de resultaten van dit behoefteonderzoek bij de betrokken diensten werd lang doorgewerkt*." (Coordinateur provincial)

"*De oprichting van werkgroepen of het herschrijven van richtlijnen gebeurt op aangeven van de actoren op het terrein. De signalen die ze geven omtrent de nood aan actualisering of visieontwikkeling worden doorgespeeld aan de Minister van Justitie*." (Directeur général de l'organisation judiciaire)

Il est fait mention de quelques éléments qui démontrent que les besoins des victimes sont quand même gardés en mémoire lors de l'évaluation de la politique en faveur des victimes.

"*Het nut van het slachtofferbeleid is onder andere het tegengaan van de psychologisering en medicalisering van het slachtoffers. Slachtoffers hebben niet noodzakelijk therapie nodig.*

[280] Il n'est pas clair quels ont été les critères pour arriver à cette conclusion.

Slachtofferschap is immers geen pathologie. Indien nodig kunnen slachtoffers worden doorverwezen, maar in eerste instantie hebben zij gewoon opvang nodig." (Cellule politique)

"*Over het doorverwijsstrookje vanuit de politie waren slachtoffers niet tevreden, dus dat hebben we aangepast*." (Centre de confiance)

7.2. Les besoins des victimes d'après les observations

Après avoir esquissé, dans le paragraphe précédent, le discours des acteurs concernant des thématiques surtout définies par le cadre politique, nous aborderons dans le paragraphe suivant les besoins des victimes comme nous les avons observés.

En général, il semble que les acteurs n'aient qu'une vision assez vague des besoins des victimes. Ces besoins, du moins ceux identifiés par les professionnels au gré de leurs expériences, sont cependant pris en compte lors de l'implémentation de la politique en faveur des victimes. Dans la partie qui suit, seront abordées les conséquences des infractions indiquées par les victimes elles-mêmes, ainsi que les besoins et les attentes qu'elles ressentent à ce sujet.

Lors des observations dans les dispositifs en faveur des victimes, nous avons pu assister à des entretiens avec des victimes.[281] Ces observations nous ont donné l'opportunité de procéder à une première appréciation des besoins et demandes concrètes des victimes à l'égard des collaborateurs des services d'assistance policière aux victimes et du service d'accueil aux victimes. Les demandes d'aide diffèrent selon les faits et selon qu'il s'agisse d'un premier entretien ou d'un entretien de suivi.

7.2.1. Besoin d'information

Durant les observations, il est apparu à maintes reprises que les victimes ont besoin d'information concernant les procédures en général (ce sera le cas, par exemple, des procédures relatives à l'acquisition d'un revenu de remplacement et d'un lieu d'accueil, à l'aide juridique *prodeo*, la procédure devant le juge de paix et les procédures judiciaires de leur dossier). Les victimes ont souvent besoin également d'une traduction de la terminologie juridique.

De echtgenote van een slachtoffer van moord werd door de dienst slachtofferonthaal aangeschreven met de vraag of zij een slachtofferfiche wilde invullen in het kader van de eerste zitting van de CBM ten aanzien van de dader van de feiten. In de brief wordt gespecifieerd welke de beslissingen van de CBM kunnen zijn, bijvoorbeeld vrijlating van de dader. De dame had zich gefocused op het woord "vrijlating" en had de rest van de brief niet goed in zich kunnen opnemen. De uitspraak in het dossier is slechts een maand eerder gevallen en de dader is dus nog maar pas geïnterneerd. Ze schrok van het feit dat men nu al spreekt van de mogelijkheid op vrijlating. De justitieassistent legt uit dat

[281] Cela n'était pas possible dans le service d'aide aux victimes où on était d'avis que, à cause de la relation de confiance entre l'intervenant et le client, la présence d'un tiers n'était pas opportune (cf. supra, Partie 1. Chapitre 3. 5.2.3. Choix des terrains observés.

in de brief een opsomming werd opgenomen van de mogelijke beslissingen van de CBM en dat vrijlating daar maar een voorbeeld van is. Maandelijks zal de CBM het dossier betreffende de dader bekijken en beslissen de internering aan te houden of stop te zetten. De slachtofferinfofiche stelt de CBM in kennis van eventuele bekommernissen van het slachtoffer. Er wordt tevens verduidelijkt dat het slachtoffer de fiche niet onmiddellijk dient in te vullen, dat kan ook later nog. Bovendien kan het slachtoffer de fiche steeds wijzigen indien gewenst.

Les victimes veulent aussi savoir où elles peuvent trouver une réponse à leurs demandes d'aide spécifiques. Elles ont ainsi exprimé à diverses reprises, le besoin de soutien pratique, comme par exemple en cas d'abandon du domicile conjugal, lors de l'introduction d'une requête vis-à-vis du magistrat compétent ou vis-à-vis du fonds d'indemnisation qu'elles veulent réaliser en collaboration avec un intervenant des dispositifs en faveur des victimes.

Een maatschappelijk assistent van de dienst slachtofferbejegning zoekt een slachtoffer van intrafamiliaal geweld thuis op vlak na de feiten, na een oproep tot dringende bijstand door de interveniërende agenten. Het slachtoffer is sterk onder de indruk van de feiten en heeft geen idee wat ze vervolgens moet doen. Ze wil bij haar partner weg maar weet niet hoe ze daaraan moet beginnen. Omwille van haar eigen veiligheid wordt besloten dat ze het huis zal verlaten aangezien haar partner niet kan worden vastgehouden op het politiebureau en vermoedelijk naar huis zal komen. Ze blijkt voorlopig bij haar ouders terecht te kunnen die onderweg zijn om haar op te pikken. Aangezien het huurcontract op haar naam staat, kan ze haar partner via de vrederechter uit het huis laten zetten. De assistent legt de procedure voor de vrederechter in functie van een omgangsverbod uit en spoort het slachtoffer aan een aantal documenten (zoals verzekeringen, mutualiteiten, facturen, huurcontract) bijeen te zoeken en wat kleren te verzamelen opdat ze zo snel mogelijk het huis kan verlaten als haar ouders aankomen.

Een nabestaande van een slachtoffer van een dodelijk arbeidsongeval wenst het gerechtelijk dossier in te kijken maar krijgt haar vraag niet verwoord op papier. Samen met de justitieassistent stelt ze een brief ter attentie van de bevoegde magistraat op.

Enfin, les victimes s'adressent aussi au service d'accueil des victimes pour se renseigner sur l'état des lieux de leur dossier et du procès-verbal, ainsi que sur l'exécution de la peine dans leur dossier. Elles souhaitent souvent être tenues au courant du suivi de l'enquête judiciaire et des décisions prises dans le cadre de leur dossier. Certaines victimes espèrent trouver une explication des faits passés en faisant appel à l'offre du service d'accueil aux victimes, notamment à la possibilité de consulter le dossier afin de digérer les faits.

Een nabestaande van een slachtoffer van een dodelijk verkeersongeval komt het gerechtelijk dossier inkijken bij de dienst slachtofferonthaal. De betrokkene kan niet begrijpen hoe het ongeval is kunnen gebeuren en hoopt in het dossier een sluitende verklaring te vinden. Ze vermoedt bijvoorbeeld dat de chauffeur die het ongeval veroorzaakte dronken was aangezien zijn verklaring geen steek lijkt te houden. Uit het dossier leert ze echter dat geen alcoholtest is gebeurd. De justitieassistent legt uit dat de onderzoeksrechter blijkbaar voldoende bewijsmateriaal had om zijn dossier op te bouwen en daarom besliste dat een alcoholtest niet nodig was. De nabestaande is met die beslissing niet gelukkig

en vindt in het dossier geen afdoende verklaring voor de feiten. Desondanks is ze tevreden dat ze het dossier heeft kunnen inzien.

7.2.2. Raconter leur histoire

Les victimes ont aussi clairement besoin d'un endroit où elles peuvent ventiler leurs émotions. Cela n'exige pas seulement une assistance psycho-sociale (qui ne peut être garantie que par l'aide aux victimes). Donner à quelqu'un l'occasion de raconter son histoire et de le soutenir au niveau émotionnel est humain. C'est que les victimes ont besoin de confirmation de la normalité de ce qu'elles vivent dans les conditions données, sans que cela nécessite un renvoi automatique ; les différents services sont d'accord à ce sujet. Si la victime semble avoir besoin d'un suivi psycho-social et à long terme, elle est toujours renvoyée au service spécialisé approprié.

Een slachtoffer van stalking wordt voor een tweede maal gesproken door een maatschappelijk assistent van de dienst slachtofferbejegening. Tijdens het gesprek geeft zij voortdurend uitdrukking aan haar gevoelens van woede en onmacht. De maatschappelijk assistent geeft de nodige ruimte om deze gevoelens te ventileren en legt haar uit dat wat ze voelt niet abnormaal is. Wat ze meemaakt is zeer ingrijpend en kan niet anders dan een effect hebben op haar emotionele en fysieke toestand. Het is niet vreemd dat ze deze gevoelens heeft maar ze moet die gevoelens wel kunnen verwerken en de feiten een plaats geven. Dat zal niet gemakkelijk zijn en dat vraagt tijd, dus de dame zal er aan moeten werken. Vanuit de politie kan echter slechts gedurende een korte termijn een beperkt aantal contactnames worden aangeboden. Samen wordt daarom besloten dat de maatschappelijk assistent contact zal opnemen met de dienst slachtofferhulp opdat men de dame daar kan begeleiden in het verwerkingsproces.

7.2.3. Besoin de reconnaissance

Les observations des entretiens avec les victimes ont également révélé que ces dernières ont besoin de reconnaissance. Elles veulent être certaines que leur plainte est prise au sérieux tant par le service que par les magistrats compétents. Les victimes, surtout les victimes de harcèlement et de violence intra-familiale, ont aussi parfois besoin de sécurité et veulent en obtenir une confirmation, par exemple de la part du magistrat compétent.

Een slachtoffer van intrafamiliaal geweld heeft via de justitieassistent slachtofferonthaal een afspraak gekregen met een magistraat die eerder besloot de verdachte van de feiten voorlopig en voorwaardelijk in vrijheid te stellen. Eén van de voorwaarde is een straat- en omgangsverbod ten voordele van het slachtoffer. Het slachtoffer vreest echter dat de verdachte de magistraat heeft kunnen overtuigen van zijn 'onschuld' aangezien hij zeer manipulatief is en zich zelf het slachtoffer voelt van de situatie. Tijdens het gesprek met de bevoegde magistraat krijgt het slachtoffer onder andere te horen dat de feiten zeer ernstig worden genomen en dat er daarom ook voorwaarden werden gekoppeld aan de vrijlating. De magistraat garandeert dat, zodra de verdachte één van de voorwaarden overtreedt, hij onmiddellijk opnieuw in hechtenis wordt genomen. De magistraat heeft de verdachte naar eigen zeggen ook zeer duidelijk gemaakt dat dit zijn laatste kans is.

7.2.4. Demande de soutien

Certaines victimes sollicitent également parfois la présence des services lors des audiences pour que celui-ci puisse les assister pendant et après l'audience.

> *Een bode van de correctionele rechtbank vraagt dringende bijstand bij de zitting. Een slachtoffer van seksueel misbruik door een bekende dat jaren aansleepte, zit onbedaarlijk te huilen aan de ingang van de correctionele rechtbank. Ze kreeg immers net te horen dat de zitting omtrent haar dossier is uitgesteld omwille van ziekteverlof van de advocaat van de verdediging. Ze had zich echter moreel voorbereid op de zitting en is daarom ingestort. Het slachtoffer wordt begeleid naar de dienst slachtofferonthaal voor een gesprek, waar wordt afgesproken dat de justitieassistent aanwezig zal zijn tijdens de uitgestelde zitting voor de correctionele rechtbank.*

B. L'ARRONDISSEMENT JUDICIAIRE DE BRUXELLES

Nous avons observé, dans le point précédent consacré à l'analyse des entretiens et des observations menées dans l'arrondissement judiciaire d'Anvers, que la responsabilité de la définition et de la mise en œuvre de la politique en faveur des victimes en général est saupoudrée de manière importante, sur le plan structurel, entre différentes autorités et acteurs professionnels.

Une partie des points de vue développés lors des entretiens par des autorités qui définissent la politique en la matière au niveau supra-local (de manière centrale, le Ministre de l'Intérieur, la Ministre de la Justice, la Communauté Flamande) a déjà été évoquée dans le point précédent et sont valables pour l'analyse qui concerne Bruxelles. Dans l'exposé qui suit, en vue d'éviter les répétitions, référence y sera donc faite sans pour autant que des extraits de témoignages en soient exhaustivement repris. Pour rappel, partie de ces entretiens ont été réalisés conjointement par la chercheuse francophone et néerlandophone.

L'analyse qui suit met donc plus particulièrement l'accent sur les résultats des entretiens et des observations menés auprès des autorités et des acteurs des institutions à qui ont été attribuées, plus spécifiquement des prérogatives générales en matière d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes (les institutions policières et judiciaires, et en leur sein ou en dehors de leur organisation, les services d'assistance aux victimes, les services d'accueil des victimes, les services d'aide aux victimes) sur l'arrondissement de Bruxelles. Elle met également en évidence l'importance spécifique accordée par les autorités bruxelloises à la mise en place d'accords de coopération et de différents lieux de concertation et de coordination en vue d'éviter l'éclatement et la dispersion de la politique en faveur des victimes. Dans les conclusions de ce chapitre, des liens entre l'analyse des caractéristiques et des enjeux des deux arrondissements seront établis.

1. La complexité du champ : la variété accrue des autorités, types d'acteurs, et modèles d'organisation présents dans la mise en oeuvre de la politique en faveur des victimes a Bruxelles

Dans cet arrondissement, si la mise en oeuvre de la politique en faveur des victimes est dominée, comme dans d'autres arrondissement, par les politiques engendrées et organisées par des autorités politiques compétentes au niveau supra-local (police, justice, communautés/régions), elle l'est également, par celles conçues par des d'autorités qui organisent la mise en œuvre de cette politique à un niveau plus local (les bourgmestres, les procureurs du Roi, les conseils d'administration des associations, les directions des maisons de justice, les chefs de zone, les conseillers à la politique en faveur des victimes, les fonctionnaires de prévention, les coordinateurs des services...).

Comme pour l'arrondissement judiciaire d'Anvers, il y existe donc un 'éclatement' de la politique en faveur des victimes tant au niveau des types d'autorités qui sont amenés à la gérer qu'au niveau des formes variées d'organisation qui y sont concrètement implantées à différents niveaux de la politique en faveur des victimes dans cet arrondissement : au niveau de l'assistance (policière) aux victimes, au niveau de l'accueil des victimes près des instances judiciaires, et enfin, au niveau de la politique menée par les Communautés et Régions sur cet arrondissement.

Comme en attestent les observations menées dans l'arrondissement judiciaire de Bruxelles, le champ de la politique en faveur des victimes serait cependant plus complexe qu'ailleurs compte tenu du nombre important d'autorités et d'acteurs qui y sont impliqués dans la mise en œuvre de la politique en faveur des victimes.

1.1. Une variété de modèles d'organisation pour les services

1.1.1. L'assistance (policière) aux victimes au niveau local

Dès le début de la recherche, il est apparu que l'assistance (policière) aux victimes était organisée de manière différente selon les zones de police considérées de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.

En effet, comme l'illustre un extrait du guide social consacré à la description des bureaux d'assistance aux victimes (BAV), et comme l'ont également confirmé différents échanges avec les intervenants, durant notre recherche, *« certains [BAV] sont délocalisés par commissariats. Ils se composent d'un ou plusieurs intervenants spécialisés : soit des civils diplômés en sciences humaines (criminologues, psychologue, assistant social, etc.) en équipe disciplinaire, soit des assistants de police. »*

Lors d'une réunion « interbav » de Bruxelles à laquelle nous avons participé, et au cours de laquelle l'objet de notre recherche fut exposé brièvement, un membre du personnel d'un BAV zonal nous interpella, disant : *« pour avoir une bonne idée du fonctionnement des BAV à Bruxelles, il faudrait voir les 17 services existants ».* Si nous pensons qu'il est

possible d'établir une « saturation » d'information concernant les tendances générales de fonctionnement des services sans avoir à tous les analyser, cette information confirme bien l'existence au-delà de notre champ de recherche restreint, de la présence de types d'autorités, d'acteurs et de modèles d'organisation variés selon les différentes zones de police et les différents arrondissements judiciaires.

Pour ce qui concerne notre propre champ de recherche, il fut intéressant de constater que le cadre institutionnel et organisationnel dans lequel s'implantaient les différents dispositifs d'assistance aux victimes était assez différent dans les deux zones de police sous examen.

Dans la première zone, couvrant le territoire de trois communes, un service spécialisé 'dans l'assistance policière aux victimes' fut créé au niveau de la zone de police. Ce service comprend trois antennes, couvrant chacune le territoire d'une commune de la zone. Le personnel du service d'assistance policière zonal est engagé sous le statut de personnel civil du cadre logistique et administratif de la zone de police. Lors de la réforme des services de police en 1998, une partie du personnel oeuvrant dans les services d'assistance aux victimes (les anciens BAV) a été assimilée au service zonal d'assistance policière aux victimes. Les différentes antennes de ce service d'assistance policière aux victimes travaillent pour l'essentiel en collaboration.

Dans la seconde zone sous examen, par contre, couvrant cette fois le territoire de cinq communes, pour des raisons apparemment politiques, un service d'assistance policière zonal a été créé « de toute pièce » lors de la réforme des polices alors que trois bureaux d'assistance aux victimes (BAV) préexistants ont conservé leur statut communal et furent appelés à travailler en collaboration avec le SAPV zonal. Le service zonal y travaille en collaboration avec les BAV communaux en les informant par exemple des faits qui se sont déroulés sur leur territoire communal et en organisant le système de garde 24h/24 pour l'ensemble de la zone auquel les services communaux participent également.

1.1.2. Le service d'accueil des victimes près du parquet

Le caractère local de l'organisation s'est également révélé au niveau du service d'accueil du parquet même s'il n'existe dans chaque arrondissement judiciaire qu'un seul service d'accueil des victimes. Au cours de nos observations, nous avons pu constater, dans le cadre de réunions des assistants de justice de l'accueil des victimes près du parquet relevant du niveau francophone du Ressort de la Cour d'Appel de Bruxelles[282] que les services d'accueil connaissent une localisation mais également une organisation variable selon les arrondissements. Les services d'accueil près du parquet sont en effet organisés selon les ressources et les contraintes existantes dans l'arrondissement dont ils font partie.

Le service d'accueil près du parquet existe à Bruxelles depuis 1996, lorsqu'un projet-pilote fut lancé dans cet arrondissement judiciaire. A l'époque, le service d'accueil des victimes avait trouvé une place au parquet et l'a gardée (ce qui n'est pas le cas de tous les services d'accueil des victimes) lorsqu'il fut intégré aux maisons de justice lors de leur

[282] Réunissant donc deux arrondissements judiciaires sur trois.

création en 1999. Ce service comprend deux sections constituées sur base de critères linguistiques: une section francophone et une section néerlandophone. La section francophone est elle-même partagée en deux nouvelles sections : une section « droit commun » et une section « jeunesse et roulage », gérées chacune à partir de bâtiments distincts correspondant à la localisation physique des sections respectives du parquet. Cette localisation répond donc à des impératifs pratiques tels que la communication avec les employés administratifs et les magistrats du parquet de ces différentes sections.

En dépit de ces clivages organisationnels, l'équipe fonctionne cependant, autant que possible, en concertation même si certaines des tâches sont davantage dévolues à l'une ou l'autre section en fonction de sa familiarité avec certaines matières ou acteurs oeuvrant dans ces matières. Des réunions d'équipe ont lieu en vue de mettre en œuvre les différents projets portés par l'équipe en concertation avec le procureur du Roi, le magistrat de liaison et le conseiller adjoint à la politique en faveur des victimes.

1.1.3. Les services d'aide aux victimes

Enfin, la recherche a montré que différents modèles organisationnels étaient également présents dans le champ des services d'aide aux victimes. Il existe en effet sur l'arrondissement judiciaire de Bruxelles, trois services d'aide aux victimes : deux francophones et un néerlandophone.

Parmi les services d'aide francophones, le premier s'occupe exclusivement de victimes. Ce service d'aide aux victimes constitue pourtant, en réalité, une antenne physiquement distincte d'une asbl s'occupant également d'aide aux inculpés, aux condamnés en liberté et ex-détenus, ainsi que d'aide aux prévenus incarcérés et aux détenus condamnés et leurs proches. Une partie du personnel employé à l'aide aux victimes s'occupe des victimes et des auteurs (certains assistants sociaux et le juriste) mais une autre partie s'occupe exclusivement des victimes (essentiellement les psychologues).

La seconde asbl francophone présente sur le territoire de Bruxelles constitue une asbl à part entière oeuvrant uniquement dans le domaine de l'aide aux victimes. Cependant, elle partage ses locaux et son personnel avec une une autre asbl regroupant d'autres missions dévolues aux services d'aide aux justiciables. L'ensemble du personnel (employé partiellement dans les deux asbl) s'occupe quant à lui concommitemment des victimes et des auteurs.

1.2. Variété accrue d'autorités, types d'acteurs et modèles d'organisation dans la mise en oeuvre de la politique en faveur des victimes à Bruxelles

Si comme dans d'autres arrondissements judiciaires, la politique en faveur des victimes mise en oeuvre à Bruxelles se caractérise par un nombre élevé d'autorités compétentes et d'acteurs qui s'en occupent, ils y existent néanmoins semble-t-il en nombre plus élevé qu'ailleurs.

Le témoignage suivant, offert par un intervenant bruxellois, illustre assez bien la variété des organismes qui sont susceptibles d'être impliqués dans le travail concret avec les victimes et met, en même temps, l'accent sur certaines spécificités propres à cet arrondissement : *« nous collaborons avec des associations sur la commune mais aussi avec des associations sur d'autres communes ou encore avec des services dépendants de l'arrondissement : le service d'accueil près du parquet, les services d'aide de la Communauté française et flamande, les divers organismes locaux (CPAS, service prévention, associations sans but lucratif de nature diverses, centres de guidance, associations pour femmes battues, centre d'urgence sociaux...) font partie des organismes avec qui nous collaborons ou organisons des relais. ».*

Dans ce cadre, deux types d'enjeux ont été mis en lumière de manière récurrentes par les autorités et les intervenants oeuvrant plus particulièrement sur le terrain bruxellois pour expliquer la variété importante de types d'autorités, d'acteurs et d'organisation de la politique en faveur des victimes dans cette région: son caractère bi-communautaire (qui multiplie les services et les modalités de renvoi/collaboration entre les services) et les velléités « localistes » de certains Bourgmestres qui tiennent à conserver une certaine emprise sur la politique en faveur des victimes dans leur commune.

1.2.1. Le caractère bi-communautaire de la Région

En effet, sur le territoire bruxellois, le caractère bi-communautaire de la Région implique de fait une complexité plus importante que dans d'autres arrondissements judiciaires, la définition des politiques mais également l'organisation de certains services devant prendre en compte des impératifs communautaires. Ainsi dans cet arrondissement la politique en faveur des victimes se voit organisée à différents échelons au niveau tant francophone que néerlandophone. Si les services d'assistance aux victimes voient souvent l'engagement d'un personnel (supposé) bilingue au sein du même service, le service d'accueil près du parquet connaît quant à lui l'existence de deux services distincts (un néerlandophone et un francophone) qui travaillent en collaboration/concertation étroite sous l'autorité de la Maison de Justice et du Procureur du Roi de cet arrondissement. Les services d'aide aux victimes francophones et néerlandophones dépendent, quant à eux, pour leur financement et leurs critères d'agrément, d'autorités et de politiques distinctes (les Régions flamande et Bruxelloises respectivement). Comme nous disait un intervenant d'un service d'aide aux victimes francophone, une collaboration avec les services néerlandophones de l'arrondissement de Bruxelles est dans ce cadre particulier cependant aussi nécessaire que pour les autres intervenants puisque « *les services néerlandophones bruxellois nous renvoient les francophones de la périphérie de Bruxelles, selon l'accord de coopération, via les fax de renvoi ».* Le caractère bi-communautaire de la Région nécessite donc de la part des intervenants, plus de complexité dans l'organisation et dans la connaissance des instances capables de répondre aux besoins des victimes.

1.2.2. Les velléités localistes de Bourgmestres

Au delà du caractère bi-communautaire de la Région contribuant comme nous l'avons précisé au nombre plus élevé et à la complexité du champ de la politique en faveur des victimes à Bruxelles, il est nécessaire de mentionner également, les « velléités localistes » de certains bourgmestres, qui ont été décrites par les intervenant comme contribuant, elles-aussi, d'une part, à l'augmentation du nombre de services qui sont susceptibles de répondre aux victimes (que ceux-ci soient spécialisés en cette matière ou constituent des relais pour ces derniers) mais également à la mosaïque de modèles d'organisation et d'intervention qui se développent actuellement (missions, public cible, philosophie d'intervention, modes de collaboration...).

Le contexte d'émergence (via les contrats de sécurité pour la plupart) de certains services explique partiellement l'emprise des Bourgmestres sur cette matière. La mise en œuvre concrète de l'assistance policière aux victimes en Belgique remonte en effet aux années 90, lorsque sous l'influence de la loi sur la fonction de police et/ou du financement des contrats de sécurité (ces contrats ont notamment permis la création via les communes de services permettant d'encadrer un ensemble de mesure visant à prévenir la criminalité et à réagir à ses conséquences) par l'Etat Fédéral et les Régions, des 'bureaux d'assistance aux victimes' (BAV) furent créés dans diverses communes du pays. Ces services communaux furent tantôt établis directement sous l'autorité du chef de corps de la police communale, tantôt sous l'autorité directe du Bourgmestre. L'usage qui consiste à conserver la dénomination BAV (bureau d'assistance aux victimes) pour des services devenus officiellement SAPV (services d'assistance policière aux victimes) est certainement un témoignage de l'influence du passé de ces services.

Déjà à l'époque, la latitude octroyée aux Bourgmestres dans la mise en œuvre concrète des contrats de sécurité a eu une influence sur les philosophies d'intervention sous tendant leur création et, partant sur la nature du travail développé par les services à l'égard des victimes : cette philosophie fut tantôt plus « sociale » (une aide plutôt qu'une première assistance aux victimes en général), tantôt plus « policière » (une assistance policière aux victimes)[283]. Cependant, depuis la réforme des services de police, le transfert de la hiérarchie de ces services de l'autorité communale vers l'autorité du chef de zone a permis la refonte de l'organisation des BAV en SAPV. Il semble cependant qu'elle ait eu un impact plus ou moins important sur la disparition des services communaux mais également sur l'organisation, la philosophie d'intervention et les pratiques des différents services d'assistance policière aux victimes à proprement parler.

[283] Tel l'illustrent les cas de figure contrastés de ces deux communes faisant partie de notre champ de recherche et pour lesquels deux logiques d'intervention différentes furent développées lors de la mise en place de leur BAV dans les années 90 : Dans la première, le Bourgmestre avait la volonté de développer le volet social des contrats de sécurité et dans ce cadre, un service d'assistance aux victimes accessibles à toutes les victimes, même à celles qui ne désiraient pas porter plainte et où il y a eu une réelle volonté de ne pas inscrire le service au niveau policier. Dans cette commune, les relations police-population s'étaient avérées assez problématiques. Dans la seconde commune, le BAV a été installé sous la volonté du chef de corps de l'époque, très conscientisé par la nécessité d'assurer une meilleure assistance aux victimes au niveau policier.

Comme nous le verrons plus en détail plus loin, si certains bourgmestres ont transféré formellement l'assistance aux victimes à la police (qui a bien souvent créé en son sein un service d'assistance « policière » aux victimes), d'autres en revanche, ont préféré conserver des services formellement communaux qui fonctionnent alors en parallèle avec les services d'assistance policière aux victimes.

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

L'existence de l'organisation d'un service d'assistance policière aux victimes au niveau zonal n'empêche cependant pas qu'un lien fort persiste encore, dans certains cas, avec les autorités communales respectives. Un intervenant d'une antenne d'un SAPV zonal mentionnait en effet le lien fonctionnel qui peut être conservé par les bourgmestres dans le cadre de la politique en faveur des victimes même lorsque les services ne sont plus proprement communaux mais zonaux: *«nous dépendons entièrement de l'autorité de police [nous dit-il] mais il reste cependant un lien avec la commune. Par exemple, le courrier adressé aux victimes est toujours envoyé avec l'entête du Bourgmestre, sauf pour les cas de violence sexuelle, de tentative de suicide et de suicide, pour lesquels le courrier est envoyé aux victimes avec une entête de la police, ces faits étant considérés comme plus « intimes ». Nous avons évoqué l'histoire de la lettre mais on nous a dit que ça devait rester comme ça.»* Lors de notre observation dans le SAPV d'une commune ce lien fonctionnel a également pu être observé: *les intervenants ont organisé une formation à l'assistance aux victimes pour les agents de prévention et de sécurité communaux. X me dit : « Ils ont un rôle important car ils patrouillent sur les marchés et c'est souvent à eux que l'on s'adresse en premier lieu lors des vols à la tire ». Lors d'une réunion d'équipe ultérieure à laquelle je participe, nous apprenons qu'il s'agit là d'une demande de la commune.*

Un intervenant d'un service d'assistance aux victimes évoquait ainsi très clairement l'intérêt qu'ont certains bourgmestres à conserver leurs prérogatives au niveau communal dans le cadre de la politique en faveur des victimes*: « Il s'agit sans doute là d'un mélange entre vocation électoraliste et personnalité paternelle, charismatique. »*

Enfin, au-delà des services spécifiques créés à l'intention des victimes, il est important d'attirer l'attention sur le fait que les autorités communales ont aussi permis, parallèlement à la mise en place spécifique de services s'occupant d'assistance aux victimes, la création de services ne s'occupant pas de manière exclusive des victimes

mais constituant une manne de relais potentiels pour ces services en termes de complément/relais à leur intervention. Ces services sont pour bon nombre d'entre eux également spécifiquement communaux. Le réseau associatif local constitue souvent une ressource pour les intervenants des services oeuvrant à la mise en place de la politique en faveur des victimes.

> *Les cadres institutionnels et organisationnels variés (autorité communale/chef de zone; maison de justice/parquet; autorité communautaire/autorité régionale; localisation dans/hors commissariat; dans parquet/hors parquet ; statut civil au sein de la police/fonctionnaire communal) procurent au personnel des services oeuvrant spécifiquement dans la mise en oeuvre de la politique en faveur des victimes des conditions de travail parfois très différentes donnant lieu également, de fait, à un travail différencié sur lequel nous reviendrons plus amplement par la suite.*

2.Prévalence du développement situationnel de la politique en faveur des victimes sur son développement structurel

2.1. L'absence d'engagement de certaines autorités et acteurs concernés dans la mise en oeuvre/d'optimalisation d'instruments de concertation et de coopération

L'éclatement' de la politique en faveur des victimes (en terme de politique mais également d'organisation) rend souvent la coordination malaisée, tant au niveau politique, qu'au niveau plus pratique : les travailleurs de terrain ne connaissent pas toujours l'ensemble des services oeuvrant dans le secteur et encore moins, leurs critères de fonctionnement respectifs. *« Le problème, c'est qu'on ne sait même pas comment les gens travaillent »*, nous disait un intervenant d'un SAPV durant nos observations.

A Bruxelles pourtant, en dépit du nombre important d'intervenants qui participent à la mise en place de la politique en faveur des victimes, la coordination serait d'autant moins facilitée compte tenu de l'absence d'engagement de certaines autorités et acteurs concernés dans la mise en oeuvre/d'optimalisation d'instruments de concertation et de coopération visant à coordonner cette politique sur le terrain.

On notera, pour illustrer le problème particulier de Bruxelles, *l'absence de mise en place d'accords de coopération dans cette Région* (comme le mentionnait une des autorités compétentes en la matière « *il y a eu des blocages qui se sont produits à cet égard là »*) [284]; la méconnaissance ou le manque de légitimité, pour certains acteurs de cette Région, du Forum National pour une politique en faveur des victimes («*il s'agit pour nous un peu d'une 'grand messe'*») et enfin, selon d'autres acteurs interviewés, les *faibles retombées du conseil d'arrondissemen*t dans la pratique *« les conseils d'arrondissement sont trop peu fréquents »* nous disait une intervenante d'un service d'assistance aux victimes; *« ils sont peu efficaces »*, nous disait un autre.

[284] Par ailleurs, il n'existe toujours pas non plus d'accord de coopération entre Etat Fédéral et Région wallonne pour ce qui concerne l'aide aux victimes.

Ces constats encouragent les personnes interviewées (politiques tout autant que praticiens) à mentionner que, « *contrairement à la Communauté flamande, la Communauté française n'a pas de vision définie. La Communauté flamande, elle l'a fait depuis un petit temps*.» Pourtant de l'avis de certains intervenants, il est regrettable que ces outils de concertation et de coopération soient inexistants ou ne fonctionnent pas efficacement:

> *« Au conseil d'arrondissement, les gens se rencontrent, peuvent donner une modulation en matière de politique en faveur des victimes. »*
>
> *« Le Forum est un outil très concret qui permet de rassembler beaucoup d'informations. »*

Certains acteurs ont également regretté que le Forum soit *« en situation d'institutionnalisation difficile »*, surtout depuis que le Fédéral a voulu l'instituer lui-même par Arrêté Royal en mettant l'accent, avant tout, sur les missions fédérales de police et de justice, ce qui a amené, d'après quelques interlocuteurs, un certain nombre de tensions avec les Communautés qui développent davantage des missions d'aide. Certains ont également évoqué pour l'avenir, la possibilité soit d'institutionnaliser le Forum, soit d'établir un délégué aux droits des victimes tout en s'interrogeant sur le rôle précis que ce type d'acteur devrait jouer.

De l'avis des acteurs de terrain également, cette coordination serait nécessaire à Bruxelles compte tenu du nombre (plus) élevé de services qui s'occupent des victimes (cf. caractère bi-communautaire de la Région et les velléités « localistes » de certains Bourgmestres) mais surtout du caractère systématique des doubles hiérarchies qui caractérisent les différents secteurs de l'assistance/de l'accueil et de l'aide aux victimes (Bourgmestre/police; maison de justice/parquet; CF/COCOF) et qui posent dans l'ensemble un certain nombres de problèmes aux acteurs de terrain.

2.2. La définition des politiques locales et le recours aux cadres réglementaires existants

Les entretiens et observations ont fait apparaître que peu de documents écrits proviennent des autorités locales ou de l'arrondissement pour baliser de manière claire et précise l'intervention des services amenés à apporter leur concours à la politique en faveur des victimes (si ce n'est parfois, pour les services d'assistance policière aux victimes, le plan zonal de sécurité qui précise certains projets particuliers).

Les acteurs de terrain se réfèrent alors en général aux différentes circulaires qui existent en la matière.

Paradoxalement, en de l'absence d'un cadre structurel clair, certains services d'assistance aux victimes communaux (« indépendants», comme ils l'ont indiqué, des autorités policières) font référence au même cadre réglementaire que les services zonaux pour justifier de leur philosophie d'action. Cette situation s'explique, sans doute, dans une large mesure, par le fait que ces services, créés dans le cadre des contrats de sécurité, ont vu durant de longues années, leur action guidée par les circulaires OOP15 et OOP15 bis

issues du Ministère de l'Intérieur, et dont la circulaire OOP15ter n'est qu'un prolongement. Un second élément de réponse pourrait être aussi que, dans la zone hybride sous examen, composée d'un service zonal et de services communaux, les services communaux assument pour partie, notamment durant les gardes, les missions dévolues au « fonctionnaire spécialisé » par les circulaires OOP15ter et PLP10.[285] Les missions exercées par les services d'assistance aux victimes communaux sont, néanmoins, plus restreintes et moins formalisées que celles dévolues aux SAPV: ces services n'ont, notamment, depuis la réforme des services de police pas (ou plus exactement 'plus') pour mission à part entière de sensibiliser les policiers à l'assistance aux victimes, ce rôle étant à présent dévolu au SAPV zonal. Leur rôle, néanmoins, toujours influencé par les circulaires qui ont durant longtemps cadré leur action, consiste toujours souvent à compléter l'action des policiers par l'écoute, l'information, l'assistance pratique et l'orientation des victimes. Ils interviennent en effet encore, comme ils le faisaient avant, sur demande de la police ou sur base de son intervention, soit directement lors d'une situation de victimisation, soit par recontact ultérieur des victimes.

2.3. L'importance de la concertation sur le plan informel

Compte tenu des éléments évoqués ci-dessus (manque effectif d'outils de coopération et de coordination), la politique en faveur des victimes à Bruxelles prend, semble-t-il, davantage l'aspect d'une « mosaïque » de pratiques que d'une politique structurelle cohérente.

Pour pallier aux carences de concertation, des instances de concertation et de coordination intermédiaires (plates-formes de concertation ou réunions entre services d'un même secteur ou de secteurs différents...), souvent plus informelles, se sont créés entre les différents acteurs de terrain. Les acteurs apprennent aussi à se connaître « *au gré des rencontres ponctuelles et du partage de leur expérience lors de gestion de dossiers communs*. » Des arrangements pratiques émergent en effet pour pallier aux difficultés ou aux carences de concertation existant entre les autorités. Ces pratiques se développent souvent au regard d'impératifs « situationnels » qui régissent le travail de terrain des acteurs professionnels. Ceux-ci semblent constituer un doux mélange entre la rencontre des besoins victimes et les limitations des moyens qui leurs sont accordés en tant que

[285] Pour rappel, selon ces textes, les services d'assistance policière aux victimes zonaux sont des ervices de première ligne d'accueil des victimes, au sein des zones de police. Ils ont pour mission principale de conseiller s et d'assister les fonctionnaires de police dans leur mission d'assistance aux victimes : concrètement, les services d'assistance policière aux victimes ont une mission de sensibilisation des policiers en vue d'améliorer tant leur savoir être que leur savoir-faire en matière d'accueil des victimes et ce, dans un objectif de réduction de la victimisation secondaire. Ils peuvent également compléter l'intervention du policier tant du point de vue de l'écoute, de l'information, de l'assistance pratique et de l'orientation des victimes si l'état de ces dernières le nécessite et ce, soit par recontact ultérieur des victimes soit par intervention directe lors d'une situation grave de victimisation. Enfin, les services d'assistance policière aux victimes ont une mission de contact avec les instances d'aide en général, une mission de documentation et de participation aux structures de concertation pour informer et outiller le corps de police dans l'orientation des victimes vers le réseau d'aide spécialisé.

service travaillant en faveur des victimes (ce sera le cas, notamment pour ce qui concerne les missions liées au dernier hommage, qui sont notamment à remplir par le personnel de l'accueil des victimes près du parquet mais qui dans les faits est mis en œuvre par le personnel des services d'assistance).[286]

Des instances intermédiaires de concertation et de coordination (plates-formes de concertation ou réunions entre services d'un même secteur ou de secteurs différents...) se sont également créées dans certains secteurs mais, malheureusement, ne fonctionnent pas toujours, non plus, de manière optimale : en dehors des services d'accueil des victimes qui tentent, par exemple, d'établir une certaine méthodologie commune lors des réunions de Ressort et qui bénéficient d'un cadre structurant sous la conduite du conseiller-adjoint, les réunions 'interbav' réunissant les services d'assistance aux victimes zonaux et communaux ne permettent pas -ou plus-, selon certains acteurs, un réel partage d'expérience, ni une occasion d'élaborer une déontologie d'intervention commune. Quant au secteur de l'aide aux victimes, aucune réelle volonté de coordination ne semble exister dans le chef des services qui le composent.

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

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

Reste à préciser que ce mode de développement est parfois court-circuité par de grosses affaires médiatiques (Dutroux, Fourniret, Gislenghien...) qui vont soudainement "dynamiser" la politique en faveur des victimes autour d'affaires particulière et pour lesquelles on va dégager de gros moyens.

Or comme nous disaient plusieurs interlocuteurs : « *peut-on faire pour tout le monde ce que l'on fait pour ces victimes de faits sensationnels?* »; or « *il s'agit d'un schéma type pour la victime et pour beaucoup d'entre elles ce n'est pas celui-là auquel elles auront accès*. »

[286] Cf. infra, 4.1. Assistance (policière) aux victimes.

3. Le difficile essor des programmes en faveur des victimes dans un contexte politique plus large et en mutation

3.1. Un contexte politique plus large

Il est apparu, lors de l'analyse des entretiens avec les autorités politiques et les professionnels oeuvrant sur l'arrondissement de Bruxelles, que les différents programmes en faveur des victimes se développent en général dans un contexte structurel, institutionnel et organisationnel plus large.

> Une personne de la Région bruxelloise nous disait: « *pour la COCOF, il y a l'aide rapide, à moyen et à long terme. Les services d'aide aux victimes doivent fournir avant tout une aide psychologique (pour éviter le trauma d'une victimisation secondaire) et sociale aux victimes (une asbl a aussi développé un pôle juridique). Après, ils font partie d'un réseau.* (...) *Le bénévolat n'est pas mentionné dans le décret ni dans les arrêtés d'application. L'idée à Bruxelles est qu'il faut professionnaliser l'aide. Cette optique n'est pas spécifique à l'aide aux victimes. Nous avons la même démarche pour le volet 'senior'. Il s'agit pour nous d'un secteur de la politique sociale et de santé de la COCOF. Il y a place pour eux dans le Conseil consultatif du secteur ambulatoire. On voudrait établir des liens entre santé mentale (si long terme, aide psychologique ou psychiatrique, idem si problème social chronique). Le conseil consultatif concrétise la politique de réseau valorisée par la COCOF (suivant le décret de 1997). Il y a un conseil consultatif pour l'aide ambulatoire dans lequel les SAV, la santé mentale, la toxicomanie, télé-accueil, les plannings familiaux, les centres d'action sociale globale participent. Il est constitué de 24 représentants effectifs et de 24 représentants suppléants. Une personne y représente l'aide aux victimes.* »

Ce contexte connaît à l'heure actuelle des mutations importantes, ce qui explique entre autres, selon les acteurs interviewés, les freins et/ou l'attention toute relative accordée à cette matière dans le train des réformes qui caractérisent les différents champs où elle opère.

Au niveau politique, si la question des victimes est, selon les différentes autorités, une matière à prendre en considération (ne fut-ce que sur un plan électoral compte tenu des événements qui ont jalonné l'histoire récente de notre pays), elle ne tient pourtant à certains moments, selon nos interlocuteurs, que peu de place dans l'agenda des projets futurs de certaines de ces autorités, dominé actuellement par d'autres issues considérées comme plus importantes.

> *« Il y a d'autres secteurs plus importants et qui requièrent des budgets conséquents (ex. secteur des maisons d'accueil). D'autre part, on n'a qu'une partie des prérogatives des services qui nous reviennent (pas détenus incarcérés), à tout le moins dans une des a.s.b.l. subventionnées.»*(Cocof)

> Des membres du Forum national nous disaient: « *Nous sommes parfois déçus de l'attention sur l'intérêt portée par le Cabinet aux questions qui nous occupent. Nous regrettons le peu d'attention pour le moment alors que nous espérions beaucoup. Des discussions sont à avoir sur la problématique des victimes et leur traitement par le système pénal notamment dans le cadre de la*

réforme du code d'instruction criminelle- le Grand Franchimont. Tout va très vite. Il y a également la question de l'indemnisation des victimes ; le projet au plan de l'exécution des peines... »

Enfin, des enjeux extérieurs font parfois que les acteurs politiques eux-mêmes regrettent certains changements opérés comme, par exemple, lorsqu'il s'est agit de transférer une partie des prérogatives du secteur de l'aide aux justiciables vers les Régions:

Une personne de la Communauté française : *« c'est une perte d'énergie que d'avoir scindé le secteur en termes de subvention. Les a.s.b.l. sont généralement agréées par les deux. Il faut dire, que dans la pratique, la barrière semble assez artificielle. La limite entre détenus incarcérés et non incarcérés, voire parfois entre victime et auteur est difficile à trancher. C'est difficile pour les associations car les méthodes de subsidiation ne sont non plus pas les mêmes. »*

Une personne de la Région : « *nous avons aussi à nous occuper des personnes non incarcérées mais il y a là une incohérence dans le partage des compétences suite à une décision du Conseil d'Etat du 23 mai 2001. Ils n'ont pas réfléchi, ils ne se sont pas rendu compte que le partage 'détenus' et 'personnes non incarcérées' était absurde. Mais régulièrement, la Communauté française nous refile des choses sans un franc. Nous avons eu le même problème pour ce qui concerne les espaces rencontre (on vient également d'en hériter du Fédéral). »*

Les autorités policières et judiciaires locales (au niveau de la police, de la justice) définissent ou relativisent également la politique en faveur des victimes dans un contexte de politique criminelle plus large, dépassant le seul intérêt pour les victimes:

Une autorité policière locale exprimait: *« Le bureau d'assistance aux victimes doit être en seconde ligne par rapport aux policiers qui ont les aptitudes à développer et pour lesquels il faut renforcer la formation de base, notamment au niveau de l'accueil. Il s'agit d'une politique sur le long terme. Pour cela, il faut avoir une structure au niveau interne et externe. Il faut améliorer le service public en général. Mais il faut aussi un travail sur la prévention de la criminalité au sens large. Le bureau d'assistance aux victimes ou la techno-prévention interviennent après les faits. Développer des choses avant les faits est important également. Bien entendu éviter la double victimisation est indispensable et les bureaux d'assistance aux victimes permettent de réaliser cela. »*

« Dans cette philosophie générale rentre de facto le travail de quartier décentralisé c'est-à-dire un travail au plus près de la population et en vue d'améliorer la qualité de la vie). Répondre aux besoins des victimes fait partie de l'amélioration de la qualité de vie. Et c'est la raison pour laquelle on re dynamise la revisite actuellement. Mais ce n'est pas facile de redynamiser un corps de police de 600 policiers et de 200 administratifs » (un autre représentant de l'autorité policière).

Un magistrat interrogé nous dit à propos de la politique en faveur des victimes: *« il s'agit d'une tache d'huile par rapport l'évolution d'autres domaines du droit, telles que la dépénalisation ou les amendes administratives.»*

En terme de retombées concrètes, on peut mentionner à cet égard, à titre d'exemple, le poids important pris par les enjeux structurels (au niveau local ou supra-local) sur la mise en œuvre effective des missions d'assistance ou d'accueil des victimes. Ce contexte pèse toujours, nous semble-t-il, lourdement sur les pratiques de terrain.

Un responsable policier nous disait à propos de la mise en oeuvre de la sensibilisation des policiers à l'assistance aux victimes : *« Quand les policiers sortent de l'école -- c'est-à-dire après 6 mois- -- ils vont dans les zones bruxelloises où il n'y a pas assez d'inspecteurs, parce que nous manquons de moyens pour Bruxelles. Ils viennent gonfler les rangs. Mais ces jeunes policiers ne sont pas toujours très enchantés du déplacement. Au départ, nous investissions pour ces gens-là. Mais c'est difficile. A présent, nous investissons moins parce qu'ils repartent souvent. Dès lors, c'est aussi normal et qu'ils connaissent moins les bureaux d'assistance aux victimes. On demande de la mobilité mais c'est difficile car cela signifie qu'il y a beaucoup de nouveaux arrivants. »; ou encore, « Au niveau formation, c'est toujours très difficile car il y a seulement deux personnes pour former les brigades d'intervention, l'accueil... Ce n'est pas beaucoup pour plus de 700 effectifs (policiers + cadre administratif et logistique). Pourtant le cadre organique et de plus de 800. Que se passerait-il quant nous serons complets ? Avec la création des zones de police tout est plus grand. Mais cela signifie aussi qu'il y a encore beaucoup de travail à faire. »*

Un autre : *« Les chefs de corps ne sont pas intéressés par la politique en faveur des victimes. Or, il s'agit d'une vitrine pour les commissariats. Au niveau de l'intervention, la mobilité a fait beaucoup. L'accueil fait partie de la formation de base mais le rôle à l'intervention est considéré comme plus réactif (les policiers ne prennent pas le temps pour l'accueil). Cet accueil est dévolu aux agents de quartier. Or selon la PLP10, la mission d'assistance est dévolue à la police locale. Mais la police locale est surchargée. Les horaires prévus changent. Le temps de rédaction notamment. Comment faire du bon travail dans ces conditions? »*

« L'accueil des victimes au niveau des services de police doit également être examiné. Ce qui apparaît problématique, c'est la répartition des compétences entre police locale et fédérale. Savoir qui vient et qui fait quoi, ce n'est pas toujours évident. »

« On pourrait dire que le problème majeur est celui de la surcharge: en ce qui concerne la circulaire, chacun dans son domaine est sensibilisé. Point de vue pratique, il faut cependant souvent rappeler les choses car les magistrats aussi sont surchargés. Le problème dans l'arrondissement de Bruxelles est qu'il y a un grand nombre de substitut manquant. On n'a pas de solution concrète qui s'envisage pour résoudre le problème du recrutement au parquet. Nous avons eu des départs d'anciens magistrats vers le siège. La question se pose aussi au niveau des assistants de justice. Disposent-elle de suffisamment de moyens ? »

Un conseiller à l'accueil des victimes : *« on est beaucoup trop peu pour remplir cette fonction. Dans le ressort de la cour d'appel de Mons, il n'y a plus personne. À Liège, il y eut un changement et puis un remplacement. À Bruxelles, par contre, il y a toujours eu une continuité. Malheureusement, globalement, il y a manque de moyens en la matière. »*

Il est à ce titre important de souligner que les cabinets ministériels ont souvent hérité cette matière de leurs prédécesseurs sans avoir de compréhension/vision claire du secteur; que les autorités judiciaires et policières ont souvent vu arriver à leur tête des (nouvelles) personnes responsables pour l'assistance ou l'accueil des victimes amenées, en supplément à gérer de front d'autres problématiques; que les acteurs de terrain mettant en oeuvre les services ont dû affronter une restructuration de leur travail. Il n'existe pas,

dans un tel contexte, de réelle possibilité de « transfert d'expérience » dans une matière où déjà, cette expérience pouvait difficilement être considérée comme acquise.[287]

> *« Pour moi, parmi les freins à la mise en place de la politique, il y a le fait que quand la PGR a été dissoute, une des personnes-clé est partie à la police fédérale mais dans un domaine qui n'a rien à voir avec les victimes. Personne ne l'a remplacé et cela a donné lieu à une grande perte de compétence. »*

> *« Nous ne participons pas au Forum National pour une politique en faveur des victimes. Peut-être que quelqu'un du Cabinet y est présent ? Je ne sais pas. Bien entendu, aide aux victimes n'est rentrée dans les compétences de la COCOF qu'à partir de 2002. »*

Enfin, souvent cette restructuration prend, en supplément place, dans un contexte politique et organisationnel en mutation dont les objectifs et les enjeux mêmes ne leur semblent pas toujours clairs.

> *« La mission fondamentale n'est pas remplie dans les commissariats et les parquets. La police par exemple recrute encore le « bon et dur » policier. Une caricature. Un policier qui contrôle et qui est répressif. »* (un intervenant d'un service d'aide)

> *« On peut faire passer la pilule à la victime mais, avant tout, il faut de l'honnêteté intellectuelle, il faut prendre le temps de s'arrêter aux détails qui peuvent avoir leur importance. Pour moi, recevoir des victimes n'est pas une bonne chose en tant que magistrats du parquet mais les avoir au téléphone oui, on peut compatir. Le service d'aide aux victimes est susceptible d'humaniser un peu le parquet. Il ne s'agit pas vraiment d'une aide. Dans le phénomène victimisation, il y a une part importante de paranoïa. Souvent, lorsque l'injustice du sort est trop grande, les gens cherchent des boucs émissaires. Il faut en tenir compte mais pas jusqu'à nous laisser mener par le bout du nez car sinon on fausse tout. Parfois, cela mène à une attitude très morbide. Selon moi, la loi Franchimont est une bonne chose mais le problème c'est le mouvement de balancier. Il ne faut pas tomber d'un excès dans l'autre. »*(un magistrat)

> *Ces problèmes s'illustrent également au niveau des services d'accueil des victimes où l'annonce des directives du BPR semblent se prononcer en contradiction par rapport à la directive ministérielle de 1997 en réduisant la charge de travail 'structurelle' des assistants de justice.*

> *L'ancien magistrat de liaison occupait cette fonction en surplus de toutes les activités au sein de la direction de l'état civil dont elle avait repris la direction. Si le fait qu'elle s'occupe des affaires civiles ne constituait pas, pour elle un problème, elle reconnaissait être « surchargée comme tous les magistrats », et être engagées dans de tas d'autres activités : il y a les projets de déménagement du*

[287] Au regard, notamment, du manque de formation spécifique des travailleurs en « victimologie » compte tenu de la courte histoire du professionnalisme dans ce secteur. Le contexte institutionnel en mutation n'a cependant pas arrangé cette situation puisque les possibilités pour ces travailleurs de se spécialiser ou d'acquérir une expérience entre pairs ont encore été davantage réduites en raison, d'une part, du degré de priorité moindre accordé aux formations des professionnels de certains services s'occupant des victimes en raison d'autres priorités émergentes et, d'autre part, du renouvellement important du personnel dans certains domaines (notamment celui de l'assistance aux victimes).

parquet, d'autres urgences ou d'autres problèmes administratifs. Pour elle, l'accueil des victimes devrait idéalement prendre trois demi-journées par semaine, chose impossible compte tenu de la situation au parquet de Bruxelles.

3.2. Au niveau du terrain

Au niveau des pratiques des intervenants de terrain à présent, ce contexte politique et institutionnel « plus large », « changeant », « peu clair » a également des répercussions:

3.2.1. L'assistance policière aux victimes

Comme nous l'avons vu, dans les zones de police, la politique d'assistance (policière) aux victimes est, au-delà des compétences du Ministère de l'Intérieur, souvent partagée entre l'autorité du chef de zone et du Bourgmestre. Cette double autorité (autorité du bourgmestre, autorité du chef de zone) entraîne, semble-t-il, parfois des difficultés de positionnement des acteurs professionnels de l'assistance aux victimes. Une intervenante d'un de ces services mentionnait à ce titre: « *Selon la circulaire OOP15 ter, il est certain que nous devons faire de l'assistance mais la commune veut également que nous fassions du suivi 'même si pas à long terme'* ».

Si la localisation dans ou en dehors du commissariat (que le service soit communal ou zonal)[288] semble, par exemple, parfois dépendre de l'histoire des services (certains intervenants de l'assistance aux victimes tenant à conserver un certain type de positionnement et s'attachant à le conserver pour des questions de philosophie de travail[289]), elle dépend aussi des moyens octroyés et donc de l'importance accordée à la politique en faveur des victimes dans la zone. Les moyens en personnel, les moyens « logistiques » et ceux qui lui sont accordés en vue d'assurer sa formation continuée dépendent du même type de facteur.

---

[288] Zone 1: Dans cette zone, une antenne du service d'assistance policière aux victimes se trouve dans les locaux communaux en dehors d'un commissariat ; une autre dans une antenne de police comprenant essentiellement des agents et inspecteurs de quartier ; et enfin, une troisième encore se situe au cœur même d'un commissariat de police. Zone 2 : contrairement à la première zone sous examen, le service d'assistance policière de cette zone a accepté de coordonner le système de garde 24h/24 organisé sur l'ensemble des cinq communes. Il le met en oeuvre en y impliquant, d'ailleurs, la plupart des travailleurs des services d'assistance aux victimes communaux qui ont accepté d'y participer. Dans cette zone, le service zonal d'assistance policière aux victimes se situe dans un commissariat regroupant une permanence et des agents de quartiers (il ne se trouve donc pas situé dans les locaux du commissariat central de la zone) ; un des services communaux se trouve dans les locaux du même commissariat de la commune (au même endroit que le service zonal); un autre dans les locaux de sa commune, proche du commissariat central ; enfin, un troisième se trouve dans des locaux communaux situés dans les mêmes bâtiments que le commissariat présent sur le territoire de la commune.

[289] Les services d'assistance policière aux victimes zonaux remplissent, en règle générale, à la fois sur des tâches structurelles de formation/sensibilisation des policiers et des tâches d'assistance aux victimes d'infractions ou d'événements catastrophiques; alors que les services communaux s'attachent davantage à des tâches d'assistance individuelle aux victimes et ont tendance, pour certains, être parfois plus souples dans la définition de leur public cible.

Ainsi par exemple, *le nombre de personnes travaillant dans chaque service varie grandement – de 5 à 1- d'un endroit à l'autre, notamment en fonction de la taille du territoire couvert par le service mais ne tient pas toujours compte, selon les intervenants, de la charge de travail quotidienne qu'il y a à supporter.*

Dans une zone de police considérée, deux seulement des trois antennes sont reliées, pour des raisons de localisation, au système « islp » (la base de données informatisées de la police locale), qui leur permet pourtant d'avoir connaissance quotidienne des faits ayant impliqués une victime et, partant, d'avoir une démarche plus proactive à leur égard. Le seul service n'ayant pas accès à ce système est informé par la hiérarchie et par les autres SAPV zonaux des faits qui se sont déroulés sur leur territoire.

3.2.2. Au niveau du service d'accueil du parquet

Au-delà des compétences exercées au niveau fédéral par le Ministre de la Justice, le service d'accueil des victimes près du parquet de Bruxelles se trouve également au niveau plus organisationnel, sous l'autorité conjointe des Maisons de justice et du parquet. Le service d'accueil des victimes dépend en effet 'administrativement' de la Maison de Justice mais 'fonctionnellement' du parquet. La fonction de coordination à l'accueil des victimes est occupée par un conseiller au niveau francophone et un conseiller au niveau néerlandophone. Elles font partie des Maisons de justice et sont conseillères pour le ressort de cour d'appel. Le conseiller adjoint à l'accueil des victimes fait le lien entre les deux instances hiérarchiques (que sont le Procureur général et la Direction des maisons de justice) en organisant à la fois des réunions dans chacun des services dépendant du ressort, mais également, des réunions de ressort. Le magistrat de liaison établit, quant à lui, le lien entre les deux organisations en vue de coordonner les pratiques du parquet et des assistants de justice. Il organise lui aussi des réunions ayant trait à la politique locale à l'égard des victimes. Une situation similaire a pu être constatée au niveau des services d'accueil des victimes et, de manière peut-être plus surprenante, au niveau des services d'aide aux victimes.

De l'avis des acteurs professionnels travaillant dans les services d'accueil des victimes, la mise en place de la politique en faveur des victimes à leur niveau n'est pas toujours facilitée par leur dépendance, à la fois, à l'autorité de la Maison de justice et à celle du parquet. En effet, selon eux, il s'agit là d'une double hiérarchie entre qui le dialogue ne s'établit pas toujours de manière optimale.

Ainsi, une intervenante d'un service d'accueil des victimes nous expliquait : *« Il est souvent nécessaire d'aviser nos deux hiérarchies concernant nos projets, si l'on ne veut pas avoir de problèmes* (…). *Ce n'est pas toujours facile car ils ne s'entendent pas toujours sur ce qu'il y a lieu de faire. »*

Les intervenants de ce service se sentent cependant davantage appartenir au parquet qu'à la Maison de justice. D'une part, parce que leur « quotidien » les amène à partager davantage de temps avec le personnel du parquet qu'avec celui de la Maison de justice dont ils sont éloignés, d'autre part, parce qu'un ensemble de décisions prises au niveau des Maisons de justice laisse penser au personnel du service d'accueil des victimes qu'il

n'en fait pas partie (notamment au regard du lancement de SIPAR pour lequel il n'était initialement pas impliqué et aussi concernant les discussions ayant entouré la circulaire libération provisoire).

Selon les intervenants, la formation continuée et la supervision des services fait également défaut, en raison de l'organisation des cycles de formation et supervision au niveau de la maison de justice.

> *« Par rapport au découpage de la fonction entre maisons de justice et conseiller adjoint, il y a un problème, notamment, la formation et la supervision échappent au coordinateur. Cette fonction est en effet laissée au service des maisons de justice qui comprend 400 collaborateurs francophones. Si ce secteur a été privilégié pendant un temps, il y a maintenant un rééquilibrage. La supervision notamment, a été supprimé depuis deux ans pour l'aide aux victimes (avant, ils ont eu des formations à la gestion d'agressivité, à la gestion du stress). Or, tant au niveau méthodologique, qu'au niveau personnel, cette supervision serait très importante. En tant que conseiller- adjoint, on met des choses en place en vue de suppléer ces manques de financement des formations et des supervisions. »*

La carence en supervision a notamment des conséquences sur le plan des missions prises en charge par les services d'accueil des victimes. Ceux-ci ont, par exemple, refusé d'accompagner les victimes pour le dernier hommage. Ce manque de supervision ne se fait que relativement sentir dans les autres domaines, sans doute grâce au soutien journalier que les différents assistants de justice s'apportent.

Le service d'accueil des victimes près du parquet francophone est aujourd'hui constitué de 10 personnes (8 femmes et 2 hommes), ce qui constitue un nombre relativement restreint compte tenu de l'ampleur des tâches qui doivent être réalisé en pratique (tâches structurelles et individuelles) et de la taille du parquet de Bruxelles. Enfin, si leur localisation dans les locaux du parquet, bien vécue par les assistants de justice, leur permet un accès aisé aux dossiers et un contact physique avec les magistrats et les juges d'instruction:

> *« On va dans leur bureau, on leur téléphone rarement ». Pour une constitution de partie civile, par exemple elle leur permet de passer aisément par les collaborateurs administratifs qui ont accès aux bases de données parquet, sans accord du magistrat, cette localisation a pour défaut cependant, selon les assistants de justice, de ne pas toujours permettre aux victimes de comprendre qu'ils ne « sont » pas le parquet et n'ont donc aucun pouvoir de décision sur les dossiers. »*

3.2.3. Au niveau des services d'aide aux victimes

Les deux services d'aide aux victimes sont en réalité des émanations des services d'aide sociale aux justiciables, dont certaines des missions se sont vues régionalisées, en ce compris l'aide aux victimes. Pour eux aussi le cadre politique et historique plus large a des conséquences sur leurs pratiques.

Cette ancienne configuration institutionnelle a en effet, comme pour les autres dispositifs de la politique en faveur des victimes, eu des conséquences sur l'organisation/la réorganisation des services d'aide à Bruxelles.

Ainsi, les deux services d'aide aux victimes francophones présents sur le territoire de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles font tous deux partie, sous des formes différentes, de structures ayant conservé l'ensemble des missions dévolues antérieurement aux services d'aide aux justiciables. En raison de leur implication double dans le secteur de l'aide aux justiciables (auteurs et victimes), et employant tous deux des travailleurs s'occupant des deux types de public, les locaux de ces asbl se trouvent proches des prisons de Saint-Gilles et de Forest, c'est-à-dire, qu'ils se trouvent également localisés à proximité l'un de l'autre. Le nombre de travailleurs occupés dans les deux services varie d'une association l'autre. L'une employe par ailleurs davantage de personnes que l'autre aux missions d'aide aux victimes.

La question de la double autorité (incarnée par la Région de Bruxelles-Capitale et la Communauté française) qui gère ce secteur préoccupe également les travailleurs des services d'aide aux victimes à Bruxelles mais également ces autorités politiques elles-mêmes. Beaucoup dénoncent le manque de logique dans le partage des compétences opéré lors de la régionalisation d'une partie du secteur de l'aide sociale aux justiciables et de la double hiérarchie « autorités communautaire et régionale » qui, pèse *de facto,* depuis, sur le fonctionnement de leurs services. Même si la critique de ce partage de compétence touche davantage la distinction qui est opérée en termes de cadre de financement entre l'aide apportée à un prévenu ou un condamné en liberté et entre un prévenu ou un condamné incarcéré, globalement, ces doubles hiérarchies rendent, semble-t-il, souvent inconfortable la pratique des travailleurs de terrain en raison de contraintes administratives qu'elle impose.

> Comme le mentionne un rapport d'activité d'une de ces associations : *« suite au partage des compétences, il importe de spécifier le type de travail effectué avec les prévenus, d'une part, et avec les libérés, d'autre part. Cependant, il est difficile de séparer clairement ce travail (...). »*[290]
> *Une des autorités politiques compétente en la matière mentionnera à propos de ses compétences en matière d'aide aux justiciables : « Le choix de la division des matières entre différentes autorités n'est pas un choix qui tient compte du fonctionnement des services. Il s'agit d'ailleurs plus d'un problème pour les services que pour nous. »*

Certaines autorités voient cependant dans la distinction victime-auteur imposée dans ce secteur une certaine « perte de sens ».

> *Ainsi, un représentant de la Communauté française insiste sur son intérêt pour les travaux du Forum national pour une politique en faveur des victimes de la manière suivante : selon lui, même si la Communauté française n'a pas de compétence particulière dans ce domaine, puisque celui-ci dépend de la Région, il existe quand même un lien. On ne peut pas dissocier victime et l'auteur et son cabinet s'intéresse d'ailleurs fortement à la médiation, surtout en matière de Jeunesse.*

[290] Service laïque d'aide sociale aux justiciables d l'arrondissement judiciaire de Bruxelles II, *Rapport d'activités de l'exercice 2003*, p.28.

4. La prévalence du développement des missions individuelles sur les missions structurelles

Comme nous l'avons vu, au cours des années 90, la police ('communale' d'abord et 'locale' ensuite) s'est vue progressivement dotée de ce que l'on appelle actuellement les 'services d'assistance policière aux victimes'. Ces services ont été/sont généralement responsables, d'une part, de la sensibilisation et de la formation continue des fonctionnaires de police en matière d'assistance policière aux victimes et, d'autre part, de l'offre même d'assistance policière aux victimes.[291]

La circulaire OOP15ter toujours applicable à ces services mentionne cependant que ces derniers ne peuvent porter préjudice aux obligations légales en matière de première assistance aux victimes « de chaque fonctionnaire de police individuellement. »

> Le fonctionnaire de police *"a* (...) *l'obligation d'assurer une réception et un accueil adéquat ainsi qu'un soutien émotionnel" à la victime. Chaque policier, en tant que professionnel au service du citoyen, doit être capable de répondre à ces besoins* (...). »

La directive ministérielle du 15 septembre 1997 précise, quant à elle, que l'assistant de justice pour l'accueil des victimes doit contribuer à valoriser les victimes et leurs proches et à créer une structure d'accueil aussi efficace que possible. Il a donc pour tâche de sensibiliser, autant que possible, toutes les personnes intéressées au sein du parquet et des tribunaux à la problématique spécifique des victimes. A ce titre, il doit soutenir en collaboration avec le personnel administratif et les magistrats, l'accueil et l'information aux victimes en développant l'écoute et le soutien chez le personnel des parquets et tribunaux. L'assistant de justice pour l'accueil des victimes peut également formuler des propositions visant à améliorer l'accueil des victimes et la politique en faveur des victimes. Pour rappel, tout comme la circulaire OOP15ter le précise pour le secteur policier, la directive de 1997 mentionne qu'une part importante de l'accueil et de l'accompagnement des victimes au cours de la procédure pénale réside entre les mains des avocats, des magistrats, du personnel administratif du parquet et des greffes. Au-delà de cette tâche structurelle, l'assistant de justice est là pour accueillir, soutenir et informer les victimes et leurs proches depuis le dépôt de leur plainte jusqu'à l'exécution de la peine. Il doit informer les victimes sur l'évolution concrète de leur dossier et sur l'évolution de la procédure pénale en général ; il peut offrir un soutien particulier pendant des moments parfois pénibles sur le plan émotionnel, c'est-à-dire, pendant l'audition des victimes, dans le cadre de la consultation du dossier répressif par la victime ou leurs proches; pendant les audiences des cours et tribunaux, lors d'une descente du parquet sur les lieux, lors d'une reconstitution, lors d'un dernier hommage au défunt...

---

[291] En effet, dans les deux zones de police sous examen dans l'arrondissement judiciaire de Bruxelles, la création de ces services fut essentiellement initiée avant la réforme des polices par les autorités politiques communales (cette initiation fut rendue possible ou stimulée selon les cas par l'opportunité offerte aux communes à partir de 1993 de bénéficier de contrats de sécurité). (cf.infra) Dans une des zones de police considérée, le service d'assistance policière aux victimes travaille conjointement à d'autres services d'assistance aux victimes, toujours présents et subventionnés sur le plan communal.

Enfin, le récent décret de la commission communautaire française de la Région de Bruxelles-Capitale, « relatif à l'agrément et à l'octroi de subventions aux services pour les missions d'aide d'une part, aux victimes et à leurs proches et, d'autre part, aux inculpés et condamnés en liberté, aux ex-détenus et à leurs proches », établit que, en ce qui concerne l'aide aux victimes (ayant subi une infraction ou un fait qualifié infraction), les missions sont d'apporter aux victimes et à leurs proches, une aide psychologique centrée sur les causes et les conséquences, directes ou indirectes de l'infraction et accompagner ceux qui sollicitent une aide, tout au long de leurs démarches pour faire face aux conséquences de leur victimisation, en ce compris la victimisation secondaire, et si possible, les aider à en obtenir réparation. Il mentionne également que le service peut exercer la mission complémentaire de sensibilisation du public et des organismes concernés aux droits et aux besoins spécifiques des victimes, en organisant des formations à destination des acteurs psycho-médico-sociaux, des entreprises ou des services publics.

L'analyse des entretiens et des observations réalisées dans l'arrondissement judiciaire de Bruxelles fait en quelque sorte ressortir un certain nombre de différences entre théorie et pratique dans l'exercice des missions dévolues aux différents services spécialisés prenant part à la politique en faveur des victimes. Selon la nature de ces services (assistance, accueil, aide, communaux, policiers, judiciaires, communautaires), ces divergences peuvent prendre des formes et des ampleurs différentes. Néanmoins, on peut dire que dès l'analyse des premiers entretiens, une tendance s'est dessinée de manière constante : une priorité donnée aux tâches individuelles sur les tâches structurelles.

4.1. Le travail d'assistance (policière) aux victimes

Il est important de relever que les « services d'assistance policière aux victimes » zonaux et les « bureaux d'assistance aux victimes » (créés dans la foulée des contrats de sécurité et qui remplissaient préalablement à la réforme des services de police les missions des actuels « services d'assistance policière aux victimes ») qui sont restés communaux travaillent en général tous selon les lignes directrices de la circulaire OOP15ter. Les bureaux d'assistance aux victimes communaux ont cependant une compétence territoriale plus limitée et ont délaissé les tâches de sensibilisation et de formation des policiers aux « services d'assistance policière aux victimes » zonaux.

L'analyse des entretiens réalisés auprès des autorités policières et des responsables des services d'assistance policière aux victimes a néanmoins montré que si ces derniers ont à la fois une tâche essentielle de formation et de sensibilisation des policiers et une tâche subsidiaire d'assistance aux victimes, la priorité dans l'exercice de ces missions s'avère en pratique souvent inversée. Les services d'assistance policière aux victimes travaillent en effet davantage sur le plan individuel que structurel. Les services dénoncent en général la difficulté d'établir un cadre de travail permettant une réelle sensibilisation du corps de police au niveau structurel (même si pour beaucoup, une certaine amélioration s'est fait sentir) compte-tenu des priorités actuelles des politiques policières locales (mobilité des

fonctionnaires de police, réforme organisationnelle importante, culture du travail policier peu propice au travail 'social') et de la carence en formation encore présente, à l'heure actuelle, au sein des corps de police en matière d'accueil des victimes.

4.1.1. L'assistance aux victimes et sa philosophie

Comme mentionné plus haut, le travail d'assistance aux victimes se décline, selon que les services sont zonaux ou communaux, suivant des modalités formelles différentes: *les services zonaux sont voués tant à la sensibilisation des policiers qu'au travail de soutien des policiers dans le cadre de cas graves, alors que les services communaux conservent, avant tout, la seconde prérogative*. Néanmoins, dans la pratique, il est parfois difficile de faire la distinction entre ces deux types de dispositifs. Les services communaux, lorsqu'ils interviennent conjointement avec les policiers conservent une importante fonction de sensibilisation, notamment dans les feedback qu'ils mènent par rapport à leur intervention même si contrairement aux services zonaux, cette missions ne leur est plus dévolue. Ce qui est certain, c'est que dans tous les cas, il persiste dans le chef des services d'assistance, une tendance à privilégier la gestion de dossiers individuels à la sensibilisation structurelle du corps de police. C'est la raison pour laquelle nous exposerons tout d'abord la procédure de sélection et de renvoi des dossiers et l'intervention de ces services dans le cadre des missions individuelles. Nous mentionnerons ensuite la philosophie et les pratiques de sensibilisation développées en matière de sensibilisation des policiers.

Un premier aspect important qui détermine l'intervention des services est sa fonction *d'assistance à court terme*: une fois la victime contactée, les services tentent de diagnostiquer, avec les victimes, les principales difficultés qu'elles rencontrent. Il ressort des analyses de terrains que celles-ci sont souvent diverses : elles peuvent être psychologiques et/ou sociales et/ou juridiques.

Souvent, elles donnent lieu à une tentative de *relais* vers d'autres institutions dont certaines sont parfois vouées à l'échec en raison des ressources et des besoins propres des victimes.

Le cas de Mr X que nous avons pu observer illustre bien les multiples demandes avec lesquelles peuvent arriver les victimes mais surtout les difficultés de renvoi auxquelles les intervenants font parfois face, en raisons des besoins et ressources propres des victimes:

> *Mr se présente dans un SAPV zonal suite à une agression commise dans une autre commune qui l'a renvoyé vers le service d'assistance aux victimes de la zone de son domicile. L'agression violente (coups et blessures) qu'il a subie de la part d'un inconnu l'a plongé dans un état de choc post-traumatique dont il a du mal à se remettre. Il ne travaille plus, ne sort plus, pourtant il est encore jeune. De plus, il a reçu une lettre du parquet lui proposant de participer à une procédure de médiation pénale. Il vient donc au SAPV pour deux raisons : une assistance psychologique et des informations juridiques. L'intervenante lui propose de prendre contact avec les assistantes de justice près du parquet pour ce qui concerne les informations sur la médiation pénale et lui suggère une assistance psychologique pour ce qui concerne le choc post-traumatique qu'il a subi. Quand l'intervenante lui communique les adresses des services d'aide aux victimes, tous deux situés dans la*

même commune, Monsieur refuse de s'y rendre car il ne veut plus mettre les pieds dans cette commune où justement il a subi son agression.

Si la frontière entre assistance, accueil et aide aux victimes semble, en théorie, bien comprise et admise par les services, certains estiment qu'il n'est pas toujours possible d'appliquer de manière réellement stricte les limites entre assistance et aide.

Les données résultant des observations montrent cependant qu'il s'agit là davantage d'une querelle de langage que d'une réelle différence de pratiques. Ainsi, nous avons pu aisément constater que les services clamant un respect strict du travail à court terme, centré sur les conséquences directes liées à l'infraction, s'embarquaient parfois dans des suivis à plus long terme et débordaient de leur cadre d'intervention. D'autres, plus souples dans leur discours, et admettant parfois déborder du cadre de leur intervention, ont montré en revanche, en pratique, un souci de limiter leur intervention, dans la mesure du possible, au cadre qu'ils sont sensés respecter. La souplesse d'intervention semble en pratique nécessaire en la matière, si l'on veut réellement apporter une réponse aux besoins des victimes.

La question de *l'autonomisation* de la victime est un second maître mot de l'intervention dans la plupart des services: les victimes sont soutenues et informées mais ne peuvent être « maternées ». Elles doivent pouvoir reprendre pouvoir sur le cours de leur vie. Si la philosophie d'intervention semble claire dans l'esprit de bien des intervenants, elle l'est cependant moins dans la pratique. Il n'est pas toujours facile de laisser se débrouiller des gens qui ont peu de ressources face à un système dont le langage et la complexité leur échappent le plus souvent, notamment dans les contacts avec les organismes d'assurance ou encore avec les intervenants judiciaires.

Tel est le cas, par exemple, d'une famille victime d'un incendie: la maman est hospitalisée, et le papa et les enfants se retrouvent sans logement. De plus le propriétaire veut rompre leur bail suite à l'incident. L'intervenante aimerait qu'ils réalisent un maximum de démarches eux-mêmes. Cependant, au fil de l'intervention, elle se rend compte que Monsieur ne parle vraiment pas bien français. Elle s'aperçoit également qu'il a déjà rempli une demande de logement social mais que sa demande n'est jamais arrivée à bon port. Ces personnes doivent à présent régler une série de problèmes avec les assurances et la mutuelle, ils ont aussi à se préoccuper de leur problème de rupture de bail. Compte-tenu de leurs ressources sociales et culturelles, elle décide de faire une bonne partie des démarches à leur place (dont le contact avec les assurances et les sociétés de logement social) et leur laisse seulement une petite partie d'entre elles à réaliser eux-mêmes. Lors de nos observations, nous avons également accompagné une victime et l'intervenante auprès d'une permanence d'un bureau d'aide juridique de la commune. Malgré l'insistance de l'intervenante pour que la personne fasse la démarche seule, la victime s'est exprimée clairement à ce sujet : « Non, s'il vous plait, venez avec moi. Moi je ne sais pas bien expliquer ma situation et surtout, je ne comprends pas toujours ce que ces gens me disent. Tous ces termes et ce système, c'est trop compliqués pour moi ». L'intervenante a donc accompagné la dame auprès du bureau d'aide juridique par crainte que cette dernière ne fasse pas la démarche seule.

Les services d'assistance aux victimes au même titre, que d'autres services parlent de la nécessité de jouer un rôle de soutien et de traducteur par rapport à la complexité institutionnelle et juridique.

Enfin, la *co-intervention* est un troisième élément important pour les intervenants, quand elle est possible, ce qui n'est pas toujours le cas. Dans certains services en effet, une seule personne est disponible pour l'assistance aux victimes ou le nombre de demande ne le leur permet pas. *« Quand les cas sont lourds ou complexes, on intervient parfois ensemble. Si ce n'est pas possible, au minimum, on en discute avec les collègues. C'est important pour notre confort de travail et bénéfique pour les victimes ».* Quoiqu'il en soit, selon plusieurs intervenants, la co-intervention est importante quand il s'agit de visites à domicile. *« On ne sait jamais sur qui on tombe ».*

4.1.2. Le travail de sensibilisation des policiers au niveau des corps de police

Il va sans dire que les services d'assistance policière aux victimes entretiennent une collaboration étroite et journalière avec les services de police dans la gestion de l'assistance aux victimes : il faut dire que les services de police seront tantôt les pourvoyeurs de dossiers pour les services d'assistance, tantôt assureront une gestion conjointe des situations des victimes avec les travailleurs de ces services.

> *Dans le cas de l'incendie mentionné ci-dessus, un travail de collaboration étroit s'est déroulé entre les services et les policiers : la dame étant hospitalisée, le service d'assistance aux victimes s'est chargé de contacter la dame et la police, de retrouver la famille pour les prévenir de l'incident car ils n'étaient pas présents lors de l'accident.*
>
> *Dans une autre situation d'intervention, concernant cette fois une problématique de violence conjugale, Madame arrivée au commissariat pour porter plainte est prise en charge par le service d'assistance policière aux victimes, alors qu'une patrouille de police part voir Monsieur pour le calmer.*

Globalement, cependant, la collaboration avec les policiers en général n'est toujours pas évidente et la sensibilisation des policiers (de tous les policiers) à l'accueil des victimes reste encore à améliorer dans bien des zones.

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

Ainsi par exemple durant une après-midi passée à l'accueil avec les policiers de garde, une dame a essayé d'atteindre à diverses reprises le service d'assistance. Le policier lui demandait à quelle personne cette dame voulait parler (il y a dans ce commissariat deux services, l'un communal, l'autre zonal). La dame ne comprenant pas la nature de sa question, et le policier ne parvenant pas à lui expliquer clairement les raisons de cette organisation, un dialogue de sourd finit par s'établir. Personne ne sait si la personne a trouvé le chemin du service.

Durant une autre après-midi passée à l'accueil d'un commissariat, plusieurs personnes sont venues porter plainte. La personne à l'accueil, une employée administrative peu formée, a passé plus de temps avec les policiers qu'à se rendre disponible aux victimes venant porter plainte et s'impatientant de la lenteur de la procédure.

Enfin, des remarques déplacées à l'égard des victimes, notamment lorsqu'il s'agit de personnes peu scolarisées ou de cultures différentes ont pu être constatées.

Si ces exemples ne sont pas représentatifs de l'attitude ou du degré de sensibilisation de tous les policiers rencontrés, il est important de préciser qu'ils ont surgit « naturellement », dans un contexte d'observation où notre rôle (chercheur) et notre objectif (évaluer l'accueil et l'assistance aux victimes) avaient été clairement mentionné. Le travail de sensibilisation des policiers constitue certainement la mission principale mais malheureusement insuffisamment investie par les services d'assistance policière aux victimes. Un ensemble de causes structurelles semblent être à l'œuvre : d'une part, les effectifs et la localisation des services d'assistance policière aux victimes par rapport au commissariat (peu de personnel pour un corps de police zonal souvent éclaté entre plusieurs commissariats); d'autre part, l'organisation et la culture policière non réceptive à la formation en matière d'accueil des victimes.

Ce qui apparaît clairement, des observations, c'est que le contact au jour le jour avec les policiers favorisent leur sensibilisation. Le concept de « training on the job » semble se répandre de plus en plus parmi les intervenants des services d'assistance policière aux victimes. Ainsi, dans les deux zones sous examen, un effort de sensibilisation concrète, au jour le jour se dessine, du moins de la part de certains intervenants des SAPV motivés par la question de la sensibilisation. Les contacts informels, la discussion autour de cas concrets, les feed-back des interventions, mais également la création ou la mise à la disposition d'outils (guide social local, distributions de brochures sur l'assistance et l'aide aux victimes) font parties des outils actuellement privilégiés par les intervenants des SAPV en matière de sensibilisation.

Ainsi X, intervenante d'un service d'assistante policière zonal se rend tous les jours au commissariat pour porter le courrier. C'est l'occasion de passer à la garde et de discuter avec les policiers de cas concrets et des choses qui se sont bien ou pas bien passées. C'est aussi l'occasion de leur montrer qu'on existe et de leur expliquer encore et encore les cas pour lesquels on est susceptible d'intervenir.

Z quant-à-elle passe régulièrement dans les différents commissariats pour remettre des folders sur les étagères et discuter avec les policiers. Ce n'est pas toujours facile de se faire connaître admettra-t-elle. Z est seule, en ce moment, sur la zone qui comprend 5 commissariats.

La sensibilisation est également difficile car il s'agit d'un travail de longue haleine dont les résultats ne se font sentir que progressivement, ce qui décourage parfois certains intervenants à exercer cette mission. Comme nous le verrons, un ensemble d'éléments plus structurels (la difficile mise en œuvre de la politique en faveur des victimes dans un contexte en mutation) ne facilitent cependant pas la valorisation de la politique en faveur des victimes en Belgique.

4.2. Les assistants de justice

Le même type de constat peut être fait pour ce qui concerne le « service d'accueil des victimes » auprès du parquet de Bruxelles. L'analyse des données récoltées auprès des professionnels francophones du service d'accueil des victimes près du parquet de Bruxelles montre, tout comme pour les services d'assistance policière aux victimes, une prévalence de leur investissement dans les tâches individuelles au détriment des tâches structurelles.

Là aussi, des problèmes de surcharge de travail (*« les magistrats n'aiment pas recevoir les victimes, quand ils en ont une dans leur bureau, ils demandent souvent qu'on les assiste ou qu'on les prenne en charge* ») sont évoqués telles que, par exemple, l'incapacité des assistantes de justice francophones de ce service de réellement se consacrer à la mise sur pied de projets de ce type faute de temps *(« il faudrait que l'on soit plus »),* au contraire de leurs collègues néerlandophones*. (« Au niveau de la section néerlandophone, une vision plus structurelle est développée. Sur le plan francophone, les assistants de justice semblent surtout débordés par les cas individuels »,* nous disait un de nos interlocuteurs*).*

Les assistants de justice estiment néanmoins qu'une sensibilisation au niveau des magistrats du parquet *(« certains sont sensibilisés mais pas tous »,*), du personnel administratif ainsi qu'au niveau de la magistrature assise est essentielle (« *le personnel administratif, quand une personne pleure, il nous l'envoie, même s'il ne s'agit pas d'une victime »* ; *« rien n'est fait au niveau des tribunaux pour l'accueil des victimes »*).

> *Durant nos observations participantes au parquet de Bruxelles, il est intéressant de soulever qu'une réorganisation de l'équipe visait à promouvoir la prise en charge des missions structurelles, par certains assistants de justice; les autres étant en charge essentiellement des dossiers de libération conditionnelle où une fiche victime était indispensable, à l'époque de notre recherche, dans certains cas, et que les assistants de justice sont en charge de remplir. Un débat avait cependant lieu concernant la difficulté de réorganiser adéquatement les différentes missions: peut-on s'investir dans un travail structurel sans avoir une prise en charge effective au niveau individuel?*

Comme nous l'avons déjà mentionné, l'analyse des données récoltées auprès des professionnels francophones du service d'accueil des victimes près du parquet de Bruxelles, ainsi que durant les observations participantes montre, tout comme pour les services d'assistance policière aux victimes, une prévalence de leur investissement dans les tâches individuelles au détriment des tâches structurelles. Comme pour la section consacrée au travail des services d'assistance aux victimes, nous présenterons, en

conséquence, en premier lieu, l'intervention des assistants de justice dans les dossiers individuels et nous parlerons ensuite, de leur investissement dans le cadre des tâches structurelles.

4.2.1. L'intervention dans le cadre de dossiers individuels

Des entretiens et des observations participantes, il apparaît qu'un certain nombre d'interventions « types » sont mises en oeuvre par les assistants de justice du service d'accueil des victimes. Celles-ci consistent globalement : en des permanences téléphoniques, en l'accompagnement des victimes dans le cadre de leur dossier au sein du service, en l'accompagnement des victimes lors de procès, en l'établissement des fiches victimes dans le cadre de la libération conditionnelle, de la libération provisoire ou des congés pénitentiaires, en l'organisation du dernier hommage.

a. La permanence téléphonique

La permanence téléphonique constitue un aspect important de l'organisation du service. Chaque jour, un assistant de justice de l'équipe est en charge des appels téléphoniques. Si ces appels concernent de nouveaux dossiers, l'assistant de justice répond directement aux demandes qui lui sont adressées ; sinon, il renvoie la personne vers son assistant de justice attitré. Tantôt ces coups de fil auront trait à une demande ponctuelle d'information concernant l'état d'un dossier en provenance d'un service d'assistance ou d'aide aux victimes, d'une victime ou d'un magistrat, tantôt il s'agira d'une demande impliquant une prise de rendez-vous en vue d'un accompagnement plus approfondi, impliquant une rencontre avec l'assistant de justice.

Ces rencontres avec les assistants de justice impliquent de leur part une écoute attentive des besoins de la victime et un exposé clair de ce que le service peut lui offrir.

Elles peuvent déboucher sur une explication concernant la procédure judiciaire comme sur un accompagnement à plus long terme, impliquant une rencontre avec la victime aux moments cruciaux de la procédure, comme la lecture du dossier pénal, la restitution des pièces à conviction, le procès ou l'établissement d'une fiche victime dans le cadre du congé pénitentiaire, la libération provisoire ou conditionnelle. Ces divers modes d'intervention sont proposés à la victime sans jamais lui être imposés.

b. L'accompagnement des victimes dans la lecture des dossiers

L'accompagnement des victimes dans la lecture des dossiers est un des modes d'intervention fréquent du service d'accueil des victimes. Il faut dire que la lecture du dossier pénal constitue une épreuve difficile pour les victimes tant sur le plan de la compréhension du dossier (et partant, des résultats de l'enquête et des décisions) que sur le plan émotionnel. Durant notre observation participante nous avons pu accompagner deux assistants de justice dans le cadre de la lecture par les victimes de leur dossier. Contrairement aux victimes qui ne bénéficient pas de l'accompagnement du service, ces personnes ont l'occasion de consulter le dossier pénal dans les locaux du service plutôt

qu'aux greffes en compagnie de nombreuses autres personnes (avocats, prévenus etc.). Une certaine intimité leur est donc offerte. D'autre part, l'assistant de justice, qui a pris connaissance du dossier avant l'arrivée de la victime, peut lui expliquer les documents qui lui paraissent importants pour sa compréhension des faits et des décisions, les lui exposer si la personne n'a pas le courage de les parcourir seule, la préparer à la découverte de certains éléments du dossier qui lui sont émotionnellement difficile à lire ou à regarder (notamment les photos des lieux ou d'autopsie).

> Ainsi, une assistante de justice reçoit une personne dans le cadre de la lecture d'un dossier. *Ce monsieur a perdu son fils, décédé de manière suspecte. Monsieur est venu seul, sans sa femme « qui ne pourrait pas supporter ». Il veut savoir de quoi son fils est mort. Monsieur est très nerveux et ému. Il fume cigarettes sur cigarettes. L'assistante de justice lui explique qu'elle a, devant elle, le dossier complet. Elle lui demande s'il souhaite consulter le dossier seul ou s'il préfère qu'elle l'aide. Monsieur désire de l'aide. «Car je ne vais rien comprendre moi ». L'assistante de justice lui expose alors le contenu du dossier et spécifie les documents dans lesquels il trouvera réponse à ses questions. Elle spécifie également les endroits où se trouvent les photos des lieux du décès et de l'autopsie. Monsieur mentionne: « Je veux tout voir car je dois savoir la vérité, même si ça va peut-être faire très mal. » L'assistante de justice expose ce qui va se passer en chambre du conseil et la décision de non-lieu qui y sera prononcée en raison du diagnostic de décès naturel de son fils. Elle montre à Monsieur les résultats de l'enquête de police, le dossier médical, qu'elle lui explique points par points. Elle lui suggère de prendre des copies s'il désire lire tout cela plus à son aise ou montrer l'expertise à son médecin traitant. L'assistante de justice prend le temps d'expliquer très clairement le contenu des différents documents à Monsieur. Elle prend son temps. Elle lui demande aussi si, selon lui, les explications du décès lui semblent probables. Monsieur acquiesce, il souffre lui-même de la même maladie qui a provoqué le décès de son fils. Au moment d'ouvrir la farde contenant les photos, l'assistante de justice prévient Monsieur. Elle lui demande une nouvelle fois s'il désire les voir. Monsieur dit: « Oui, même si c'est cruel. » L'assistante de justice prend le temps de lui expliquer ce qu'il va voir : « ce sont des photos pour l'autopsie, votre fils sera nu sur une table en alu à la morgue, il y aura ensuite une photo de lui en entier puis, progressivement, vous verrez des parties de son corps ouvertes, il sera recousu sur la dernière photo). Monsieur est très très ému en regardant les photos. Il dit : « Son tatouage n'était même pas terminé » ; « ce sont des photos fortes, je ne vais pas les ramener à la maison, ma femme ne le supportera pas, mais pour moi, c'était très important de les voir, de savoir ce qu'on lui avait fait. » « Maintenant j'ai vu, je veux une copie des expertises. » L'assistante de justice propose à Monsieur un café. Elle essaye de savoir si Monsieur est entouré, soutenu dans cette épreuve. Monsieur dit: « Pas vraiment. » Il lui parle un peu des problèmes qu'il a avec son ex belle-fille. L'assistante de justice lui propose de l'aider si nécessaire. Monsieur dit: « Non merci, cela ne m'apportera rien. » L'assistante de justice note sur les documents ceux qui doivent faire l'objet d'une copie aux greffes. Monsieur pourra venir les chercher le jour de sa venue en chambre du conseil. Pour quinze pages, Monsieur doit apporter 4,75 euros. L'assistante de justice propose qu'il passe au bureau pour qu'ils aillent les chercher aux greffes ensemble. Elle lui réexplique une nouvelle fois comment va se passer la chambre du conseil et les modalités pour y accéder (lieu, huissier, rapidité de l'audience).*

c. L'accompagnement des victimes lors des procès, la restitution de pièces à conviction, la préparation du dernier hommage ou l'accompagnement lors de reconstitutions

L'accompagnement des victimes lors des procès, la restitution de pièces à conviction, la préparation du dernier hommage ou l'accompagnement lors de reconstitutions sont d'autres tâches effectuées par le service mais que nous n'avons malheureusement pas eu l'occasion d'observer.

L'accompagnement au procès est, semble-t-il, une tâche assez lourde pour le service d'accueil des victimes, surtout lorsqu'il s'agit de procès d'assises qui peuvent durer parfois plusieurs semaines. Des questionnements quant à la pratique d'intervention en cours sont d'actualité dans le service et fut d'actualité lors d'une réflexion méthodologique organisée dans le cadre d'une réunion de ressort à laquelle nous avons eu l'occasion de participer.

> *Doit-on suivre tout le procès aux côtés des victimes ou doit-on être présents avant tout durant les moments-clés ? Comment concilier les besoins des victimes ou de certaines d'entre elles et les nécessités de fonctionnement du service et sa disponibilité pour d'autres victimes ? Comment coordonner cette mission en collaboration avec d'autres services potentiels tels les services d'assistance aux victimes ou les services d'aide aux victimes ? Les services d'aide ne sont-ils pas mieux formés pour accompagner les victimes tout au long d'une cours d'assise ? Les assistantes de justice ne devraient-elles pas davantage se cantonner à la présentation des lieux et de la procédure ? Si on ne suit pas tout en cour d'assise, peut-on se permettre de suivre tout le procès correctionnel ? Les victimes prenant part à un procès de Cour d'assise ne seraient -elles pas défavorisées par rapport aux victimes participant à un procès correctionnel ?* Telles furent les questions adressées lors de cette réunion.

d. La rédaction des « fiches victimes »

Un autre type d'intervention important du service concerne la rédaction des fiches victimes dans le cadre de la libération conditionnelle, de la libération provisoire et des congés pénitentiaires. Dans ce cadre, les assistants de justice à l'accueil des victimes envoient un courrier aux victimes en vue de les prévenir que leur agresseur est dans les conditions d'admissibilité à la libération conditionnelle, à la libération provisoire ou aux congés pénitentiaires. Dans ce courrier, il leur est suggéré une rencontre leur permettant de recueillir leurs préoccupations et leurs propositions concernant les conditions qui pourraient être imposées à l'auteur, dans leur intérêt, lors de la libération ou du congé. Elles y sont également informées qu'il leur est loisible de demander à être entendues par la commission de libération conditionnelle dans le cas de la rédaction d'une fiche victime dans le cadre de ce type de libération. A la fin du courrier, il leur est suggéré de prendre contact avec le service ou de mentionner leur refus par retour de courrier en précisant si elles tiennent à l'avenir à être informées de toute procédure concernant leur agresseur. Est jointe à ce courrier la brochure: « *Quand l'auteur du délit disparaît derrière les barreaux... A quoi peut-on s'attendre en tant que victime* »

Lors des observations participantes, nous avons également eu l'occasion de participer à deux entretiens avec des victimes dans le cadre de la rédaction de ces fiches.

> *Soit le cas de Mme X, victime de viol et de séquestration par un inconnu. Madame est convoquée pour élaborer une fiche victime dans le cadre de la libération provisoire potentielle de son agresseur, soumise à décision du service des cas individuels et de la direction de la prison. Comme il est étranger, il recevra ordre de quitter le territoire. L'assistante de justice ne connaît pas Mme X et a d'ailleurs eu du mal à retrouver ses coordonnées qui ne lui avaient pas été fournies par le service des cas individuels [comme c'est souvent le cas dans ce genre d'intervention]. Mme X arrive dans le bureau, très choquée du courrier qu'elle a reçu. Elle dit qu'elle essaye d'oublier cette histoire, y est presque arrivée « et reçoit un courrier pareil, lui apprenant de surcroît, que l'auteur va être libéré. » Madame ne veut pas qu'il le soit. Quand l'assistant de justice lui explique qu'il s'agit d'une libération provisoire pour étranger qui doit conduire à l'expulsion de son agresseur, Mme demande si elle a des garanties à ce sujet. Mme est assistante sociale et connaît bien la problématique des expulsions. L'assistant de justice ne peut que comprendre son scepticisme. Elle lui explique aussi que ce qui lui est demandé, c'est si elle veut mettre des conditions spécifiques à la libération. Mme ne peut que répéter qu'elle ne veut pas qu'il soit libéré, ce que l'assistante de justice ne peut lui assurer. L'assistant de justice lui demande si elle veut être tenue informée de décisions ultérieures concernant l'auteur. Mme acquiesce : « Maintenant qu'on m'a replongé dans ce cauchemar, je veux savoir. » Mme explique qu'elle va mieux mais qu'elle n'ose toujours pas sortir seule le soir. L'assistant de justice lui demande si elle ne souhaite pas un suivi psychologique? Madame dit qu'elle devrait peut-être y penser, même si avant le courrier, elle avait pensé être passée au-dessus des difficultés.*

> *Le second accompagnement dans la rédaction d'une fiche victime, établie cette fois dans le cadre d'une libération conditionnelle a suscité chez les victimes, la même frayeur et la même révolte. « Laissez-nous vivre », dit une des personnes de la famille contactée à cette occasion. Mais en même temps, chez une autre: « je me suis d'abord dit, ah non, ça ne va pas recommencer. Mais je n'avais pas lu la lettre. Maintenant je me dis : on va enfin pouvoir dire ce qu'on a sur le cœur. » En dialoguant avec l'assistant de justice, ils sont parvenus à dégager un certain nombre de conditions mais aussi à exprimer que, pour eux, le deuil n'avait pas été fait. L'assistant de justice leur a demandé s'ils avaient pu lire le dossier ou éprouvé l'envie de le faire, s'ils avaient eu l'occasion de récupérer les objets personnels de leurs proches décédé, s'ils avaient fait une demande au fond d'indemnisation, s'ils avaient fait une démarche auprès d'un autre service psycho-social en vue de trouver un soutien. Les personnes étaient en demande mais n'avaient pas été informées ou n'avaient pas ressenti le besoin de telles démarches au moment du drame qui a touché leur famille.*

Les rédactions des fiches victimes posent donc un certain nombre de problèmes pour les assistants de justice et pour les victimes. Il s'agit d'un moment crucial d'intervention pour lesquelles il manque encore d'expérience sur le plan des routines institutionnelles : les victimes ne sont pas toujours préparées, surtout si elles sont passées au travers des mailles du filet au début de leur affaire ; les procédures officielles concernent la libération conditionnelle mais sont d'ores et déjà appliquées pour la libération provisoire et les congés pénitentiaires pour lesquels les procédures de décisions et les enjeux ne sont pas pareils. Les intervenants du service essayent néanmoins, dans ce contexte difficile, à la fois d'absorber les frustrations des victimes et de relancer un accompagnement à leur égard si nécessaire.

4.2.2. L'intervention dans le cadre de projets structurels

a. A l'attention des magistrats et des employés administratifs

Les services d'accueil des victimes collaborent journellement avec les magistrats et les employés administratifs dans le cadre de leur travail. Si au niveau des magistrats, la collaboration fonctionne bien avec certains d'entre eux, avec d'autres, un travail de sensibilisation important reste à faire.

C'est pourquoi les assistants de justice prennent régulièrement contact avec les magistrats dans le cadre de dossiers concrets. Ils accueillent aussi des étudiants en stage en vue de leur exposer le fonctionnement du service et participent à la formation des magistrats à l'accueil des victimes.

Durant notre période d'observation, nous avons eu l'occasion d'aller voir différents magistrats pour les sensibiliser à la situation des victimes. Certains sont très à l'écoute alors que d'autres démontrent davantage de réticence.

> *Ainsi un assistant de justice reçoit un coup de téléphone d'une victime qui s'interroge sur une décision ou non d'autopsie par le magistrat dans le cadre du décès non expliqué d'un de ses proches. L'assistant de justice contacte le magistrat pour savoir ce qu'il en est. Le magistrat n'a pas décidé qu'une autopsie était nécessaire. L'assistant de justice rappelle le Monsieur pour lui annoncer la décision. Monsieur ne comprend pas. Il voudrait qu'une autopsie soit réalisée car il voudrait savoir si son proche parent est décédé de mort naturelle ou d'un suicide. Insistant sur l'importance que revêt cette information pour lui et sa famille, l'assistant de justice décide d'aller trouver le magistrat en personne pour lui exposer la situation. Le magistrat nous reçoit. Il entend la demande et téléphone à la victime pour lui expliquer le sens de sa décision : il ne voyait pas de raison suspecte apparente dans le dossier et désirait pouvoir éviter á la famille l'épreuve d'une autopsie et de l'attente du permis d'inhumer. Entendant les arguments de la victime, il décide de faire faire un minimum d'analyses toxicologiques supplémentaires en vue de confirmer ou infirmer la thèse du suicide, à la plus grande satisfaction de la victime. L'assistant de justice en profite pour lui parler d'un autre dossier. Le magistrat est réceptif aux préoccupations du service d'accueil des victimes.*

> *Durant une après-midi, je me rends avec un assistant de justice dans les couloirs du parquet pour rendre visite à divers magistrats concernant des dossiers précis : Mme X est absente, Mr Z également et Mme W n'a pas eu le temps de demander à son employé de sortir le dossier de Monsieur R que l'assistant de justice lui a demandé de lui communiquer. « Ce n'est pas grave », dit l'assistant de justice, « je suis déjà venu trois fois mais je reviendrai, pour être certain qu'elle ne m'oublie pas. »*

> *Durant deux après-midi consécutives, X et Y ont reçu durant des stagiaires en droit faisant leur stage au parquet en vue de leur expliquer les missions et le fonctionnement du service.*

La prévalence de l'investissement des assistants de justice dans les tâches individuelles plutôt que dans les taches structurelles, sont à première vue à lier à une *surcharge de travail* reposant sur les épaules des assistants de justice concernant la gestion des dossiers individuels, renvoyant elle-même aux *résistances des magistrats* et *des services*

administratifs à prendre en charge les victimes à leur niveau. Cette surcharge de prise en charge de dossiers individuels expliquerait l'incapacité des assistantes de justice francophones à réellement se consacrer à la mise sur pied de projets structurels, faute de temps, au contraire de leurs collègues néerlandophones qui eux, sont semblent-ils moins débordés par cette tâche et dès lors plus aptes à gérer l'aspect structurel de leur travail.

Les assistants de justice estiment pourtant qu'une sensibilisation au niveau des magistrats du parquet, auprès du personnel administratif ainsi qu'au niveau de la magistrature assise est essentielle.

Enfin, un autre enjeu concernait la mise sur pied d'une sensibilisation à l'égard des magistrats du siège, dont l'équipe néerlandophone était principalement demandeuse mais qui ne pouvait démarrer que si les deux sections (francophone et néerlandophone) pouvait dégager du temps.

b. A l'attention d'autres acteurs (l'organisation du conseil d'arrondissement)

Un outil de changement structurel est le Conseil d'arrondissement, dont les assistantes de justice prennent le secrétariat et l'organisation en charge. Comme nous l'avons cependant déjà évoqué, les conseils d'arrondissement n'ont semble-t-il jamais très bien marché à Bruxelles, peu de décisions concrètes semblant en ressortir. Au moment de nos observations, celui-ci était cependant peut-être en voie de trouver une nouvelle dynamique avec une organisation en deux temps : un première réunion réunit les praticiens du secteur qui dégagent les problématiques importantes qui méritent d'être traitées par les autorités respectives, une seconde réunit les autorités qui ont le pouvoir de prendre des décisions.

> *Lors de l'observation participante, les assistantes de justice ont préparé une réunion du conseil d'arrondissement qui devait avoir lieu dans les semaines à venir. Pour cette réunion, l'option fut prise de gérer, avant tout, des petits points, « les gros points n'ayant jamais été concluants ». Etaient donc prévus à l'ordre du jour: 1. le problème des déclarations de personne lésées que les employés semblent oublier de joindre au dossier, ce qui signifie que certaines victimes ne sont pas prévenues des moments importants de la procédure; 2. les motivations de classement sans suite dont certaines s'avèrent extrêmement choquante (de l'avis d'ailleurs de tous les intervenants du secteur) pour les victimes (« autre priorité »; « comportement de la victime »); 3. la restitution des véhicules volés.*

4.3. Le travail des services d'aide aux victimes

Des informations récoltées jusqu'à présent lors des entretiens, là aussi le travail individuel semble prévaloir jusqu'à présent dans ces services – cette fois conformément au décret- sur le travail structurel. Cependant, il est important de mentionner que le décret et son arrêté d'application se sont tous deux construits davantage en vue de régulariser les pratiques existantes – de surplus divergentes- qu'en vue d'en modifier la logique.

4.3.1. Le travail avec les victimes et les philosophies d'intervention développées

a. Le travail avec les victimes

Le travail individuel avec les victimes constitue une part importante du travail développé par les deux associations. Il se décline essentiellement sous deux modes pour ce qui concerne une des associations, sur trois pour ce qui concerne l'autre. En effet la première procure essentiellement une aide psychologique et sociale alors que la seconde y ajoute une aide juridique.

Ces deux associations se distinguent également des services d'assistance/d'accueil des victimes par leur compétence dans l'accompagnement des victimes désireuses de procéder à une demande d'aide auprès du Fond d'indemnisation des victimes d'actes intentionnels de violence.

En matière de guidance psychologique, ces services estiment avoir développé avec le temps une certaine expertise en matière d'intervention thérapeutique auprès des victimes. Les psychologues de ces services développent dans les deux associations à la fois des thérapies d'inspiration analytique et des thérapies brèves centrées sur le trauma. L'aide sociale et juridique dispensée concerne généralement toute démarche sociale liée aux conséquences de l'infraction.

Selon des intervenants clé de ce secteur, « l'idée de base de la démarche francophone est que l'Etat est souverain. Il s'agit de protéger le plus possible les personnes du taux d'agression possible. Elle va à l'encontre de la 'non-gratuité' des services et contre l'idée du bénévolat. La victime a droit au plus grand professionnel. Si l'acte réparateur est fondamental, ce qui est un capital, ce qu'il faut c'est qu'il soit régi par un système de justice. Cela participe à la reconstruction de base de la victime, cela lui permet de se reconnaître en tant que tel.

b. La philosophie d'intervention

Il est important de dire un mot sur la différence fondamentale que nous avons perçue dans la philosophie de ces deux organismes par rapport à l'aide à apporter aux victimes : la première association entend offrir une place distincte aux victimes d'infractions ou de faits qualifiés infraction qu'elle reçoit. Elle tient donc à leur permettre de se rendre dans un endroit sécurisant où elles pourront clairement s'identifier en tant que victime. L'autre association développe une philosophie fondamentalement différente. Pour elle, il n'est pas question d'opérer une telle dichotomie victime/auteur (les victimes ayant parfois été auteur et les auteurs ayant parfois été victimes). Si elle entend offrir un lieu sécurisant pour les victimes, ce lieu ne doit pas être coupé du monde, qui ne peut être clivé de cette manière. Des salles d'attentes distinctes sont prévues mais comme me disait l'un des intervenants: *« quand on demande à une victime de prendre place dans une salle d'attente, il faut toujours faire attention de savoir avec qui elle va se retrouver. Une*

victime de viol peut ne pas supporter se retrouver face à un homme, une personne désenfantée face à un enfant... ».

Une autre part importante du travail avec les victimes a trait également *à l'organisation de groupes de parole ou de 'debriefing' collectifs* lors de situations de crise. Une des associations organise des 'psycho-drames' collectifs ou individuels et conduit un projet d'écriture via une revue qui permet de relier la parole des détenus à celles des victimes.

4.3.2. Le travail de sensibilisation et de formation

Nous n'avons pu observer de travail concret de sensibilisation ou de formation. Mentionnons simplement qu'une des associations semble davantage impliquée que l'autre dans un travail de sensibilisation. Certains de ses intervenants participent régulièrement au cycle de formation des magistrats à l'accueil des victimes et organisent les « intervisions » à destination de tous les praticiens du secteur de l'aide aux victimes. Durant notre période d'observation, certains d'entre eux ont également participé à une sensibilisation de jeunes auteurs d'infractions à la problématique des victimes. Nous n'avons malheureusement pas obtenu l'autorisation des organisateurs pour y participer. Enfin, toujours durant notre séjour dans cette association, les travailleurs préparaient deux conférences, l'une sur la place de la victime dans la procédure judiciaire, l'autre sur la problématique de la victimisation chez les Rom.

4.4. Impact des services sur le changement structurel: generalisme versus specialisme

Si les acteurs francophones rencontrés attachent en général une importance à la sensibilisation des policiers (davantage les services zonaux que communaux mais ces derniers n'y sont vraiment pas réfractaires et en conçoivent parfaitement l'utilité) et des magistrats, voire de la Communauté en général, ils reconnaissent que cette partie de leur mission est loin d'être aisée.

Le problème résiderait, selon eux, dans les résistances au changement développées par les membres des institutions à qui il s'agit d'inculquer une nouvelle culture, voire tout simplement, de nouvelles façons de faire.

> *« Par rapport à la formation à l'accueil aux victimes, ce qui est clair c'est que les policiers préfèrent d'autres formations», nous disait un responsable policier.* »

> *« La sensibilisation des magistrat, il est nécessaire de constamment la recommencer. Or il s'agit d'une obligation de la loi* FRANCHIMONT. *C'est interpellant. En termes de sensibilisation, à Bruxelles, il nous arrive de faire des actions ponctuelles au détour de dossiers individuels. Certaines actions structurelles sont aussi mises en place mais plutôt par phase: exemple, rencontrer les juges de la jeunesse. Mais ces actions structurelles n'ont pas d'effet immédiatement. On essaye de systématiquement informer les stagiaires judiciaires qui doivent aussi suivre la formation victime. Il faudrait aussi toucher le personnel des greffes et des cellules administratives, les magistrats assis et debout.» (un intervenant du service d'accueil)*

À ce titre, la fonction de magistrat de liaison est considérée comme essentielle car il s'agit d'un personnage-clé qui peut avoir un ascendant sur ses collègues. Pourtant les magistrats de liaison ne semblent pas toujours bien placés dans leurs fonctions:

> *« Parfois, ils ne passent pas bien au niveau administratif, ni humain or, on sait qu'il s'agit d'une politique à construire ou ces deux éléments sont importants. Le procureur du roi désigne les magistrats de liaison. Il devrait y avoir moyen d'influencer. »* (un intervenant du service d'accueil)

Compte-tenu de ces éléments, une certaine absorption de la politique en faveur des victimes vers un « spécialisme » qui voulait être évité, a tendance à se développer.

5. Des frontières peu claires entre assistance, accueil et aide

Selon divers acteurs-clés de la politique en faveur des victimes, le partage des compétences entre les différents types de services de la politique en faveur des victimes et surtout les relais qu'ils impliquent sont problématiques:

> *« Il y a encore des problèmes de collaboration entre « BAV » (qui n'ont pas tous ce nom là) et les services d'aides aux victimes près des parquets car il y a une certaine volonté de garder le dossier au commissariat. Ce qui est compréhensible dans le chef des professionnels (qui disent que les victimes ne s'y retrouvent pas) mais également dans le chef des victimes (cf. proposition Malmendier (MR) en vue de subventionner des asbl qui aideraient en fait les justiciables en cas de non satisfaction par rapport aux services existants). Il faut dire que la terminologie assistance/aide/accueil n'aide pas toujours: il faut quelque chose de clair et cohérent pour que le justiciable puisse s'en sortir. »*

> Selon une autre personne interviewée*: « ces répartitions de tâches entre services ne sont pas évidentes pour les professionnels non plus, d'autant que les initiatives en la matière se multiplient. »*

> *« La philosophie est qu'il faut une assistance aux victimes dans le cadre d'interventions de caractère urgent et grave. Il faut que la police puisse assurer le premier contact avec la personne et renvoyer la personne vers un service adéquat mais cela ne se fait pas systématiquement.»* (une autorité policière*)*

> *« Les bureaux d'assistance aux victimes ont tout leur sens au niveau de la victimisation secondaire, au niveau de la plainte, mais les relais sont nécessaires. Il faut des espaces clairs. Chez nous, c'est 50 minutes d'entretien par la victime. »(*un intervenant d'un service d'aide aux victimes*)*

5.1.Le partage de compétences entre différents acteurs sur le plan formel

En l'absence actuelle de tout accord de coopération à Bruxelles en raison de blocages politiques, la circulaire OOP15ter et la directive ministérielle du 15 septembre 1997 sont, nous semble-t-il, les documents qui précisent le mieux, à l'heure actuelle, la démarcation entre les missions des différents services. Ces différents documents mentionnent notamment les limites entre les missions des services d'assistance, d'accueil et d'aide aux

victimes. Selon les termes de la circulaire OOP15ter, nous en théorie, "l'assistance policière aux victimes se distingue de l'aide aux victimes, notamment par le contenu, l'intensité et la fréquence des contacts avec la victime. Etant donné que l'aide psychosociale ou thérapeutique ne relève pas des tâches policières, le fonctionnaire de police oriente les victimes vers les services (centres) d'aide aux victimes" agréés par les communautés" *[entendons à présent, Régions]*.

La directive ministérielle du 15 septembre 1997 enfin, "l'assistant de justice pour l'accueil des victimes n'est pas compétent pour apporter une aide psychosociale ou formuler un avis juridique ; une part non négligeable de sa fonction consiste donc à renvoyer, si nécessaire, la victime aux personnes compétentes en la matière. L'assistant de justice pour l'accueil des victimes prend par conséquent l'initiative d'établir et d'entretenir des contacts avec les services locaux (barreau, bureau de consultation et de défense, service d'aide aux victimes, centre de santé mentale, etc.). L'assistant de justice pour l'accueil des victimes doit donc développer un réseau de communication et de collaboration avec les personnes de référence requises".

Dans la pratique cependant, la différence entre assistance, accueil et aide ne semble pas si aisée. Si les acteurs interviewés sont, dans l'ensemble, d'accords pour dire que la répartition des missions entre les services est théoriquement bien comprise (malgré le fait qu'ils reconnaissent que les appellations des différents services ne collent pas toujours à leur philosophie de travail[292] et auraient tendance à en embrouiller plus d'un), ils admettent globalement qu'elle n'en reste pas moins difficilement applicable. Ces difficultés d'application résultent, semble-t-il, en première analyse, de deux types de contraintes: d'une part, les besoins énoncés par les victimes, d'autre part, la limitation des moyens (en personnel, en formation/supervision) dont disposent les services respectifs. Ainsi, les services d'assistance policière aux victimes (et peut-être encore davantage les « bureaux d'assistance aux victimes » communaux) relativisent le caractère « court terme » de leur intervention, même si tous prennent garde à ne pas rentrer dans une logique d'intervention psychosociale ou juridique avec les victimes prises en charge. Ils ont d'ailleurs tous établis un certain nombre de relais vers d'autres services (service de santé mentale, bureaux d'aide juridique, a.s.b.l. diverses, services d'aide aux victimes de la Région).[293]

---

[292] Ce sera le cas notamment de certains services d'assistance aux victimes qui estiment l'appellation galvaudée en raison de leur volonté d'autonomisation et de valorisation des ressources des personnes victimisées.

[293] Il est important de préciser que les intervenants renvoient souvent leurs clients vers des services de proximité et/ou spécialisés dans certaines interventions. Les services d'aide aux victimes de la Région ne semblent d'ailleurs pas toujours constituer leur premier choix, en raison soit de la méconnaissance de la qualité de leur intervention, de la désapprobation face à leur intervention, ou encore, du caractère de la problématique rencontrée par la victime (certains service d'assistance aux victimes ne renvoient leur public vers ces services que si le problème rencontré par la personne est d'ordre multi-disciplinaire).

5.2. Les collaborations mises en place

5.2.1. Par les SAPV et BAV

Les services d'assistance (policière) aux victimes travaillent en étroite collaboration avec de nombreux autres services, tant sur le plan interne que sur le plan externe. La nature et la fréquence des collaborations mises en œuvre reflètent, entre autres, la manière dont ces services positionnent leur intervention par rapport à ces autres intervenants. En effet, certains services seront enclins à prendre les dossiers en charge en autonomie alors que d'autres impliqueront davantage les intervenants extérieurs dans le travail. Cela dépend semble-t-il notamment de leur charge de travail mais aussi, d'une certaine manière, de la manière dont ils conçoivent les limites de leur intervention.

a. Avec les autres services d'assistance aux victimes

Les autres services d'assistance sont également considérés comme des partenaires privilégiés pour ces services, surtout, lorsque ces derniers sont situés au sein de la même zone de police. Il n'est pas rare en effet que leur action doive se coordonner et que des collaborations et/ou relais s'établissent dans le cadre de dossiers concrets.

Tel est le cas d'une intervention à laquelle nous avons assisté et qui s'est poursuivie dans un autre service de la zone, en raison d'un changement de situation de la personne suivie. Un passage d'information fut alors organisé entre les deux antennes du SAPV zonal.

Les rapports entretenus entre les services d'assistance policière aux victimes des autres zones de police de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles sont existants mais plus rares. Ils se bornent souvent au renvoi de dossier d'un service à l'autre. Des réunions « interbav » ont bien lieu mais ces dernières se bornent de plus en plus à l'organisation de séances d'informations autour de thématiques intéressant l'ensemble des services. Il n'est pas question dans ce cadre de collaboration ni de mise en place d'une déontologie de travail commune à l'ensemble des bav. Une telle tentative a bien eu lieu mais celle-ci fut rapidement avortée suite à l'immixtion dans le processus de la hiérarchie policière.

L'interbav auquel nous avons participé durant notre observation fut en ce sens instructif : il s'agissait d'une information sur une thématique (en l'occurrence, l'organisation du culte lors des obsèques), sans qu'un échange concret sur des problématiques communes rencontrées ne soit entamé.

b. Avec le service d'accueil des victimes près du parquet

Les rapports entre les services d'accueil des victimes et le service d'accueil des victimes près du parquet est quotidien. Durant nos observations, force fut de constater que pas un jour ne passe sans qu'un contact soit pris avec ce service. Ce service constitue pour la plupart des intervenants des SAPV et des BAV un outil clé lorsqu'il s'agit de connaître l'état d'avancement ou l'issue d'un dossier judiciaire ou encore, lorsqu'il s'agit de faire part à un magistrat d'une demande d'une victime. Il existe donc un *modus vivendi* dans le

secteur quant à l'utilité de ce service tant en terme d'accès à l'information judiciaire qu'en termes de liens relais avec les magistrats. Seul regret de la part des intervenants, que le service ne soit pas toujours facilement contactable, malgré la permanence téléphonique. La confiance règne cependant ainsi que l'assurance de recevoir une réponse dans des délais raisonnables. En la matière, l'interconnaissance et la collaboration à long terme semble avoir joué son rôle. Les deux exemples ci-dessous l'illustrent:

> X, intervenante d'un SAPV téléphone au parquet pour deux dossiers. Elle tombe sur le répondeur du service. Elle laisse un message en demandant qu'on la rappelle pour qu'elle puisse connaître le nom du magistrat au parquet qui a les dossiers en charge. Elle nous dit: « *On est contente de les avoir même s'il est difficile de les joindre. Mais on sait qu'elles sont peu nombreuses et avec les années, on se rend compte qu'elles ont de plus en plus de boulot. On les connaît et elles aussi. La collaboration sur le long terme nous permet de faire passer des messages au magistrat par leur intermédiaire. On peut également s'échanger des infos entre nous et décider d'un commun accord qu'il ne faut pas donner cette information a la victime. Cela aide dans la compréhension des problématiques. On peut mieux gérer les situations en connaissance de cause.* »
>
> *Le cas de Mlle X dans un des SAPV de la zone considérée: l'intervenante du service reçoit Mlle X qu'elle a suivi dans le cadre de la plainte déposée contre son père, pour abus sexuels, quelques années auparavant. Mlle X vient lui donner des nouvelles. Elle vit à présent seule. Le procès de son père a lieu pour l'instant et elle se trouve dans une situation émotionnelle difficile. Elle a aussi consulté son dossier judiciaire mais ne comprend pas tout. Elle renvoie Mlle X vers le service d'accueil des victimes pour voir s'ils ne peuvent pas la soutenir dans la lecture du dossier et le suivi du procès.*

c. Avec les services d'aide aux victimes

Les collaborations entre les services d'assistance aux victimes et les services d'aide aux victimes se font plus rares qu'avec le service d'accueil des victimes près du parquet. Un service d'assistance aux victimes a ainsi mentionné son travail conjoint avec un service d'aide aux victimes pour un debriefing dans le cadre d'un d'événements collectifs traumatisants. Il s'agissait d'une rencontre organisée par un BAV communal et un service d'aide aux victimes communal dans le cadre du meurtre d'une institutrice d'une école de la commune. Les deux services ont travaillé en collaboration en vue d'exposer la situation aux enfants de la classe dont était titulaire ce professeur.

Ces services sont davantage considérés par les services d'assistance aux victimes comme des relais lorsqu'une aide psycho-sociale et juridique plus pointue s'avère indispensable. Cependant divers freins à ces relais ont été mentionné par ces services : un premier frein, souvent cité mais également observé, a trait à la localisation des services d'aide aux victimes bruxellois. Ceux-ci ne sont pas toujours aisément accessibles aux victimes qui ne sont pas toujours disposées à prendre de multiples transports en commun pour s'y rendre. Deuxièmement, la difficulté de renvoyer une victime chez un nouvel intervenant. Troisièmement, la méthode d'intervention développée par ces services. Certains services d'assistance policière aux victimes estiment en effet que ces derniers adoptent des méthodes trop « analytiques » qui ne conviennent pas toujours aux besoins des victimes. Quatrièmement, la surcharge des services d'aide aux victimes. En conséquences, les services d'assistance policière aux victimes préfèreront parfois renvoyer les victimes vers

des services de santé mentale, des services sociaux ou juridiques locaux, même lorsqu'il s'agit de situations qui ont trait directement à la victimisation et non à des situations qu'est simplement venue réveiller la victimisation. Une priorité au renvoi vers ces services d'aide aux victimes se dégage lorsque les personnes connaissent des difficultés d'ordre multiples liées à la victimisation.

d. Avec d'autres intervenants sociaux

Les services d'assistance aux victimes travaillent également avec d'autres intervenants sociaux que ceux-ci soient communaux ou supra-locaux. Parfois en collaboration mais plus souvent pour établir des relais répondant aux besoins des victimes.

> *Mme X a rencontré l'intervenante dans le cadre d'une situation de victimisation. Elle en subit toujours les conséquences et vient la voir. Cependant, en supplément, elle a des problèmes importants liés à un logement insalubre que son propriétaire refuse de rénover et des problèmes pour se faire accepter dans une école car elle ne parvient pas à obtenir une équivalence de diplôme. et vers le service d'aide aux victimes de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles pour s'assurer de l'aspect ayant trait à la victimisation, l'intervenante renvoie Mlle X vers le service prévention de la commune où psychologues, assistants sociaux et médiateurs travaillent) pour ses problèmes scolaires et vers une autre association locale pour qu'elle puisse résoudre les conflits avec son propriétaire.*

Comme l'ont mentionné différents intervenants : *"il est difficile de mettre les gens à la porte lorsqu'ils refusent les relais proposés"* ou *"il est difficile de renvoyer les gens vers l'une ou l'autre institution qui se trouve loin de chez eux."* Le premier intervenant semble également être important pour les victimes *"le premier intervenant est important: on était là les premiers, on connaît leur histoire, les personnes ont tendance à vouloir revenir chez nous, ne fut-ce que pour nous tenir au courant du dossier."* Au niveau des assistants à l'accueil des victimes près des parquets, le niveau de supervision et de formation ainsi que le temps dont ils disposent font que certaines de leurs prérogatives seront délaissées *a priori*[294] ou en fonction des cas[295] à d'autres services comme les services d'assistance policière aux victimes ou les services d'aide aux victimes de la Région (assistance des victimes lors du dernier hommage aux défunt ou assistance des victimes lors des audiences des cours et tribunaux).

---

294 Ce sera le cas notamment pour le dernier hommage, dont les assistants de justice des parquets ont progressivement laissé la charge aux services d'assistance aux victimes communaux ou zonaux en raison du degré de supervision de leur travail qu'ils considèrent inadéquat pour réaliser ce type de tâche lourde émotionnellement.

295 Pour ce qui concerne l'accompagnement des victimes devant les cours et tribunaux, il semble que la décision se prenne en fonction des demandes des victimes, mais également compte tenu de la surcharge de travail momentanée des assistants de justice près des parquets et des autres services d'assistance ou d'aide aux victimes.

5.2.2. Par les services d'accueil des victimes avec les services d'assistance et d'aide aux victimes

Les contacts avec les services d'assistance et d'aide aux victimes se font essentiellement par téléphone dans le cadre de demande que ces derniers adressent au service d'accueil du parquet.

Le service d'accueil des victimes collaborera également ponctuellement avec ces services lorsqu'il s'agit de se partager les tâches lors du suivi d'un procès ou d'un accompagnement des personnes pour un dernier hommage ou une reconstitution.

Enfin, le service d'accueil des victimes communiquera l'adresse du service d'aide aux victimes, si ces dernières éprouvent un besoin d'aide psychologique, sociale ou juridique plus important ou encore, si ces dernières veulent remplir une demande au fond d'indemnisation pour les victimes d'actes intentionnels de violence.

Les possibilités de supervisions ayant été supprimé ces dernières années (même si apparemment, en voie de restauration dans un avenir proche), certains membres du service participent aux *intervisions* organisées, à l'attention des services d'assistance aux victimes et à la leur, par les intervenants d'un des services bruxellois d'aide aux victimes (cf. infra)

Enfin, une concertation s'établit à un niveau plus structurel avec ces services au niveau du Conseil d'arrondissement et lors de rencontres ponctuelles avec l'un ou l'autre service.

5.2.3. Les services d'aide aux victimes

Les collaborations des services d'aide avec les services d'assistance et d'accueil ont été explicitées sous les points précédents et en vue d'éviter les longueurs et répétitions, nous renvoyons le lecteur aux deux paragraphes précédents.

6. Réponse aux besoins des victimes ou réponses aux logiques institutionnelles et organisationnelles

Enfin, une tendance lourde nous est apparue au fil de nos observations participantes. Celle du danger d'une certaine assimilation des pratiques d'assistance, d'accueil ou d'aide aux victimes aux logiques internes des institutions qu'ils sont sensés améliorer et qui pourrait nuire au bon développement d'une réponse adéquate aux besoins des victimes. Les observations participantes ont à ce titre constitué un bon moyen d'appréhender cette variable en ce qu'elles ont permis d'observer un certain nombre de « hiatus » entre les besoins des victimes et les réponses qui pouvaient leur être apportées. Il n'y a pas de bon moment pour être victime. On ne le choisit pas et on ne le prévoit pas. Nous pourrions citer à titre d'exemple, le cas de cette dame, victime de graves faits de

violence conjugale, mère de deux enfants, dont le mari a été placé en détention préventive.

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

Cette tendance à la bureaucratisation qui existe dans les différents corps (police et justice) que les services d'assistance, d'accueil et d'aide sont sensés « humaniser », et dont les effets pervers sont illustrés dans le cas que nous venons de présenter, ne devrait pas se répercuter sur le fonctionnement des services d'assistance/d'accueil/d'aide eux-mêmes, au risque qu'ils ne deviennent eux-mêmes victimisants. Durant nos observations, certaines tendances à la « bureaucratisation » se sont cependant fait sentir dans certains de ces services s'occupant des victimes. Ces services redoutent tout contact non-planifiés ou encore, supportent mal des victimes 'non conformes' à leurs exigences. Une valorisation des conditions de travail (personnel supplémentaire, reconnaissance/récupération des heures de garde, meilleure formation...) pourrait certainement freiner cette tendance à la bureaucratisation, qui ne serait si elle se développe certainement pas bénéfiques aux victimes.

7. Le public touché principalement par les dispositifs: les victimes d'infractions et leurs proches et les victimes de « catastrophes »

Un autre point de dissonance entre théorie et pratique concerne le public auquel les différents services se doivent d'apporter assistance, accueil et aide.

Les résultats des entretiens montrent en effet que si les services sont généralement voués à répondre aux besoins des victimes d'infraction -ou de faits qualifiés infraction- et de leurs proches, cette catégorie a souvent tendance à s'étendre aux victimes (et aux proches) d'autres faits "catastrophiques" tels que les incendies, les accidents mortels, les suicides...

Certains services justifient en toute conscience cette prise en charge en argumentant que ces évènements sont de nature à causer des conséquences traumatiques identiques à ceux

connus par les victimes de faits infractionnels, alors que d'autres préfèrent se reposer sur le fait *« qu'il est souvent difficile à dire, dans l'immédiat, si le fait dont la personne est victime constitue ou non une infraction ».* Les services (surtout les services de première ligne) ont également tendance à se voir interpellés par un ensemble de personnes se sentant victimes du fonctionnement sociétal ou institutionnel plus général (dont les personnes se sentant victimes de dérapages policiers). Avec cette dernière catégorie de public cependant, un relais vers d'autres services semble, en règle générale, s'opérer.

Au regard de cette tendance générale à l'élargissement de la catégorie de victime d'infraction pénale à d'autres « catégories » de victimes, il est à noter que parmi les victimes de faits qualifiés infraction, une attention plus importante à l'endroit de certains types de victimes semble systématiquement s'opérer au sein des différents services. Par exemple des services d'assistance policière aux victimes opéreront une sélection à l'égard de certaines victimes en raison du type de faits dont elles ont été victimes ou de leurs caractéristiques socio-demographiques; le service d'accueil du parquet attachera une attention particulière aux victimes de « décès suspects » et de « faits de violence ». Il est important de préciser que parfois également, une attention spécifique sera accordée à certains types de victimes en raison de contraintes organisationnelles ou budgétaires.

> A ce titre, il est intéressant de préciser que pour des questions organisationnelles propres au parquet de Bruxelles, le service d'accueil des victimes voit son personnel localisé dans deux bâtiments différents et a en conséquence spécialisé son fonctionnement pour certaines compétences (jeunesse et roulage)[296].

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

Enfin, un dernier point important par rapport à la question du public touché par les services concerne les conditions d'accueil et de recevabilité des victimes par le service. L'ensemble des services est accessible directement au public. Certains services (même s'ils sont minoritaires nous semble-t-il) ont pris le parti de « recevoir » la victime dans sa « subjectivité de victime », indépendamment de la qualification « légale » à laquelle elle est soumise. Comme le disait un des acteurs professionnels *« on rencontre toutes sortes de victimes, même des victimes imaginaires »*. D'autres tentent davantage d'opérer une démarcation entre « vraies » et « fausses » victimes. Entre victimes « adéquates » et « non-adéquates ». Dans certains conflits (notamment les conflits conjugaux et familiaux), il n'est pas non plus toujours facile pour les services de savoir qui est

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

« victime » et qui est « auteur ». La localisation des services au sein d'un commissariat de police, du parquet ou de locaux communaux aura à ce titre un impact sur le type de victime qui s'adressera au service. Les services communaux seront plus facilement accessibles au « tout venant » (victimes de circonstances sociales ou institutionnelles dommageables, victimes au passé d'auteur, victimes/auteurs, illégaux...), que le service d'assistance policière aux victimes basé dans un commissariat ou que le service d'accueil des victimes du parquet.

Tous les services estiment cependant qu'il est parfois difficile « *de faire la part des choses et de prendre la bonne décision*» concernant la recevabilité de l'un ou l'autre dossier. Le seul service qui échappe semble-t-il à cette difficulté est le service d'accueil des victimes du parquet puisque ce dernier fonctionne, et ne peut d'ailleurs légitimement trouver un sens, que pour les personnes ayant déposé une plainte parvenue au parquet et étant reconnue en qualité de 'victime' par un magistrat. La décision de recevabilité ne revient donc pas aux assistants de justice pour ce qui concerne l'assistance des victimes dans le cours de la procédure qui les intéresse.

En règle générale, les services prennent la décision de ne pas s'occuper des auteurs et des victimes de manière simultanée, à l'exception d'un rare bureau d'assistance aux victimes communal combinant d'autres missions à l'assistance aux victimes (dont l'encadrement des mesures alternatives et la médiation locale) et des services d'aide aux victimes dépendant de la Région, dont les missions sont doubles également (cf. *supra*).

> Dans ce dernier secteur, un des services a cependant décidé de scinder totalement l'aide aux victimes de l'aide aux auteurs en dissociant les lieux de rencontre (en ce sens, il se rapproche de la politique opérée par la plupart des services d'assistance policière aux victimes et du service d'accueil aux victimes du parquet). L'autre service au contraire continue à recevoir les victimes dans des lieux communs aux auteurs, dans une perspective de non-dichotomie et de normalisation, tout en ayant pour partie un personnel spécialisé dans l'aide aux victimes.[297]

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

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

7.1. Le public cible des services d'assistance policière aux victimes

Le public cible des SAPV et des BAV communaux est constitué généralement les personnes et leur entourage qui, suite à une infraction à la loi pénale ont subi un dommage matériel, physique et/ou moral (qu'il y ait plainte ou non). Ces services assistent donc tant les victimes directes qu'indirectes (proches ou témoins) des faits d'infractions ponctuelles ou répétées, de décès suspects, de disparitions…

De nos observations, mais également des quelques données statistiques disponibles au sein des services (dont il conviendrait d'approfondir l'analyse), les victimes qui sont prises en charge au niveau des services d'assistance policière aux victimes sont des victimes d'incidents ou d'infractions diverses, de gravité et de conséquences variables, même s'il ressort de nos observations, un nombre impressionnant de conflits conjugaux ou familiaux.

Dans la plupart des services, les dossiers arrivent aux services d'assistance policière aux victimes soit par le biais de l'autorité policière ou communale, soit par des policiers, soit sur demande des victimes elles-mêmes. La procédure de sélection des dossiers se fait donc via l'importance accordée par ces différentes instances à la problématique des victimes (ou de certaines victimes en général).

Les services d'assistance aux victimes tentent cependant eux-mêmes de faire un tri dans les dossiers importants, via les rapports des services de police, notamment via le système d'informatisation des polices locales (*islp*) qui regroupe les différents pv gérés par les policiers. Ce système est consulté par les membres du service d'assistance policière aux victimes journellement en vue de permettre une sélection la plus large des dossiers de victimisation. En général, un courrier est envoyé aux personnes victimisées de manière à les informer de l'offre de service du service d'assistance policière aux victimes. Parfois également, en cas de victimisation grave, le service est appelé à participer à l'intervention avec une patrouille de police. Certains services ont également développé des interventions systématiques conjointes auprès des victimes avec les policiers en cas d'annonce de mauvaises nouvelles par exemple. Il ressort des entretiens et des observations que certains services accordent cependant une attention plus particulière à certaines infractions, soit *a priori* (c'est-à-dire en définissant une catégorie spécifique de victimes qui méritent une attention systématique), soit en fonction de l'évaluation des situations concrètes.

Des discussions ont lieu dans certains services relatives au respect du cadre de la circulaire concernant le strict critère de victime d'infractions. Des latitudes sont en effet prises par certains services pour ce qui concerne ce critère. Certaines estiment important d'offrir une réponse à toute personne (quelle que soit la nature profonde de son sentiment de victimisation) qui se présente au service alors que d'autres sont plus enclines à clamer la nécessité d'opérer un filtre à l'amont. En dépit des discours plus ou moins affirmés à ce sujet, il est intéressant de noter que l'observation des pratiques ne montre pas de grande différence entre les services. Dans les faits cependant, de nombreux services

admettent élargir leur intervention à d'autres éléments calamiteux dont les conséquences psychologiques, sociales, judiciaires sont proches de celles des victimes d'infraction (incendies, catastrophes collectives, suicides…). Dans les autres cas (victimes de la vie ou victime imaginaire), tous proposent assez rapidement des relais vers d'autres services d'aide existants lorsque les personnes qui se présentent au bureau ne correspondent pas à l'offre de service d'un BAV. Tous également, connaissent parfois des difficultés à rendre ces relais effectifs, en raison bien souvent de la résistance des personnes.

Une différence encore plus importante en terme de conception des limites de l'intervention apparaît peut-être dans certains projets communaux qui vont plus facilement adopter, du moins officiellement, une définition plus large de la notion de victime. Ce sera le cas de certains services d'assistance aux victimes qui s'investiront ponctuellement dans la gestion de situations plus discutables du point de vue de la nature de la victimisation ou qui investiront du temps à d'autres activités que la première assistance aux victimes d'infractions.

Reste le problème des 'vraies' et des 'fausses' victimes. La plupart des services sont confrontés à cette difficulté, notamment dans le cadre de conflits interpersonnels que ceux-ci soient conjugaux, familiaux ou autres. Bien entendu, il y a la victime au sens légal du terme (celle qui a porté plainte) mais que faire lorsque les deux personnes ont porté plainte ? Quelle est l'attitude que les services d'assistance doivent adopter lorsqu'ils se rendent compte qu'une victime est un auteur ?

Le problème se décline aussi lorsque la victime est en situation de séjour illégal. Il peut lui arriver de se présenter au commissariat en tant que victime et de se retrouver en état d'arrestation en raison de sa situation illégale. A ce titre beaucoup de services situés en dehors des commissariats s'estiment mieux à même de répondre à ce type de population qui nécessite une aide en cas de victimisation au même titre que les autres victimes. D'autres intervenants, situés dans le commissariat estimeront que ces personnes pourront de toute manière recevoir une aide de leur part via les visites à domicile. *« Mais passeront-ils les portes du commissariat ou appelleront-ils ce service ? »*. Ce questionnement est similaire pour les victimes ayant eu des altercations avec la police.

7.2. Le public cible des services d'accueil des victimes près du parquet

Le public est constitué, tout comme pour les services d'assistance policière aux victimes, des victimes d'infractions et de leurs proches. Dans le cadre de l'activité de ce service, une attention accrue est portée à l'égard de victimes particulières: concrètement en effet, le service d'accueil des victimes a mis au point un mode de saisine qui limite davantage le public cible. Un système de saisine automatique du service a été mis en place avec les juges d'instruction en cas de décès suspects et avec la section roulage du parquet pour les accidents graves de la route. Ce travail implique qu'un travail plus accentué est mis en place par les assistants de justice avec ce type de victime pour lesquelles une offre systématique de service est adressée. Cette situation s'explique par la gravité et la lourdeur (procédurale mais également émotionnelle) impliquée par ce type de cas. Le

service est néanmoins accessible à l'ensemble des victimes en raison de la permanence téléphonique qui s'y tient tous les jours de 9h à 16h au sein du service.

Durant nos observations, nous avons d'ailleurs pu assister à maintes reprises à des échanges entre victimes et assistants de justice concernant des faits moins graves voire même à des victimes 'imaginaires', c'est-à-dire des personnes souffrant de troubles mentaux. Il s'agit alors bien souvent de demandes concernant l'état d'avancement de dossiers (cf. le travail d'accueil des victimes) voire, pour ce qui concerne la dernière catégorie précitée, de simple écoute.

> Comme le mentionnait un assistant de justice: *« on se centre très fort sur les victimes d'infraction car nous n'avons pas les moyens de répondre aux autres demandes. Même si des personnes qui ont des problèmes essentiellement sociaux peuvent porter plainte, leur dossier sera classé sans suite immédiatement si l'infraction n'est pas établie. »*

Paradoxalement, si comme nous l'avons déjà souligné, de nombreuses victimes au niveau des services d'assistance policière aux victimes sont des victimes d'incidents ou d'infractions diverses de gravité et de conséquences variables (même si de nos observations, nous avons pu constater un nombre impressionnant de conflits conjugaux ou familiaux), les types de dossiers arrivant au parquet et demandant un suivi à plus long terme par les assistants de justice sont des dossiers de gravité importante (victimes de meurtre, de suicide, de viol etc.). Ces dossiers mobilisent en grande partie l'intervention de ces services. Il existerait donc une sorte de césure entre le public qui s'adresse au service d'assistance aux victimes et le public qui s'adresse au service d'accueil des victimes. Cette situation mériterait cependant des investigations plus approfondies concernant le parcours des victimes pour comprendre si certaines d'entre elles ne se perdent pas en chemin.

Enfin, comme pour les services d'assistance aux victimes, le service d'accueil des victimes est confronté à une difficulté concernant la distinction entre vraie et fausse victime. Leur rôle est cependant plus limité dans la nécessité de cette distinction compte-tenu du type de service qu'elles peuvent leur rendre et de leur dépendance par rapport aux décisions des magistrats.

En effet, quand une victime n'est pas victime, il est difficile à l'assistant de justice de lui apporter une aide concrète tant d'information procédurale et en terme d'état d'avancement de leur plainte. Quant au contenu de leur dossier, elles sont dépendantes pour l'accès à l'information de la décision du magistrat. Cette situation implique donc qu'elles peuvent utiliser le 'parapluie' légal beaucoup plus facilement que ne peuvent le faire les services d'assistance policière aux victimes. Ainsi, par rapport ce dernier élément, le cas de Mme X est illustratif du rôle de garde-fou que jouent, en dernier recours, les magistrats.

> *Mme X téléphone au service pour avoir des informations sur la décision éventuelle de maintien de mandat d'arret de son époux. L'assistant de justice lui explique qu'elle ne peut pas lui donner la réponse et que le service s'adresse aux victimes et à leurs proches et non aux proches des prévenus incarcérés. Elle lui conseille de s'adresser à un service d'aide aux justiciables de l'arrondissement qui*

peut lui venir en aide. La personne insiste en expliquant qu'elle est « éminemment victime » dans cette histoire, ayant elle-même dénoncé son époux et ayant peur de son retour à la maison. L'assistant de justice, malgré sa réticence initiale, décide de contacter le magistrat ayant le dossier en charge. Celui-ci décide d'informer la personne, via l'assistant de justice du maintien en détention de l'auteur.

7.3. Le public cible des services d'aide aux victimes

Si le public cible visé par ces deux associations sont les victimes d'infraction ou de faits qualifiés infraction, l'analyse des données issues des entretiens et des observations montre que ces associations toutes deux étendent leurs activités à d'autres types de victimes.

Ces associations étendent en effet toutes deux leur action également aux victimes d'accidents de roulage ou d'événements calamiteux. Tel est le cas, par exemple d'une des associations qui a pris en charge durant de nombreux mois les victimes de la catastrophe de Ghislenghien, notamment dans le cadre de groupes de parole.

> *« Les services d'aide aux victimes d'actes intentionnels de violence, nous sommes cela. Il est important de clarifier la notion de victimes. On a par exemple travaillé sur la catastrophe de Gislenghien. Or il ne s'agissait pas d'un acte intentionnel de violence. La Croix-Rouge a envoyé des gens chez nous. Au niveau des victimes de la route, il n'y a rien. Or, les parquets renvoient souvent les gens vers les services d'aide aux victimes mais qui a priori ne sont pas compétents. Selon lui, la justice s'imagine qu'il y a quelque chose mais il n'y a rien. Par rapport aux catastrophes, il n'y a rien. Les services d'aide aux victimes le font mais ce n'est pas réellement dans leurs compétences. Quand il s'agit des victimes mineures (qui ne sont pas des proches), il n'y a rien : Child focus ne fait pas de l'aide. Il y a bien des départements spécifiques à financer pour les enfants mais il s'agit d'un suivi psychologique pour les enfants, d'une aide payante, qui ressort davantage de la santé mentale. En bref, nous avons un arsenal législatif cohérent mais un certain nombre de personnes complètement laissées pour compte. Or il faut tenir compte de la subjectivité du sentiment de victimisation. Pour Gislenghien, on a pu dépasser les prérogatives. »*, nous expliquait un intervenant de cette association.

Les services sont saisis par les victimes elles-mêmes, par la police (fax de renvoi) ou encore par tout autre intervenant. C'est la raison pour laquelle des demandes d'intervention proviennent parfois d'institutions (écoles, associations, entreprises) demandeuses de '*debriefing'* collectifs lors d'incidents touchant leurs membres.

CONCLUSIONS GENERALES DE LA PARTIE 3. ACTEURS ET OBSERVATIONS

Le chapitre précédent a déjà révélé que plusieurs acteurs et autorités sont compétents pour l'orientation et la mise en œuvre de services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes. Dans ce chapitre, une distinction sera faite entre les deux arrondissements compte-tenu du fait que leur cadre structurel diffère : la législation fédérale est valable pour les deux arrondissements mais le cadre législatif des Communautés diffère.

Dans un premier temps, nous relèverons les 'différences' présentes dans les deux arrondissements. Ces différences découlent directement du cadre dans lesquelles les politiques évoluent dans les deux arrondissements, c'est-à-dire de la présence ou de l'absence d'un accord de coopération et des compétences des différentes autorités.

Dans un second temps, nous aborderons les 'similarités' entre les deux arrondissements judiciaires sous examen, énoncées par les acteurs et observées lors de nos recherches sur le terrain. Malgré le cadre structurel différent dans lequel ces politiques évoluent, il semble en effet que, dans la pratique, un ensemble de constats assez similaires ressortent de l'analyse des données récoltées durant notre recherche.

I. Les différences entre les deux arrondissements

L'accord de coopération

En Flandres, un accord de coopération entre la Communauté flamande et l'Etat fédérale est en vigueur depuis 1998. Cet accord précise les compétences en matière d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes dont sont chargées les autorités. Cet accord stipule également les principes d'une politique de renvoi conséquente et le rôle important d'organes de concertation comme les conseils d'arrondissement et les équipes sociales.
Les acteurs qui ont été impliqués dans la recherche ont généralement émis l'idée que cet accord de coopération permet de coordonner les tâches et d'établir des concertations : ils sont d'avis que cet accord peut apporter le cadre structurel nécessaire au développement d'une aide aux victimes.

En Wallonie et à Bruxelles par contre, un tel accord de coopération est absent (ou encore non ratifié). Certains acteurs ont alors mis l'accent sur la nécessité qu'un tel accord soit prévu en vue de parvenir à une meilleure concertation et coordination des tâches entre les différentes autorités et services compétents dans la politique en faveur des victimes.

Plusieurs autorités sont compétentes

Tant en Flandres qu'à Bruxelles, plusieurs autorités sont compétentes dans le domaine de (la mise en œuvre de) politique en faveur des victimes. A Bruxelles cependant, la recherche a montré un champ d'acteurs encore plus complexe compte-tenu du caractère bicommunautaire de la Région et l'influence (formelle ou informelle) de certains

bourgmestres dans la définition de la politique en faveur des victimes sur le territoire de leur commune.

A Bruxelles, en effet, les deux Communautés/Régions sont compétentes dans le domaine de l'implémentation de l'assistance, de l'accueil et de l'aide aux victimes. Tous les acteurs de terrain sont donc obligés d'en tenir compte, ce qui complique parfois la coordination des tâches.

En supplément, l'évolution historique à Bruxelles a conduit à ce que les bourgmestres jouent aussi un rôle dans l'organisation de la politique en faveur des victimes au niveau communal. A ce propos, l'harmonisation de ces services communaux, notamment par rapport aux services d'assistance aux victimes et d'aide aux victimes, mériterait une attention particulière.

II. Quelques ressemblances

Il semble que malgré le cadre politique différent, ce soient davantage les similarités que les dissemblances qui caractérisent la mise en œuvre de la politique en faveur des victimes dans les deux arrondissements judiciaires et qui concernent : les développements structurels et situationnels, le développement des tâches structurelles et individuelles, la confusion des dénominations, les aspects pratiques et le public-cible de l'assistance, de l'accueil et de l'aide aux victimes.

L'importance d'une concertation informelle

Dans les deux arrondissements judiciaires, les acteurs interrogés ont souligné l'importance d'une concertation informelle afin d'arriver à des solutions réalistes pratiquement, surtout pour ce qui concerne l'harmonisation des tâches entre les services.

En Flandres, où une concertation formelle est déjà prévue, les acteurs stipulent que si cette concertation offre des possibilités, elle reste cependant enfermée dans une 'hiérarchie'. Une concertation informelle est donc également essentielle. Par ailleurs, à Bruxelles, la concertation informelle est considérée par les acteurs comme importante vu que –en raison de l'absence de signature d'un accord de coopération – cet arrondissement ne dispose pas, avec la même force, de possibilité de concertation formelle (même si une concertation formelle est possible *via* le conseil d'arrondissement et en référence aux circulaires et directives ministérielles existantes).

La question se pose cependant de savoir si la concertation formelle et l'uniformité qui devrait aller de pair avec cette concertation ont vraiment un rôle aussi important que ne le prétendent les acteurs, surtout en Flandres, dans le bon fonctionnement de la politique en faveur des victimes. La concertation informelle et la présence d'accords de travail adaptés aux circonstances locales semblent être également très importantes et, dans une certaine mesure, apporter un complément 'nécessaire' pour le bon fonctionnement de la mise en œuvre de cette politique sur le terrain. D'autre part, nous tenterons de vérifier au cours des entretiens avec les victimes, si pour ces dernières la coordination des tâches

revêt réellement l'aspect le plus important des problèmes qu'elles rencontrent dans la mise en place de la politique en faveur des victimes.

Les acteurs ont souligné, à plusieurs reprises, l'importance de cet aspect, même si, dans la pratique, d'autres éléments semblent revêtir une importance si ce n'est plus, à tout le moins, tout autant importante : ce sera le cas de la formation et la sensibilisation des corps de police, la mise à disposition des moyens nécessaires, surtout en faveur de l'aide aux victimes.

Les tâches individuelles et structurelles

Bien que les acteurs se rendent compte de l'importance des tâches structurelles, ils semblent surtout s'occuper concrètement de tâches individuelles. Un certain nombre de facteurs d'influence sont semble-t-il à distinguer à ce propos :

- les résistances des acteurs policiers et judiciaires vis-à-vis de la politique en faveur des victimes : ils participent peu aux formations relatives aux victimes, bien que le principe du 'training on the job', permettant un feedback concret, semble selon les acteurs de terrain avoir un certain impact ;
- les services d'assistance ou d'accueil aux victimes préfèrent prendre en charge des tâches individuelles ;
- un trop grand nombre de renvois (ce qui est positif en fonction d'une offre généralisée) entraîne un surcroît de tâches individuelles, mais a tendance à avoir pour effet la relégation des tâches structurelles à l'arrière-plan;
- les aspects pratiques, comme le manque de moyens, forcent à faire des choix.

La catégorisation de l'assistance, de l'accueil et de l'aide aux victimes

La distinction entre les trois catégories permet de préciser les compétences des différents acteurs policiers et judiciaires. Pourtant, dans la pratique, la répartition des tâches se réalise avant tout en fonction du cadre organisationnel des services, d'une part, et des besoins concrets des victimes, d'autre part.

Les enjeux propres au fonctionnement des services ont une influence sur le contenu des tâches, comme nous l'avons constaté à Anvers, où le service d'assistance aux victimes - disposant d'expérience en la matière – décide lui-même (au lieu du verbalisateur) du renvoi au service d'aide aux victimes. A Bruxelles, les services d'aide aux victimes sont situés, territorialement, à un endroit spécifique, ce qui fait que les victimes hésitent parfois ou n'osent tout simplement pas s'y rendre, suite à un épisode de victimisation parfois stressant pour elles. Les services d'aide aux victimes qui sont axés tant sur les auteurs que sur les victimes (compte-tenu de la structure des CAW), semblent être confrontés parfois à un problème institutionnel. Ce double groupe-cible peut en effet donner lieu, selon certains acteurs, à une confusion. En plus, ces services ne semblent pas toujours accessibles, en raison du manque de moyens, mais aussi de la philosophie sous-jacente qui implique notamment que ces services n'échangent pas d'informations avec les autres services, à moins que la victime n'y consente explicitement.

Enfin, il est important de prendre en considération l'intérêt de la victime : celle-ci ne désire pas toujours être renvoyée et, le cas échéant, peut refuser un renvoi vers une autre institution. Les services y prêtent souvent attention et ont tendance à discuter avec les victimes de ce qu'elles préfèrent. Ainsi, à Anvers, une victime, de qui a été chargé le service d'aide aux victimes, peut également demander l'assistance de la part du service dans le cadre du procès, même si, au plan formel, cette tâche revient au service d'accueil des victimes.

Les obstacles pratiques

Ce sont surtout les services d'aide aux victimes qui, apparemment, ne disposent pas des moyens nécessaires pour garantir un accueil adéquat à toutes les victimes. Pourtant, les services d'assistance aux victimes et les services d'accueil des victimes se voient aussi confrontés à ce problème, surtout dans l'hypothèse où ils doivent pouvoir s'investir davantage dans les tâches structurelles.

Ce manque de moyens s'explique, entre autres, par le fait que la politique en faveur des victimes ne constitue qu'une (petite) partie de la politique plus large des organisations dans lesquelles elle s'insère. L'implémentation de l'assistance, de l'accueil et de l'aide aux victimes est en effet contrecarrée par d'autres réformes de police et de justice, qui obligent les autorités à établir des priorités. Dans ce cadre, nous semble-t-il, l'assistance, l'accueil et l'aide aux victimes n'occupent pas souvent une place centrale, ce qui est peut être dû aux résistances des acteurs policiers et judiciaires.

Les restrictions institutionnelles qui découlent généralement d'un manque de priorité accordée à l'assistance, l'accueil et l'aide aux victimes sont :

- la rotation du personnel, par exemple au sein de la police, qui peut compliquer la sensibilisation des policiers;
- la localisation d'un service à l'extérieur de la police ou de la justice qui peut entraver la collaboration ;
- le manque de supervision qui est marquant dans certains services;
- les services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes qui sont souvent confrontés à une double hiérarchie, surtout à Bruxelles :
    - l'assistance aux victimes : le chef de corps et les bourgmestres ;
    - l'accueil des victimes : le parquet et les maisons de justice ;
    - l'aide aux victimes : financement en matière d'auteurs et de victimes par les Communautés et les Régions, mais à l'intérieur d'une même asbl.

Le public-cible

L'analyse des données empiriques a montré que l'assistance, l'accueil et l'aide aux victimes visent généralement toutes les victimes de faits qualifiés infraction pénale. Dans la pratique, les services semblent cependant offrir leur aide de façon proactive à certains groupes de victimes. En raison du fait que toutes les victimes ne connaissent pas les

services et que l'offre de ces services est par ailleurs limitée, toutes les victimes sont donc loin de pouvoir être touchées par ces services.

D'autre part, la recherche a montré que le groupe-cible des services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes s'est souvent vu élargir dans la pratique, entre autres, aux victimes de catastrophes ou d'accidents. Etant donné que ces victimes ont des caractéristiques traumatiques quasi identiques à celles expérimentées par les victimes d'infraction, elles aussi méritent selon la plupart des intervenants, d'être aidées. En outre, les acteurs ont longuement expliqué qu'il n'est pas toujours clair au moment du premier entretien de savoir s'il s'agit vraiment d'une victime d'infraction pénale (ce statut découlant davantage de la reconnaissance institutionnelle apportée par les instances judiciaires). Les services d'accueil des victimes ont moins de difficultés à ce propos, vu qu'ils peuvent se baser sur les dossiers judiciaires, même si cette méthode n'exclut pas, par exemple, les victimes d'accidents de la route.

La question se pose de savoir si les autres personnes, qui se sentent victimes, font aussi partie du public-cible de l'assistance, de l'accueil et de l'aide aux victimes, par exemple les personnes ayant des problèmes sociaux ou en conflit avec les institutions policières et judiciaires. En effet, ces personnes arrivent souvent auprès de certains services (d'assistance ou d'aide aux victimes principalement).

Orientation vers les besoins des victimes et bureaucratisation

Les services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes visent dans bien des cas à mettre au centre de leurs préoccupations les victimes et à répondre à leurs besoins. Pourtant, l'analyse des données empiriques a eu tendance à monter que la pression sur ces services ainsi que – peut-être – le cadre politique formel entraînent un risque, à terme, d'une inaccessibilité et d'une bureaucratisation des services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes.

PARTIE 4. ENTRETIENS AVEC LES VICTIMES

Après avoir donné la parole aux acteurs professionnels dans la partie précédente, nous aborderons dans cette partie les résultats des entretiens avec les victimes. Dans une première phase, nous préciserons la façon dont nous avons obtenu les résultats. Ensuite, nous esquisserons les expériences, les attentes et les besoins des victimes dans un deuxième chapitre. Nous aborderons les attentes par rapport aux instances judiciaires en général avant de procéder à une analyse plus spécifique des attentes par rapport aux dispositifs en faveur des victimes. Etant donné que les victimes ayant participé à une médiation constituent un groupe-cible spécifique de cette recherche, nous les étudierons séparément. Le secteur psycho-médico-social, les assurances et l'entourage de la victime seront aussi abordés. Dans un dernier paragraphe, nous fournirons une vue d'ensemble des besoins des victimes.

CHAPITRE 1. RÉPONSE ET ANALYSE DES DONNÉES

1. Sélection des répondants

Dans ce qui précède, nous avons expliqué la façon dont nous avons sélectionné les victimes afin de solliciter leur collaboration.[298] D'une part, il en ressort que ce sont surtout les victimes de faits plutôt graves qui ont décidé de participer à la recherche, les victimes de faits moins graves n'ayant pas accepté l'offre. Les victimes n'ayant pas porté plainte n'ont guère participé à notre étude.

D'autre part, il s'est avéré que la moitié des répondants en Flandres n'avait pas été victime d'une infraction pénale ; ils étaient plutôt victimes d'un accident de la route ou proches d'un accident ou de suicide. Ce constat a sans aucun doute influencé les résultats obtenus et complique la comparabilité par rapport aux données de Bruxelles. Ce sont surtout les résultats relatifs aux attentes par rapport au système judiciaire qui sont moins univoques qu'à Bruxelles. Vu que nous partons de l'idée que la nature de la victimisation a une plus grande influence sur les attentes et les besoins que la partie du pays où l'on vit, nous ne distinguerons pas entre les résultats pour la Flandre et Bruxelles.

Les entretiens avec les acteurs et les praticiens, ainsi que les observations, conduisent au constat positif que la catégorie des victimes n'est, en réalité, pas restreinte aux victimes d'infractions pénales. Voilà pourquoi il nous a semblé important d'interviewer toute sorte de catégories de victimes, surtout dans le cadre de cette première phase de recherche inductive.

2. Brève description des cas

Les noms utilisés sont fictifs, et cela en raison de l'anonymat en vue d'éviter que les victimes ne soient reconnues. Si le répondant fait mention du nom d'un lieu, celui-ci sera indiqué, si sa dénomination n'est pas utile à la compréhension, par X, Y, Z etc. L'anonymat des répondants est garanti tout au long de ce rapport.

[298] Cf. Partie 1. Méthodologie.

Dans ce qui suit, nous esquisserons les différents cas : la description des faits ; les démarches de la victime à travers le secteur policier, judiciaire et d'aide ; et des conséquences des faits constituant la base de ce rapport.

Georgette, agression, pas de poursuites judiciaires pour manque de preuves

Omdat Georgette bekend is bij de lokale politie in haar gemeente als iemand met een lange psychiatrische geschiedenis en zij volledig geïsoleerd bleek te zijn van familie en vrienden, werd ze doorverwezen naar de dienst slachtofferhulp, die haar een paar keer thuis bezocht.[299]

Ahmed, témoin d'un grave accident de la route

Een man was overreden door een harmonicabus van De Lijn. Ahmed trachtte samen met een andere getuige het slachtoffer vanonder te bus te halen en verleende de eerste hulp. Het slachtoffer was er erg aan toe en Ahmed was behoorlijk onder de indruk van de situatie. Hij werd echter op de plaats van het ongeval aan zijn lot overgelaten door de politieagenten en hulpdiensten die ter plaatse kwamen. Hij werd niet doorverwezen naar de diensten slachtofferzorg. Hij betreurt het dat hij nooit gecontacteerd is geweest door de lokale politie om te horen hoe hij het stelde of om te vragen of hij hulp nodig had. Zijn naam en gegevens waren nochtans bekend bij de politie aangezien hij een getuigenverklaring had afgelegd. Hij had geen informatie ontvangen over het bestaan van slachtofferdiensten. Een paar dagen na het ongeval is hij bij zijn huisdokter op zoek gegaan naar emotionele ondersteuning. Hij heeft nog steeds last van herbeleving van de feiten en slapeloosheid. Hij weet niet of het slachtoffer van het verkeersongeval nog in leven is.

Marcel, braquage, classement du dossier

Marcel werd samen met zijn toenmalige vriendin overvallen op straat. Beiden vielen op de grond en geraakten gekwetst, met blijvende gevolgen voor Marcel. Een indirect gevolg van de feiten is dat hij zijn vriendin, die ten tijde van de overval al aan Altzheimer leed, niet meer thuis kon verzorgen omwille van haar blijvende handicap ten gevolge van de overval. Niet lang na haar opname in een tehuis is zij overleden, volgens Marcel omdat ze niet kon aarden tussen de vier muren van haar kleine kamertje in plaats van thuis te zijn tussen haar vele spulletjes. Marcel kwam naar aanleiding van de overval in contact met de lokale politie, medische hulpdiensten, politionele slachtofferbejegenaar, de dienst slachtofferhulp en de commissie voor financiële hulp aan slachtoffers van opzettelijke gewelddaden. Hij had zich ook burgerlijke partij gesteld, maar omwille van de seponering van het dossier werd daaraan verder geen gevolg gegeven.

[299] Lors de l'entretien, elle était dans un état de confusion et de paranoia, d'où la décision de ne pas prendre en compte cet entretien dans l'analyse.

Joris, vol avec violence

Joris was reeds drie keer het slachtoffer van diefstal met geweld en met gebruik van wapens op straat. Naar aanleiding van de tweede overval is hij arbeidsongeschikt geworden omwille van zware kwetsuren aan de heup, onderrug en nier. Hij werd naar aanleiding van de laatste feiten in contact gebracht met de dienst slachtoffer-bejegening bij de lokale politie en is erg tevreden over hun tussenkomst. Hij heeft zich noch burgerlijke partij gesteld noch geregistreerd als benadeelde partij. Momenteel wordt hij geplaagd door nachtlawaai en bedreiging, waarvoor hij regelmatig beroep doet op de lokale politie.

Louise, mère d'une victime mineure d'abus sexuels par un proche, procès en cours

Louise was niet op de hoogte van die feiten tot een paar jaar later. Ze legde klacht neer bij de lokale politie. Haar dochtertje werd verhoord door de gerechtelijke politie door middel van een videoverhoor. Vervolgens kwam Louise in contact met verschillende psychosociale diensten en met de dienst slachtofferonthaal bij het parket. Ze heeft zich tevens laten registreren als benadeelde partij. Het gerechtelijk dossier is nog niet afgerond, dus kon ze het nog niet inzien. Ze hoopt wel dat de zaak snel voor de rechter zal worden gebracht en hoopt op een strenge vergelding.

Ida et Mies, suicide de la sœur cadette, procédure judiciaire en cours

De dames wisten dat hun zus niet langer wilde leven, maar het overlijden kwam onverwacht en de manier waarop ze zich van het leven had benomen was zeer gewelddadig en dus shockerend. De zussen vinden dat ze erg goed opgevangen zijn geweest door de lokale politie, door de politionele slachtofferbejenaar waarnaar ze op een erg actieve manier werden doorverwezen, en door de justitieassistent slachtofferonthaal die hen bijstond tijdens de dossierinzage.

Lies, agression répétée par employeur, condamnation

Lies had van de feiten nooit klacht neergelegd. Zeven jaar na het ophouden van de feiten werd ze gecontacteerd door een slachtoffer van de dader die op de hoogte was van de feiten jegens Lies. Nog een ander slachtoffer had klacht neergelegd en de politie was op zoek naar getuigen. Lies stemde ermee in een getuigenverklaring af te leggen in functie van de opbouw van een gerechtelijk dossier tegen de dader. Naar aanleiding van de getuigenverklaring, herbeleefde ze de feiten en ondervond ze nood aan professionele emotionele ondersteuning. Ze is van oordeel dat de inspecteur van de lokale politie haar bijzonder goed heeft opgevangen. Hij heeft haar ook rechtstreeks in contact gebracht met de dienst slachtofferhulp. Ook over de tussenkomst van de hulpverlener van de dienst slachtofferhulp is ze erg tevreden. Via de dienst slachtofferhulp kwam ze in contact met de dienst slachtofferonthaal die haar de nodige informatie over de vorderingen in het dossier en het verloop en de uitkomst van de zitting voor de rechter bezorgde. Er vond geen burgerlijke partijstelling plaats, maar Lies liet zich wel registreren als benadeelde partij. Sinds kort volgt ze een begeleiding bij een privé-psycholoog.

Sophie, accident de roulage ayant entraîné le décès d'un proche, enquête en cours

Sophie verloor als moeder van een peuter haar echtgenoot in een dodelijk verkeersongeval met vluchtmisdrijf. Haar man werd door een dronken chauffeur aangereden toen hij met de fiets op weg was naar huis. Hij overleed ter plaatse. Sophie was toen zwanger van hun tweede kindje. Ze werd op de hoogte gebracht van het overlijden van haar man door de lokale politie die bij haar langs kwamen. De dag daarop zijn dezelfde politieagenten in gezelschap van de politionele slachtoffer-bejegenaar opnieuw bij haar langs geweest om meer informatie te geven over de feiten, de arrestatie van de chauffeur en de diensten slachtofferzorg. Vervolgens heeft Sophie contact opgenomen met de dienst slachtofferonthaal, voornamelijk in functie van de dossierinzage en de burgerlijke partijstelling. Intussen is het ongeval bijna een jaar geleden gebeurd, maar het gerechtelijk dossier is nog steeds niet afgerond. Sophie heeft dus nog steeds geen antwoorden op al haar vragen omtrent de precieze omstandigheden van het verkeersongeval. Zij vroeg om een bijkomende onderzoeksdaad, maar ook daarvan is het resultaat haar niet bekend. Sophie werd doorverwezen naar de dienst slachtofferhulp omdat ze specifieke vragen had omtrent de begeleiding van het rouwproces van haar zoontje. Ten slotte is Sophie ook op zoek gegaan naar een psycholoog in functie van de ondersteuning van haar eigen verwerkingsproces en krijgt ze gezinshulp.

Jeanne, cambriolage

Jeanne werd anderhalf jaar geleden het slachtoffer van een woninginbraak. Ze stelde de inbraak pas 's ochtends vast en heeft de dader dus niet gezien. Ze vindt het wel beangstigend dat er iemand in haar huis was zonder dat ze het heeft gemerkt, in het bijzonder omdat ze twee honden in huis heeft. De patrouille van de lokale politie die de nodige vaststellingen kwam doen, contacteerde de politionele slachtoffer-bejegenaar die daarna op huisbezoek kwam. Samen met haar heeft Jeanne gezocht naar manieren om met de stress en angst veroorzaakt door de inbraak om te gaan. Ze heeft een hoog onveiligheidsgevoel en komt alleen nog buiten om de hoogstnoodzakelijke dingen te doen. Ze heeft ook een reeks veiligheidsstrategieën ontwikkeld om zich in haar eigen huis beter te voelen. Er vond geen doorverwijzing plaats naar de dienst slachtofferhulp, maar de slachtofferbejegenaar is een paar keer bij haar langs geweest. Er vond evenmin een burgerlijke partijstelling of registratie als benadeelde partij plaats.

Nele, décès suspect du père

Nele vond haar vader overleden in zijn bed. Omdat ze een aantal mensen erg goed kende in het politiekorps, nam Nele contact met hen op nadat ze de dienst 100 had gebeld. Ze had nood aan mensen die haar konden zeggen wat ze moest doen. Haar vader was nog jong en had geen bijzondere medische geschiedenis. Daarom besliste de arts die ter plaatse kwam dat het om een verdacht overlijden ging. De politie verzegelde de slaapkamer en beperkte de toegang van familieleden tot het ouderlijk huis. De slachtofferbejegenaar van de lokale politie is onmiddellijk ter plaatse gekomen, hoewel Nele daar niet expliciet naar had gevraagd. Zij stelde voor dat Nele met haar familie gebruik maakte van de slachtofferkamer die de lokale politie ter beschikking heeft, terwijl het parket de nodige vaststellingen deed in het huis. De

slachtofferbejegenaar nam eveneens contact op met de werkgever van de vader en met de school van Nele. Ook in de daaropvolgende dagen hielp de slachtofferbejegenaar met allerlei praktische zaken en hield ze contact met het parket om Nele op de hoogte te kunnen brengen van de vorderingen en resultaten van het onderzoek. Ook op langere termijn kon Nele bij de slachtofferbejegenaar terecht voor emotionele ondersteuning.

Lucie, accident de roulage

Lucie werd op haar fiets aangereden en brak haar heup. Ze verbleef een tijdje in het ziekenhuis en is nu nog steeds thuis aan het revalideren met behulp van de huisarts en een kinesitherapeute. Alle kosten worden gedekt door de verzekering. Na haar verblijf in het ziekenhuis is een agent van de lokale politie bij haar thuis geweest om haar verklaring op te tekenen en haar vervolgens een kopie van het P.V. te bezorgen. Verder heeft ze niets meer van de zaak gehoord. Ze vindt het vooral jammer dat ze niet weet wie er eigenlijk in fout was bij het ongeval.

Liesbeth et Caroline, suicide de la mère, enquête en cours

Hun moeder werd al lange tijd opgevolgd door psychologen en dokters en had al een aantal zelfmoordpogingen ondernomen. Liesbeth en Caroline hadden die pogingen altijd gezien als een roep om hulp en aandacht, en waren dus behoorlijk van slag toen bleek dat hun moeder er toch in geslaagd was zich van het leven te beroven. Hun vader had haar gevonden en belde de lokale politie. Het parket kwam ter plaatse om de nodige vaststellingen te doen. Op dat moment werden de dochters verhinderd afscheid te nemen van hun moeder en dit heeft nog steeds een enorme impact op het verwerkingsproces. In de dagen die volgden, ijverden de dochters ervoor hun moeder eindelijk te mogen zien. Pas na de autopsie zijn ze daarin geslaagd. Op het moment van het interview is het gerechtelijk onderzoek nog niet afgerond, hoewel de zelfdoding reeds een half jaar geleden plaatsvond. Beide zussen vinden dat verontrustend. Ze hadden gehoopt snel antwoorden te krijgen omtrent de precieze omstandigheden van het overlijden, wat hen aanvankelijk beloofd was, maar ze wachten daar nog steeds op. Ze namen al regelmatig contact op met de dienst slachtofferonthaal om op de hoogte te blijven van de stand van zaken, maar ook daar kunnen geen duidelijke antwoorden gegeven worden. Ze hopen zo snel mogelijk het gerechtelijk dossier te kunnen inzien om de nodige details omtrent de zelfdoding te kennen en daarin een verklaring te vinden voor het overlijden, opdat zij hun verwerkingsproces kunnen afsluiten.

Ruth, harcèlement, tentative d'étranglement et vol par l'ex-conjoint, condamnation

Ruth legde regelmatig klacht neer bij de lokale politie, steeds bij dezelfde inspecteur, maar er kon volgens hem op basis daarvan geen actie ondernomen worden. Ze werd nooit doorverwezen naar de politionele slachtofferbejegenaar of dienst slachtofferhulp en ontving geen informatie omtrent het bestaan van die diensten. Omdat er bij haar weten geen gerechtelijk dossier was, stelde ze zich geen burgerlijke partij of liet ze zich niet registreren als benadeelde partij. De dader bleek uiteindelijk opgepakt te zijn voor andere feiten en haar dossier werd daaraan gelinkt. Er volgde een veroordeling tot vrijheidsberoving. Van de arrestatie, veroordeling en opsluiting van de dader was

Ruth niet op de hoogte totdat ze werd gecontacteerd door de dienst slachtofferonthaal in functie van het opmaken van een slachtofferfiche in het kader van het penitentiair verlof van de dader. Nadat ze een slachtofferfiche had neergelegd, werd Ruth gecontacteerd door een bemiddelaar fase strafuitvoering. De dader had een aanvraag ingediend voor vrijwilligerswerk in het kader van het herstelfonds (VZW Suggnomé). Ruth stemde daarmee in en er vond pendelcommunicatie plaats via de bemiddelaar.[300]

Peter et Marie, accident mortel du petit-fils et du beau-fils

Peter en Marie verloren hun dochter door zelfdoding. Een paar jaar later verongelukten hun kleinzoontje, het kind van hun dochter dat bij hen woonde, en de vader van het kind. In beide situaties werden zij opgevangen door agenten van de lokale politie en door de politionele slachtofferbejegenaar. Het is omwille van de respectvolle bejegening door zowel de politieagenten als de slachtofferbejegenaar dat Peter wenste deel te nemen aan het onderzoek. Naar aanleiding van de zelfdoding van hun dochter kwamen zij ook in contact met de dienst slachtofferonthaal in functie van de teruggave van persoonlijke bezittingen van hun dochter. Een dossierinzage vonden ze in geen van beide situaties nodig.[301]

Lieve, viol par beau-père, condamnation

Lieve werd twee keer verkracht door haar stiefvader. Het tweede feit vond plaats toen de man voorwaardelijk in vrijheid werd gesteld, nadat hij een deel van de gevangenisstraf naar aanleiding van de eerste feiten had uitgezeten. Na de klachtneerlegging van het tweede feit bij de lokale politie, werd Lieve langdurig verhoord door de gerechtelijke politie. Omdat de dader de feiten aanvankelijk ontkende, werd haar klacht zwaar op de korrel genomen. Pas toen op basis van het sporenonderzoek bleek dat de feiten daadwerkelijk hadden plaatsgevonden, kreeg Lieve het gevoel dat ze correcter werd bejegend door de politie. Ze kwam vervolgens in contact met de slachtofferbejenaar en met de dienst slachtofferhulp. Er vond een tweede proces plaats, waarin Lieve zich burgerlijke partij had gesteld, en de dader werd opnieuw veroordeeld tot een gevangenisstraf. In beroep werd die straf bevestigd. Toen de dader in aanmerking kwam voor V.I., werd Lieve gecontacteerd door de dienst slachtofferonthaal in functie van het opmaken van een slachtofferfiche. Bovendien had de dader een aanvraag ingediend voor het herstelfonds waardoor Lieve in contact kwam met de bemiddelaar fase strafuitvoering. Het kwam tot een gezamenlijk gesprek. Tijdens het interview met de onderzoekster wordt ze bijgestaan door haar vriend Jean.

Griet, assassinat d'un proche, condamnation

Griets echtgenoot werd vermoord door de partner van zijn ex-minnares. Griet heeft vernomen dat haar man (bij wie ze niet meer woonde) onderweg naar het ziekenhuis overleden is. Ze werd niet doorverwezen naar de politionele slachtofferbejegenaar of naar de dienst slachtofferhulp en ging zelf op zoek naar de nodige hulp. Ze kwam in

[300] Une médiation indirecte implique que le médiateur "fait la navette" entre les parties, transfère des informations afin d'arriver à un procès de communication et - si possible - à un accord, sans que les parties se réunissent physiquement.

[301] En raison du fait que nous avons interviewé la victime dans un restaurant, nous n'avons pas pu enregistrer l'entretien.

contact met de dienst slachtofferhulp via haar schoonouders (waar de man woonde en die dus direct werden doorverwezen naar slachtofferhulp). Daarmee heeft ze nog steeds contact. Ze stelde zich burgerlijke partij en trad op als getuige tijdens het proces. Ze heeft nooit het gerechtelijk dossier ingezien, ondanks het feit dat ze daarnaar heeft gevraagd via de dienst slachtofferonthaal. Naar aanleiding van de mogelijkheid op V.I. maakte ze bij de dienst slachtofferonthaal een slachtofferfiche op. Via de dienst slachtofferhulp kwam ze in contact met de bemiddelaar fase strafuitvoering. Ze wilde de dader immers nog allerlei vragen stellen alvorens hij zou vrijkomen opdat ze meer duidelijkheid en een realistisch beeld kon krijgen over de precieze omstandigheden van de moord. De bemiddeling leidde tot een gezamenlijk gesprek.

Joke, viol par un inconnu, condamnation

Na haar klacht bij de lokale politie, waarbij ze werd bijgestaan door een slachtofferbejegenaar, werd ze onmiddellijk doorverwezen naar de dienst slachtofferhulp. In het kader van het gerechtelijk dossier stelde ze zich burgerlijke partij, maar ze liet zich tijdens de zitting in eerste aanleg vertegenwoordigen door haar advocaat. Ze vond toen een confrontatie met de dader nog te vroeg. Het openbaar ministerie ging in beroep. Joke was akkoord met de schadevergoeding die in eerste aanleg werd toegekend dus ging ze als burgerlijke partij niet mee in beroep. Ze had echter wel te kennen gegeven dat ze wenste op de hoogte te blijven van de zitting in beroep, aangezien ze op die moment wel emotioneel in staat was aanwezig te zijn en de dader te zien. Het was echter pas toen ze een brief kreeg van de dienst slachtofferonthaal in functie van het invullen van een slachtofferfiche in het kader van het penitentiair verlof van de dader dat ze vernam dat de veroordeling in beroep al had plaatsgevonden en dat de gevangenisstraf was opgetrokken van drie tot vijf jaar. Dat is één van de redenen geweest dat ze akkoord ging met de bemiddeling fase strafuitvoering die de dader had aangevraagd via het herstelfonds. Het kwam niet tot een gezamenlijk gesprek omdat Joke een rechtstreekse confrontatie met de dader wilde vermijden.

Yvette, arrachage de sac

Yvette stond op een overvolle bus, toen ze plots merkte dat haar handtas verdwenen was. Ze had ook een aantal boodschappentassen in de hand dus besefte ze niet meteen dat ze haar handtas niet meer vast had. Ze is bij een vriendin gaan aankloppen, die haar geld leende om de eerste dagen door te komen. De politie was snel ter plaatse en bleef bij haar tot de slotenmaker een nieuw slot kwam steken, zodat ze thuis binnen kon. De dag nadien is ze naar het politiebureau gegaan en werd het P.V. opgemaakt. Hoewel ze dacht geen slachtofferhulp nodig te hebben, bleek ze toch nachtmerries te hebben en heeft ze alsnog contact opgenomen met de politie. Ze was immers zeer boos op zichzelf dat ze niet voorzichtiger was geweest. Slachtofferbejegening heeft haar gecontacteerd, waar ze eenmaal op gesprek is gegaan. Hoewel ze bij haar omgeving haar verhaal kwijt kon, was het goed van de dienst te horen dat haar reacties normaal waren. Een groot minpunt vond ze het triestige gebouw waarin de dienst zich bevindt.

Caroline, arrachage de sac, classement du dossier

Caroline stond aan het rode licht te wachten toen plots een jonge gast met rode anorak haar handtas stal uit haar caddy. Ze riep "*Houd de dief*" waarna een heleboel omstaanders haar kwamen helpen, maar niemand achter de dief aanging. Een omstaander belde de politie, die snel ter plaatse was en met haar een uur rond reed om de dief alsnog te kunnen vatten. Ze stuurden ook een helicopter uit, maar hebben de persoon in kwestie niet gevonden. Eens op het politiebureau, begon ze te huilen. Ze weet niet meer precies hoe ze bij slachtofferhulp is terecht gekomen, maar toont de folder ervan, alsook van het CAW. Ze heeft veel steun gehad aan de dame van het CAW, al wordt de begeleiding nu afgebouwd. Ze durft niet meer alleen buiten en ziet de diefstal als de druppel die de emmer doet overlopen, nadat ze al heel wat heeft meegemaakt in haar leven. Ze vindt vooral het verlies van het horloge van zowel haar overleden zus als overleden echtgenoot (die in haar handtas zaten om naar de horlogemaker te brengen) zeer erg. Slachtofferhulp belde meermaals naar verschillende instanties om de stand van zaken na te gaan. Het dossier bleek na twee maanden te zijn afgesloten aangezien zulke feiten 30 maal per dag plaatsvinden in Antwerpen.

Marie, assassinat d'un parent proche, condamnation des auteurs

« Disons que mon frère avait un peu des litiges avec son associé du restaurant. Il était un peu sur les nerfs dernièrement, avant de disparaître, il sentait qu'il allait lui arriver quelque chose puisqu'il avait émis ses doutes chez sa psychologue. Il avait dit: ' voilà, ils vont me tuer ou... '. (...) Il était très nerveux depuis une semaine… Il est venu chez maman donner un peu de sous pour la maison puisque la maison de ma mère devait être réparée et tout. Il a dit à ma mère, je dois partir à Corfou mais si tu as besoin d'argent, téléphone-moi encore avant mardi que je puisse venir te les donner parce qu'après ce sera trop tard. Voilà pas que le vendredi ma mère téléphone et n'a toujours pas de réponse. Ma mère me téléphone à moi en me demandant que je téléphone. Je téléphone mais il n'y a toujours pas de réponse. Il n'y a pas moyen de l'atteindre. Voilà que le samedi matin elle me retéléphone pour me dire qu'elle n'a toujours pas de nouvelles de G. (...) [Et il avait été arrêté quand l'assassin, je n'ai aucune idée des délais...] Il a été arrêté quand on a retrouvé le crâne. Normalement G. a été assassiné le 12 juillet 2001 mais il n'a été reconnu mort que le 18 décembre. Évidemment il était mort depuis longtemps. »

Claire, accident de roulage, suites judiciaires

« L'accident est survenu alors que je revenais de la mer. J'avais laissé mon père et à mon frère là-bas. J'ai pris les petites routes parce que je ne connaissais pas les routes et je suis arrivée sur l'autoroute, après un grand virage, je me suis dit 'Tiens, c'est bizarre, les lumières sont éteintes.' [C'était la nuit?] Oui il était trois heures du matin ce moment-là (...) Je me suis dit: 'Ce n'est pas une heure pour fermer.' Enfin, je roule et je vois des choses bizarres par terre, comme des plastiques ou je ne sais pas. Maintenant, je suis à l'extrême droite, je ne roule pas vite et je suis soulagée d'avoir laissé mon père en convalescence avec mon frère là-bas. [Votre papa était malade?] Ben oui, il a 95 ans. Il habitait avec moi mais je l'ai envoyé à la mer avec mon frère en convalescence. Et moi je devais rentrer à Bruxelles parce que j'avais des choses à faire. Bon, dans cette obscurité, je ne vois pas très bien, je vois des choses bizarres à

terre, je ne comprends pas très bien, je m'aperçois qu'il y a des voitures qui sont arrêtées sur ma gauche mais le temps de réaliser, je vois des personnes qui en sortent... Et en voyant ça, je me dis: 'Merde, il y a un accident… je vais faire le 112' mais moi, je me casse pas la tête... Et donc j'allonge mon bras pour attraper mon téléphone et, tout à coup, j'entends kchh, kchhh… Et puis, je ne sais pas, il y a un vide, vraiment un petit vide. Je sais que mon siège s'est décalé de sa place et j'ai l'impression que je suis occupée à tourner... Je ne sais pas… Et à un moment, je tourne... et je veux arrêter ma voiture et je mets ma main au plafond… j'ouvre les yeux et je me rends compte qu'il n'y a rien qui tourne. Et je n'entends plus de bruit, c'est fini, fini ! Et je me dis: 'Je suis morte... Mais ça ne fait pas mal d'être mort, pourquoi les gens ont peur?' Et puis, j'essaye d'ouvrir la porte mais il n'y a plus rien qui fonctionne. Je me dis: 'Non, je suis quand même morte!' Mais je me dis (c'est très comique) 'Je ne peux pas être morte, parce qu'il n'y a personne qui sait que j'ai un cheval à nourrir, que je dois aller chercher des carottes... que les chats n'ont pas mangé...' Enfin, toutes ces choses qui sont importantes et qui dépendent de moi... je ne peux pas... Bref, je m'affole, et il y a des gens qui traversent et qui viennent… moi, je suis contre la berne centrale... Des gens viennent pour ouvrir la porte. Ils tentent de forcer la porte (elle n'était pas fermée mais ils n'arrivaient pas à l'ouvrir). Finalement, ils y arrivent, il y avait deux femmes en pleurs. »

Nils, homicide, condamnation de l'auteur à une peine d'emprisonnement

« Tout s'est passé en 1994. Je suis un enfant de parents divorcés et mon papa s'est fait tuer par un jeune garçon dans des circonstances qui, jusqu'au procès et même au delà du procès, étaient à mes yeux assez floues. Donc, pour résumer, mon papa a reçu un couteau dans le ventre, un couteau de cuisine, à la maison. [Il était chez lui ?] Oui, oui, à la maison, ils se connaissaient. (...) [Serait-il possible de revenir au moment des faits ? Vous ne viviez pas avec votre papa au moment des faits ?] Non, mais ça s'est passé de manière très simple. Ca s'est passé un mercredi soir. D'habitude, mon papa venait manger chez ma maman tous les mercredis soir et il n'est pas venu. Il lui arrivait d'annuler et de dire 'Je ne viens pas ce soir' mais cette fois-ci, il n'a pas donné de coup de fil. On ne s'est pas inquiété outre mesure. Il n'y avait pas de GSM à l'époque donc on a laissé des messages sur son répondeur en se disant qu'il allait nous rappeler « no news, good news ». Le lendemain, pas d'appel, on s'inquiète un peu plus mais bon, c'est un grand garçon. Et le surlendemain, je rappelle, toujours pas de nouvelles... et là, je suis allé dans son appartement et je l'ai trouvé. [Vous y êtes allé seul ?] Seul dans un premier temps, ma maman m'a rejoint ensuite. [Et là qu'est-ce qui c'est passé ? Vous avez appelé la police ?] Oui, le 100. »

Robert, vol de camionnette, pas de poursuites judiciaires (auteurs inconnus)

« La camionnette était devant chez nous. On a discuté mon amie et moi jusqu'à une heure tardive. On va se coucher à 4 heures du matin, et en allant se coucher, il y avait exceptionnellement peu de bruit sur le boulevard, vu l'heure. On entend un diesel qui démarre et mon amie croit reconnaître le bruit de la camionnette, elle va voir à la fenêtre. Moi j'étais déjà plus ou moins allé me coucher en haut. J'entends mon amie qui m'appelle et qui me dit « il y a des gens qui partent avec la camionnette ». Je descends d'un étage et je vais voir à la fenêtre, et je vois qu'effectivement, il y a deux personnes dans la camionnette qui essayent…enfin qui la démarrent et qui partent. On regarde par la fenêtre alors là, je sens monter l'adrénaline, déjà de voir des gens qui se

barrent avec ta voiture…de voir ça en direct…je vois qu'au feu plus loin, ils font demi-tour et qu'ils vont repasser devant chez nous. Donc, tout à fait naïvement et sans réfléchir, je descends et j'arrive sur le boulevard au moment où ils repassent ; tout à fait naïvement, je me mets sur la route comme ça, comme pour les empêcher de passer (c'est une avenue très large) et eux plutôt que de faire un crochet pour m'éviter, ils braquent sur moi pour me forcer à pratiquement me jeter sur le trottoir pour pas être écrasé [Ils ont reconnu que vous étiez le propriétaire ?] Ils ont vu que quelqu'un essayait de les empêcher de partir, ce qui était tout à fait illusoire évidemment. »

Colette, vol avec violence, pas de poursuites judiciaires

« Ça s'est passé le 27 août 2001. Je travaillais comme réceptionniste à l'hôtel X chaussée de Z., à I. J'avais des horaires 7h-15h ou 15h-23h et, ce lundi matin là, quand j'ai pris mon service à 7 heures, on allait servir un petit déjeuner. Je suis venue à mon poste et à 7h15', 7h20', il y a un homme cagoulé ou plutôt masqué qui est entré dans le lobby de l'hôtel et qui m'a pointée avec un revolver. En me pointant, il a sauté au-dessus du comptoir, donc il est passé derrière le desk à côté de moi pour me demander l'argent. (...) Donc, j'ai donné la caisse mais le problème c'est que normalement on a un fond de caisse de 500 euros (enfin c'était le montant à cette époque là) et en fait, on n'avait plus que 4000 FB en caisse parce que pour X raisons, on avait plus d'argent en caisse. Donc, j'avais de la monnaie et X euros en caisse. La monnaie il l'a éjectée comme ça et il a pris l'argent. Mais pour lui, il n'y avait pas assez d'argent. Il m'a demandé pour ouvrir le coffre mais le coffre de l'hôtel, forcément, il n'y a que le manager qui l'a. Je lui ai dit qu'il pouvait faire ce qu'il voulait que je ne savais pas lui donner l'argent du coffre. Alors là, il m'a frappé à la tête avec la crosse de son revolver et il m'a dit que si je ne lui donnais pas plus d'argent il me tirait une balle dans la jambe ; ce qui est assez rassurant, parce que quelque part, ce n'est que dans la jambe (rire) il aurait pu dire qu'il allait me tuer, là je me suis dit, ça va, il ne va pas me tuer. »

Naïma, accident de roulage ayant entraîné le décès d'un proche, poursuites judiciaires

« Un monsieur ivre a fait un accident avec mon mari qui roulait sur l'autoroute. Alors voilà, c'est comme ça que la police est venue chez moi vers quatre heures du matin. Parce qu'en plus, comme ils n'ont pas réussi à identifier la personne, ça a mis plus de temps. L'accident a eu lieu vers une heure du matin [mais ils ont retrouvé la personne?] Oui... apparemment elle n'aurait pas réussi à s'enfuir car elle était tellement dans un état… [et ça s'est passé il y a combien de temps ?] Le 10 juin 2004. (...) [Est-ce que vous pouvez m'expliquer plus précisément comment l'accident s'est passé ?] En fait, mon mari roulait normalement et le monsieur est venu par derrière et lui a foncé dedans. C'est comme ça qu'il a touché le réservoir et que le réservoir a pris feu. Mon mari est mort sur le coup. Il a eu le coup du lapin. Il n'avait pas respiré de fumée. Il a été pris de plein fouet. »

Géraldine, homicide, condamnation des auteurs

« Donc mon père il est décédé parce qu'il a succombé à ses blessures. C'était le 30 décembre 2001 (deux jours avant la fin de l'année). Il y a 5 jeunes qui l'ont agressé

dans la rue. Ils ont voulu le voler mais mon père, c'était quelqu'un que même à ses vêtements, on le voyait, ce n'était pas quelqu'un de riche. Je ne comprenais pas pourquoi on allait le voler lui. En plus, c'était quelqu'un qui était très faible. J'ai 22 ans mais mon père était déjà très âgé, il avait déjà 65 ans. En plus, il avait des problèmes pour marcher. Enfin, c'était quelqu'un de très faible et ils en ont profité. Il rentrait chez lui et était devant sa porte et, apparemment, tous les cinq se sont regroupés et l'ont fait tomber. Il avait en plus des problèmes respiratoires (il était en très mauvaise santé) et a probablement succombé plus vite qu'ils ne le pensaient. Enfin, ils ne voulaient certainement pas le tuer mais en tout cas ils ont été trop loin. Par rapport au rapport, on a vu que la rate avait explosé. Il avait des côtes cassées, il avait des bleus. On a vu ça à l'autopsie. Et puis même, par rapport aux dires : ils ont quand même raconté qu'ils ont sauté sur son ventre... ils ont sauté dessus. »

Zoé, agression violente, condamnation des auteurs

« Moi j'ai été agressée le 21 octobre 2002. Je vivais avec le père de ma fille. Le père de ma fille n'était pas très honnête, on va dire. J'ai été braquée par quatre personnes armées et cagoulées qui sont rentrées chez moi et, en fait, c'était des personnes que lui [mon mari] connaissait. J'étais avec ma petite fille dans mes bras. [votre petite fille était là ?] Oui, elle avait 9 mois à ce moment-là. Avec un des agresseurs, ça c'est très bien passé. D'ailleurs, c'est lui qui a fait les démarches pour s'excuser. Avec l'autre, ça c'est par contre très mal passé. [Ils étaient deux ?] Non, ils étaient quatre mais il y en a deux qui sont restés près de moi. La première personne, c'était la personne qui a fait les démarches pour s'excuser, et la deuxième personne est la personne que j'ai reconnue sur le coup et qui voulait me prendre ma fille. Il a essayé de prendre tous les moyens de pression pour me faire taire. [Ils vous ont braqué pour quoi ?] Ils voulaient de l'argent, ils pensaient qu'il y avait de l'argent à la maison. Ils voulaient les clés de la voiture car on venait d'acheter une voiture. Ils pensaient qu'il y avait de l'argent et... Et c'était des personnes qui ont grandi avec le père de ma fille. Mais ça bon, je ne l'ai appris que bien plus tard. Le jour même, j'en ai reconnu un et je savais bien qui c'était. »

Sandra, abus sexuels dans l'enfance, condamnations à des peines d'emprisonnement

« Donc ce qui m'est arrivé, c'est que j'ai été abusée par trois personnes : il y avait mon père biologique, son meilleur ami et mon nouveau beau-père, donc le conjoint suivant de ma maman on va dire. Mon père, par des dates et des transformations dans la maison, je devais avoir 3 ans à peu près. Je ne sais pas si je dois rentrer dans les détails [C'est comme vous le voulez...]. Avec mon père biologique, c'était davantage des attouchements. [Ça a duré longtemps ?] J'ai l'impression que oui, mais je ne sais plus très bien. Je sais que mon frère s'est souvenu de plusieurs fois, mais moi, je ne sais pas. [Il a aussi été abusé ?] Oui, toute la famille, les cinq enfants l'ont été par l'un ou l'autre ou les trois. »

Jeanne, arrachage de sac avec violence, pas de poursuites judiciaires, auteur inconnu

« Je partais avec le bus ici. J'allais rejoindre le métro pour rendre visite à mes vieux amis handicapés qui habitent à W. J'avais mon sac en travers (en bandoulière), sinon,

ça glisse tout le temps. Et j'avais aussi trois gâteaux. Dans le refuge là, qui est quand même fermé sur trois côtés, j'ai bavardé un petit peu avec une dame étrangère, disons d'un milieu pas très aisé à ce que je voyais, d'une soixantaine d'années, et je me suis rendu compte qu'elle ne parlait pas très bien français. Et je me rappelle que le bus avait beaucoup de retard, sinon je n'aurais pas été agressée, et il y a un jeune homme qui est venu me demander l'heure. Et je n'ai même pas regardé, je lui ai dit : « vous savez, là plus loin sur l'autre trottoir, il y a l'heure…et puis, tout d'un coup, je me suis sentie tomber, on m'a tiré en bas du trottoir, on m'a traîné dans la rue. Vous savez, je ne peux pas exactement dire ce que j'ai ressenti, la seule chose que j'ai ressenti – j'ai vécu à Tokyo à peu près 6 ans et demi, j'ai vécu des tremblements de terre- et bien pour moi, j'étais à Tokyo. Pour moi, la terre tremblait…c'est vous dire si on m'a traînée jusqu'à ce que les rivets de mon sac lâchent [vous avez vu les gens qui vous ont agressé ?] J'ai vu un pantalon jeans, des trucs blancs et quand j'ai pu relever la tête j'ai vu une veste à capuchon…je n'ai rien vu. »

Béatrice, arrachage de sac avec violence, pas de poursuites judiciaires, auteur inconnu

« Le vendredi 9 décembre 2005. Je pars vers 13h30' de mon privé, avenue de B, pour me rendre au Colruyt. Il y a un raccourci entre l'avenue B et l'avenue de X - ces deux avenues sont parallèles mais il y a là une espèce de sentier-on ne peut pas dire que c'est un parc. Je prends ce chemin en général pour l'aller mais pas pour le retour. Je dis pourquoi : car un certain moment il y a quelques escaliers et ces escaliers, comme je n'ai pas de voiture et que je fais mes courses avec un caddie, le caddie étant vide, j'ai facile pour accéder. Comme j'ai un problème de dos, et que je m'arrête deux ou trois fois, je présume, je garantis presque que l'agresseur aura repéré une dame qui ne marchait pas trop vite et il se sera dit : 'Ha, ici la bonne poire'. [Il vous a agressé dans ce sentier ?] Oui, plus ou moins à la moitié et alors il a filé par l'autre côté [l'autre rue ?]Oui, que par celle par laquelle il est arrivé. [Il est long ce sentier ?] Je ne sais pas – moyennement long, 200 ou 300 mètres. [Madame joint le geste à la parole et se lève pour me montrer comment son agression s'est déroulée] Sac en bandoulière, non passé à la tête. (...) Mon caddie de l'autre main et, tout d'un coup, je sens une présence, là derrière, je me déplace sur la gauche pour laisser passer la personne. Ça m'est déjà arrivé plein de fois de faire ça pour laisser passer une personne ; soit que la personne marche plus rapidement que moi ou promène son chien ou comme ça. Généralement, ils disent merci madame, merci madame. Un moment, il se trouve 'côte à côte' avec moi, mon sac à l'épaule gauche et lui à ma droite. Il me dit : 'vous avez l'heure madame ? '. Je lâche mon caddie, je retrousse ma manche pour regarder l'heure et il arrache mon sac. Je n'ai même pas vu l'heure. [Vous avez été bousculée ?] Je vous montre le type de sac : un peu comme celui-ci [un sac en bandoulière avec deux poignées]. J'ai tenu mon sac. Il me fait voyager de gauche à droite. Je lâche d'une main. Je me suis dit : ' je l'aurai, je l'aurai', j'avais la haine ! La haine de ne pas me laisser voler. Un sentiment de 'tu ne l'auras pas' » ! Ce monsieur a été très poli car il m'a dit : ' lâche-le et tais-toi'. Il aurait pu me dire 'ta bouche', et avec d'autres mots, enfin, vous me comprenez. Il ne l'a pas eu. Je commence à crier 'au secours, au secours'. Un Monsieur qui était sur sa terrasse a vu ça et a crié, 'j'appelle la police'. »

Georges, parent désenfanté, homicide, condamnation de l'auteur

«C'était un samedi, je travaillais derrière la maison avec mon fils de 13 ans. Il m'a demandé s'il pouvait rejoindre ses copains à vélo. Il faisait très chaud. Vers 18 heures, lorsqu'il est rentré à vélo à la maison avec ses amis, dans la descente, Mr D., un homme de plus ou moins 30 ans, délinquant notoire, drogué, conduisant sa voiture sans contrôle technique, sans assurance, sans capot sur sa voiture, voit les deux jeunes sœurs de son ex-copine et fait mine de leur foncer dessus pour leur faire peur. Dans la foulée, il remonte la rue à 60km/heure (il s'agit d'une petite rue), en roulant à gauche. Au carrefour, il reste sur la gauche. M., 13 ans, le fils de monsieur, dévale la rue à vélo et sort du virage. Mr D. heurte l'enfant qui se retrouve sur son bloc moteur. Monsieur poursuit sa route et donne seulement un coup de volant et un coup de frein pour éjecter l'enfant. Ensuite, il part cacher sa voiture dans son garage. Les amis de M. ont tout vu, ainsi que d'autres passants. Tous ont témoigné. Ils ont pu relater ce qui c'était passé et ont pu identifier Mr D., qui est une figure connue dans le quartier. La police est partie arrêter Mr D. de suite. M. est emmené à l'hôpital, dans la région. Il subit une première opération au cerveau et est ensuite transféré dans un hôpital bruxellois. Là, il subit une seconde opération. Au bout de 3 semaines dans le coma, les médecins nous ont annoncé que M. était perdu. 'Nous avons dû le laisser partir- c'était assez dur à accepter- mais son cerveau était trop endommagé, il était en état de mort clinique'. M. est décédé le 1er août 2003. L'accident avait eu lieu le 12 juillet. Ca va faire 3 ans, cette année.»

Sandrine, violence conjugale, pas de poursuite de l'auteur

« Je suis restée 19 ans en ménage avec mon mari. Pendant les premières années tout allait bien mais, avec le temps, il a commencé à être agressif. Trois enfants sont venus de cette union mais mon mari n'admettait pas que les enfants viennent de lui. Alors, la violence verbale a commencé : d'abord au lieu de me parler calmement, il s'énervait. Je me disais que c'était parce que les enfants étaient petits. (...) il a eu une grande emprise sur moi. Ma vie était manipulée. Il m'a prise pour sa fille et sa mère. On s'est connu en novembre 86. Ca a toujours été un homme nerveux. (...) Maintenant, nous sommes en instance de divorce. Les enfants ont grandi. J'étais robotisée : il venait me chercher à mon travail, je n'avais pas de moments libres, aucune activité sportive. (...) Il est passé progressivement de la violence verbale à la violence physique et, après quelques années, il est arrivé à me secouer, me prendre, me donner des coups de pieds. Les raisons pour lesquelles il me battait c'était si je n'avais pas nettoyé par terre ou fait la vaisselle. Or, lui ne s'occupait de rien (ni des enfants, ni du ménage). A ce moment là, je me mettais dans un coin et je pleurais. Je ne pensais pas partir de la maison. Je vivais dans un appartement et puis après dans une maison dans le Hainaut. Dans les trois dernières années, j'ai porté plainte plusieurs fois (plus ou moins de 10 fois) mais j'ai retiré ma plainte chaque fois. Il me faisait du chantage, il me manipulait. »

Eric et Nathalie, conflits familiaux, plainte, pas de poursuites judiciaires

« Ben (...) c'est un problème qui dure, je me suis marié lorsque j'avais 20 ans avec une fille qui en avait 18. J'ai eu une fille avec elle. On est resté mariés neuf mois, et puis mon ex-femme a fait de la prostitution au début où ouvraient les salons de massage. Donc, elle a ouvert ça. Son projet, c'était de faire de la traite des êtres humains -

puisqu'elle était la patronne- tout en étant aussi au CPAS. Quand j'ai su qu'elle faisait de la prostitution, on a pris un avocat, le même avocat qu'on avait pris pour la garde de l'enfant puisque, à ce moment-là, on pensait déjà que ma fille était en danger. Mais pour pouvoir mettre en place une procédure pour la garde de ma fille, j'ai dû mettre en « stand by » la procédure de divorce. C'est important. Donc en fait, en 94, on a eu la garde mais avec pleins de péripéties parce que, dans ce cas-là, elle m'a menti, elle a repris la petite, elle est partie pendant six mois... Elle a été condamnée à payer un franc symbolique. Mais ce n'est pas ce fait là. C'est le fait en gros que nous, nous avons dû faire plein de démarches pour avoir la petite, vu que c'était le père qui demandait la garde [dit la dame]. Du coup, il devait trouver un emploi parce qu'il était au chômage et n'en avait pas, nous devions avoir un appartement avec deux chambres minimum ! Et qu'elle, en fait, elle avait le droit d'être au CPAS, de travailler en noir. Personne ne fait attention à tout ça, mais nous on devait montrer tout à fait patte blanche ! L'avocat avait interrompu la procédure de divorce. Il a dit que comme l'enfant était en danger, il fallait d'abord s'occuper de l'enfant mais il n'avait rien fait pour nous protéger, nous, des dettes et d'autres éventuels problèmes parce que lui se disait : 'il n'y aura pas de dette puisque Mme est au CPAS'. Pour lui il n'y avait pas de problème quoi. Or, avec ce commerce de prostitution, c'est nous qui les payons ses taxes ! C'est à X qu'on doit les payer or, moi je n'ai jamais été domicilié là-bas, je n'ai jamais mis les pieds dans un commerce de prostitution ou quoi que ce soit, et c'est moi qui paie ses impôts ! Là, on est harcelé pour le moment par des huissiers de justice. On m'a fait une saisie sur salaire par ce que, à l'époque, comme j'étais encore marié et bien, les faux en écriture de ma femme, même que nous habitions à droite et à gauche, nous étions quand même liés. Voilà ! Et donc, elle a pris goût à être insolvable quoi... Je pensais qu'elle était coincée parce que la première fois qu'elle aurait un boulot, tout le monde lui tomberait dessus. Mais en attendant, elle est restée insolvable, et ce malgré le fait que je savais qu'elle travaillait dans son salon de massage(...) J'ai aussi eu des problèmes avec le la mutuelle, avec les impôts, et je suis toujours à les payer les échéances etc. mais le problème avec la justice c'est que tout est tellement fragmenté, que si vous vouliez vraiment expliquer la situation d'une personne (…) et bien, vous devriez aller dans 50 bureaux. Parce qu'il y en a un ça ne l'intéresse pas le travail en noir puisqu'il ne fait que ça, et puis l'autre, va dire ceci ça ne m'intéresse pas un puisque je ne fais que ça. (…) »

Olivier, coups et blessures lors d'un conflit de voisinage, pas de poursuites judiciaires

« L'incident s'est produit dans un immeuble de 210 appartements d'une trentaine d'année d'âge. La cohabitation dans l'immeuble est régie par des règlements, notamment par le règlement d'ordre intérieur. Il y a quatre ans, le conseil de gérance avait émis le souhait de mettre à jour le règlement d'ordre intérieur et j'en ai fait partie. J'ai mené la révision, le ROI a été voté par l'assemblée et nous étions tenus de le mettre en application (entre autres les personnes du conseil de gérance). Un jour, vers 10 heures du matin, un occupant de l'immeuble veut monter son vélo dans l'ascenseur. Or, il y a dans l'immeuble un local prévu pour le dépôt des vélos, avec une surveillance vidéo. J'avais déjà vu la personne le faire deux jours avant. Je me suis donc permis de lui faire la remarque puisque c'était déjà la deuxième fois que je le voyais. Nous avons eu une discussion correcte et ferme. Voyant qu'il tenait tête, je lui ai dit qu'il s'agissait d'une décision du conseil de gérance et qu'il n'avait pas le droit. Je lui ai aussi dit que le syndic prendrait contact avec lui. Subitement, son

attitude corporelle a tout à fait changé, il est devenu rouge, il s'est incliné et m'a dit : 'dégage, connard'. Je lui ai dit :'vous devenez agressif !'Mais dans la foulée, il m'a donné un coup de poing et un coup de boule. J'étais étourdi. J'ai entendu un bruit de porte et le temps que j'aie repris mes esprits, il avait disparu. J'ai dû m'asseoir un instant pour reprendre mes esprits. Il n'y a pas eu de témoins mais des gens sont ensuite arrivés et m'ont porté assistance. (...) La présidente du conseil de gérance est arrivée et a appelé la police. »

Michèle, homicide, condamnation des auteurs

« Notre fils a été victime d'un soi-disant accident ; je dis soi-disant parce que comme notre belle-fille -c'est toujours notre belle-fille- n'a pas avoué le meurtre qui était, au fond, commandité par son amant. (...) [Et c'était en quelle année ?] C'était il y a dix ans. Ce sont des moments qui me font perdre la mémoire à l'heure actuelle. Je ne l'ai toujours pas retrouvée, alors bon il y a des moments où les mots me manquent. C'est un peu trop pour un être humain en une fois. Et puis constater qu'au fond votre fils a été épousé uniquement pour des assurances qu'on lui a fait contracter, ça c'est en dehors de toute pensée chez nous ici [Et vous aviez des bons contacts avec votre belle-fille ?] Oui, tout à fait, on savait, nous avions déconseillé à N. de l'épouser parce qu'on se rendait bien compte que c'était un couple difficile. Mais vous savez quand un enfant a 32 ans, on n'a plus grand chose à lui dire à ce niveau-là, même si on a bon contact avec lui et qu'on s'entend bien, on ne peut pas le mettre dehors parce qu'il veut épouser quelqu'un que nous n'apprécions pas. [Non..] Ca, je crois que nous l'aurions tout à fait perdu alors. Ca, ce n'était pas à faire. [Et il vivait en Belgique quand s'est arrivé ?] Ah non il a été tué en voyage de noces en Corse. Elle savait qu'il était diabétique. Il devait se piquer, avoir une dose d'insuline, elle le savait très bien et, d'après les médecins légistes, elle a inoculé une forte dose d'insuline pour qu'il soit dans le coma avant de pousser la voiture dans le ravin (...) [Donc elle était en Corse en voyage de noces mais elle avait déjà cette relation avec cet homme avant de connaître…] Avant de le connaître, tout ça c'était commandité…et lui, c'était son deuxième meurtre. Il a déjà tué sa femme, c'est comme ça que…Il n'a pas été inculpé à ce moment-là parce que le dossier était égaré soi-disant. Moi, je dis toujours soi-disant parce que je ne le crois pas… C'est la Police Judiciaire de Bruxelles qui a été à Miami et là, ils ont été coincés. [Ils étaient tous les deux à Miami ?] Ils étaient tous les deux à Miami, ils vivaient là. [Et c'était combien de temps après le décès de votre fils ?] Juste après ils sont partis. Je dirais 15 jours, trois semaines, le temps de vendre la maison et de liquider et tout et ils étaient partis. »

Monique, suicide d'un enfant, suites judiciaires

« Je ne suis pas victime, c'est-à-dire que je suis la maman d'une dame de quarante-trois ans qui s'est jetée du troisième étage ici. Elle s'est suicidée. Et le parquet est au courant parce que j'étais à la mer et je revenais de la mer pour aller…enfin mes vacances étaient terminées et j'allais voir ma maman et je rentrais à la maison. Quand je suis rentrée ici à la maison, ma fille qui habitait au troisième étage, j'avais le chat…c'est bête, m'enfin je dis, je vais mettre ton panier en place et son panier c'est dans la cour. Je vais porter son panier dans la cour et qu'est-ce que je vois à terre ? Deux jambes. Et je regarde et c'est ma fille. J'ai cru qu'elle avait eu un malaise, parce qu'elle était malade, j'ai cru qu'elle a eu un malaise, qu'elle avait eu un malaise et je l'ai secouée et il me semble qu'elle était encore un peu tiède. Je dis, je ne vais pas trop

la bouger parce que j'ai peur de commettre une bêtise, quoi. J'ai appelé la police et c'est la police qui est venue et c'est comme ça qu'on m'a contacté, que le parquet a été contacté. »

David, vol entre conjoints, en attente de suites judiciaires

« J'ai été victime de deux vols. Alors l'histoire en bref, c'est que j'ai rencontré quelqu'un, on s'était mis en ménage, enfin je l'avais acceptée chez moi. On s'était mis en ménage depuis quelques jours et un beau jour, je lui ai dit : 'bon ben je dois faire les courses, je reviens dans deux heures, je te laisse les clés, j'y vais en vitesse, je suppose que tu seras là quand je reviendrai.' (...)Bon, entre temps je fais vite mes affaires, je reviens [C'est elle qui vous appelle ?] C'est elle qui m'appelle etc., donc plusieurs fois et au moment où j'arrive à la maison, ben comme je n'ai pas les clés, ben je sonne, je sonne, je sonne…J'arrive quand même à accéder devant ma porte, je tape, je tape, pas moyen…je dis bon ben, non je n'ai même pas su accéder parce que comme il n'y avait personne dans toute la maison, je n'ai pas su accéder. Je suis donc allé chez un ami chercher le double des clés. Quand je suis arrivé, j'ai vu que j'avais été cambriolé une première fois. Donc j'ai essayé d'appeler plusieurs fois, elle ne répondait pas. Donc, j'ai appelé la police qui est arrivée plus de deux heures après. Comme ce n'est pas avec effraction, ben on prend le temps et voilà. Donc quand ils sont arrivés, ils ont fait un rapport en me disant qu'ils allaient envoyer ça à la police de la commune de la personne que je soupçonnais de vol [Donc vous soupçonniez déjà ? Votre compagne ?] Oui, oui, parce qu'il y avait déjà des éléments dans la maison…par exemple, des indices qui étaient…qu'elle avait par exemple pris tous les DVD, sauf les DVD de location, qu'il y avait des choses qui avaient disparus dont elle m'avait parlé, qu'elle savait auxquelles je tenais, mais tout n'était pas encore parti. Lors de la première fois, c'était ça, donc il y avait trop d'indices pour lesquels je soupçonnais la personne. (...) Et donc le deuxième cambriolage, j'avais changé la serrure, mais je n'avais pas rechangé la serrure du bas. Je n'avais pas encore les sous pour pouvoir changer pour tout le monde. Donc elle a réussi, elle a ouvert la porte du bas, elle est montée, avec ses complices je suppose parce que ce qu'ils ont pris, il fallait être plusieurs pour aller vite et elle a fracturé la porte du haut, n'ayant pas la clé de la nouvelle serrure. Et là, elle a enlevé tout le reste. [Et donc vous n'aviez plus rien ?] Non, non, j'avais encore des choses, mais enfin, tout ce qui était de valeur était parti… »

Bertrand, braquage à main armée sur son lieu de travail, poursuites judiciaires

« Ca s'est passé en plusieurs fois. La première fois, j'ai été braqué le premier lundi des vacances de Carnaval de l'année 2006, et je suis toujours le premier à l'agence et ce jour là, je suis arrivé plus tard que d'habitude (...) je suis arrivé juste un peu avant l'ouverture de l'agence. Et à l'époque, l'entrée de l'agence, l'entrée de service, se faisait par les communs en fin de compte. Donc c'est vrai que je n'ai peut-être pas été aussi prudent que d'habitude, il faisait, bon…très calme dans la rue puisqu c'était les congés et au moment où je suis arrivé devant la porte, quand j'ai voulu introduire la clé dans la serrure, j'ai été attrapé à l'arrière par quelqu'un, avec un revolver dans la nuque, qui m'a dit « pas de bruit, silence, on rentre dans l'agence » [Et c'était encore à l'extérieur, dans la rue ?] Oui, oui, tout à fait. Alors je suis rentré avec eux ici, je veux dire le hold-up en lui-même, c'est très très rapide. Donc bien sur, ils m'ont demandé de poser les codes d'accès sans créer de…sans lancer l'alarme. [Ils étaient

plusieurs ?] Ils étaient trois, dont le premier à visage découvert. (...) Donc quand on est arrivé ici, directement j'ai mis les codes d'accès, j'ai pris la clé du coffre et j'ai dit « voilà, servez-vous » Ils ne laissent pas le temps, non plus, de prendre l'argent. Ils m'ont poussé sur le sol, j'étais maintenu en respect par un des protagonistes, le chef, parce que c'est lui qui donnait les ordres. (...) Et donc ils sont partis très très vite, et puis j'ai donné l'alarme et puis à ce moment-là, la police est arrivée très très vite. Un mois plus tard, ma collègue était ici, il était dix huit heures quarante cinq à peu près, on avait eu un problème de la journée avec le coffre, son mari avait fait une fausse manœuvre et avait bloqué le coffre, on ne savait plus y accéder, donc on clôture tout, je prends, elle est occupée justement de prendre un rendez-vous pour réparer le coffre, moi je range ce qu'il y avait dans la caisse dans une petite boite dans l'armoire ici derrière et je sors par les communs, comme d'habitude pour aller à la voiture. Et je sors, je regarde, rien à gauche, rien à droite et machinalement je claque la porte derrière moi, donc je ne sais plus rentrer ou alors je dois prendre mes clés. Je ne sais plus rentrer. Et je fais la démarche de traverser. A ce moment là, je vois deux types qui traversent, mais en diagonale pour venir vers moi. A ce moment là, ils abaissent leurs casquettes et là, bon, ça va très très vite : il a pris un revolver qu'il avait au niveau de la ceinture en dessous de sa blouse et il m'a re braqué, et la preuve que c'était des représailles si je peux dire, c'est que sa phrase a été très claire : 'tu as fais de ta gueule, donc on retourne à l'agence'. Donc je suis rentré avec eux, (re) belote. J'ai ouvert la porte ici en disant à ma collègue «c'est moi, ne t'inquiètes pas » et puis, bon ben, retour à la case départ. Ils ont commencé le coffre, alors là, comble de malchance, le coffre étant bloqué, on devait leur expliquer qu'on n'avait pas accès au coffre. Heureusement elle avait envoyé un fax chez le technicien en disant. « Regardez, le fax est là, on a rendez-vous lundi, donc le coffre est bloqué » et moi ma réaction, bon, moi j'ai paniqué à ce moment là, je le reconnais volontiers, mais je crois que c'était du au fait que le premier hold-up était trop récent (...) et alors là j'ai paniqué et sans qu'ils ne posent la question, j'ai été dans l'armoire, là où il y a la boite avec ce qu'il y avait dans la caisse, alors ils ont pris ça et ils sont partis, toujours en travaillant à visage semi-découvert, c'est-à-dire qu'ils ont une simple casquette et ils enfoncent leur menton et leur nez dans le haut col qu'ils ont ou quelque chose comme ça. Ce soir-là, ils nous ont enfermés dans les toilettes pour pouvoir partir. Bon, les toilettes ne fermant pas de l'extérieur, on a dit « Ecoutez, on s'enferme, partez », donc ils sont partis par les communs, dès qu'on a entendu la porte claquer, on est vite revenu ici pour prévenir la police et tout, qui de nouveau était très vite là. »

Isabelle, sac-jacking, pas de poursuites judiciaires, auteurs inconnus

« Moi j'ai subi un sac-jacking, aux alentours de la gare du Midi. Ils n'ont pas tenté, allez, d'ouvrir la voiture, ils ont cassé le carreau, quoi. Quand j'étais arrêté au feu [Vous étiez dans votre voiture ?] Oui. Je dois dire, c'est assez choquant parce qu'on ne s'y attend pas. On pense que c'est un accident. Et en réalité, vous voyez un bras qui pénètre votre véhicule et puis le sac qui disparaît, puis la vitre qui tombe en mille morceaux. Bon, il y avait juste une dame, à côté de moi, qui a été témoin de l'accident et qui m'a aidé, quoi. Parce que je suis restée, prostrée, au milieu du boulevard…oh, je ne sais plus, parce que la police m'a dit, parce que j'ai perdu toute orientation. »

Tony, victime d'abus sexuels dans l'enfance, pas de recours à la justice

« En fait, ce qui m'est arrivé, ça c'est passé…je crois que pour le comprendre, il faut faire une description de l'endroit où j'ai grandi…c'était un coron…et il n'y avait que des Italiens et quelques familles belges. Et au bout de la rue, dans le cul de sac, il y avait la CLI, c'était un cercle d'Italiens, et il y avait les parents et tous les jeunes. Et il y avait deux frères… c'étaient des Belges. Ils étaient plus âgés que moi, ils devaient avoir onze et treize ans [Et vous aviez quel âge ?] Je devais avoir sept ou huit ans à peu près. On était tout le temps dans la rue et ça qu'il pleuve, qu'il neige…c'était ainsi. La première fois, on était rentré dans cette remise pour faire un jeu de garçon, enfin des petits jeux de comparaison, si vous voyez ce que je veux dire, et voilà…enfin pour moi c'était innocent à ce moment-là. Mais eux ils se touchaient…et après ils m'ont demandé de les toucher…Un jeu ridicule à la base, mais après c'est arrivé quasi tous les jours. [Il n'y avait pas d'autres personnes dans les environs ?] Non, parce qu'on jouait toujours ensemble, c'est pour ça que personne ne s'est inquiété. (...) Ca a duré presque deux ans. [Vous avez pu en parler avec quelqu'un ?] Non. Là il n'existait même pas d'assistante sociale à l'époque. Je n'étais qu'un petit ritale de merde. Un petit dur…Je ne savais pas que c'était un acte grave, je savais que moi j'avais mal. [Parce que c'était quelque chose d'interdit ou… ?] Parce que je ne voulais pas être humilié, je ne voulais pas que ça se sache. [Et la police ?] Jusqu'à peu, je ne savais pas que la police était là pour protéger les gens… Je pensais simplement que, pas que c'était normal, mais une fois par jour ce n'est pas normal. [ça s'est arrêté à un moment ?] Oui, quand j'avais dix ans. Parce qu'ils ont déménagé. [Est-ce que, si vous aviez eu connaissance de services de polices ou de services d'aide, vous auriez eu recours à leurs services ?] Je ne sais pas parce qu'à ce moment-là, j'étais pétrifié. Je ne pense pas que j'y serais allé…[Pourquoi étiez-vous pétrifié ?] J'étais pétrifié de savoir que les autres le sachent. Parce qu'on était une petite bande, on était des petits durs de merde. Et même si j'avais été à l'époque à la police, ils m'auraient auditionné où ? Ils seraient venus chez moi, et là quoi ? Les autres n'auraient rien su, ma mère n'aurait rien su, mon père n'aurait rien su ? (...) [Vous n'avez jamais pensé à porter plainte contre ces personnes ?] Non, je leur ai cassé la gueule quand je les ai retrouvé. »

Benoît, vol sans violence, pas de suites judiciaires

« Pour le vol, il s'agit du vol de mon gsm. Je prenais un café avec une amie. Soudain, un homme m'a approché et m'a demandé si je pouvais lui prêter mon gsm pour qu'il passe un coup de téléphone. Il a prétexté que la batterie de son gsm était vide et qu'il avait à appeler son père d'urgence. Mon amie m'a dit de suite que je devais faire attention et que l'homme allait me piquer mon téléphone. Je lui ai répondu que non, et qu'il fallait bien faire un peu confiance aux gens. En plus c'était un arabe, et je me suis dit, ben non, il faut aussi leur faire confiance, ce ne sont pas tous des voleurs…Bon, le gars est sorti devant le café et a passé son coup de fil, et puis à un moment, j'ai vu qu'il s'éloignait un peu de la porte d'entrée et puis il a disparu en un éclair. Ben voilà, il a emporté mon gsm... [Avez-vous porté plainte à le police ?] Non, parce que c'est de ma faute. Et porter plainte pour quoi, en plus ? Il faut savoir assumer à un moment donné. [Donc vous ne vous êtes pas senti tellement lésé dans cette histoire finalement ?] Non, ça ne m'a pas traumatisé plus que ça, mais c'est vrai que je ne prête plus mon gsm. Ca m'a servi de leçon. Je prête mon téléphone qu'à des

amis, disons. Mais j'ai un autre comportement face à ce genre d'affaire. Je ne prêterai plus mon gsm à des inconnus, quels qu'ils soient.»

Véronique, conflits conjuguaux, garde d'enfants, conjointe d'un détenu

« Ben en fait, ce qui m'est arrivé, c'est que j'étais mariée, et je me suis séparée de mon ex-mari, ça fait six ans qu'on est séparé de fait, et bon, j'ai quitté mon domicile à cause de violences, avec mes enfants. J'ai été à la police, là on m'a amené dans un service de Casu social. Là je suis restée trois nuits et j'ai été hébergée, mais ils ne voulaient pas que je sois en contact avec les autres personnes. (...) Puis, je suis allée dans un autre foyer, (...) il y a eu un problème bien sûr avec le foyer. Ils me demandaient énormément d'argent. (...) Alors qu'est-ce que j'au dû faire, j'ai dû téléphoner à mon ex-mari, lui dire, voilà, le foyer va me mettre dehors. Incessamment, je dois trouver une solution. Est-ce que tu peux venir chercher les enfants dans un premier temps ? Pendant deux ans et demi, trois ans même, j'ai été SDF, sans domicile (Donc vous n'avez pas pu emménager dans cet appartement) Je n'ai pas pu emménager, j'ai dû renoncer à cet appartement, car il n'avait versé la garantie. [Madame a perdu la garde de ses enfants] (...) Et lui apparemment il s'amusait, ça allait très bien. Jusqu'à cette année, le trois juillet. Il a été arrêté. Parce que je savais qu'il avait une maîtresse. Il disait que c'était la jeune fille au pair, la fille à l'époque, il l'a connue trois mois après que j'étais séparée de lui. Elle avait seize ans et demie. En fait, c'était par hasard, j'ai été au service d'assistance aux victimes, et on téléphone à mon avocate pour savoir où en était la procédure de divorce et mon avocate a dit : Monsieur est dans l'incapacité pour l'instant de pouvoir dire quoi que ce soit. Et on a essayé de creuser et elle m'a annoncé la nouvelle. Elle m'a dit, voilà, Monsieur a été arrêté, il est suspecté d'avoir assassiné quelqu'un. Je dis pardon ? Vous pouvez me répéter ça ? J'ai étouffé, parce que je suis asthmatique en plus, et directement j'ai demandé où étaient mes enfants. Et il a avoué cet homicide. [Et il l'a avoué, et c'est sur sa… ?] Sa maîtresse. Et moi, j'étais choquée. On m'a dit que bon j'ai eu de la chance d'être auparavant, parce que ça aurait pu être moi. S'il est passé à cet acte-là…et on n'a pas très bien compris pourquoi…moi j'ai su une semaine après que les enfants…qu'il avait été arrêté, parce qu'il avait été en garde à vue, il n'avait pas été arrêté directement. Il avait été entendu le week-end, et le trois, le lundi, ils sont venus à la maison, ils sont venus l'arrêter. »

CHAPITRE 2. L'ANALYSE DES ENTRETIENS : EXPERIENCES, ATTENTES ET BESOINS DES VICTIMES

Introduction

Une partie des personnes ayant accepté de participer à la recherche a été victime d'une infraction à la loi pénale. Une autre seulement a été victime d'une situation à caractère non pénal (victime d'accidents, suicides, victimes de la société...).

Cependant, il est intéressant de noter, qu'en règle générale, l'exposé des attentes et des expériences par rapport à l'institution policière et judiciaire, domine le discours des répondants francophones que nous avons rencontrés, que ceux-ci aient été victimes d'une infraction pénale, de faits non qualifiés d'infraction pénale ou qu'ils aient été sélectionnés *via* 'snowball sampling'.

Cet état de fait est lié, entre autres, à la manière dont les répondants ont été sélectionnés jusqu'à présent (essentiellement via les services d'assistance, d'accueil ou d'aide aux victimes et via les *asbl* organisant la médiation tout au long de la procédure pénale) ainsi qu'aux catégories de faits prédéterminées dans le protocole méthodologique de recherche. Ces catégories concernaient en effet, pour l'essentiel, des infractions à la loi pénale et également de faits non qualifiés infraction mais ayant éventuellement fait l'objet d'une intervention policière ou judiciaire.

Si l'existence ou non d'un dossier répressif dans les situations qui occupaient nos répondants est loin d'avoir toujours pu être éclairci au terme de l'entretien que nous avons eu avec eux, il est important de savoir que la majorité d'entre eux ont néanmoins toujours fait référence à leurs attentes par rapport aux institutions policières, judiciaires et pénales. Presque tous ont par ailleurs connus des contacts concrets avec les instances policières et/ou judiciaires (en ce compris une majorité des personnes sélectionnées via 'snow-ball sampling'). C'est la raison pour laquelle nous concentrerons notre analyse, dans un premier temps, sur l'expérience et les attentes que nos répondants ont eues par rapport au système policier et judiciaire, et que nous n'exposerons que dans un second temps, et parfois plus succinctement, leurs expériences et leurs attentes par rapport à d'autres acteurs, institutions ou réseaux, que ceux-ci soient formels ou informels.

1. Les victimes et les instances policières

1.1. Les attentes par rapport à la police

Dans la majorité des situations rencontrées, c'est-à-dire quel que soit le 'type' de victimisation, un contact avec les instances policières fut expérimenté par les répondants. Ce contact a pris place de manière à peu près équivalente, soit à l'instigation de la police, soit à l'instigation des victimes dans le cadre très large de la variété des interventions que prend en charge la police : gestion de situations de crise (en cas de conflits ou d'agressions entre des personnes, accidents...), réalisation de devoirs d'enquête, annonce de mauvaises nouvelles, réception des plaintes... Si dans le premier cas de figure, le recours à la police n'est pas volontaire et donc non unilatéral dans le chef des victimes (ce qui n'implique pas que les victimes n'aient pas

d'attentes vis-à-vis de la police ou de la justice), dans le second cas de figure, il l'est davantage. Dans le cadre des témoignages ressortant de cette seconde catégorie, les motivations des répondants par rapport au recours à la police sont souvent apparues de manière très explicite. L'expression de ces motivations (et notamment par rapport au dépôt de plainte) éclaire sur les attentes des victimes face au système policier et judiciaire.

En effet, au moment de l'appel de la police ou au moment du dépôt de leur plainte, ce que certains répondants concernés espéraient, c'est qu'une action soit entreprise par la police ou la justice en vue de rechercher/retrouver/poursuivre des personnes (qu'il s'agisse d'auteurs ou de victimes directes disparues) et/ou des biens.

Retrouver des victimes directes

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

Retrouver ou poursuivre des auteurs

"*Je voulais qu'on retrouve les bonhommes. Mais c'était peut-être naïf évidemment. Donc, j'ai essayé d'agir* (...) *aussi parce que quand ils ont essayé de m'écraser, j'ai eu une montée d'adrénaline. J'étais assez remonté quoi.*" (Robert, vol de camionnette, pas de poursuites judiciaires, auteurs inconnus).

"*Mon frère était majeur et devait avoir 23 ou 24 ans. Lui a porté plainte contre ses abuseurs* (...). *Oui, en fait, il était majeur car c'est aussi comme ça qu'on a porté plainte car 5 ans après sa majorité, je crois qu'il devait porter plainte pour éviter la prescription. Donc il m'a demandé si je voulais bien l'accompagner dans ses démarches et j'ai accepté à ce moment là.*" » (Sandra, abus sexuels dans l'enfance, condamnations à des peines d'emprisonnement)

Et des biens

"[*Et vous, vous avez décidé de porter plainte avant tout parce qu'il fallait déclarer le vol de la voiture ou bien parce qu'ils avaient décidé de vous écraser?*] *Bien sûr, le réflexe premier, à quatre heures du matin, c'était de retrouver ma voiture. Agir vite, vite déclarer ce vol, parce qu'on peut peut-être encore la retrouver presque immédiatement, elle n'est forcément pas loin, elle n'est ni à l'étranger! J'en avais besoin j'en avais besoin pour travailler. C'était à un véhicule et professionnel et privé. Et a priori, je me disais si on vole une camionnette, ça peut être pour la revendre à l'étranger. Je n'avais pas d'assurance, donc ce n'était pas pour une question d'assurance*." (Robert, vol de camionnette, pas de poursuites judiciaires, auteurs inconnus)

Même si parfois on est sceptique

"*Parce qu'on retrouve parfois par recoupement, c'est l'avocat qui a dit ça. Mais je n'attends rien de particulier. Pour moi, de toute manière, on ne les retrouvera pas. Et de toute manière, si on les retrouve, ils seront insolvables!*" (Marie, assassinat d'un parent proche, condamnation des auteurs)

Une partie d'entre elles ne souhaitait pas réellement de suites judiciaires à leur dossier, voulant davantage 'acter les faits', 'exposer ce qui était arrivé', ou encore, éventuellement en vue de se prémunir d'éventuels problèmes d'indemnisation qui nécessiteraient la preuve de l'occurrence d'une infraction (des séquelles liées à une agression ou à un accident qui permettraient une prise en charge 'assurancielle' par exemple).

"[*Vous aviez une attente?*] *Non. Aucune.* [*Ni par rapport à vos affaires, ni par rapport à l'agresseur?*] *Non, parce que de toute façon… premièrement pour ce qu'il me restait comme valeur dans le sac, pour autant dire rien du tout* (...) [*Donc porter plainte à la police, ça s'est fait un peu automatiquement en fait…*] *C'est parce que bon, j'ai fait ce numéro… je veux dire peut-être inconsciemment, et que c'était la seule aide que je pouvais avoir* [*Vous vouliez de l'aide, en fait, plus qu'autre chose…*] *Ah oui, de l'aide.* [*Ca aurait pu être quelqu'un d'autre que la police.*] *Ah oui, oui. Bon, ils m'auraient dit débrouillez-vous, bon ben de toute façon je serais restée au milieu du boulevard jusqu'au moment où quelqu'un serait venu m'aider. Je n'étais plus capable de m'assumer.*" (Isabelle, sac jacking, pas de poursuites judiciaires, auteurs inconnus)

"*J'ai décidé de porter plainte pour deux raisons: d'une part, pour me protéger sur le plan médical, par rapport à des séquelles éventuelles* (...) *et d'autre part, de donner un moyen au syndic de poursuivre cette personne non sur le plan correctionnel mais sur le plan civil. Cette personne présente un certain degré de dangerosité. Je préférerais que la personne parte du bâtiment.*" (Olivier, coups et blessures lors d'un conflit de voisinage, pas de poursuites judiciaires)

Si une majorité des personnes qui se sont exprimées à ce sujet désiraient la recherche et la poursuite des auteurs et des biens au moment de la victimisation, une bonne partie d'entre elles a également exprimé, dans la suite de son témoignage, son scepticisme par rapport à la qualité et la quantité des moyens développés par la police en vue de satisfaire leur attente. En effet, comme il peut être constaté à la lecture des témoignages des victimes, si une partie d'entre elles a expérimenté un contact positif avec la police, c'est encore loin d'être le cas pour toutes les victimes. Voyons à

présent plus en détail, quelles sont les attentes des victimes par rapport à la police qui sont apparues lors de l'analyse des entretiens.

1.1.1. Une réponse rapide

Dans le cadre des témoignages récoltés auprès des répondants, de manière assez évidente, le premier contact avec la police est vécu positivement par les victimes lorsque la police réagit rapidement à son appel.

> "*La police est arrivée rapidement.* (…) *La déposition au commissariat fut prise rapidement.*" (Olivier, coups et blessures lors d'un conflit de voisinage, pas de poursuites judiciaires)

> "*La police est arrivée rapidement.* (...) *Une patrouille qui était à proximité.* (...) *Il* [l'agresseur] *a continué à tirer, tirer* [sur son sac] (…) *Mon agresseur m'a lâchée quand la police est arrivée. La police est arrivée par un bout de la rue et il est sorti par l'autre.* [*Sans votre sac?*] *Oui, sans mon sac.* [*Vous étiez quand même par terre?*] *Oui. J'avais laissé mon caddie dans l'allée. La police a retrouvé le caddie qui était resté dans l'allée. Quand j'ai vu les policiers, je me suis dit : 'voilà mes sauveurs'.* [*Ils vous ont sauvés?*] *Oui.* [*Quand ils sont arrivés, vous étiez toujours par terre?*] *Non, j'avais commencé à me relever. L'agresseur est parti dès qu'il a vu le véhicule de police.* (...) [Le procès verbal a été rédigé à 14h09 alors que Madame a quitté son domicile, avant l'agression, à 13h35.]" (Béatrice, arrachage de sac avec violence, pas de poursuites judiciaires, auteur inconnu)

> "*La police était très vite là. Ca il n'y avait pas de soucis. Sur base des… bon, de nouveau j'ai été auditionné le jour même à la police et ils m'ont ramené et de nouveau remettre tout en ordre. Je ne peux rien reprocher au niveau de la police par rapport aux faits de hold-up.*" (Bertrand, braquage à main armée sur les lieux de travail, en attente de suites judiciaires).

A l'inverse, il est vécu négativement lorsque la police y réagit trop lentement.

> "*Là où ça a dégénéré, c'est que je la tirais devant ses copains.* (...) *Les gens sont sortis de chez eux et j'ai demandé qu'on appelle la police. J'ai demandé qu'on rappelle la police deux fois! Puis une troisième fois! Puis, j'ai téléphoné à ma mère pour lui dire que j'allais arriver puisque la police allait arriver... À la troisième fois, cela faisait 40 minutes que j'attendais la police, j'en avais vraiment... plein le derrière. Il aurait pu arriver quelque chose à mon enfant! Donc, à la fin des 40 minutes, voyant que la police n'arrivait pas, j'ai été trop dégoûté, je lui ai dit: 'Si tu veux, tu peux partir' et je l'ai laissée partir. La police est arrivée peut-être dix minutes après. Ils m'ont proposé de faire une patrouille dans le quartier, on ne l'a pas trouvée... Évidemment elle était partie chez sa mère.*" (Eric et Nathalie, conflits familiaux, plainte, pas de poursuites judiciaires)

> "*Sur ce, je remonte chez moi en courant. Je me dis, j'assiste en direct au vol de la camionnette, donc, on est en pleine nuit, donc si j'appelle directement la police, ils vont peut-être pouvoir directement les intercepter. Donc j'appelle le 100 et je leur dis: 'Faites vite, il y a une camionnette volée qui est en train de partir avenue de la X en direction de la rue X vers la petite ceinture, donc s'il y avait moyen de…' et je leur dis: 'Vraiment, ça c'est passé il y a 20 secondes donc il y a encore moyen d'agir.' Et là, le bonhomme me fait comprendre que, de toute façon, c'est trop tard, qu'il n'y a pas de voiture disponible et que, vous pensez bien, on y arrivera jamais.*" (Robert, vol de camionnette, pas de poursuite judiciaire, auteurs inconnus)

"Je ne savais quasi-pas marcher… J'ai attendu trente minutes après la police…. Trente minutes! (…) *Ils aiment bien mettre leur sirène mais quand j'étais là, il y en a au moins 5 qui sont passés…mais ce n'était pas eux qu'on avait appelés!* [*Ils ne se sont pas arrêtés?*] *Non, aucune voiture de police ne s'est arrêtée… que ceux qu'on avait appelé. Et ce Monsieur m'a même dit: 'Heureusement que vous n'étiez pas cardiaques parce que si vous n'aviez pas une piqûre dans les 10 minutes, vous risquiez gros.'"* (Jeanne, arrachage de sac avec violence, pas de poursuites judiciaires, auteur inconnu)

En effet, les victimes ont largement témoigné de leur besoin d'une réponse rapide de la part de la police, soit pour des questions de commodité (que le contact avec la police soit efficace mais ne leur prenne pas trop de temps), soit parce que cette réaction leur permet d'interrompre ou de mettre fin à la situation difficile à laquelle ils se trouvent confrontés (agresseur toujours sur place, augmentation des chances d'intercepter un auteur, de récupérer un bien, situation de crise ou état de choc émotionnel ou physique nécessitant un soutien, une aide ou un relais rapide).

1.1.2. Que la police prenne son temps et mette tout en oeuvre pour rechercher/identifier/poursuivre les personnes et/ou les biens

Si les victimes souhaitent en général une intervention de la police dans des délais très courts, elles désirent qu'une fois sur place, celle-ci prenne son temps et mette tout en œuvre pour rechercher/identifier/poursuivre les personnes ('auteurs' ou victimes directes disparues, par exemple) et/ou les biens.

« *(Le chef d'enquête) nous disait qu'il ne laisserait pas tomber l'enquête tant qu'il n'aurait pas retrouvé G. Il a fait un travail formidable avec la police de X. Cela lui tenait vraiment à cœur. Et avec ceux-là, super, ça c'est vraiment bien passé.* (...) *Ceux-là nous ont quand même bien aidé... On allait chez eux, on allait dire des trucs ou avoir des nouvelles. Ils ne dormaient pas de la nuit.* » (Marie, assassinat d'un parent proche, condamnation des auteurs)

« *Alors bon beaucoup d'interrogatoires auprès de la police judiciaire. Ils ont vraiment fait du bon travail. Monsieur X. et son équipe qui ont été jusqu'à Miami etc, ce n'est pas toujours.* » *(*Michèle, homicide, condamnation des auteurs)

« *La police a sonné pendant la nuit et ils ont demandé si J. était là.* (…) *Ils m'ont demandé s'il avait prêté sa voiture car, en fait, le problème c'est qu'il n'était pas identifiable. Alors, ils ont usé de tact. C'est pour ça qu'ils me posaient toutes ces questions. Ils m'ont aussi demandé de lui téléphoner mais il ne répondait pas. En fait, mon mari faisait des études de tourisme, il était parti chez son ami pour faire des photocopies car il avait examen. Son ami m'a dit qu'il était venu vers 10 heures mais qu'ensuite, il était reparti. Ensuite ils ont continué à me poser les questions et m'ont demandé ce qu'il avait sur lui (une alliance? Des vêtements spécifique qu'on pourrait identifier).*» *(*Naïma, accident de roulage ayant entraîné le décès, poursuites judiciaires)

« *La police, je suis bien entendu montée dans leur véhicule, nous avons fait un petit bout de l'avenue X, ils ont voulu tourner autour de l'église en me disant: 'Madame, regardez si vous ne le voyez pas', mais comme je pleurais tellement, je n'ai pas pu leur dire grand chose, je tremblais. Eux, ils ont fait leur devoir, enfin, plutôt leur travail. Ils ont été gentils avec moi.* [*Vous l'aviez bien vu votre agresseur?*] *Oui. Blond, les cheveux droits. Mais pas sure à 100%. Les policiers m'ont demandé une description vestimentaire.* [*Au commissariat? Après avoir fait le tour en voiture avec eux?*] *Oui, dans la commune de X., car ils regroupent maintenant 4 ou 5*

communes. Je ne savais pas cela. [*Vous avez porté plainte?*] *C'est à dire qu'ils ont dressé un procès-verbal d'audition où ils notent tout ce que je viens de vous dire. Vous pouvez regarder si vous voulez* [Madame sort tous ses documents regroupés dans une farde] *Ils m'ont donné deux épaisses fardes avec des photos de personnes susceptibles d'être suspectées. Je regardais les photos mais ce n'est pas facile. Or, je m'étais dit que si je ne reconnaissais pas la personne à 100%, je ne dirais rien. Ça, je ne ferais jamais. Puis, ils m'ont dit 'prévenez-nous si jamais vous le voyez encore un peu traîner dans les parages'. »* (Béatrice, arrachage de sac avec violence, pas de poursuites judiciaires, auteur inconnu)

Pour la plupart des victimes, sous le choc de la victimisation, il s'agit là, tout compte-fait, de la première tâche de la police, une réponse considérée pour beaucoup comme évidente, à laquelle tout citoyen peut s'attendre. Dans les cas où la police a pris le temps nécessaire, a usé de tact, de patience pour obtenir ou fournir des informations aux victimes et à mis tous les moyens en oeuvre pour que tout se passe dans de bonnes conditions (lieu adéquat par exemple), les victimes se sont en général senties prises en compte et respectées, quelle que soit, finalement, l'issue de l'intervention de la police.

A l'inverse, lorsque la police n'a ni pris le temps, ni tout mis en oeuvre pour réaliser dans de bonnes conditions ce que les victimes estiment être 'son travail', elles s'en sont trouvées extrêmement insatisfaites et frustrées. C'est le cas, par exemple, lorsque les policiers se sont montrés réticents à enregistrer leur plainte ; lorsqu'ils ont hésité à accorder le suivi nécessaire à leur dossier ; lorsqu'ils ont dénaturé leurs propos en enregistrant leur plainte dans des termes qui ne reflètent pas aux yeux des victimes leur histoire ou leurs attentes ; lorsqu'ils ont aux yeux des victimes induit la nature de leurs propos en vue de limiter l'énergie qu'ils auraient à consacrer au dossier, et enfin, lorsqu'ils n'ont pas pu offrir des conditions optimales d'échange de ces informations (lieu inadéquat, manque de disponibilité et d'accessibilité).

La police s'est montrée réticente à enregistrer ma plainte ou à accorder le suivi nécessaire au suivi de mon dossier

"Ja, bij de politie, ze schrijven dat (aangifte van stalking) op maar voor de rest, hoort ge daar eigenlijk niks meer van. Zo lang dat ge niks ernstig mankeert, doen die niks hé. Ik ben altijd naar dezelfde agent gegaan. En die heeft daar dan natuurlijk een heel dossier van opgesteld maar die zei ook: 'Zo lang dat ge nog rond loop eigenlijk, kunnen wij niks doen.' En elke keer terug klacht neerleggen hé. Dat vind ik wel spijtig, want er zijn heel veel vrouwen die dat moeten doen, en uiteindelijk doen ze (politie) er niks aan. (...) *Ik had zelfs een attest van de dokter van slagen en verwondingen. En ik kwam daar met het doktersattest en nee, daar kunnen ze niks tegen doen."* (Ruth, tentative d'étranglement, harcèlement et vol par l'ex-conjoint, condamnation)

"Alors je lui dis: 'Je voudrais porter plainte pour qu'on fasse quand même une enquête pour qu'on retrouve les auteurs du vol et mon véhicule.' Elle me dit: 'Ecoutez, on a bien d'autres choses à faire, il y a énormément de vols de voitures, on ne va pas encombrer les tribunaux avec ça.' Donc, elle essaie de me dissuader de porter plainte... Je lui dis: 'Mais là, il ne s'agit pas simplement d'un vol de voiture, ces gens ont quand même tenté de m'écrase! Bien sûr, j'ai peut-être été un peu idiot de tenter de m'interposer mais ils ont tenté de m'écraser! Elle dit: 'Oui mais enfin…' Je dis: 'Donc je vais porter plainte au moins pour ça.' Elle me dit: 'Non, ça ne sert à rien on ne les retrouvera pas.' Et je lui dis: 'Mais Madame, c'est quelque chose de grave c'est une tentative d'assassinat. Si je ne m'étais pas reculé prestement...' Elle me dit: 'Non, non, je ne

vais pas à enregistrer votre plainte.' » (Robert, vol de camionnette, pas de poursuites judiciaires, auteurs inconnus)

"*On est allé à la police. Là, ça s'est très mal passé.* (...) *On va à trois à la police à L, mon frère commence son entretien (il y a eu des poursuites à l'encontre de mon frère-on lui a dit de suivre une thérapie de groupe ou individuelle pendant 5 ans sinon prison).* (…) *Ce qui m'a frappé, c'est que mon frère faisait le caïd, il voulait montrer qu'il était fort alors que moi, je tremblais, j'avais la trouille. Une chose m'a frappé, quand je suis rentrée dans ce bureau, la porte était ouverte. Il y avait quelqu'un qui rentrait tout le temps gens dans cette pièce. Et j'ai dit les choses, sans sentiments, sans rien du tout. J'ai dit les événements comme ça pour mon vrai père. Et puis j'ai voulu dire pour les autres et on m'a dit: 'Plus tard.' Je suis sortie, un peu déçue mais voilà. Ma maman passe à son tour et quand elle sort, elle me dit comme ça (je ne sais pas pourquoi elle m'a dit ça parce que ça m'a vraiment fait de la peine mais elle me dit): 'Voilà les personnes ne voulaient pas que tu portes plainte contre les deux autres parce qu'ils pensent que tu fabules.' Et voilà, je me suis sentie de nouveau mal parce que personne ne me croit. Maman qui me disait déjà ça quand j'étais plus jeune et puis maintenant eux. J'étais déçue parce qu'il s'était passé.*" (Sandra, abus sexuels dans l'enfance, condamnations à des peines d'emprisonnement)

"*Het verhoor van de gerechtelijke politie, dat heeft eigenlijk lang geduurd. We zijn om 12 uur 's nachts begonnen en om 8 uur 's morgens hadden we gedaan. Dus dat heeft echt lang geduurd en het was echt vermoeiend. En vóór ze dat DNA-onderzoek hebben, geloven ze u precies niet. Is het zoiets van 'Ja, de dader zegt dat' en geloven ze precies de dader. Dus dan is dat ook wel een beetje dubbel. Maar van zo rap dat de bewijzen er waren, hebben ze wel hun excuses aangeboden, zo van 'Ja, sorry' en 'We moeten dat doen.'*" (Lieve, viol par beau-père, condamnation)

"*Là, (ma maman) va quand même à la police de X porter plainte pour la disparition (de mon frère).* (...) *Le policier, il rigolait de nous parce qu'on lui disait que mon frère avait 36 ans, et il disait à ma mère 'Mais il est majeur.' Mais nous, on disait que cela faisait quand même plusieurs semaines qu'on n'avait pas de nouvelles de mon frère et que ce n'était quand même pas normal.*" .» (Marie, assassinat d'un parent proche, condamnation des auteurs)

"*Quant aux policiers, ils prenaient acte de la plainte mais étaient indifférents. Ils savaient que mon mari était un malade mental qui terrorisait tout le quartier. Je n'ai jamais reçu les copies des plaintes. Les policiers n'ont pas voulu me les donner. Heureusement mon avocat et aussi des gradés sont venus et je les ai reçues.*" » (Sandrine, violence conjugale, pas de poursuite de l'auteur)

"*Maar ik vond wel dat de politie weinig, allé ja, hoe moet ik dat nu zeggen? Ja, ik zie misschien te veel TV zenne, maar ik wil zeggen, hij (de inbreker) heeft dat (laddertje) vastgehad met zijn handen, waar of niet waar? Ik had dat (laddertje) niet aangeraakt zenne. Ik vond, ik vond, allé ja. Ik denk 'Euh, is dat alles, dat de politie hier komt doen qua vaststellingen?' Ja, het is natuurlijk niet groot hé, voor een paar juwelen, van die..., ja. Maar toch, voor mij hebben die juwelen, die maakten voor mij wel veel uit.*" (Jeanne, cambriolage)

La police a dénaturé mes propos...

"*Bon, moi, j'étais sous le choc mais je me suis rendu compte qu'en posant les questions, c'est lui qui induisait mes réponses parce qu'il disait 'Il ne vous a pas frappé?' Alors sur le moment j'ai dit non. Or, c'est après que je me suis rendu compte que le gars m'avait frappée. J'avais un peu zappé cette histoire, étant sous le choc mais après, je me suis rendu compte que j'avais une bosse.*

Mais la police était déjà partie. Donc il m'a aussi dit : 'Vous n'allez pas porter plainte?'… mais j'étais sous le choc et donc j'ai dit 'Ben non…' Mais donc, il a rempli la déposition comme si moi je disais 'Je ne désire pas porter plainte… » (Colette, vol avec violence, pas de poursuites judiciaires)

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

1.1.3. Informations sur les actes policiers ou l'instruction

Les victimes comprennent que les policiers et les collaborateurs du parquet ont à effectuer des constatations immédiatement après les faits et sur les lieux. Pourtant, elles apprécient être informées de ce qui se fait précisément ainsi que de la raison pour laquelle elles sont tenues à distance. L'incertitude quant à ce qui se passe, renforce chez elles le traumatisme.

De surccroit, elles comprennent que certaines données doivent (encore) rester secrètes. Pourtant, si le secret de l'enquête judiciaire ou le secret professionnel exige que certaines informations ne soient pas encore communiquées à la victime ou à ses proches, il est nécessaire de clairement motiver cette décision. Les victimes ne veulent pas rester dans l'ignorance et préfèrent entendre que certains éléments doivent rester secrets en fonction de l'enquête plutôt que de ne recevoir aucune information.

"*De politie is dan wel donderdagavond nog langs geweest om te komen zeggen van 'Kijk, de dader is terug vrij gelaten.' 's Nachts hebben ze hem dan toch nog kunnen oppakken thuis en dan is hij voorgekomen. En ja, dan hebben ze hem vrijgelaten hé. Ja, en dat zijn ze (de politie) wel komen zeggen. Ja, daar ben ik enorm dankbaar voor dat die (politie) wel goed hun best hebben gedaan*. (…) *En Bert is dood en die leggen ze dan helemaal open. Die kwam dan nog van zijn werk. Dus ja, die had helemaal niks gedronken, dat was negatief. Maar ja. Dus dat snap ik allemaal niet. Maar dan, en alle chance dat ik de politie heb want die hebben dan gezegd 'Kijk, dat (de autopsie) is ook om te bewijzen of te weerleggen dat Bert iets zou hebben gekregen, dat die geen attackske heeft gekregen of het één of het ander.'* (...) *En die agent zei wel van 'Kijk, dit kan ik nu niet zeggen...' want ik had heel veel vragen hé, hij zegt: 'Dit kan ik u niet zeggen want dat zou u dan in de problemen kunnen brengen.' Dus die heeft wel goed uitgekeken van 'Kijk, dat kan ik zeggen, dat kan ik niet zeggen.'* [*En dan telkens uitgelegd waarom hij iets niet kon of mocht zeggen?*] *Ja! Gewoon gezegd van 'Kijk, als ik dat zeg, dan heb jij voorkennis en het moet maar eens gebeuren dat iemand dat te weten komt' en dat zou het onderzoek kunnen schaden hé.*" (Sophie, accident de roulage ayant entraîné le décès d'un proche, enquête en cours)

"*En dan hebben ze (politieploeg ter plaatse) ook gezegd van: 'Kijk, ik mag echt niemand niet meer binnenlaten.'* (...) *En zij (slachtofferbejegenaar) heeft dan ook contact gehouden met de ploeg ter plaatse en wist dan van 'Oké, ze hebben uw vader weggedaan. Het is in orde. Je mag terug naar huis' of zo. Dan wisten we dat ook ineens hé.*" (Nele, décès suspect du père)

"(Caroline) *Allé, boem, ze halen uw moeder weg. En die mensen van het parket die spreken amper tegen u. Die zeggen niet waarom je ze niet mag zien. Ah ja, en wij dan fantaseren van 'moeder had een blauw hoofd, haar tong hangt uit', allé, ik zat mij vanalles in te beelden hé. Van hoe je er dan uitziet hé. En ontlasting of eender wat. Ik zat mij echt vanalles in te beelden.*" (Liesbeth et Caroline, suicide de la mère, enquête en cours)

Enfin, certaines victimes interrogées ont expérimenté négativement le fait que la police ne prenne pas en compte les informations en leur possession et de nature, selon elles, à accélérer l'enquête, surtout lorsque les raisons éventuelles de ce refus n'ont pas été explicitées, ni exprimées avec tact mais au contraire, comme le montrent certains extraits des témoignages, ont été abordées sur le ton de la moquerie, du dédain voire de la menace.

> « *Mais quand j'ai dit c'est telle personne, je suis sûr etc... Non, tant qu'ils n'ont pas de témoins visuels, ils ne peuvent pas agir, sinon ils auraient… mais je trouve que c'est remettre à chaque fois…*" » (David, vol entre conjoints, en attente de suites judiciaires)

> « *Et ma maman a dit: 'Ecoutez, j'ai même un message sur mon GSM. Écoutez!' Et c'est vrai qu'on entendait un drôle de bruit comme 'huun huung…' Comme quelqu'un qu'on étouffe et qui est à l'agonie… mais ils ne l'ont pas pris en compte. Et en plus, on ne saura jamais vraiment ce que c'était, si c'était un appel au secours.* (...) *Un groupe de policiers (un jeune, une jeune, est aussi un grand comme ça) ont commencé à venir à la maison. Ma mère, tout en pleurs, elle disait: 'Regardez, j'ai même pris des notes.' Ma mère, elle notait tout, le moindre truc que mon frère avait dit, le moindre truc du restaurant... Elle écrivait le moindre truc pour ne pas oublier… et là, ils ont commencé à se moquer de ma mère. Ils lui disaient: 'C'est ça écrivez seulement!', et ils rigolaient. Et un jour, on a été convoquées au bureau… je ne sais plus pourquoi… on devait donner une lettre avec la signature de G. pour comparer parce qu'ils avaient retrouvé la voiture de mon frère à X. Et donc, on devait comparer la signature de mon frère avec la signature du papier de la vente parce que les jeunes avaient la voiture en leur possession. Et là, ils nous ont dit: 'Mais vous faites entrave à l'enquête.' Parce que nous, évidemment, on faisait nos recherches aussi. Il nous a dit: 'Si vous continuer, je vais vous faire arrêter...'* (...) *Donc, ils ont fait les démarches, ils ont envoyé des chiens dans la forêt dans la région où se trouvait le restaurant mon frère. Ils n'ont pas fait tout le périmètre malheureusement, malgré le fait que nous, on avait demandé qu'ils aillent un peu plus loin tellement le territoire est grand. Ils n'ont donc rien trouvé à ce moment là, rien du tout.* » (Marie, assassinat d'un parent proche, condamnation des auteurs)

> « *J'ai été agacé parce que... dans l'appartement, il y avait une veste que je ne connaissais pas. Bref, il y avait quelques éléments-clés qui m'ont moi éclairé tout de suite sur deux personnes possibles et j'ai dit ça tout de suite, dont un arabe. Et eux, entre-temps ont commencé l'enquête financière parce que ça aurait pu être une possibilité, qu'ils ont écarté mais ils ont du faire une enquête. Et ils se sont intéressés à un des deux suspects que très peu de temps après et moi j'ai dit, je pense que ce n'est pas l'Arabe mais que c'est l'autre. Ça pourrait être l'Arabe mais je ne sais pas. La police a été plus qu'odieuse avec lui, c'était un des meilleurs amis de mon père et ils ont été assez odieux. Et puis, en dernier lieu, ils se sont intéressés à l'autre personne qui s'est avérée être l'auteur et qui était partie en cavale pendant deux semaines. Donc, j'avais l'impression de participer à l'enquête quelque part, et je voulais et je sentais qu'ils ne voulaient pas. Aussi sans doute parce qu'ils me soupçonnaient mais ça, je ne l'ai compris que par la suite.*» (Nils, homicide, condamnation de l'auteur)

1.1.4. Pour répondre à ses besoins émotionnels, pratiques, d'information

En effet, si les victimes en général sont bien entendu contentes que la police recherche/retrouve/poursuive les personnes et/ou les biens, elles sont également sensibles au fait que cette dernière prenne en compte d'autres besoins c'est-à-dire, les besoins émotionnels (ménager leur stress, leurs craintes, accepter leur tristesse, leur colère etc.), pratiques (les reconduire chez eux, les emmener à l'hôpital) ou encore

d'information (leur donner des informations sur l'état de leur dossier ou sur la procédure à suivre, les renseigner sur l'existence de services qui peuvent leur venir en aide etc.) qui résultent souvent d'une victimisation.

Expériences positives

« *Bij de getuigenis zelf hebben die mij ook heel goed geholpen, de politie. Allé, geholpen, begeleid zal ik maar zeggen. Namen dat ook heel serieus op. Ik heb eigenlijk door dat voorval, ik heb daarvoor geen negatieve ervaring gehad met de politie, maar ik had daarna toch echt wel zoiets van 'Goed, dat werkt hier allemaal wel, dat is geen probleem.' En ook heel veel begrip, en heel veel... Ik had niet het gevoel dat dat een instituut is dat zijn werk gewoon doet. Die staan er echt wel voor u*. » (Lies, agression répétée par employeur, condamnation)

« *En zeker dan van de recherche, dat meisje vooral, die had echt heel goed..., ja, en sociaal en heel, ja, hoe moet ik dat zeggen, zo rustgevend, zo kalmerend zo. En dat is wel..., dat zal ik nooit vergeten en dat zal altijd wel bij blijven, de manier waarop zij met ons is omgegaan. Op die moment, die dat er ook waren, ik denk dat iedereen er wel goed aan heeft gehad dat ze zo sociaal en meelevend was. Dat maakt alles niet zo stijf en politioneel. Ik denk dat dat ook wel heel belangrijk is dat ze (korpsoverste) weten wie dat ze op zoiets difficile, dat ze weten wie ze moeten pakken om de verhoren te doen, die zo een beetje meelevend is en een zacht karakter heeft eigenlijk. "* (Nele, décès suspect du père)

De politie van X is Peter en Maria komen inlichten over het overlijden van hun dochter. Het betrof twee politieagenten, een jonge vrouw en een man. Ze zijn een hele tijd bij hen gebleven en dat heeft hen goed gedaan. Peter herinnert zich nog goed dat de agente op haar knieën bij zijn vrouw zat. Bovendien vond hij het niet onbelangrijk dat er een vrouwelijke agente bij was. Hij vond de aanpak van de twee agenten erg menselijk. (Peter et Marie, accident mortel du petit-fils et du beau-fils)

« *On a les gendarmes qui arrivent et qui vous disent... Ils ont été très délicats, enfin ça vous fait tout de même un fameux choc, enfin surtout que j'ai su à midi et demi que mon mari avait une tumeur au cerveau, qu'il devait être opéré... A trois heures et demi je perdais mon aîné que j'adorais.* »(Michèle, homicide, condamnation des auteurs)

« *Les policiers sont venus le matin à cinq heures avec une psychologue du service de la police. Elle m'a dit: ' Je suis psychologue et je fais partie du service de la police'. Ils ont annoncé ça (le décès de mon papa) doucement même si la police, à cinq heures du matin, je me doutais que ce n'était pas une bonne nouvelle. Non, ils ont été corrects, ils m'ont annoncé ça en douceur.*» (Géraldine, homicide, condamnation des auteurs)

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

encore quelqu'un. » (Béatrice, arrachage de sac avec violence, pas de poursuites judiciaires, auteur inconnu)

« *Vis-à-vis de moi, la police a pris son temps. Le policier m'a fait faire quelques exercices physiques pour voir si ça allait, ensuite il a appelé l'ambulance.* » (Olivier, coups et blessures lors d'un conflit de voisinage, pas de poursuites judiciaires)

« *Quand j'ai pu écrire, j'ai téléphoné à la police en déclarant ce qui était arrivé.* (...) *C'était une semaine plus tard. Ces gens ont été supers corrects. C'était la police qui était intervenue lors de l'accident.* (...) *Donc, j'écris à la police. J'ai écris ce qui m'était arrivé... Le reste [le nombre de voitures impliquées dans l'incident ni ce qui était arrivé aux autres personnes], je ne le savais pas. Le type de la police me téléphone, il était néerlandophone, je bredouillais en néerlandais et il me dit: 'Ca va Madame, vous pouvez parler en français.' Et ça m'a fait du bien vous ne pouvez pas savoir ! Ça m'a fait du bien qu'il me dise ' Parlez en français, ça ira mieux.' Parce que moi ça n'allait pas. Ça m'a fait tellement plaisir. Il n'était pas obligé de le faire, on était en Flandres. Le fait qu'il l'ait fait, c'était vraiment… ça m'a fait plaisir. Je faisais vraiment un maximum mais je ne pas je ne parvenais pas à bien m'exprimer. Il m'a dit: 'Oui, j'ai bien reçu ta lettre, tout le dossier déjà parti chez le procureur, et je vais rajouter [d'autres éléments].'* (...) *En décembre 2002, donc six mois plus tard, il y a un policier qui vient en civil à la maison avec un dossier épais. Et il me dit: 'Voilà je suis inspecteur 'je ne sais pas quoi'.' Il me dit: 'Voilà, vous avez été victime d'un accident de roulage. Etes-vous au courant?' Je lui dis: 'Oui, je sais que j'ai eu un accident mais je ne sais pas où ça s'est passé.' Je ne sais rien, si ce n'est une découpe de journal que j'ai été cherché le lundi matin parce que je ne comprenais pas; parce qu'on m'avait dit qu'on l'avait passé à la radio, à la télévision. Je sais que l'autoroute a été bloquée de 3 h 30 du matin à trois heures et demi de l'après-midi mais que tout ce que j'ai trouvé ça provient du journal. Je lui demande s'il peut m'expliquer ce qui est arrivé. Il me dit: 'En fait, il y a eu deux accidents.'* (...) *Il me dit: 'Oui, il y a eu d'abord cinq voitures mais, comme il faisait noir, les voitures qui sont arrivées ensuite ont trouvé les voitures dans tous les sens et comme ils n'ont pas pu s'arrêter, ils ont foncé dedans. Lorsque les premiers secours sont arrivés, ils ont dit qu'il s'agissait d'un véritable chaos. Les ambulanciers ont dit que c'était une chance qu'il n'y ait eu que deux morts. Il y avait des voitures dans tous les sens. Des blessés légers ou graves dans tous les sens. Pour eux, ce n'était pas possible.' Je dis: 'Ah, mais je ne savais pas. Combien de voitures il y a?' '17 voitures', me dit le policier. Je dis: 'Mais attendez, je n'ai rien à voir avec les 17 voitures. J'ai reçu une lettre disant qu'il y avait cinq voitures.' et il me dit: 'Oui, mais ça c'est le premier accident.' Et après ils ont coupé l'autoroute beaucoup plus tard. Je ne sais pas.* (...) *Voilà tout ce que j'apprends.* » (Claire, accident de roulage, suites judiciaires)

« *La police a demandé pour ne pas me laisser seule parce que ma sœur était à la mer et elle revenait le lendemain, pour ne pas me laisser seule à la maison, elle a demandé une assistante à la police et c'est comme ça que l'on a été contacté. Le 'SMUR' est venu et ils ont constaté qu'elle était décédée.* [*Ca fait un grand choc évidemment*] *C'est un grand choc oui, je vous assure au début, au premier abord je n'y ai pas cru. Moi je croyais qu'elle était blessée et qu'on allait l'amener en clinique pour la soigner, mais quand j'ai touché sa main pour voir si elle n'était pas raide, pour voir si elle n'avait pas mal, elle baignait dans le sang.* [*Donc la dame de l'assistance aux victimes est venue?*] *Elle est venue pour me tenir compagnie, parce qu'elle ne voulait pas que je descende auprès de ma fille quand on a fait tous les soins et tout, et elle est restée ici jusqu'au moment où j'ai eu des amis qui rentraient…* » (Monique, suicide d'un enfant, suites judiciaires)

« *Ben avec la police ça s'est bien passé dans le sens où ils ont écouté.* [*Ils étaient compréhensifs?*] *Ils étaient compréhensifs, parce que bon, je venais en tant que victime. Donc là, j'ai été écouté…*

la première fois je savais que c'était elle, la deuxième fois aussi parce qu'il y avait aussi trop d'éléments. » (David, vol entre conjoints, en attente de suites judiciaires)

Même dans les situations ambiguës...

"*Je me suis fait braquer, je me suis réfugiée chez les voisins, les voisins ont appelé la police. La police est arrivée, a trouvé les armes, mon copain est arrivé, a été embarqué et moi aussi pour être entendue pour l'histoire des armes. Et puis de là, lui est rentré en prison. Et moi, j'étais déconnectée du monde, j'ai rien compris. Je venais de me faire braquer, j'avais des soucis avec le père de ma fille car il me battait et me faisait croire que sans lui, je n'étais rien. Et j'ai eu l'impression que le monde s'écroulait autour de moi quand il est rentré en prison. Ce n'est qu'après que j'ai compris que j'étais mieux sans lui.* [*Vous n'avez pas reçu d'aide à ce moment là?*] *Je n'ai pas voulu. La police m'a dit que si je voulais, je pouvais prendre contact avec le service d'aide aux victimes. Mais je ne sais pas, je n'ai pas voulu. Je ne sais même pas pourquoi. A ce moment là, je survivais, j'avançais tous les jours parce qu'il fallait mais sans me poser de question* (...) *Ils ont quand même été gentil malgré la situation un peu particulière.*" (Zoé, agression violente, condamnation des auteurs)

Et même au-delà de ce qui les intéressait directement

"[*Ils vous ont aidé par rapport au problème de couple?*] *Non, mais ils m'ont dit que je méritais mieux. Il y a même un policier qui m'a dit: 'Tu me fais penser à ma fille, j'ai une fille de ton âge, et je n'aimerais pas de la voir ainsi. Bon, c'est un conseil que je te donne comme un papa, tu ne devrais pas rester ainsi.' Non, pour ça, ils ont toujours été gentils. Même quand je devais allaiter la petite, il y avait une dame qui venait et les policiers qui sortaient. Non, pour ça, ils ont toujours été gentils et corrects, ils ont fait leur travail.*" (Zoé, agression violente, condamnation des auteurs)

Si on sait depuis longtemps qu'il s'agit là de besoins importants pour les personnes ayant été victimes d'une infraction ou d'un événement bouleversant, ce qui est apparu clairement de la voix de nos répondants, c'est que les besoins pratiques ou d'information sont d'autant plus nécessaires à combler que l'état émotionnel des personnes est fragilisé suite à l'épisode de victimisation et que l'entourage proche de la victime n'est pas toujours à même de les prendre en charge à ce moment là.

Expériences négatives

"*En dan heb ik direct de politie opgebeld. En die van de politie, die van de dispatching zei tegen mij 'Ja, u bent toch in X, ga maar tot aan het bureel in X.' Die mensen (op het politiebureau in X) die verschoten zich natuurlijk een bult: 'Ja, maar', zegt die, 'als ge politiehulp nodig hebt, moeten die direct komen. Het dichtstbijzijnde voertuig moet komen.' Op het moment zelf had ik toch liever gehad dat de politie ter plaatse was geweest. Dus ik ben te voet moeten gaan. Ik kwam aan het politiebureel, ik stond zo te daveren. De mensen op straat dachten natuurlijk dat ik gedronken had of dat ik drugs genomen had.* (...) *Eén keer dat ik op het bureel was, hebben ze mij goed opgevangen. Dat wel.* (...) *Nu, ik vind, als het nu voor een bagatel is, dat ze (politie) niet afkomen, tot daar aan toe. Maar als ze horen dat je in nood bent, als ge dan al niet op de politie kunt rekenen... Natuurlijk, binnen een seconde kunnen ze er niet staan. Dat wil ik niet zeggen. Maar binnen de 5 à 10 minuten dan moeten ze er toch al zeker kunnen staan. Er zijn toch genoeg patrouilles op de baan daarvoor. Allé, dat kunt ge toch veronderstellen.*" (Joris, vol avec violence)

"*'s Anderendaags is de politie hier geweest samen met een sociaal assistent van de politie. Dus, die zijn dan geweest, en die hadden een folder bij waarin dat stond, de wet van Franchimont. Dat ik dus inzage zou krijgen in het dossier. Maar 'dat is het folderke en lees het maar' hé! Ja, op die moment... Ten eerste heb je daar geen behoefte aan. Ten tweede was het nog een oud folderke dat ik gekregen had. Dus het klopte niet wat erin stond.*" (Sophie, accident de roulage ayant entraîné le décès d'un proche, enquête en cours)

"*Ik denk precies dat ik die dag rondgestapt heb zonder gedachten, ik heb precies zonder verstand rondgelopen. Ik weet niet meer wat ik gedaan heb die dag eigenlijk. Dat is precies een leeg hoofd eigenlijk.* (...) *Ze zouden toch op zijn minst iemand op het politiebureau moeten hebben die meekomt. Ik heb zelf gebeld en gezegd dat het een zwaar ongeval is. En als ge dat al hoort dat er een mens onder een bus zit, dan moet ge toch ook al weten, op politiebureau of in het ziekenhuis, dat het een heel zwaar ongeval is. En dat ze dan op zijn minst iemand meesturen die, allé, die erover kan praten of die er ervaring mee heeft. En dat doen ze niet.*" (Ahmed, témoin d'un grave accident de roulage)

"*Lors de l'accident,* (…) *nous avons également reçu la visite des enquêteurs. Ces derniers nous ont expliqué qu'ils avaient arrêté l'homme (qui a au moins un enfant et plusieurs condamnations à la clé pour coups et blessures volontaires). Cependant, une fois l'enquête terminée, il n'y avait plus personne, et l'enquête fut terminée très vite.*" [Heureusement, Monsieur et Madame ont été fort soutenus par leurs amis et même par les gens des environs] (Georges, parent désenfanté, homicide, condamnation de l'auteur)

"*Le médecin m'a dit: 'Vous pouvez vous rhabiller et vous pouvez vous en aller.' Et j'ai dit: 'M'en allez? Mais comment? Je n'ai pas un franc.' Il y avait des policiers mais qui n'étaient plus ceux qui m'avaient emmené à l'hôpital, avec un gars, assis sur un banc, menotté qui avait vomi sur lui … eux, ils ont dit: 'On veut bien vous reconduire mais on doit d'abord reconduire celui-là en prison et ça ne sent pas bon!'* [*Vous étiez au commissariat?*] *Non, j'étais à l'hôpital. Alors j'ai dit non.* (…) *Alors j'ai dit au guichet: 'Où est-ce que les gens qui viennent en visite sortent de l'hôpital?' Et ils m'ont dit: 'Là.' Alors, je me suis postée là.* (…) *Et alors, j'ai vu là en bas, il y avait un jeune couple - la jeune femme devait être marocaine car elle portait le foulard - ils avaient tous les deux un bébé dans les bras. Le Monsieur m'a fait signe et m'a dit: 'Venez, Madame, on va vous reconduire.' Et ils m'ont reconduite. Malheureusement, ils m'ont déposée de l'autre côté de la rue et bien, je n'osais pas traverser la rue…*" (Jeanne, arrachage de sac avec violence, pas de poursuites judiciaires, auteur inconnu)

"*En fait j'avais décris le gars, il avait des 'dock-sides' etc. et donc ils m'ont demandé d'aller identifier le gars, donc ils m'ont fait traverser la rue et ils m'ont fait monter dans le fourgon avec le gars.* [*Avec le gars?*] *Oui, ça c'était surréaliste, je me suis dit 'moi, je regarde les films, vitres sans teint, machin...' Ici, laisse tomber quoi, rien du tout, je me suis retrouvée nez à nez en face du gars* [*Vous ne vous y attendiez pas?*] *Non, alors vous savez, ce pauvre marocain qui était devant moi, qui n'était pas absolument pas le gars parce que c'était une crevette alors que l'autre gars était hyper balaise… oui certes il avait des 'dock-sides', mais bon... Le gars il a vraiment du se dire 'Avec ma tête de marocain, je me suis encore fait embarquer.' Alors je me suis retrouvée nez à nez avec ce gars en disant, 'Non, ce n'est pas lui.' Mais vous savez, si ça avait été lui, je me dis, si je dis c'est lui, je le dis et puis le type il sait où je bosse et tout, j'aurais flippé quoi. Donc ça, c'était très fort! Donc, j'ai dit ce n'est pas lui et le gars a pu partir, je suis ensuite retournée à l'hôtel.*" (Colette, vol avec violence, pas de poursuites judiciaires)

"*J'étais un peu dans un état d'excitation on va dire, alors je vais directement au commissariat place F puisque dans mon esprit, je me dis, le principal c'est d'agir vite, puisqu'on vient de*

constater la chose. Je me dis: 'Comment vais-je aller au commissariat à quatre heures du matin?' Je prendsun de nos vieux vélos qu'on à la cave et qu'on n'utilise jamais, qui n'a pas de cadenas et je me rends au commissariat place F. Donc là, il est à peu près 4 h, 4 heures et demie du matin. Je rentre dans le commissariat et je me dis: je rentre avec mon vélo puisque je n'ai pas de cadenas. Je ne vais quand même pas non plus me faire voler mon vélo. Je veux le rentrer dans le petit hall d'accueil où il y a une permanence de la police, et là ça commence mal puisqu'une dame me dit qu'il est hors de question que je laisse mon vélo là. Je lui explique qu'on vient de voler ma camionnette, qu'il ne me reste plus que mon vélo comme seul moyen de déplacement et que je n'ai pas tellement envie qu'on me vole pendant que je fais l'audition parce que je n'ai pas de cadenas. Elle me dit qu'il n'y a rien à faire et qu'il faut que je le laisse dehors. Là, je suis reçu par un policier qui prend ma déposition. Je lui raconte. Il me dit que de toute façon, en général, on ne retrouve jamais les personnes; que les voitures sont souvent abîmées! Il me dit: 'Tous les jours on vole cinq ou six voitures à Bruxelles.' Je ne sais plus, il me brosse un tableau plutôt pessimiste de la situation... (...) *L'inspecteur me dit qu'ils ont retrouvé mon véhicule (donc là, le commissariat c'est très inspecteurs, cow-boys, vitres blindées, etc.): 'Attention le véhicule se trouve rue un tel, près de l'avenue de R. C'est un quartier relativement dangereux! Et ne perdez pas de vue que les voleurs ont peut-être garé le véhicule devant chez eux et qu'ils vont peut-être vous dire que ce n'est pas votre véhicule etc. Donc, faite bien attention de ne pas y aller tout seul, faites-vous accompagner, allez-y avec un ami.'* » (Robert, vol de camionette, pas de poursuites judiciaires, auteurs inconnus)

"*La police aurait dû m'escorter pour retirer mes vêtements de la maison où habitait encore mon mari… Non, il faut qu'il y ait un fait, qu'il vous agresse. Il faudrait s'armer. Mais si vous rentrez dans le domicile, vous êtes en infraction. Finalement j'ai mis mon mari au courant que je venais chercher mes affaires mais plutôt que de venir moi-même, j'ai fait faire le déménagement par un déménageur. Le problème, c'est que le harcèlement n'est pas pris en compte, ni les difficultés d'aller récupérer ses affaires. La répartition des biens n'est pas prise en compte non plus dans le jugement actuel.*" (Sandrine, violence conjugale, pas de poursuite de l'auteur)

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

"*Alors la police ici a téléphoné à la police de Bruxelles où j'avais été auditionnée. Et on a eu l'agent qui m'avait auditionnée et fait le p.v. Et ils ont regardé dans les mails, et aucun sac n'était renseigné retrouvé. Donc ça devenait de plus en plus paniquant. Je peux vous dire, c'est presque hurler que je faisais dans ce commissariat. Et alors ils ont proposé, voilà, il n y a qu'une seule solution, c'est que vous acceptiez le rendez-vous, dimanche à quatorze heures. Et que vous fassiez l'appât parce qu'il faut savoir qui est derrière ce sac.* [*Et qu'est-ce que vous en pensiez?*] *Je dis non, ce n'est pas possible. Je dis, ça c'est hors de mes capacités, quoi. Bon, et entre temps, j'étais vraiment effondrée. J'ai été directement chez le médecin, qui lui, m'a fait suivre directement, et m'a désigné un psy pour… parce que là, ça a été fini.* [*Là vous vous êtes effondrée?*] *Complètement.*" (Isabelle, sac-jacking, pas de poursuites judiciaires, auteurs inconnus)

Les extraits d'entretiens montrent à quel point il peut-être important, par exemple, tant pratiquement qu'émotionnellement, de proposer à une personne d'être reconduite chez elle après une agression (et ne pas la laisser rentrer seule sans lui avoir demandé si elle en avait les moyens matériels et émotionnels); qu'il peut-être adéquat d'user de

souplesse par rapport aux règles établies face à une personne en situation de stress suite à une victimisation (ne pas lui demander de laisser son vélo, sans cadenas, en dehors du commissariat alors qu'elle vient de se faire voler sa camionnette et qu'il s'agit du seul moyen de transport qui lui reste); qu'il peut être également opportun de lui offrir l'information dont elle a besoin pour gérer l'événement qui la préoccupe (lui donner des informations tant par rapport à l'incident lui-même puisque cette dernière n'en a pas toujours souvenir ou connaissance, que par rapport aux suites de la procédure), en lui en facilitant de surcroît l'accès (en lui offrant par exemple le choix de la langue dans laquelle elle veut s'exprimer); qu'il est tout bonnement nécessaire d'user de 'tact' (ne pas insécuriser davantage la victime dans la gestion de sa situation comme c'est le cas lorsque la police confronte 'face à face' un présumé auteur et sa victime dans une camionnette de police ou met en garde une autre par rapport aux risques encourus en cas de rencontre fortuite avec les auteurs du vol de son bien), et 'd'écoute' (la situation de victimisation cache parfois d'autres problématiques lourdes à gérer pour les victimes) et ce, en toutes circonstances, même dans des situations qui peuvent apparaître quelque peu ambiguës (comme par exemple, en début d'enquête lorsque les victimes sont parfois elles mêmes suspectées).

Enfin, il est indispensable que la police ne pose pas des actes dont les conséquences pratiques seront à supporter par la victime.

> "*Ce qu'on doit vous dire, c'est qu'on a dégonflé les pneus de votre camionnette.* [*Ils ont dégonflé les pneus?*] *Oui, ils m'ont dit: 'Quand on retrouve un véhicule volé, on dégonfle les pneus comme ça les voleurs qui l'ont garé ne peuvent plus repartir avec le véhicule… Je dois donc vous signaler que les deux pneus avant ont été dégonflés.' Je leur ai dit: 'Compte tenu du risque dont vous parlez peut-être pourriez-vous m'accompagner? Vous allez pouvoir me protéger si jamais il y a problème.' Ils me disent: 'Ah non, ce n'est pas possible on n'a pas assez de patrouille, on ne peut pas vous accompagner.' Je leur dis: 'Et pour les pneus dégonflés? Je n'ai pas l'appareillage chez moi... je n'ai pas de roues en stock pour les changer.' Ils me suggèrent d'appeler une dépanneuse mais me disent que, bien entendu, celle-ci sera à mes frais.*" (Robert, vol de camionnette, pas de poursuite judiciaire, auteurs inconnus)

> "*Non et je me souviens, qu'un jour j'avais été à une réunion qui était convenue à la police, rencontrer cette psychologue. Bon, c'était suite à tout ça, je me suis garée pratiquement devant chez eux. Donc je vais à cette audition, je discute avec elle, ça a duré, quoi ?, trois quarts d'heures, je ressors… un p.v, un p.v pour mauvais stationnement! Alors je suis retournée (c'est pour l'anecdote) mais je suis retourné voir cette psychologue. J'ai dit: 'Ecoutez, je veux bien.' Je viens parce que je suis convoqué, quelque part j'aide la police à retrouver les malfrats et tout ce qui s'en suit, donc, je dis: 'Je ne conteste pas le fait d'avoir été mal garé, oui! Mais vous ne trouvez pas un peu fort de café?' De nouveau, ce n'est pas pour les quinze euros ou les trente euros de…, mais je trouvais ça quand même un peu fort. En plus juste devant le commissariat, donc on ne peut même pas dire, tiens… [Vous trouviez qu'il pourrait quand même y avoir quelques places pour les gens qui…) Ben oui, c'est ça. Parce que bon, je reconnais que c'est une bêtise. C'est quelque chose vraiment d'absurde, mais quand on est à ce moment là, on est…, pendant les semaines qui ont suivi, je vivais ça très très mal, mais en plus avoir ça, c'est franchement déroutant.*" (Bertrand, braquage à main armée sur son lieu de travail, poursuites judiciaires)

Des dires de la majorité des répondants, la réponse de la police est encore loin d'être 'à la hauteur' de leurs espérances. Beaucoup de répondants ont en effet soulevé de nombreux épisodes démontrant l'inadéquation et l'inefficacité de la réponse policière par rapport à leurs attentes.

1.2. La police ne m'a pas écouté... mais je peux comprendre pourquoi

La majorité des personnes interviewées se sont forgé une idée des raisons de l'inadéquation et de l'inefficacité de la réponse policière qui leur a été réservée. Cette situation s'explique, pour les répondants, de manière variable mais les justifications qu'ils donnent peuvent être classées en quatre grandes catégories. Certains comprennent bien qu'il n'est pas toujours possible pour la police de s'occuper efficacement de tout le monde. C'est le cas notamment lorsque la police gère une situation d'urgence où sont impliquées plusieurs victimes.

> "[Suite à l'accident sur l'autoroute, Madame est conduite en ambulance] [*Et la police vous a parlé?*] *Je n'ai pas vu la police.* [*Vous êtes simplement montée dans l'ambulance sans voir la police?*] *Quand je suis montée dans l'ambulance, la police a simplement demandé où étaient les papiers de la voiture. Il a fallut aller vite apparemment parce que c'était dangereux. Enfin dangereux... du moins pendant un moment, parce qu'il semble qu'après l'autoroute ait été fermée... parce qu'évidemment il y a des voitures qui sont arrivées dans l'obscurité et qui ont foncé dans les autres, il n'y avait pas d'autres moyens de passer. Après, à l'hôpital, ils ont tout désinfecté et ils m'ont demandé si j'avais mal quelque part* (...) *mais moi j'entendais qu'il y avait des gens autour de moi qui avaient des choses bien plus importantes à droite et à gauche. Ils m'ont dit ' la police va venir prendre les déclarations.'* (…) *Vers six heures, il y a un infirmier ou un Docteur, je ne sais pas, qui est venu me voir (il parlait en flamand mais moi ça allait puisque je comprends le flamand)* (…) *et il m'a dit: 'Ecoute, là, la police est trop occupée pour l'instant, elle a trop de travail, elle ne peut pas venir te voir pour prendre ta déclaration. Ce serait mieux que tu rentres chez toi, tu seras mieux chez toi qu'à l'hôpital.'*" (Claire, accident de roulage, suites judiciaires)

D'autres encore, avec un certain recul, admettent que les policiers en raison des nécessités de l'enquête n'ont pu les placer dans une situation confortable (sollicitation importante des victimes lors d'une période déjà difficile à vivre pour elles, nombreuses questions ou questions délicates posées lors d'interrogatoires...).

> "[*Et après, vous avez encore eu beaucoup de contacts avec la police durant l'enquête?*] *Je travaillais* (...) *et j'ai eu beaucoup de coups de fils de la police puis après, beaucoup de visites. Ils voulaient savoir beaucoup sur mon père, sur sa vie, sur son passé, comment il était…mais je ne savais même pas à quoi ça servait. Ils ne m'ont pas expliqué au fait, et même moi, j'étais un peu... Je n'ai pas demandé non plus. C'est après que je me suis dit: 'Mais pourquoi ils m'ont demandé tout ça?' Ils m'ont beaucoup demandé mais après, j'ai compris c'est pour le tribunal que sûrement... Ils prennent des informations pour le procès quoi. Donc, j'ai raconté un peu ce que je savais mais bon, c'était pas évident.*" (Géraldine, homicide, condamnation des auteurs)

> "[*Comment cela s'est-il passé avec la police?*] *Ben, ils nous ont interrogé et j'ai été évidemment le suspect 'numéro 1' puisque j'y étais... mais ça je ne l'ai pas su, je l'ai découvert par la suite. J'ai été mis sur écoute, je pense... enfin, j'en suis pratiquement certain puisque quand des suspects nous appelaient, après deux secondes, on nous appelait pour nous demander: 'Dites, un*

tel ne vous a pas appelé ?' [*Comment avez vous appris que vous étiez suspect?*] *Comment ai-je appris cela... par quelqu'un d'autre, je crois... Et puis, j'ai été interrogé, j'ai été emmené dans une voiture banalisée... ils m'ont demandé si ça me disait qu'ils mettent le gyrophare!* (...) *Il faut dire qu'ils ne savaient pas du tout dans quelle direction chercher.* [*Comment avez-vous perçu ça?*] *Aujourd'hui je comprends mieux!"* (Nils, homicide, condamnation de l'auteur à une peine d'emprisonnement)

"*Ils ont toujours été corrects avec moi. Mis à part au début, les 3 premières semaines, j'étais appelée au poste tout le temps ! Mais ils faisaient leur travail, c'était tout à fait normal, pour les interrogatoires. De 9 ou 10 heures du matin à 8 heures du soir. C'était très difficile car j'avais toujours la petite avec moi. Mais bon, quand je devais allaiter, ce n'était pas facile, mais ils ne faisaient que leur travail.* [*Vous avez été suspectée?*] *Non, pas vraiment comme complice, mais bon, je vivais avec lui, alors ils m'ont posé des questions.*" (Zoé, agression violente, condamnation des auteurs)

Cependant certains sont, à d'autres égards, nettement moins indulgents et estiment que la police est, avant tout, une institution bureaucratique qui ne fait que gérer le contentieux, en minimisant son implication tant dans la résolution des infractions que dans la réponse aux besoins émotionnels, pratiques ou d'information de la victime.

"*Troisième acte, on me téléphone peut-être huit jours après. C'est le commissariat de X. qui me demande si j'ai bien une camionnette immatriculée avec tel numéro, ils me demandent quelle plaque elle a, quelle couleur a le véhicule etc. Donc, le commissariat de X. m'appelle, ils me disent qu'ils ont trouvé mon véhicule mais qu'ils ne peuvent pas me dire où il est. Il faut d'abord que je vienne prouver que c'est bien ma voiture, donc, avec mon permis de conduire, avec les papiers du véhicule, avec mes clés de voiture si j'en ai encore. Je me rends au commissariat de X. près de la chaussée de H., sur rendez-vous. Là, c'est commissariat blindé et avec double sas en verre etc. On me fait rentrer, je dois signer les papiers comme quoi c'est bien mon véhicule qui a été retrouvé… Ils me disent finalement où il se trouve et où je peux le récupérer.*" (Robert, vol de camionnette, pas de poursuite judiciaire, auteurs inconnus)

"*Ah oui, mais non, on n'a pas de papier rose, il faut le papier vert, le papier vert, il faut le papier blanc…* [*C'est très bureaucratique.*] *C'est très bureaucratique et comme le temps s'écoule, les choses disparaissent, donc après c'est normal qu'on ne trouve pas de traces. Je suis sûr que si je viens chez eux maintenant, je trouve, ne fusse qu'un objet.* [*Et vous aviez…*] *Et j'ai l'impression que la perquisition n'a pas été faite la première fois, mais suite au deuxième vol, et je suis sûr, enfin, je suis persuadé qu'ils n'ont pas associé les deux, et qu'ils n'ont pas fait la liste complète des deux. Ils ont pris simplement l'une ou l'autre liste, et ils n'ont pas cherché plus loin quoi. Enfin, c'est mon impression.*" (David, vol entre conjoints, en attente de suites judiciaires)

[Après le braquage] "*Moi, j'ai fait ma déposition avec un gars. Il m'a demandé ce qui s'était passé, il m'a dit: 'Vous ne désirez pas porter plainte?'* (…) *A mon avis, ce n'était quand même pas très réglo… mais bon, à mon avis, ils ont dû se dire, celui-là, on ne va jamais le retrouver, cela va encore encrasser les dossiers du tribunal… ça ne vaut pas la peine. Moi, c'est ça que je me suis dit.* (…) *Donc, ils sont partis et je n'ai pas porté plainte, mon assistante manager non plus.*" (Colette, vol avec violence, pas de poursuites judiciaires)

"*Et en effet, le 28 août ou le 29 août, la police de X m'a contactée pour la déclaration d'accident. Ils sont un peu ennuyeux quand même. Le policier me demandait comment était la plaque de la voiture qui m'avait cognée... Et je leur dis: 'Mais je n'en sais rien.' Enfin, des questions vraiment idiotes quoi, enfin idiote… Je lui explique: 'Comment voulez-vous que je vous le dise!*

Je suis sur une autoroute noire, je suis cognée par derrière, comment pourriez-vous donner ce type d'information quand vous sortez d'une voiture, que vous ne savez pas très bien ce qui se passe, il y a une odeur de fer chaud et de calme absolu... Comment voulez-vous encore regarder et qui fait quoi et quelle voiture ?' Et en plus il insistait." (Claire, accident de roulage, suites judiciaires)

D'autres relient l'inadéquation voire l'inefficacité de sa réaction au fait qu'elle soit mal formée et manque de moyens.

" *Il n'y a qu'un commentaire que je ferais par rapport à la police : je ne peux pas admettre que le policier soit allé rendre visite à l'agresseur en lui disant que j'allais demander son expulsion du bâtiment.' Je regrette aussi le manque de moyens appropriés pour prendre la déposition ainsi que le fait que le contenu du PV comprenait des erreurs.*" (Olivier, coups et blessures lors d'un conflit de voisinage, pas de poursuites judiciaires)

"*Et quand je suis revenue, les flics du matin étaient là, on était déjà l'après-midi, et ils étaient revenus chercher une cassette vidéo - on avait une cassette de surveillance - et j'ai demandé pour voir cette cassette de surveillance et je suis donc partie en voiture avec les policiers, dans la voiture des policiers. On devait aller au commissariat; ils avaient la cassette sur eux. Mais dans la voiture, ils se regardaient vraiment bizarrement. Je leur ai demandé quel était le problème et ils m'ont dit: 'Ben le problème, c'est que notre magnétoscope au commissariat, il ne fonctionne pas.' Je leur ai demandé: 'Et vous comptez la visionner où cette vidéo?' Ils m'ont dit: 'Et bien justement, c'est ce qu'on était en train de se poser comme question.' Du coup, ils m'ont emmenée chaussée de X, réquisitionner un magnétoscope dans un* PHOTO-HALL. [RIRE] *Et en mettant la cassette vidéo dans le DVD, on s'est rendu compte que rien n'avait été enregistré. Donc, c'était de la neige, il n'y avait rien du tout sur la cassette. Donc, ils sont retournés à l'hôtel avec moi et ils ont demandé à voir où était installé le dispositif, où il était branché etc.*" (Colette, vol avec violence, pas de poursuites judiciaires)

"*C'étaient des jeunes (policiers). Mais nous, on n'était vraiment pas bien! Et du coup, on a dû tout retourner en arrière... tous les événements... et parfois, on se sentait un peu coupables...* (...) *Au mon Dieu! On ne savait plus. Donc, après on est allé se plaindre du comportement de ces jeunes policiers.*" (Marie, assassinat d'un parent proche, condamnation des auteurs)

Enfin, pour certains, mais il s'agit là d'une minorité des personnes interviewées, la police est tout simplement « pourrie ».

"*Ce sont des pourritures ces flics. Je suis en colère contre la police. Je ne comprends pas qu'ils n'aient rien fait. J'ai déjà entendu un cas similaire à X. Cela ne s'améliore pas.*" (Sandrine, violence conjugale, pas de poursuite de l'auteur)

1.3. La variabilité de la réponse policière

Enfin, si les expériences négatives des victimes par rapport à la police font encore légion, une bonne partie des répondants a témoigné de la variabilité de la réponse policière. Nombreux sont en effet ceux qui ont, surtout si leur parcours judiciaire est long (ou si différents épisodes judiciaires se sont succédés), expérimenté tantôt des expériences malheureuses, tantôt des expériences heureuses. C'est le cas notamment lorsque les victimes décident de se plaindre et de chercher le concours de la voie

hiérarchique (officier supérieur, parquet) ou encore lorsqu'elles s'adressent à toutes les 'chapelles' en vue de trouver des policiers enfin réceptifs à leurs demandes.

Heureusement, il y a toujours la possibilité de s'adresser à d'autres services…

"*Après deux ou trois semaines, on décide de quand même retourner à la police (parce qu'on s'inquiétait de la disparition de G.) et là, on tombe sur une autre personne, sur le chef. Et on demande des nouvelles... Et le chef nous dit: 'Comment ça des nouvelles!' 'Ben oui', on dit, 'on est venu porter plainte, il y a deux ou trois semaines, pour disparition.' Il a dit: 'Je vais voir.' Il a dit: 'Vous êtes sûrs que vous êtes venus, il y a trois semaines?' Ils n'avaient pas pris notre plainte!* (...) *Alors là, la personne qui nous a reçue a pris notre déposition, elle s'est remuée!* (...) [*Ou êtes vous allés vous plaindre?*] *Je crois qu'on est allé se plaindre auprès d'un ami de G. qui était policier à X. C'est comme ça qu'on a reçu une autre équipe, qui était plus formée, plus âgée... Et avec ceux-là, super, ça c'est vraiment bien passé. En plus, il y en avait deux ou trois qui étaient des amis de G., parce que G. partait en ski toutes les années avec certains de la police, ainsi qu'avec un échevin de X. Ceux-là nous ont quand même bien aidé...*" (Marie, assassinat d'un parent proche, condamnation des auteurs)

"*Il y a d'autres personnes qui ont pris le relais, la police des mœurs à X. et ça, c'était des gens extraordinaires. On a pu refaire une déposition vraiment comme on le sentait, vraiment avec ce que j'avais vécu dans mes sentiments... C'est vrai que j'y arrivais plus aussi, j'avais plus confiance, donc c'était plus facile.* [*Mais c'était tout de suite après cela?*] *Ca a traîné un petit peu mais c'était dans la même foulée. Je ne sais plus si eux se sont dits qu'il fallait interroger toute la famille suite aux faits sur ma petite sœur ou si c'est ma maman... C'était dur parfois, mais ils ont vraiment pris le temps. Bon, c'est vrai qu'on est resté presque toute une journée. Il y avait toute la famille... Mais ils ont vraiment été géniaux. J'avais même envie de les revoir pour leur dire la suite mais je n'ai pas osé. Mais ils nous ont vraiment aidés quoi. Même ma maman, tout le monde quoi… Je ne les oublie pas, je retiens encore leur nom donc...* [*Et à partir de ce procès verbal, la plainte est partie au parquet?*] *Oui, il y a eu des procédures et tout ça.*" » (Sandra, abus sexuels dans l'enfance, condamnations à des peines d'emprisonnement)

Ou au parquet…

[Suite aux diverses tentatives de recours aux services de police] "O*n était quand même mal et on est allé au tribunal de la jeunesse pour voir un procureur pour que, quand même, quelqu'un nous entende et nous écoute.*" (Eric et Nathalie, conflits familiaux, plainte, pas de poursuites judiciaires)

"*Je m'en suis voulue de ne pas avoir porté plainte. Et quand je suis retombée un jour, par hasard, sur ma déposition, tout à coup, ça m'a percutée. Et quand j'ai vu que sur ma déposition que je n'avais pas porté plainte, je me suis dit: 'Ce n'est pas supportable.' Et quand j'ai voulu porter plainte, ça a alors été un parcours du combattant. Mais personne ne savait me dire comment faire… c'était au parquet. Ils m'ont dit que je devais payer."* (Colette, vol avec violence, pas de poursuites judiciaires)

Même si parfois… cela se passe encore plus mal

"*Je demande donc à la dame de parler à son supérieur parce que peut être que son supérieur voudra bien que je porte plainte... Elle appelle quelqu'un d'autre au commissariat (un grand malabar) et lui dit: 'Dis, tu ne veux pas un peu calmer Monsieur là, parce qu'il s'énerve un peu. Il veut porter plainte et il ne comprend pas que c'est dangereux pour lui et que si jamais on*

retrouve les auteurs de l'infraction, il va avoir des problèmes. Mais il n'y a rien à faire, il s'obstine!' Là-dessus, le grand malabar me dit: 'Qu'est-ce qu'il y a Monsieur, il y a quelque chose qui ne va pas? Vous voulez aller passer la nuit au cachot?'" (Robert, vol de camionnette, pas de poursuites judiciaires, auteurs inconnus).

Dans une minorité de cas, malheureusement, cette expérience négative s'est cumulée ce qui a conduit les répondants à percevoir la police en général, très négativement.

2. Les victimes et les instances judiciaires

Lors des entretiens avec les répondants, leurs attentes par rapport à l'institution judiciaire ont également pris une place importante dans leurs discours. Différents aspects du processus judiciaire en général, et pénal en particulier ont ainsi été largement évoqués par les personnes interviewées, mais surtout, l'importance d'avoir recours à une institution étatique pour résoudre leurs conflits.

"[*Et finalement, comment avez-vous vécu cette histoire?*] *De la rage, une grande déception, une envie forte d'avoir la batte de base-ball qui me démange. Alors j'ai envie de frapper un petit peu mais je ne peux pas le faire. Donc, j'ai toujours cette haine et cette rage en moi. Je laisse faire la justice parce que je n'ai pas d'autre choix. Mais je ne sais pas comment ça va se terminer cette histoire-là!* [*Mais qu'est-ce que vous attendez de la Justice, qu'est-ce que vous espéreriez?*] *Ce que j'espèrerais, c'est qu'il y ait réparation.* [*Qu'elle vous dédommage…*] *Soit qu'elle rende toutes les affaires!* [*Ce qui serait l'idéal pour vous, ce qui serait le mieux?*] *Qu'elle rende tout, pièce par pièce ou s'il en manque une, je demande le dédommagement, je reviens au relais dédommagement. Mais je suppose que récupérer les affaires...* [*C'est peut-être déjà vendu…*] *Vendu, disparu, je n'en sais rien. Donc voilà. Non, je demande qu'il y ait Justice, je demande réparation* [*Et par rapport à la personne?*] *Par rapport à la personne… Pour moi, c'est fini. Pour moi, cette personne n'est plus. Je pense qu'un chien errant, j'en aurai plus d'estime.* [*Mais vous ne voulez pas qu'elle soit punie?*] *Ah, si elle peut être punie, oui. Oui, pour ce fait-là, oui, parce que… Peu importe comment elle sera punie, ce n'est pas à moi de décider comment elle va être punie, mais je voudrais… oui, pour marquer la chose. Je voudrais qu'elle comprenne que ce qu'elle a fait n'est pas acceptable.* [*Vous appréhendez la confrontation?*] *Non, pas du tout.*" (David, vol entre conjoints, en attente de suites judiciaires)

2.1. Le besoin de justice

2.1.1. Oui, mais pas à n'importe quel prix!

Si, comme nous l'avons mentionné, l'attente des personnes qui s'adressent à la police se focalise souvent sur le fait que la police les aide à rechercher/identifier/poursuivre des personnes/biens, elles ne souhaitent pas toujours que les plaintes qu'elles déposent fassent l'objet d'information et/ou d'instruction future. Ce sera le cas par exemple lorsque les personnes souhaitent 'tourner la page' soit pour leur propre confort psychologique, soit parce qu'ils estiment que l'affaire (le conflit) est réglée. A cet égard, les témoignages contribuent à mettre en mis en évidence que la justice ne répond pas aux attentes de toutes les victimes et ce, souvent dans les situations de victimisation liées à ce que l'on peut communément qualifier de 'petits délits' ou dans celles qui se situent à la limite du civil et du pénal (accident de roulage, droit de garde par ex-conjoint).

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

"*Je n'ai jamais eu de nouvelles du parquet concernant la plainte mais pour moi, de toute manière, c'était une affaire classée. Je voulais même retirer ma plainte mais la police me l'a déconseillé.*" (Olivier, coups et blessures lors d'un conflit de voisinage, pas de poursuites judiciaires)

"(Liesbeth) *In het begin vond ik, hadden ze, dacht ik toch, gezegd 'Ja, na 23 dagen heb je nieuws, weten we alles.'* (Caroline) *Ik was echt aan het wachten want ik wou feitelijk horen...* (Liesbeth) *door wat heeft ze zelfmoord gepleegd?* (Caroline) *... dat er iets ontbrak aan mijn mama. Dat ze het niet echt wou, dat er feitelijk iets niet functioneerde of dat ze te veel had gepakt (pillen en alcohol) of voor het te doen. Ik heb echt drie weken getimed en dan zeg ik: 'Oké, Liesbeth, ik moet dat nú weten hé!' Ik zat al drie weken écht te wachten op dat antwoord.* (Liesbeth) *Vooral het antwoord op de autopsie hé.*" (Liesbeth et Caroline, suicide de la mère, enquête en cours)

"*En nu zal ik u iets vertellen. Ik had me gereed gemaakt om naar de rechtbank te gaan. Voor me te laten inschrijven als slachtoffer van overval. En dat wordt dan geregistreerd hè. Dat zou ik nog moeten gedaan hebben. En daarmee, ik had er nog niks van gehoord hè. En ze (hulpverlener CAW) zei: 'Ik ga ernaar horen, want ge hebt geen afschrift gekregen van wat ge daar zijt gaan inbrengen, van heel die zaak. Dat hebt ge niet gekregen en dat moet ge hebben.' Dan belt ze, zes keer heeft ze moeten bellen. Het was bijna een uur dat ze aan die telefoon hing. Dat is nu niiks, want ik heb sociaal tarief. En dan kwam 't eruit. Op't laatste had ze ne goeie, die had 't gevonden, ze waren ernaar aan't zoeken geweest, dat ze't hadden afgesloten. En weet ge waarom? Dat zijn van die zaken, 30 per dag komen er nog. Maar 'de criminaliteit gaat beter' maken ze ons dan wijs hè!*" (Caroline, arrachage de sac, classement du dossier)

"*En die (justitieassistent) kent dat dossier ook niet. Ik snap niet dat de onderzoeksrechter er niet bij zit. Dat je die niet kunt spreken. Of, dat ik dat lees, want ik had 100 vragen hé, en nadat ik dat gelezen had, had ik nog meer vragen, dat je die (onderzoeksrechter) dan eens niet kunt spreken. Want die onderzoeksrechter heeft met mij nog nooit gesproken hé. En dat vind ik ambetant omdat dat (de informatie over het dossier) altijd dus 'van horen zeggen is' hé. Ik wou de doodsoorzaak weten. De juiste doodsoorzaak. Maar ja, dat is zo een bundel* [maakt teken van dikke stapel] *hé, dat medisch dossier.*" .» (Sophie, accident de roulage ayant entraîné le décès d'un proche, enquête en cours)

Parmi les personnes interviewées, certaines cependant, au moment de la victimisation, sont en attente d'une réponse judiciaire, souvent pénale. Certains répondants, dans cette situation de 'non recevoir' au moment des rencontres, en avaient pris leur parti, nous confiant n'avoir jamais eu qu'un très faible espoir d'obtenir l'attention de la justice, et ce même si en raison des conséquences émotionnelles et matérielles engendrées par leur victimisation, ils auraient apprécié qu'elle se préoccupe de leur cas.

[Madame a pris contact avec le parquet pour consulter le dossier] "[*Vous n'avez pas connu la raison du classement sans suite?*] *Non.* [*Parce que l'auteur était inconnu?*] *Peut-être.*

Je sais qu'il y avait un rapport de ma manager qui disait qu'elle ne savait pas qui avait pu faire ça. Il y avait un rapport du technicien-vidéo qui disait que les fils avaient été inversés etc. donc, c'était forcément quelqu'un de la maison qui l'avait fait puisqu'il fallait un code pour rentrer dans le bureau… mais visiblement, ils n'ont pas jugé nécessaire d'investiguer." (Colette, vol avec violence, pas de poursuites judiciaires)

"[*Et donc vous, vous ne vous êtes pas constitué partie civile personnellement, pourquoi?*] *Je n'attendais rien du procès, je n'attends rien du tout... Ils seront jugés, mais je n'attends rien de ce jugement parce que je me dis, bon ben, si on ne sait pas… je ne vois pas de quoi ils vont être condamnés maintenant ou bien ça va encore être un sursis et puis voilà. Mais on a un profond sentiment d'impunité. On ne demande pas qu'ils soient condamnés à vingt ans, c'est pas ça, mais il me semble que ça manque de punitions qui seraient à même de leur faire comprendre que bon, qu'il ne faut pas recommencer. Tandis qu'ici, ils n'ont peur de rien et ils se retranchent derrière le fait, bon ben, ils sont mineurs, on ne sait rien leur faire.*" (Bertrand, braquage à main armée, poursuites judiciaires).

"[*Depuis qu'on vous a volé la camionnette vous n'avait plus jamais eu de nouvelles à ce niveau de là?*] *Non, non, j'imagine que la plainte a été annulée lorsqu'on m'a retrouvé mon véhicule. On m'a fait signer un papier lorsque j'ai récupéré mon véhicule. On ne m'a jamais informé sur la manière dont je pouvais être dédommagé... parce qu'il y avait des dégâts.* (...) *Ils auraient pu continuer parce qu'il y avait des dégâts, ne fut-ce que pour retrouver les auteurs mais non ça, rien! Il n'y a rien eu de tout ça. La police avait pourtant vu qu'il y avait des dégâts, parce que la camionnette était ouverte quand ils l'ont retrouvée, ils m'ont prévenu que les fils avaient été sectionnés au démarreur.* (...) [*Vous auriez aimé que l'enquête soit poursuivie?*] *Oui, si on m'avait dit qu'on allait poursuivre cette plainte pour retrouver les auteurs et qu'ils allaient m'indemniser ça aurait été parfait. Par contre, ça ne m'aurait pas plu de faire toutes sortes de démarches alors en sentant que et je les embête fortement, et que ça me prenne du temps en, et que ça n'aboutisse à rien du tout. C'est pourtant un peu ce qui m'était proposé!*" (Robert, vol de camionnette, pas de poursuites judiciaires, auteurs inconnus)

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

Si certains d'entre eux semblent donc avoir accepté cette situation (ils ne cherchent pas spécialement à être informés ou à se faire entendre à tout prix), d'autres par contre, étaient toujours en attente d'une réponse judiciaire au moment des entretiens et ce, parfois après de très nombreuses années de ce qu'ils envisagent comme un véritable 'parcours du combattant'.

Quoiqu'il en soit, ce qui frappe lors de l'analyse des témoignages, c'est le manque crucial d'informations dont semblent souffrir certains répondants concernant, soit l'état de leur dossier, soit les raisons d'un éventuel classement sans suite, soit encore parce qu'elles leur permettraient de mieux comprendre les faits dont ont éventuellement été victime, par exemple, un parent proche décédé.

"*J'ai appris, paraît-il, que c'est parce que le dossier est traité à Gand et que nous sommes à Bruxelles. Je ne comprends pas parce que je me dis qu'il y a un dossier à Bruxelles. Ils devraient quand même se demander quel est le contenu de ce dossier. Moi, quand je travaillais, ce n'était pas comme ça. Je me disais, j'ai un dossier ouvert et il n'est pas ouvert pour rien... Bref, le dossier est toujours ouvert et il y a un numéro et tout mais je n'ai jamais rien su.* (…) *Mon dossier répressif, j'ai quand même le droit de le voir.*" » (Claire, accident de roulage, suites judiciaires)

"*En fait j'ai demandé pour voir mon dossier au parquet. Et déjà, en fait quand j'ai fait cette demande là… mais je ne savais pas s'il fallait passer par un avocat ou non. Ils ne me disaient pas si je pouvais ou non mais il a fallu au moins deux mois pour qu'ils retrouvent mon dossier.*" (Colette, vol avec violence, pas de poursuites judiciaires)

Sophie a demandé un acte d'instruction complémentaire : "*Dus, ik heb dat dan gevraagd aan die onderzoeksrechter, per brief, en je hoort daar niks van. Een half jaar later heeft die dan teruggebeld, die maatschappelijk assistent van slachtofferonthaal, om te zeggen dat de onderzoeksrechter haar gemeld had dat het onderzoek afgesloten was en dat de bijkomende onderzoeksdaad werd verricht. Maar dat is dus het eerste wat je daar van hoort hé en dat is dus een half jaar later hé.*" (Sophie, accident de roulage ayant entraîné le décès d'un proche, enquête en cours)

"[*Vous avez été contactée par le parquet?*] *Non, je n'ai rien reçu.* [*Donc vous n'êtes jamais allée au parquet?*] *Non, on est revenu m'apporter un petit papier de ma fille (que la police a trouvé dans la poche de son peignoir) et dans lequel elle disait : 'Adieu, je n'en peux plus.'. C'est tout. Mais je n'ai jamais été convoquée par le parquet. Je suppose qu'ils se sont rendu compte. J'aurais voulu savoir à quelle heure elle était décédée, si elle avait pris… normalement tout le monde nous dit oui…si elle avait pris des médicaments avec l'alcool.* [*Et ça vous n'avez pas… l'autopsie*] *A ce qu'il paraît… il n'ont pas fait l'autopsie parce qu'ils se sont bien rendu compte, qu'on m'a dit, et ça c'est la dame du funérarium qui me l'a dit, elle a fait des démarches aussi* (…) *elle a posé les questions, et à ce qu'il paraît, ils se sont vraiment rendu compte qu'il ne fallait pas faire l'autopsie.* [*Mais vous, vous auriez aimé?*] *Moi j'aurais aimé… Je trouve qu'un suicide c'est toujours un point d'interrogation.*" (Monique, suicide d'un enfant, pas de suites judiciaires)

A cet égard, plusieurs d'entre eux ont fait état de la déclaration de personne lésée mais n'avaient de ce document qu'une vision très approximative de l'utilité (certains le confondent avec une plainte, d'autres n'ont jamais compris à quoi ce document pouvait servir) et des bénéfices qu'ils pourraient en tirer (les droits qu'il leur ouvre). Enfin, dans un cas, une personne dit ne pas avoir reçu, au moment de l'entretien, l'information sur l'état de son dossier, suite pourtant à l'envoi en bonne et due forme de ce document au tribunal.

"*Madame retrouve sa déclaration de personne lésée, mais ne se souvient plus de quoi il s'agit, ni de qui elle l'a reçue. Elle l'a reçue de la police, l'a remplie en partie, mais ne l'a pas renvoyée.* [Madame ne se souvient plus de l'histoire du document] *Or dernièrement elle l'a rempli. Au mois de mars. Elle a, apparemment, terminé de la remplir quand elle est allée rue X.* [dans un service d'aide aux victimes]" (Béatrice, arrachage de sac avec violence, pas de poursuites judiciaires, auteur inconnu)

"[*Vous avez portez plaint?*] *Oui. J'ai reçu des papiers pour porter plainte et comme je n'avais pas vu le type, je ne répondais pas. Et mon avocat.* [*Vous avez pris un avocat?*] *Non, j'ai un*

avocat pour d'autres raisons. Je lui en ai parlé… et il m'a dit: 'Remplissez les papiers - mais il fallait aller au tribunal, enfin, au palais de justice - remplissez-les, moi je vais aller les déposer.' [*Vous avez porté plainte au parquet?*] *Oui.* [En fait, Madame avait porté plainte auprès de la police] (...) [Plus tard au cours de l'entretien Madame me montre ses documents] [*Je vois que vous avez fait une déclaration de personne lésée.*] *Oui et c'est ça que mon avocat est allé porter au tribunal.* [*Lui vous a dit de remplir un document?*] *Oui, il m'a dit: 'Parfois, il arrive qu'il y ait des recoupements…' Je ne sais pas très bien mais bon!* [J'explique à Madame ce qu'est la déclaration de personne lésée.]" (Jeanne, arrachage de sac avec violence, pas de poursuites judiciaires, auteur inconnu)

"[*Vous avez fait une déclaration de personne lésée?*] *Oui.* [*Et vous avez été tenue informée?*] *Non, rien du tout. C'est comme si c'était... je ne sais pas...* (…) [*Vous avez estimé avoir eu un manque d'information?*] *Oui, parce que c'était toujours « one way ». J'écrivais et je n'avais jamais de nouvelle de rien.*" (Claire, accident de roulage, suites judiciaires)

2.1.2. L'importance de se constituer partie civile

Parmi les personnes interviewées, un certain nombre se sont constituées partie civile en vue de demander des dommages et intérêts (soit réellement, soit à titre symbolique) ou encore, pour reprendre leurs termes, en vue d'être 'présent' ou de 'se défendre' (ou encore 'défendre' les intérêts ou 'représenter' un proche disparu) tout au long de la procédure pénale. Souvent, les dossiers qui les occupent concernent des infractions pénales ayant entraîné le décès d'un proche ou un traumatisme important.

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

"[*Et c'était important pour vous de vous constituer partie civile?*] *Ah, ah oui. Bien sûr, de toute façon, je ne sais pas si j'aurais laissé tomber. Ça c'est quelque chose qu'il est difficile de concevoir. C'est lui (mon avocat) qui m'a expliqué comment il fallait faire, par quoi il fallait commencer. Parce qu'il n'y a pas que moi, il a aussi la famille de mon mari.* [*Et eux aussi se sont constitués partie civile?*] *Oui.*" (Naïma, accident de roulage ayant entraîné le décès d'un proche, poursuites judiciaires)

"*Mon mari est parti en Corse alors qu'on avait eu notre fils la veille au téléphone. Mon mari est parti avec notre grand ami qui a dit: 'Ca c'est pas un accident!' Mon mari n'a pas voulu le croire. La disposition de la voiture… et moi aussi c'est grâce à ça qu'on a déposé plainte : on ne parvenait pas à croire à l'accident de la voiture. Quand vous avez un accident vous devez faire un dessin de ce qui vous est arrivé! Impossible de faire le dessin correctement par rapport à ce qu'elle racontait.* [*Ce n'était pas logique.*] *C'était pas logique. Ca mon mari ne voulait pas croire, c'était pas possible. Il est bon comme le pain.* (...) *Mon mari ne voulait pas croire. C'est comme ça qu'on a attendu un an pour déposer plainte.*" (Michèle, homicide, auteurs condamnés)

Parce qu'ils se sont constitués partie civiles, ces répondants ont eu, dans la majorité des cas, la possibilité de consulter leur dossier. Pour beaucoup, cette opportunité fut considérée comme importante car elle leur a permis de recevoir des informations sur leur affaire et de mieux comprendre l'enquête.

> "[*Vous avez eu contact avec le procureur?*] *Par l'intermédiaire de mon avocat. Je l'ai contacté par ce que je voulais participer à l'enquête, je voulais voir le dossier.* [*Vous lui avez écrit?*] *Oui, une petite lettre et ensuite je suis allé aux greffes. J'ai eu accès au dossier à ma demande et donc j'ai consulté le dossier avec mon avocate en lui montrant plein de contradictions, lui disant que je pensais qu'il s'agissait d'une erreur... mais elle m'a très gentiment dit de ranger mon petit cahier, que ce n'était pas à moi de faire ce travail mais au procureur et que tout ce que je pouvais faire, c'est de demander des sous et 'on va protéger l'image de votre papa au procès', m'a-t-elle dit. 'On va le représenter.'* (...) *Ah oui, et le dossier... je ne savais pas moi que dans le dossier il y avait des photos d'autopsie.* [*Et vous êtes tombé dessus?*] *Oui, oui…*" (Nils, homicide, condamnation de l'auteur)

> "[*Vous aviez écrit au procureur?*] *Oui.* [*Pourquoi était-ce important de voir le dossier pour vous?*] *Et bien, parce que je voulais qu'ils l'arrêtent! Je voulais qu'il soit puni quoi. Ce qui était probablement tout à fait illusoire. Mais ce n'est pas une raison non plus. Je suis allée le consulter dans une salle… après avoir reçu une lettre me disant que le dossier était mis à ma disposition pendant un mois. La personne que j'ai eu au téléphone là m'a dit qu'il était classé sans suite* [Pas le procureur mais Mme ne se souvient plus qui.]" (Colette, vol avec violence, pas de poursuites judiciaires)

Certains d'entre eux ont évoqué néanmoins le fait de ne pas avoir éprouvé le besoin ou encore eu le courage (et le regrettent parfois plus tard) de consulter le dossier en raison, notamment, de détails de l'enquête qu'ils peuvent y trouver (comme par exemple les photos de l'autopsie qu'ils pourraient être amenés à découvrir).

> "[*Vous êtes allée au palais de justice pour consulter le dossier?*] *Non, parce qu'elle m'avait parlé des cartons… des photos et que ça, elle voulait éviter… parce que c'est pas beau de voir l'autopsie, les photos et tout… donc, ça elle m'a évité ça.* [*Et vous ça vous n'auriez pas voulu non plus?*] *Ben, un petit peu… c'est bête oui, en même temps je n'avais pas envie de me faire du mal, mais en même temps oui…*" (Géraldine, homicide, condamnation des auteurs)

> "*Ze (de slachtofferbejegenaar) heeft ons wel een dossiernummer gegeven en ze heeft gezegd: 'Als je wil, kan je het dossier gaan inzien' maar ik heb dat nog altijd niet gedaan. Ik denk dat ik dat nog wel kan doen, maar ik heb daar nu nog geen behoefte aan om dat te lezen. Ik denk dat dat ook niet echt gemakkelijk is als je dat allemaal moet lezen. Pfoe. Ik weet nu het belangrijkste (de doodsoorzaak), ik weet 'Hij is er niet, hij komt niet meer terug' en ik weet aan wat het ligt en we hebben hem kunnen begraven en ik heb hem nog gezien, zoveel als ik wou, en dat is voor mij uiteindelijk het belangrijkste.*" (Nele, décès suspect du père)

> Naar aanleiding van het verkeersongeval zijn Peter en Marie het gerechtelijk dossier niet gaan inzien. Niet omdat hen niet het aanbod werd gedaan, wel omdat ze het niet belangrijk vonden de volledige details van het ongeval te kennen. De informatie die ze van de politie hadden gekregen, bleek voor hen te volstaan. (Peter en Marie, dodelijk ongeval kleinzoon en schoonzoon)

Cette dernière situation, démontre la variabilité des besoins des victimes confrontés au décès d'un proche, tout comme celle qui concerne le dernier hommage rendu au défunt.

> "*Non, non, il y avait la possibilité d'aller à la morgue mais c'est moi qui n'ai pas voulu, je n'avais pas envie de garder une mauvaise image de mon mari. J'ai juste conservé le petit pot avec la bague etc.* [Mme pleure. Je m'excuse auprès d'elle de faire remonter tous ces souvenirs.] *Elle me dit: 'Non ne vous inquiéter pas ça m'arrive souvent.'*" (Naïma, accident de roulage ayant entraîné le décès d'un proche, poursuites judiciaires)

> "*Le médecin m'a téléphoné à mon travail mais j'étais en caisse, et mon patron, il m'a passé le téléphone devant les clients, mais il y avait un monde fou et c'était les fêtes (le 31 décembre)… et moi, toute bonne, je ne voulais pas faire ça à mon patron, le laisser tomber comme ça pendant les fêtes, et le médecin légiste m'a demandé: est-ce que vous voulez voir votre père avant que je commence parce qu'après, vous ne pourrez plus parce qu'on va sceller et ce sera trop tard? Je ne l'ai pas fait et je l'ai beaucoup regretté, je l'ai vraiment beaucoup regretté… Parce que je ne l'ai pas vu.*" (Géraldine, homicide, condamnation des auteurs)

Il est important de préciser que, parmi les répondants qui se sont constitués partie civile, certains n'étaient pas au courant de la possibilité de consultation du dossier, la plupart ayant été informés de l'existence d'une telle procédure par l'intermédiaire de leur avocat (malheureusement, à l'analyse des témoignages, il est apparu que tous les avocats ne semblent pas informer les victimes de la présence de photos d'autopsie dans le dossier, ce qui amena notamment un de nos répondants à traverser la difficile épreuve que constitue cette découverte).

Il est intéressant de mentionner également que les entretiens révèlent que la plupart des personnes concernées ont consulté leurs dossiers seules, parfois accompagnées de leur avocat, mais rarement en compagnie du service d'accueil des victimes du parquet.

Un autre point important: certaines victimes auraient désiré lire leur dossier mais n'ont pas pu, faute de temps (pour elles, la période d'accès au dossier devrait être – sérieusement- accrue) ou faute d'accessibilité (une des personnes interviewées mentionnait le fait qu'elle avait laissé son avocat consulter le dossier à sa place en raison de la distance du tribunal par rapport à son domicile).

> "[*Et vous n'avez jamais lu le dossier?*] *Non.* [*Ça ne vous intéressait pas?*] *Mais, en fait, je ne savais même pas que je pouvais. Maintenant, avec le recul, je me dis que j'aurais peut-être envie… mais à ce moment là, de toute façon, je n'aurais pas su… parce que pour moi, c'était passé, je ne voulais pas revenir là-dessus, la vie continuait.*" (Zoé, agression violente, condamnation des auteurs)

> "[*Et vous avez pu consulter le dossier?*] *Ça, j'ai laissé pour mon avocat parce que le dossier n'était pas à Bruxelles.* [*Le dossier est à Nivelles?*] *Non, le dossier est à Wavre. Si ça avait été ici, je l'aurais fait mais n'ayant pas de véhicule, c'était loin, j'ai laissé ça à mon avocat.*" (Naïma, accident de roulage ayant entraîné le décès d'un proche, poursuites judiciaires)

> "[*Vous avez pu lire le dossier?*] *Oui.* [*Avec votre avocat?*] *Seule. Mais là, je trouve qu'il faudrait donner plus de temps pour le lire parce qu'il y a beaucoup à lire et que c'est tout ce qui nous reste. Je trouve que la victime devrait pouvoir lire le dossier quand elle veut. Si on commence à*

dire 'Vous avez une semaine', des fois tu n'es justement pas disponible, t'as des enfants ou…" (Marie, assassinat d'un parent proche, condamnation des auteurs)

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

Certaines personnes s'étant constituées 'partie civile' ont vivement regretté de n'avoir pu participer à des recherches ou reconstitutions lors de l'enquête, en vue notamment de pouvoir y honorer ou défendre l'image de leur proche disparu.

"*Ma mère oui, une fois, à la reconstitution, quand on a retrouvé le coupable… Elle a assisté à... Alors qu'elle ne pouvait pas. Tu sais, ma mère elle ne va écouter personne. C'est normal. Même quand on a retrouvé les os, qu'ils étaient occupés à ratisser le périmètre quand ils ont retrouvé le crâne, moi je suis allée une fois avec ma copine, je voulais absolument voir G., vous allez me dire qu'il n'en restait plus rien, et bien, je ne pouvais pas renter. J'ai pourtant dit que j'étais la sœur de G., mais on m'a dit: 'Non vous ne pouvez pas rentrer.'* " (Marie, assassinat d'un parent proche, condamnation des auteurs)

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

Enfin, certaines personnes aimeraient (ou auraient aimé) être plus souvent informées de l'état d'avancement des recherches durant la procédure pénale même si c'est simplement pour s'entendre dire que rien n'a avancé.

"*Nie-mand contacteert u vanuit het gerecht. Niemand.* (...) *Officieel, ik versta dat dus écht niet, dat er geen contact is van het gerecht uit met de mensen (slachtoffers en nabestaanden). Al was het dat die gewoon een brief sturen om het half jaar van 'Kijk, we zijn met uw onderzoek bezig, dat is uw dossiernummer, zo ver staat het.' Die hoeven niks inhoudelijks te zeggen hé. Als ze maar zeggen van 'Kijk, we zijn er nog altijd mee bezig.' Want nu weet je dus niet of die daar nog wel mee bezig zijn of niet.* (...) *Eind mei is het onderzoek nog maar officieel afgerond hé. Als dat voor de Raadkamer komt, wil dat gewoon zeggen dat het onderzoek gedaan is. Punt. Dan is het nog een jaar wachten waarschijnlijk of twee jaar voor het voor de rechtbank komt. En ik vermoed niet dat ik daar ook iets van hoor. Want nu gaat het over de onderzoeksrechter, dat ik vind dat die weinig contact heeft met de nabestaanden, maar dan, waar het nu gaat zitten dat dossier, ik weet niet, ik dacht bij de procureur. Er is ook niemand die zegt waar dat dossier zit hé.*" (Sophie, accident de roulage ayant entraîné le décès d'un proche, enquête en cours)

"(Caroline) *Ja, of dat ze het u duidelijk zeggen 'U moet niks verwachten' of dat ze bellen 'Ja, sorry, we zijn te laat met ons dinges maar...'* [*Dat je een uitleg krijgt voor het achterblijven van nieuws en onderzoeksresultaten?*] (Caroline) *Ja!* (...) *Dat zou anders ook goed zijn, dat ze zo een papier opsturen dat zegt 'Dat gebeurt er, dat gebeurt er en dan dat. En het kan allemaal zo lang tijd nemen.'* (Liesbeth) *Ja, de procedure van een onderzoek verduidelijken.* (Caroline) *Dus dat we ons niet ongerust moeten maken, dat dat doodnormaal is, dat het dossier "die" stappen moet ondergaan.*" (Liesbeth et Caroline, suicide de la mère, enquête en cours)

2.2. Le temps du procès

2.2.1. Le procès doit prendre place rapidement mais ne doit pas être trop bref

Tout comme ce qui concerne le recours à la police, les délais trop longs entre le moment de la victimisation (directe ou indirecte) et la date à laquelle a lieu le procès (et notamment liées parfois aux remises) sont très mal vécus par les victimes, notamment en raison du manque d'information (quant aux éléments de l'enquête mais aussi parfois quant au sort de l'auteur) et de l'incertitude quant à l'issue du jugement qui caractérisent le plus souvent cette période.

> "*Le procès a été remis à plusieurs reprises. Le procès a traîné. En 2005, je reçois une lettre comme quoi déjà une première fois, en juin, le tribunal de police avait décidé que celui qui a causé l'accident n'était pas responsable. Il me dit: 'De toute façon, on va en appel.'*" (Claire, accident de roulage, suites judiciaires)

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

A l'inverse, quand le procès prend place rapidement après les faits, les victimes en sont satisfaites, notamment parce que certaines sont en attente d'information sur « ce qui s'est vraiment passé ».

> *"Oh, je ne sais plus… plus ou moins un an. Je trouve que ça a quand même été assez vite. Le procès a eu lieu à Mons. Eux, ils voulaient à Bruxelles… Même deux ans pour moi c'est vite* [*Vous vouliez que ce soit à Mons? Pourquoi?*] *Parce que tu sais, à Bruxelles, il y a tellement de procès… tu comprends ce que je veux dire… on ne voulait pas que ce soit vite, vite, vite… et puis comme tout s'était passé à Mons, c'était plus facile aussi. Question de démarche."* (Marie, assassinat d'un parent proche, condamnation des auteurs)

> "*Et le procès doit d'ailleurs avoir lieu au mois de mai. Deux ans après le décès de mon mari.* [*Que pensez-vous de ce délai?*] *Je pense que ça été relativement vite pour moi. Je trouve que j'ai eu beaucoup de chance et que mon avocat a très bien travaillé pour beaucoup de choses. Aussi, parce que quand j'entends parfois que des gens ont dû attendre 10 ans, ont dû attendre cinq ans pour avoir un procès. Je suis donc plutôt satisfaite.*" (Naïma, accident de roulage ayant entraîné le décès d'un proche, poursuites judiciaires)

> "*Le procès a eu lieu 6 mois après l'accident, dans des délais raisonnables. C'était important pour nous car avant nous ne pouvions rien savoir.*" » (Georges, parent désenfanté, homicide, condamnation de l'auteur)

Par contre, tout comme dans le cas de la police, les victimes s'attendent qu'au moment du procès en soi (c'est-à-dire au moment de l'audience), le temps soit pris pour bien 'juger'.

Cette thématique a donné lieu à énormément de réflexion lors des entretiens pour les victimes qui soit, sont en attente de, soit ont déjà dépassé ce stade de la procédure.

Globalement, elles s'accordent à dire que l'audience de jugement est trop courte, surtout lorsque des faits graves (tels le décès d'un proche), qui ont changé le cours de leur vie, sont jugés devant le tribunal correctionnel.

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

> *"Le procès a duré une journée [en réalité une heure trente]. J'ai eu le sentiment que c'était l'usine, la chaîne. Je me suis dit: 'Est-ce que c'est comme cela qu'on juge les gens?' Je regrette de ne pas avoir eu l'occasion d'avoir un échange avec l'auteur. Ma femme, à un moment donné durant le procès, s'en est prise directement à l'auteur, mais elle s'est fait remettre à l'ordre par Mme la Juge qui lui a dit qu'elle ne pouvait pas s'adresser directement à l'auteur mais devait passer directement par elle. Or, nous avions besoin d'exprimer « tout » ce que nous avions sur le cœur, notamment, et je n'ai pas peur de le dire, les sentiments de haine."* (Georges, parent désenfanté, homicide, condamnation de l'auteur)

L'audience en cour d'assise, si elle appelle d'autres réflexions de la part des victimes, a au moins l'avantage de leur offrir l'impression de plus de considération de la part de l'institution judiciaire.

> "*Ben le quatrième jour, il fallait savoir s'ils étaient coupables ou pas coupables…et mon avocate, elle m'avait dit: 'Si ça tombe, il y en a un qui risque de sortir au moment-même de sa place pour rejoindre ses parents, s'il était reconnu qu'il était pas coupable, qu'il n'était pas très impliqué dans les faits, parce que certains avaient fait le guet….' Pour finir, après beaucoup d'heures d'attente; je ne savais même pas que ça prenait autant de temps, (ça a commencé à 8 ou 9heures et on est sorti à 10h du soir), on a eu le verdict.* " (Géraldine, homicide, condamnation des auteurs)

2.2.2. L'importance pour la victime d'être présente au procès et d'y avoir une vraie place

La majorité des victimes interviewées pour lesquelles un procès a eu lieu ou est prévu a estimé qu'il était important pour elles d'être présentes au moment du procès en vue d'en suivre le déroulement des débats mais également, une nouvelle fois de 'se défendre' ou de 'défendre l'image' de leur proche disparu.

> "[*Vous comptez aller au procès?*] *Oui je vais y aller, d'ailleurs, sa sœur vient du Maroc pour assister au procès.*" (Naïma, accident de roulage ayant entraîné le décès d'un proche, poursuites judiciaires)

> "[*Suivre le procès, participer à la chambre des mises en accusation, ça vous faisait du bien?*] *J'avais vraiment envie de suivre en fait, j'avais envie de savoir, de voir aussi à quoi ils*

ressemblaient. Je ne sais pas pourquoi, j'avais un besoin de les voir. Comme si sur leur tête, j'aurais pu lire quelque chose. Montrer aussi que j'assistais mon père, que même s'il était décédé, même s'il n'était plus là, on allait le défendre. C'est pour montrer que j'étais bien là et prête à défendre mon père." (Géraldine, homicide, condamnation des auteurs)

Néanmoins, le procès est souvent loin de représenter une expérience positive pour les victimes qui ont répondu à notre enquête. La plupart d'entre elles ont en effet estimé qu'il était difficile d'y trouver 'sa place', soit parce que réellement aucune place ne leur avait été attribuée dans la salle d'audience (en conséquence, certaines d'entre elles n'ont, par exemple, pas trouvé de place où elles pouvaient s'asseoir et à partir de laquelle elles pouvaient entendre les débats correctement), soit encore parce qu'elles étaient mal à l'aise (la rencontre de l'auteur n'est pas facile surtout lorsqu'elles le craignent et qu'aucune garantie ne leur est fournie de ne pas se retrouver en face de lui, comme ce fut le cas, par exemple, pour une jeune répondante qui s'est vue confrontée, en attendant de témoigner dans une petite salle d'attente, à une des personnes présumées coupables du décès de son papa).

"*Encore un truc en cour d'assise qui m'a encore choqué.* [*Vous n'avez pas eu une bonne expérience de la cour d'assise?*] *Je n'ai pas aimé du tout.* [*Ils étaient jugés tous ensemble?*] *Oui, ils étaient à quatre, donc ils avaient tous leurs pères, mères, frères, sœurs, mais en plus, il y avait tous les jeunes de X.* (...) *Ce qui s'est passé à la Cour d'assise, c'est qu'il y a une partie qui doit s'asseoir d'un côté et une autre partie de l'autre côté, donc moi et les parents des accusés. Je m'étais assise devant. Mais ils étaient beaucoup de l'autre côté, alors que moi, du coté de mon père, il n'y a pas de famille. Je n'ai pas d'oncle, je n'ai pas de tante…* [*Vous étiez seule?*] *Ben, ma sœur elle est quand même venue. Et mon copain et son homme. Donc, on était à quatre. Le deuxième jour, en tant que témoin, il y a aussi la sœur de mon père qui est venue. Et lors de la pause, ce qui s'est passé,* (...) *c'est que quand je suis revenue, ils ont pris toutes les places devant et il ne me restait plus qu'à être debout, tout au fond du tribunal, et je n'aurais rien entendu… et c'est comme si je ne m'impliquais pas. Pourtant, on ne prenait pas beaucoup de place: quatre places, même pas toute une allée… bien qu'ils ne se seraient pas assis à côté de nous… Mais le jury l'a remarqué parce que moi, j'ai rouspété. Je me suis tenue du rôle devant et j'ai dit, c'est quand même grave qu'eux se permettent de prendre toutes les places. J'ai pas crié mais j'ai quand même parlé assez fort pour que le jury entende… En plus, les mères elles m'ont toutes regardé méchamment. Et j'ai demandé, comme les premières places, c'est les journalistes, et comme il n'y avait que trois journalistes, moi j'ai demandé si je pouvais m'asseoir, et elles, elles ont rouspété en disant : 'Pour qui elle se prend? Elle est gneu… en parlant patois en plus.'* [*A qui avez-vous demandé cela?*] *Aux journalistes.* [*Pas au juge?*] *Non, pas au juge. Il a vu mais il n'a rien dit. Je ne sais pas s'il pouvait se permettre… Comme si moi, je n'avais pas droit à ma place.* (...) *Et lors du tribunal, un truc qui m'a vraiment mise hors de moi et que j'ai trouvé ça vraiment très aberrant (au niveau de la Cour d'assise), c'est qu'il est passé en tant que témoin. Et moi aussi, je devais passer en tant que témoin. Et vous savez quoi? Ils m'ont mis dans la même pièce. C'était une toute petite pièce et ils m'ont mis dans la même pièce!* [*Et vous saviez que c'était lui?*] *Ah oui, oui, oui, parce que j'avais été moi à la chambre des mises en accusation (mon avocate m'avait dit que je n'étais pas obligée, que ce n'était rien grand chose, mais j'ai dit: 'J'ai envie de voir' et j'y suis allée, donc je les avais déjà tous vus. Et là, on était dans la même pièce. C'était quand même aberrant, je trouve.* [*Que s'est-il passé?*] *Je l'ai regardé, je n'ai pas pu m'empêcher de le regarder comme méchamment pour dire… comme si je voulais être plus haute que lui pour dire que je n'avais pas peur. Et lui, il me regardait de temps en temps mais de temps en temps il évitait quoi, il tournait la tête…*" (Géraldine, homicide, condamnation des auteurs)

"Moi j'entendais à peine ce que disait l'auteur puisqu'il me tournait le dos. On ne se sent pas très impliqué. [C'était en correctionnelle et non en assise ou c'est plus cérémonieux]" (Nils, meurtre d'un proche, condamnation de l'auteur à une peine d'emprisonnement)

D'autres encore ont estimé que l'organisation du procès, et notamment ses aspects procéduraux (dont les 'remises' vécues souvent douloureusement par les victimes), ne leur permettait pas de vivre positivement ce temps du procès. D'autres encore le craignent car ils se retrouvent en présence des accusés. En raison de ces différents éléments, certaines n'ont pas estimé avoir pu prendre réellement part à leur propre procès.

"Et comme ils avaient amené tout le monde et qu'il y avait toujours pleins de gens (qui se sont mal comportés, qui ont crié dans le tribunal…Eenfin, je ne veux pas critiquer parce que… Mais bon, on comprend mieux), il y a une mère, elle n'arrêtait pas de parler, une autre, qui n'arrêtait pas d'entrer et de sortir. En plus, il y avait une porte, elle grinçait- c'était un vieux tribunal, c'est des vieilles portes, un vieux bâtiment… et les pères, eux, ils avaient été chercher des bières à la librairie d'en face et ils arrêtaient pas de décapsuler leurs bières… enfin, buvait. Ils avaient une manière de parler, de ne pas me respecter, de dire que je peux aller me mettre derrière, que je n'ai rien à voir avec le… Il y a quand même plusieurs choses - ça revient en parlant… - là aussi j'ai eu la rage. Les parents qui n'ont même pas compris que je n'en peux rien et que c'est de leur faute que les enfants sont devenus comme ça. (...) *Les jurés ont eu du mal à prendre une décision, mais après beaucoup de réflexion, ils ont été jugés tous coupables, tous reconnus très impliqués dans la mort de mon père. J'étais très contente et évidemment, comme ils étaient tous avec leurs copains… et tout le monde faisait le malin comme pour montrer 'on est là' et, moi, comme on était peu, ben je suis sortie avec un petit sourire (et j'aurais peut-être pas dû, car ils étaient bien une cinquantaine, et j'aurais peut-être dû avoir peur, car nous on était que quatre). Ben les mères, elles m'ont insultées.* [*Personne n'est intervenu?*] *Ben, il n'y avait personne. Le lendemain, c'était pour les peines. Ben on m'a quand même pris en considération car ça allait devenir grave. Il y a un des beau-pères quand il a entendu la décision du jury, il a crié au juge ainsi qu'aux jurés qu'ils étaient tous des clowns, il les a insultés de tous les noms, très grossièrement, il a crié. Même que le juge a dit pendant l'audience qu'il devait se taire… il a même dit: 'Je ne veux plus vous entendre.' Et comme ils étaient beaucoup et qu'on était que… mon copain et moi, ben de là, on est quand même partis avec la camionnette de police, par l'arrière… on n'est pas parti par la porte centrale.* [*La police vous a protégé là?*] *Oui oui. Parce qu'ils ont vu que…* [*C'est eux qui vous l'ont proposé?*] *Oui oui, c'est eux plus mon avocate qui est allée parler à la police et qui leur a dit: 'Vous voyez bien, ils sont remontés…' pour éviter que le long du chemin on se fasse frapper… on ne sait jamais.*" (Géraldine, homicide, condamnation des auteurs)

"[*Vous êtes allée au procès?*] *Non, parce qu'une des personnes qui m'a braquée, la personne que j'ai reconnue le soir même, c'est une personne qui m'a toujours fait peur. C'est une personne que même maintenant, je l'aurais devant moi, j'aurais peur, parce que c'est vraiment…*" (Zoé, agression violente, condamnation des auteurs)

"*J'étais un peu paumée moi, parce que je ne savais pas quoi faire, bon, je devais penser à mes études aussi alors j'attendais juste les dates pour y aller. Mais bon, c'était chaque fois, chaque fois reporté, alors, au bout d'un moment, c'était lourd, donc on y allait plus tout le temps. L'avocate, quand elle pensait que c'était vraiment le moment, et bien alors on y allait. Mais c'était lourd pour moi, chaque fois qu'on y allait, il y avait trois personnes et il y en a un, le vieux, chaque fois qu'on y allait, il tournait autour de nous, il provoquait hein… et ça, je ne*

comprends pas que personne ait rien fait. On lui a dit y paraît mais bon, ça n'a rien changé." (Sandra, abus sexuels dans l'enfance, condamnations à des peines d'emprisonnement)

"*Toen het voorkwam voor de rechter, stond dat ook letterlijk in die brief (met de uitnodiging voor de zitting) van 'Je moet echt niet komen als je dat niet wilt.' Dus ja. Ben ik niet geweest. Ik zag dat niet zitten.* (...) *In de rechtbank getuigen, dat wou ik niet. De hulpverlener van de dienst slachtofferhulp had wel gezegd 'Als je dat nodig vindt, of je wil toch gaan getuigen en je wil dat niet alleen doen, dan kan je zeggen dat je graag hebt dat er iemand mee gaat, en dan ga ik wel mee. Ik probeer dat allemaal wel te regelen.' Maar dat moest ik gelukkig allemaal niet doen.* (...) *Ik had geen zin om er oog in oog met hem te staan. Gewoon omdat ik het persoonlijk nog zo zwaar had, met die paar dingen, niet per sé door de dader alleen, maar had ik zoiets van 'Goh, ik wil dit (aanwezig zijn op de zitting) er nu echt niet bij. Dat is gewoon al te veel.' Ik wou niet 's avonds (de avond voor de zitting) met de stress zitten voor de dag erna. Ik zat al met stress genoeg. Misschien dat dat een jaar daarna wel had gekund. Of zelfs die moment maar dan als ik steviger in mijn schoenen had gestaan.*" (Lies, agression répétée par employeur, condamnation)

"(Lieve) *Het Hof van Beroep, dat was eigenlijk het ergste. Daar moet je eigenlijk heel uw verhaal nog eens terug doen, wat er allemaal is gebeurd. En daar stellen ze vragen en daar moet je dan op antwoorden. Dat is eigenlijk het moeilijkste. In eerste aanleg ben ik niet mee binnen geweest. Dan is mijn advocaat wel gegaan. Maar ik zelf niet. Om hem onder ogen te komen, dat was moeilijk. En het Hof van Beroep, ja, dan kon ik niet anders hé. Dan moest ik een getuigenis afleggen. En als je dan in de rechtbank op twee meter afstand van mekaar zit, dan staat het zweet wel in uw handen. En je moet dan van voor gaan zitten, samen met de dader, ik links en de dader rechts.* (Jean) *Het kan niet, dat hangt ook af van het misdrijf, maar bij verkrachting dan, het kan niet dat in het Hof van Beroep, dat je daar alle twee (dader en slachtoffer) bent. Voor de correctionele rechtbank kan het moeilijk anders. Allé, het kan wel anders want haar advocaat is geweest. Maar als het voor het Hof van Beroep komt, dat je daar gewoon met twee (dader en slachtoffer) naast elkaar zit. Je laat ze één voor één komen of je laat ze ook vertegenwoordigen door een advocaat. Of zoals hier voor de VI-commissie is het wel mogelijk apart te verschijnen. Nu wordt er wel, jaren later dan, met de nodige voorzichtigheid omgegaan met het slachtoffer, want als je nu wil, je hoeft mekaar niet te zien. Maar in het Hof van Beroep heb je geen keuze. Daar is het 'en met alle twee binnen, sé, kom.'* (Lieve) *Het Hof van Beroep was ook wel erg van, van, precies om toch maar te zien of je als slachtoffer nergens een fout hebt gemaakt. Nog eens een half verhoor. Het is echt uitputtend.*" (Lieve, viol par beau-père, condamnation)

"*Het proces in eerste aanleg was denk ik een half jaar na de feiten. Ik voelde mij daar nog niet echt klaar voor. Hij had dan drie jaar effectief gekregen. En het openbaar ministerie vond dat onvoldoende en is in beroep gegaan. Maar daar is er iets fout gelopen want ik wou graag naar het proces in beroep gaan en ik had gevraagd om op de hoogte te blijven van de datum van de zitting in beroep en dat is uiteindelijk niet gebeurd. Dus ik kwam toe op slachtofferonthaal in september van vorig jaar. En dan wist ik eigenlijk nog niet dat hij 5 jaar had gekregen. Want het proces in beroep was ergens in april gebeurd. Ik had daar (bij zitting in beroep) echt graag bij geweest. Allé ook, ik kon mij geen beeld meer vormen van hem en ik dacht van, ja, de eerste keer heb ik het niet gekund, maar de tweede keer wou ik echt gaan.*" (Joke, viol par inconnu, condamnation)

2.2.3. La necessité de contrer la fiction judiciaire

Si la majorité des personnes n'ont pu trouver leur place durant le procès, bon nombre d'entre elles ont également évoqué la difficulté plus générale de contrer ce qu'elles ont tendance à qualifier de 'fiction judiciaire'. Cette dernière se caractérise, selon elles, tant par le procédé de qualification des faits que par l'absurdité du déroulement de l'audience ou du processus pénal plus général.

Bon nombre de répondants estiment en effet que le langage juridique utilisé pour qualifier les infractions relève davantage de la fiction que de la réalité et ne leur offre pas la reconnaissance symbolique qu'ils recherchent de la part de la Société (il leur est souvent difficile de comprendre pourquoi ce qu'ils estiment être un 'assassinat' peut être qualifié d'homicide involontaire par exemple).

> "*Nous avons demandé à voir la juge d'instruction. Je voulais en fait que l'affaire passe en assises et non en correctionnelle. Finalement, l'affaire a été jugée en correctionnelle car pour eux, il s'agit d'un acte involontaire. Il n'a pas eu l'intention de tuer. Je suis révolté par cette décision. Selon moi, D. aurait pu s'arrêter et ne pas prendre la fuite. Prendre la fuite, dans ce cas-ci, c'est très grave. Je reproche à la justice de ne pas mieux évaluer ce que signifie un délit de fuite. C'est de 3 mois à 2 ans, mais c'est un concept vide de sens pour moi. Je pense qu'il faudrait changer ça.* (...) *Pour moi, dans ce cas-ci, ce n'est pas un accident. Mais pour la justice, c'est un simple accident de la route. Je ne parviens pas à comprendre ce jugement. Pourquoi est-ce resté un homicide involontaire? On nous a donné peu d'explication si ce n'est que c'est parce qu'il n'avait pas l'intention de tuer. Ils manquaient apparemment de preuves*." » (Georges, parent désenfanté, homicide, condamnation de l'auteur)

> "*Le procureur qui désigne le chef d'inculpation a décidé qu'il s'agirait de coups et blessures volontaires sans préméditation, ayant entraîné mort d'homme sans intention de la donner. Ce qui pour moi à l'époque, pour moi cela pourrait signifier : 'on se dispute, on se bouscule un peu, tu tombes, ta tête cogne contre l'armoire et tu meurs.' Alors que pour moi, a priori un couteau de cuisine dans l'estomac ce n'est pas la même image. Maintenant, par la suite, j'ai compris pourquoi il était passé en correctionnelle, voilà. Encore qu'à l'époque, à mes yeux la préméditation n'était pas démontrée de manière aussi simple.* (...) *J'ai longtemps cru qu'il était passé en correctionnelle du fait de sa jeunesse et peut-être parce que c'était son premier meurtre. Et je pense que c'est sans doute assez vrai. La justice n'est pas trop dure avec un auteur pour 'un crime par catégorie' même s'il avait déjà un casier judiciaire. On a droit à un vol, un viol et un meurtre mais pas à un deuxième dans la même catégorie parce que sinon ça va se passer très très mal. C'est bon à savoir! Il est passé en correctionnelle, il faut savoir qu'il avait 20 ans à peine*." (Nils, homicide, condamnation de l'auteur)

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

Elles déplorent également la logique judiciaire qui, souvent, découle de la qualification de ce fait, ou encore du statut de l'auteur (jeune *versus* adulte) c'est-à-dire, le fait par exemple que l'auteur soit jugé au tribunal de police, au tribunal correctionnel ou encore, au tribunal de la jeunesse plutôt qu'en cour d'assise, avec en dehors de la signification symbolique que les victimes peuvent y attacher, toutes les conséquences pratiques que nous avons déjà partiellement relevé (temps consacré au jugement de l'affaire en audience publique, place accordée à la peine au tribunal de la jeunesse) et qui n'auront de cesse d'accroître leur sentiment de 'non-reconnaissance' de la gravité des faits dont elles ont été victimes.

> "*Mais déjà, ce n'est pas la même chose, une Cour de jeunesse. Tout le monde rentre, sort, les avocats, ils rentrent et sortent, il y en a tout plein. Il y a tout le temps du va et vient comme ça. Ce n'est pas comme en Cour d'assise où tout le monde est bien installé, il faut le calme… Vraiment c'est bizarre. Et quand j'ai vu la différence, je me suis dit: 'Mais ça ne ressemble à rien.' En plus, en Cour d'assise, on a quand même bien respecté qui j'étais et tout… on a bien défendu mon père. En Cour de jeunesse, pas du tout. La juge a été même très choquée et très en colère encore – je me suis vraiment dit: 'ça c'est du n'importe quoi- c'est moi qui est victime – enfin, mon père - et le jeune là…' En fait, ce qui s'est passé, c'est que la juge, elle a vraiment cassé mon avocate. Elle a vraiment été très désagréable, elle lui a vraiment parlé comme si c'était un chien alors que bon, on est quand même… il est quand même en tort, il y a eu un mort et elle, elle parle mal à mon avocate. Et donc le jeune, il a été juste un peu en maison de correction et puis il est rentré chez lui… et pourtant on dit que c'est lui qui a fait le plus mais il n'a rien, vraiment rien… et surtout, d'après ce que les autres ont dit, c'est lui qui est resté le plus longtemps avec mon père parce que quand les autres ils sont partis, lui, il est encore resté deux ou trois minutes avec mon père. Il vivait quand les autres sont partis et après, il ne vivait plus, donc… Oui. Mais là à la Cour de jeunesse j'ai été étonnée. Et en plus, on se sent mal parce que lui, c'est l'assassin et on est vraiment en train de le cajoler et nous, on nous traite comme si on était vraiment de la merde ou vraiment des monstres. Devant lui en plus… alors après, il est vraiment passé devant nous comme un 'fier cul', l'air de dire qu'il ne pouvait rien lui arriver, et il n'a pas été puni pour ses erreurs quoi.*" (Géraldine, homicide, condamnation des auteurs)

Le déroulement du procès pénal lui-même est souvent perçu par les répondants que nous avons interviewés comme une 'mise en scène', une 'mauvaise pièce de théâtre' qui ne permet ni d'accéder à la vérité (c'est-à-dire de comprendre ce qui s'est réellement passé au moment des faits) ni de juger de manière valable de la responsabilité de l'auteur.

> "[*Comment avez-vous vécu le procès?*] *Je l'ai vécu de manière mitigée, tout à fait. En définitive, je ne comprenais pas pourquoi mon père avait été tué. Je ne croyais pas à l'histoire telle qu'elle avait été défendue au tribunal. Et après les mois et les années, mon histoire s'est étoffée mais, en mon for intérieur, je ressentais toujours comme un manque et j'ai du écrire entre guillemet, en quelque sorte, une histoire à laquelle je ne croyais pas moi-même parce que j'avais le sentiment qu'il manquait des pièces au puzzle.* (...) *Pour revenir au procès, quand mon avocate m'a dit de ranger mon petit carnet avec mes observations et que c'était au procureur de s'occuper de ça, et bien, j'attendais énormément de ce procureur. Je me suis dit: 'Iil va poser un milliard de questions.' Et non, elle a posé trois questions et lancé quelques petites sentences prêchi-prêcha comme ça, en disant: 'M'enfin Monsieur, vous n'espériez quand même pas...' Un peu professoral comme ça et pas sur le fond. Là aussi l'avocate m'a di : 'Mais elle a lu le dossier.' Et peut-être qu'elle avait ses réponses dans le dossier mais moi je ne les avais pas. Et je n'étais pas supposé lire ce dossier. Je ne l'ai fait que parce que je l'ai demandé et qu'on m'y a autorisé. C'est une justice pour la Communauté mais pas pour les gens, ni pour la victime et même pas pour*

l'auteur puisqu'il m'a aussi dit qu'il n'avait pas pu dire ce qu'il voulait dire, qu'il n'avait pas été entendu. Et en plus, on sait que la prison n'aide pas forcément à se reconstruire, à se conscientiser..." (Nils, homicide, condamnation de l'auteur)

"*On a eu la parole durant le procès, avant le verdict. La juge nous a donné la parole, nous nous sommes exprimés mais nous n'avons pas eu l'impression d'être entendu, nous avons eu l'impression de nous exprimer dans le vide. Je me suis exprimé difficilement en raison des émotions et en plus, j'ai eu le sentiment de parler dans le vide. J'ai dit que je trouvais que Monsieur devait être puni mais j'ai eu le sentiment que les juges avaient mis une carapace, qu'ils manquaient d'humanité. J'ai également eu le sentiment de n'avoir pu toucher l'auteur. Nous n'avons pas eu d'échanges. C'est la première fois que je me retrouvais dans une salle d'audience et je me demandais ce que nous faisions là.* (...) *Le procès m'est apparu comme une mauvaise pièce de théâtre, où on cherche à excuser les gens. Le verdict fut donné en 5 minutes, quelques semaines après le procès. 'Dossier untel, autant.' Il a aussi eu la parole: il a dit que ce qui était arrivé n'était pas de sa faute, qu'il était lui même une victime (de la société). Je me faisais une autre idée de la Justice même j'avais vu des films à la télé, je ne voyais quand même pas ça comme ça.* (...) *Nous avons pu assister à la chambre du conseil mais nous n'avons pas pu parler. Je me suis même demandé ce que nous faisions là puisque nous ne pouvions rien dire. Je me suis aussi demandé pourquoi ça devait avoir lieu. On savait qu'il était coupable. C'est un peu un drôle de principe: on peut assister mais on ne peut rien dire. C'est la même chose pour la commission de libération conditionnelle. On peut s'exprimer mais on n'a pas l'assurance d'être entendus.*" (Georges, parent désenfanté, homicide, condamnation de l'auteur)

"[*Vous étiez présents au procès…*] *Oui, et on a vu toutes les tricheries, tous les mensonges, on les a entendus, personne n'a réagi.* [*Vous avez mal vécu cette période?*] *J'ai très mal vécu. J'ai très mal vécu parce qu'il y a des choses qui se passent et qui ne sont pas honnêtes. Je trouve ça…et alors cette histoire de dire 'Je jure de dire toute la vérité', ça devient du plus haut ridicule quand on sait que les gens mentent comme ça. Il y a des gens qui n'ont aucune conscience.*" (Michèle, homicide, condamnation des auteurs)

"*On voudrait bien qu'un jour elle puisse dire la vérité parce que c'est ça qui est difficile à accepter c'est qu'il y a trop de mensonges dans un procès comme ça. Donc nous ne savons toujours pas et c'est un peu ça qui est très difficile au niveau procès c'est que la partie civile ne peut pas dénoncer tous les mensonges. Ca c'est ce qu'on a vécu.*" (Michèle, homicide, condamnation des auteurs)

A cet égard, les excuses exprimées par l'auteur à l'égard de la victime sont souvent vécues par cette dernière comme 'l'archétype' de la mise en scène du procès pénal. Peu se sentent en effet capables d'y croire et, dès lors, de les accepter. Cela ne fait souvent qu'accroître les difficultés qu'ont déjà les victimes à être confrontées à l'auteur.

"*Durant le procès, nous avons eu beaucoup de mal car nous étions à 2m de l'auteur qui n'a exprimé aucun regret et a au contraire enfoncé mon fils, le témoignage des gens et même celui des experts.*" (Georges, parent désenfanté, homicide, condamnation de l'auteur)

"*L'auteur, il m'a écrit la lettre spontanément, du moins je crois! Enfin, peut-être son avocat le lui a-t-il conseillé... Ça je n'en sais rien. Bon, j'ai reçu cette lettre, je l'ai lue mais vous savez, pour moi, ça ne change rien… il a beau avoir tous les regrets du monde, il fallait qu'il réfléchisse avant de monter dans sa voiture. Je vous jure que le degré d'alcool qu'il avait c'était ce qui, plus de 2 g d'alcool dans le sang.* [*Et il avait quel âge ce Monsieur?*] *Oh, c'est un jeune! Il a plus ou*

moins 25 ans. Il paraît qu'il a fait une soirée et qu'il avait carburé à la vodka toute la soirée! Quand on a bu autant d'alcool, on ne se permet pas de reprendre la voiture comme ça... Ça c'est quelque chose que je ne comprends pas!" (Naïma, accident de roulage ayant entraîné le décès d'un proche, poursuites judiciaires)

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

Enfin, la logique judiciaire est encore considérée par certains comme incapable de considérer/juger des 'problèmes' qu'ils rencontrent dans leur globalité, 'saucissonnant' la réalité sociale en autant de dossiers judiciaires différents.

"*Mais le problème avec la justice c'est que votre dossier, il est tellement fragmenté, que si vous vouliez vraiment expliquer la situation d'une personne vous devriez aller dans 50 bureaux. Parce qu'il y en a un, ça ne l'intéresse pas le travail en noir puisqu'il ne fait que ça, et puis l'autre, va dire ceci ça ne m'intéresse pas puisque je ne fais que ça.*" (Eric et Nathalie, conflits familiaux, plainte, pas de poursuites judiciaires)

"*Le problème, selon moi, c'est que le harcèlement n'est pas pris en compte, ni les difficultés d'aller récupérer mes affaires.* (...) *Mon affaire, finalement, n'est pas une affaire pénale. Je suis assez démunie face au harcèlement. Ce que je voudrais, c'est que le divorce soit prononcé. Seulement, mon mari est toujours là pour m'attendre quand je vais chercher la petite à l'école.*" (Sandrine, violence conjugale, pas de poursuite de l'auteur)

"*Mais je ne comprends pas comment ça se fait que la justice ne s'est pas plus occupée de ses histoires de 'blanchissement' d'argent – le président a demandé les noms de tous les restaurants et tout- mais je ne comprends pas que malgré la mort de G., ça n'a pas servi à épurer un peu tous ces magouilleurs de restaurants. Bon, ça n'a rien à voir avec la mort de mon frère mais si on ne dit rien, si on ne fait rien, il y aura toujours des bazars comme ça.*" (Marie, assassinat d'un parent proche, condamnation des auteurs)

2.3. L'importance de l'attitude des acteurs judicaires

Maintes fois, les personnes que nous avons rencontrées ont évoqué dans leur discours les attitudes des acteurs du pénal, jugées tantôt positives, tantôt négatives. Tout comme pour la police, un contact 'humain' de la part des acteurs judiciaires, c'est-à-dire accessible (si possible en 'face à face'), emprunt d'écoute et de respect pour le vécu des victimes, est vivement apprécié par l'ensemble des répondants. Pour tous les acteurs judicaires, un contact 'de visu', une parole emprunte d'humanité, c'est tellement mieux...

"*Et un qui était très gentil et qui est venu me parler pendant les pauses, c'était le juge… pas le juge principal, … celui qui est pour protéger la société.* [*L'avocat général?*] *Oui c'est ça. Lui il est venu me dire qu'il avait faire de son mieux pour qu'ils soient bien jugés, qu'ils aient une peine… de plus qu'ils ont commis lors de l'audience,… je ne savais pas leur vie, leur passé mais là, j'ai compris qu'ils avaient déjà commis de tels actes.*" (Géraldine, homicide, condamnation des auteurs)

"[*Vous avez pu la rencontrer?*] *Une fois oui, pour le test ADN qu'on avait fait avec ma mère. Elle était gentille, oui. Elle est même venue au procès tellement ça l'avait touchée…*" (Marie, assassinat d'un parent proche, condamnation des auteurs)

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

Pourtant, chaque acteur judiciaire ne semble pas être emprunt de ces qualités ou du moins en position de les exercer de manière égale aux yeux des victimes. Le procureur du Roi, par exemple, n'est de la voix de nos répondants que peu accessible aux victimes (si ce n'est pas courrier lors d'une demande spécifique dont la réponse est néanmoins appréciée).

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

"[*Vous avez eu contact avec le procureur?*] *Par l'intermédiaire de mon avocat. Je l'ai contacté par ce que je voulais participer à l'enquête, je voulais voir le dossier.* [*Vous lui avez écrit?*] *Oui, une petite lettre et ensuite je suis allé aux greffes.*" (Nils, homicide, condamnation de l'auteur)

Il en est de même pour le juge d'instruction qui sera néanmoins souvent vivement apprécié pour sa justesse, sa rigueur dans l'enquête, l'énergie qu'il met dans le dossier mais également pour ses dispositions favorables à fournir des informations aux victimes parties civiles, dans les limites que le secret de l'instruction lui permet.

"*Très bien. Magnifique. Elle était tenace. Une femme de poigne.* [*Et elle était ouverte vis à vis de vous?*] *Quand même. Moi je l'ai trouvée très bien pour son travail, elle est pour la vérité. Elle est juste.*" (Marie, assassinat d'un parent proche, condamnation des auteurs)

"*La juge d'instruction nous a montré ce qu'elle pouvait nous montrer à ce moment-là. Elle nous a expliqué ce qu'elle avait dit à l'auteur.*" (Georges, parent désenfanté, homicide, condamnation de l'auteur)

Quant au juge du fond, il sera perçu d'autant plus positivement qu'il assure le bon déroulement des débats à l'audience, qu'il est capable de dire des paroles 'justes' aux yeux des victimes durant le procès (telles des commentaires sur les responsabilités de l'auteur) ou encore, de délivrer un jugement que ces dernières estiment équitable. Dans le cas contraire, celui-ci sera facilement qualifié de 'vendu' ou de 'bureaucrate'. Pour l'ensemble de ces acteurs judiciaires, lorsqu'il arrive qu'un contact plus personnalisé (une simple parole parfois) prenne forme, lors du procès par exemple, les victimes le retiennent et en retirent clairement une forme accrue de reconnaissance.

"*Je me demande parfois si le juge ne s'est pas fait acheter. Ils ont du s'arranger avec les assurances. Je ne suis pas juge, je n'ai pas fait des études d'avocat mais j'essaie quand même de trouver quelque chose de logique... Je me dis que ce n'est pas normal que personne ne soit*

responsable. Cette personne ne l'a pas fait exprès mais, pour moi, elle est responsable. On me dit: 'le juge a dit' mais je dis: 'Le juge n'est pas le bon dieu.' Ce n'est pas normal que je ne sois pas indemnisée. En septembre, le tribunal d'appel a dit qu'il n'est quand même pas responsable parce qu'il a été gêné par une voiture. Et je lis ce truc. Et là, je me dis mais qu'est-ce qu'ils me racontent. (...) *On me dit que j'aurais juste une provision de 100 € pour les blessures. Que je n'aurais aucune indemnité pour la voiture! On me dit: 'Tu n'auras rien pour ta voiture.' Ça fait deux ans que je suis dans les nuages! Le juge a été vendu, ce n'est pas possible! On me dit que je ne peux pas l'attaquer comme ça. On me dit qu'il y a eu deux jugements.*" (Claire, accident de roulage, suites judiciaires)

"*Là, on est harcelé pour le moment par des huissiers de justice. On m'a fait une saisie sur salaire parce que, à l'époque, comme j'étais encore marié et bien, les faux en écriture de ma femme, même que nous habitions à droite et à gauche, nous étions quand même liés.* (...) *Pendant ce temps-là, on préfère couler une famille comme nous, que ma femme se lève tous les jours à 5 h 30 pour être à sept heures au travail, que moi je me lève tous les matins qu'il fasse bon, mauvais, pour être en chantier, et mon ex-femme, depuis le début, elle n'a jamais travaillé, elle a toujours vécu au crochet de la société... et on va déposer des preuves de tout ça, mais rien, rien ! On se disait si un juge lit tout ça, il va tomber par terre... Mais rien, rien! À mon avis, ils ont juste un truc, ils regardent: 'Monsieur et Madame contre...' Ils feuillettent deux ou trois trucs... C'est ça la justice?* (Mme) *Alors qu'au moment où on nous a accordé la garde, le procureur du Roi lui avait dit. 'Madame, fait attention je vous ai à l'œil.' Mais rien n'a été fait.*" (Eric et Nathalie, conflits familiaux, plainte, pas de poursuites judiciaires)

Les avocats (qu'il s'agisse des avocats de la défense ou des parties civiles elles-mêmes) font l'objet d'un discours particulier de la part de nos répondants. Les plaidoiries des avocats de la défense sont en effet souvent très mal vécues par les victimes, qui ont peine à supporter l'image 'construite' soit de l'auteur, soit de la victime, soit de la relation qu'ils entretenaient.

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

"[*Et quand on a parlé de votre papa, ce n'était pas trop dur?*] *Un peu quand ils disaient qu'il était alcoolique mais sinon non.*" (Géraldine, homicide, condamnation des auteurs)

Souvent les victimes développent donc des sentiments sinon négatifs, du moins mitigés à l'égard des avocats de la défense tout en reconnaissant aisément le caractère éminemment déterminé par la situation, de leur jugement.

"[*Et les avocats de la défense comment les avez-vous perçus?*] *Oh, ils étaient gentils. Je crois qu'ils étaient d'accord avec moi. Malgré que moi je n'étais pas très contente pourtant je ne pouvais pas leur en vouloir... Mais on en veut à tout le monde, même si c'est un peu ridicule, on en veut aux parents du jeune, on en veut même aux avocats…*" (Géraldine, homicide, condamnation des auteurs)

"[*Et l'avocat de la défense, vous l'avez perçu comment?*] *Oh, le requin… on l'a détesté hein… Il faut dire que c'est normal parce que c'était l'avocat de la défense! Mais c'est un filou tu sais, quand même!*" (Marie, assassinat d'un parent proche, condamnation des auteurs)

L'impression qu'ils gardent de leur propre avocat est d'une autre nature. Si certains ont grandement apprécié le soutien, la disponibilité, la transparence dans l'information dont a fait preuve leur avocat (même, voire surtout, s'il est jeune ou prodeo),

Il s'est montré très disponible...

"[*Elle vous a beaucoup reçue l'avocate?*] *Oui, elle m'a beaucoup vue avant la chambre des mises en accusation, puis il y avait encore autre chose après, une autre chambre ou Cour avant d'aller au procès… elle m'a posé beaucoup de questions et elle a fait de son mieux. Je trouve qu'elle s'est bien débrouillée.* (...) *La consultation du dossier, ça a été discuté avec votre avocat?*] *Elle m'a conseillé de ne pas… elle m'a dit que je faisais ce que je voulais mais je vous averti que... Elle avait été voir et elle m'a tout bien expliqué… Elle m'a expliqué pour la Cour d'assise que le premier jour je ne pourrais pas assister et pourtant, c'était là que c'était le plus intéressant parce qu'il y avait tous les psychiatres et les psychologues de ces jeunes là, et les enquêteurs… le problème c'est que j'étais témoin et les témoins, c'était le deuxième jour…*" (Géraldine, homicide, condamnation des auteurs)

Mon avocat m'a très bien informé

"[*Et vous avez fait une énormément de démarches via votre avocat?*] *Oui.* [*Vous avez eu assez d'informations par rapport au dossier?*] *Oui oui.* (...) [*Et vous avez pu consulter le dossier?*] *Ça j'ai laissé pour mon avocat parce que le dossier n'était pas à Bruxelles.* [*Le dossier est à Nivelles?*] *Non, le dossier est à Wavre. Si ça avait été ici je l'aurais fait mais n'ayant pas de véhicule, c'était loin, j'ai laissé ça à mon avocat.* [*Votre avocat a été transparent?*] *Oui, il m'a tout bien expliqué, il a été très clair sur tous les points.*" (Naïma, accident de roulage ayant entraîné le décès d'un proche, poursuites judiciaires)

"*Et puis, avec mon avocate. J'ai essayé de trouver une avocate – et comme évidemment je suis étudiante et au CPAS, j'ai dû passer par les avocats prodeo pour voir si j'y avais accès.* [*Vous avez été bien informées?*] *Oui, elle m'a quand même bien expliqué mon avocate comment ça allait se passer.*" (Géraldine, homicide, condamnation des auteurs)

"*L'avocat qui a défendu la famille était très bien. Nous étions très satisfaits. Pour nous, ça n'a pas été facile. Je n'avais jamais eu affaire à la justice, alors tous ces termes 'chambre du conseil', 'juge d'instruction' etc. Ca n'a pas été facile à comprendre. Heureusement, notre avocat était bien présent et nous a tout expliqué. Il a essayé de nous faire comprendre le système, qui est qui, quelles sont les limites etc.*" (Georges, parent désenfanté, homicide, condamnation de l'auteur)

"*Ik wist daar ook nog niks van, van de rechten van slachtoffers of de te zetten stappen. Want dan was ik 16 jaar. Dus ik wist daar eigenlijk ook niks van. Ja, dan kon ik mijn advocaat bellen. Mijn advocaat heeft dan een hele uitleg gedaan wat ik wel kon en wat ik niet kon. Dus uiteindelijk dan toch maar burgerlijke partij gesteld.* [*Dus het is pas uw advocaat die u alles heeft uitgelegd. De politie heeft u niet de nodige informatie gegeven?*] *Neen.*" (Lieve, viol par beau-père, condamnation de l'auteur)

Même s'il était jeune et prodeo...

"*Il était très bien même s'il était très jeune.*" (Marie, assassinat d'un parent proche, condamnation des auteurs)
"[*Vous étiez contente de votre avocate?*] *Oui, parce qu'elle était toute jeune en plus. J'étais donc bien contente, elle avait bien défendu quand même l'affaire, je trouve.*" (Géraldine, homicide, condamnation des auteurs)

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

Mon avocat m'a laissé tomber en cours de procédure...

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

"J'avais une avocate à Braine-le-Comte. C'est elle qui a fait les démarches pour la séparation. (...) *Je voulais demander d'urgence le divorce. Malheureusement l'avocate est partie à l'étranger pour toujours sans me prévenir.*" (Sandrine, violence conjugale, pas de poursuite de l'auteur)

Mon avocat a manqué de disponibilité

"*Ce qui m'a embêté aussi c'est que l'avocate, elle nous a entendu une fois mais elle n'est pas revenue pour nous redemander des choses en plus.* [*Vous n'avez vu qu'une fois votre avocat?*] *Je l'ai vue une fois vraiment pour expliquer les choses au début puis on l'a vue pour des choses ponctuelles (est-ce que je fais appel à son appel ou pas…). Je l'ai peut-être vue trois fois, plus au procès où elle était présente mais où je n'ai pas parlé avec elle non plus.* [*Sur autant d'années?*] *Elle disait que si on voulait on pouvait aller la voir mais c'était compliqué. Déjà financièrement, ma maman a dû, je crois, déjà à cette époque là faire appel à son assurance. Moi, je ne pouvais pas payer (on m'a laissée domiciliée chez ma maman).*" (Sandra, abus sexuels dans l'enfance, condamnations à des peines d'emprisonnement)

"*Mon avocate ne m'a pas téléphoné.* [*Vous l'avez vu souvent?*] *Non, elle m'a dit… là par contre vis-à-vis de l'avocate, j'ai l'impression de ne pas avoir été écouté. Ca a été je vous apporte les*

papiers, j'ai été victime de ceci… Ah bon? Ben ça va, retéléphonez-moi dans six mois, pas avant. Voilà. Cet entretien a duré dix minutes et il m'a fallu plus d'une heure et demie pour y arriver. Je me suis senti un petit peu frustré dans ce cas-là!" (David, vol entre conjoints, en attente de suites judiciaires)

"*Mais l'autre avocat, il ne répond pas.* (...) *D'autant que je me demande comment cet avocat peut me défendre, il ne m'a jamais vu! Je lui ai dit plusieurs fois que j'étais à sa disposition et il m'a dit : il n'y a aucun problème pour vous. Il ne m'a jamais appelé. Il m'a toujours dit: 'Non, ça va, pour vous tout est en ordre.' Et quand tout est terminé il me dit: 'Je vais vous expliquer ce qui c'est passé.' Mais je ne veux pas le voir.* [*Ils considèrent que c'est banal.*] *Vous n'allez quand même pas me dire que vous savez défendre quelqu'un sans poser une question ou l'autre. Vous allez me dire que je n'étais pas en état. C'est vrai que je n'étais pas en état. Mais en 2004, il aurait quand même pu prendre le train pour venir me voir. Et maintenant, je reste avec ça.*" (Claire, accident de roulage, suites judiciaires)

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

Mon avocat m'a mal conseillé...

"*Là aussi, mon avocate a fait une bourde comme pas possible. Elle m'a demandé, est ce que je fais appel à son appel ou est-ce que je fais appel à la décision du juge? On avait quinze jours pour faire appel de la décision du juge. Elle m'explique (le problème, c'est qu'elle m'a mal expliqué) et donc moi je me dis (comme j'en ai marre de toutes ces procédures qui ont traîné, traîné, traîné, de me retrouver chaque fois devant eux): je vais faire appel à son appel. Le problème c'est que comme elle m'a mal informé, et bien moi, je ne pouvais plus réagir par rapport à l'appel de mon père car il y avait prescription. Et je suis dégoûtée, parce que voilà.* (...) *On avait tous le même avocat mais elle m'a dit: 'Voilà, j'ai oublié de te dire les choses, tu peux te retourner contre moi.' Mais quand ton avocate te dit ça, tu vas oser te retourner contre elle? Mais non, bien sûr! Bon maintenant en réfléchissant, j'aurais dû. Non, c'est pas vrai, je n'aurais pas eu le courage de faire ça.* [*C'est lourd?*] *Oui, parce qu'en plus c'était l'avocate de tout le monde, de ma mère, de mon frère, donc, je ne pouvais pas porter plainte contre elle, j'me dis, après elle va faire mal son travail ou je sais pas, je ne sais pas comment ça se passe, donc moi je n'ai pas porté plainte contre elle pour mauvaise information ou je ne sais pas comment on appelle ça. Mais donc, j'ai vraiment été déçue parce que je me suis de nouveau sentie mise à l'écart de tout ce qui se passe.*" (Sandra, abus sexuels dans l'enfance, condamnations à des peines d'emprisonnement)

Au point d'être soupçonné de ne pas lire les dossiers...

"*Donc ça c'est en mars ou avril 2004. J'ai proposé un avocat à l'assurance mais elle m'a dit: 'Non pas lui parce qu'il est trop pointilleux. Il énerve les gens. Dans votre cas, c'est tellement simple, qu'il vaut mieux prendre l'avocat de l'assurance.' En fait c'est vrai, mais l'avocat de l'assurance est tombé dans un panneau ou alors il n'a jamais lu le dossier (en tout cas moi il n'a jamais répondu à mes courriers. C'est un fait). Moi j'avais proposé un autre avocat parce qu'il gagnait souvent. Mais soi-disant, c'était trop simple, il n'y avait rien à discuter, donc j'ai accepté.*" (Claire, accident de roulage, suites judiciaires)

Malheureusement avoir un avocat ou changer d'avocat coûte cher.

"*Je suis allée voir l'autre avocat. Il lui fallait 200 euros. Je reste comme ça car je ne vais pas encore donner deux cents euros. Je n'ai pas. Je ne peux pas faire un emprunt à la banque pour ça. Mais elle, pour pouvoir faire la copie du dossier etc., elle a besoin des 200 euros. C'est normal. C'est pour ça qu'elle me dit que si je pouvais obtenir une copie du dossier répressif, ce serait mieux car ça coûterait déjà moins cher. Elle ne devrait pas aller faire des copies et tout ça.*" (Claire, accident de roulage, suites judiciaires)

Certains enfin, ont du mal à concevoir la nature des motivations qui peuvent conduire quelqu'un à exercer cette profession, celle-ci impliquant souvent de passer tantôt de la défense des auteurs, à la défense des parties civiles.

"*A l'issue du procès, j'ai dit à mon avocat: 'Je n'aurais jamais pu être avocat.' Il a demandé pourquoi et je lui ai répondu: 'Parce qu'aujourd'hui vous défendez des parties civiles et demain un auteur.'*" » (Georges, parent désenfanté, homicide, condamnation de l'auteur)

2.4. L'issue du procès pénal

2.4.1. L'importance des dommages et intérets

Certains répondants ont renvoyé à l'importance des dommages et intérêts. A ce sujet, une partie des victimes a eu recours au fonds d'indemnisation, sans ou avec l'aide du service d'aide aux victimes. Les répondants sont généralement d'avis que la procédure est trop lourde et trop lente, la charge de la preuve qui pèse sur la victime étant énorme. Certaines victimes se sont constituées partie civile, ce qui n'a pas toujours eu l'effet voulu. Un des répondants considère la constitution de partie civile comme un parcours du combattant, étant donné qu'elle demande beaucoup de temps et d'énergie sans qu'elle garantisse l'obtention d'un dédommagement. D'autres victimes n'ont pas pris d'initiative pour ce qui concerne les dommages et intérêts ; l'auteur étant inconnu, elles étaient d'opinion que cela ne serait pas utile. Un des répondants a pu se faire dédommager entièrement *via* son courtier d'assurance. Enfin, une autre victime a réussi à conclure des accords concrets concernant le dédommagement, et ce par le médiateur dans le cadre de l'exécution des peines.

Marcel diende in samenwerking met de dienst slachtofferhulp een aanvraag in voor de commissie voor financiële hulp aan slachtoffers van opzettelijke gewelddaden. De dienst slachtofferhulp heeft de aanvraag voor de commissie voor hem voorbereid en ze houden hem nu ook systematisch op de hoogte van de vorderingen. Voor zover Marcel weet, is zijn dossier bij het schadefonds tot op vandaag nog steeds in behandeling. In een laatste brief van de commissie wordt hem gevraagd een aantal medische onderzoeken te ondergaan. Daarmee heeft hij geen probleem. Alleen duurt het te lang vooraleer zijn aanvraag goedgekeurd is. De feiten dateren al van 2004 en nog steeds zijn de rekeningen niet vergoed (in 2006). Sommige mensen kunnen dat niet aan. De procedures zouden sneller moeten kunnen gaan. Marcel heeft bijvoorbeeld onvoldoende inkomen om beroep te kunnen doen op huishoudhulp. Hij kan echter zelf nauwelijks bijvoorbeeld de was ophangen omdat hij als gevolg van de feiten voorgoed het volledige gebruik van zijn rechterarm verloor "*en het is nogal moeilijk om tegelijk een hemd vast te houden en er een wasknijper op te steken*." Eén keer in de maand komt er

iemand om te kuisen via de dienstencheques. Hij krijgt geen steun om huishoudhulp te kunnen betalen, maar zelf heeft hij daar de middelen niet toe. (Marcel, braquage, classement du dossier)

Lies stelde zich geen burgerlijke partij, maar liet zich wel registreren als benadeelde partij omdat ze op de hoogte wilde blijven van de opeenvolgende stappen in het dossier. "*Enfin, dat (schadevergoeding) was niet mijn interesse. Ik vond het al heel fijn dat hij veroordeeld werd*." (Lies, agression répétée par employeur, condamnation)

"*Ons ma haar goud was dan weg allemaal. Het enigste dat ik daar (van haar) dan nog van had.* (...) *En mijn bankkaart, en ik was juist de dag ervoor 20 euro gaan afhalen. En dan mijn visakaart... Die was weg. En ik laat daar nooit codenummers bij steken, zijn ze daar toch geld mee gaan afhalen zeker! Maar omdat ik dus in mijn fout was* [BCC en Card Stop geloofden niet dat ze haar code niet bij haar kaart had laten zitten aangezien de dader onmiddellijk geld heeft kunnen afhalen en daarvoor de code nodig had] *moest ik, had ik een gedeeltelijke vergoeding.* (...) *Allé ja, in ieder geval, we zien er toch niets meer van terug. Ik ben twee keer naar de politie geweest.* [om naar gestolen juwelen te gaan zien die de politie had weten te recupereren bij inbraakbendes, om eventueel je eigen juwelen er te kunnen uithalen]. *De eerste keer had ik hoop, de tweede keer al niet meer want mijn dochter had dan op het internet gezien op haar kot* [op de site van de politie waarop foto's van de teruggevonden juwelen staan] *en er stond dan al niets op.* (...) *Nu ben ik er al zeker van dat je niks meer terugziet. Het is al een jaar geleden.* (...) *Dat goud wordt allemaal bijeen gedaan (gesmolten).* (...) *Dus, en dan heb ik dat..., dan is daar niks meer van gekomen (van de burgerlijke partijstelling). Want ze (slachtofferbejegenaar) zei: 'Je moet dat wel dan laten weten aan het parket en dan moet je via een brief of zoiets, laten weten.' Ja, ik weet niet meer hoe dat moest. Ze heeft dat wel gezegd zenne, maar ja, en ze zei: 'Ja, want dan houden ze u op de hoogte van wat er gebeurt in uw dossier', geloof ik. En nu weet ik het dus niet hé. Maar dat goud is toch al lang gesmolten*." (Jeanne, cambriolage)

"*Tot hiertoe, burgerlijke partij, goh, amaai, neen dank u. Dat is altijd nog niet uitgeput* [in orde]. *Dat is inderdaad een marteling* [de schadevergoeding is nog steeds niet betaald.] (Jean) *En dan heb je nog die kas* [schadefonds]. *Dat is iets dat automatisch in gang zou moeten schieten, vind ik.* (Lieve) *Je hebt dan maar drie jaar de tijd om dat* [een aanvraag] *in te dienen. Drie jaar vanaf de uitspraak. Dat zou inderdaad beter automatisch in gang schieten want de advocaten zijn daar blijkbaar niet zo scheutig op.* (Lieve) *Die advocaat van mij wou dat* [een aanvraag indienen voor het schadefonds] *dus niet doen. Die zei: 'Neen, ik vul die papieren niet in. Daar begin ik niet aan en dat is een hele procedure, dat duurt veel te lang.' En dit en dat. Mijn advocaat was dan ook kwaad op de bemiddelaar over die kas* [schadefonds]. (...) *Dus ben ik van advocaat mogen veranderen. En deze* [de nieuwe advocaat] *doet dat voor geen enkel probleem, maar volgens de bemiddelaar zitten we al voorbij onze drie jaar* [de termijn om aanvraag te kunnen doen] *maar volgens onze advocaat niet. Dus dat valt nog af te wachten hé.* (Jean) *Het ergste is dat je er machteloos tegenover staat. Je kan daar zelf niks aan doen.* (Lieve) *Zolang die schadevergoeding niet is betaald, word je daar nog iedere keer mee geconfronteerd.* [*Je moet er echt tijd in investeren en ermee bezig zijn blijkbaar?*] *Ja*." (Lieve, viol par beau-père, condamnation)

"*Dan had ik gezegd* [in het kader van de slachtofferfiche], *niet in X komen, niet in Y of in Z. Dat heb ik allemaal laten veranderen* [na het gezamenlijk gesprek]. *Omdat hij, W is hier niet ver vandaan en hij heeft daar werk. En ik heb zoiets van, hij moet nog zoveel burgerlijke partij betalen. Laat hem dan gaan werken. Als ik dan ga zeggen niet in X, niet in Y of in omstreken komen en hij moet hier dan juist zijn voor zijn werk, dan heb ik ook gezegd 'Ik laat het wel toe.'*

(...) *En hij zei ook via dat gesprek dan 'ik ga u ook niet komen lastig vallen.' Dat heb ik ook gezegd 'Je moet nu niet van mij verwachten dat als ik u zie op de bouw of ergens anders dat ik op u ga staan roepen "moordenaar".' Gewoon naast mekaar doorlopen. Doen alsof we mekaar niet kennen, zo. Want heeft hij dan ook gezegd, op het laatst van het gesprek, dat hij niet kan geloven dat ik hier zo positief overkom, dat ik hem niets zal verwijten of weet ik wat. Of dat ik hem dat wil gunnen. Maar ik denk aan mijn dingen ook, aan de burgerlijke partij. Het is beter voor mij. Want als ik hem alles ga ontzeggen, en hij blijft dan thuis, want dat had ik hem ook nog gezegd, voor mij mag hij in Y bij zijn ouders terug gaan wonen. Dan moet hij geen huur of niks niet betalen. Dat was mijn, ja, voorstel, zo. Zo veel te vlugger gaat hij alles afbetalen.*" (Griet, assassinat d'un proche, condamnation)

La demande et l'obtention de dommages et intérêts sont, pour une toute petite minorité de répondants, considérés comme une aide précieuse pour continuer à vivre (ce fut le cas par exemple pour une très jeune répondante dont le père assassiné était le dernier de ses parents proches survivants) :

« [*Vous avez fait une demande de réparation matérielle?*] *Pour lui oui. Pour le jeune, oui. Mais pas en Cour d'assise. En Cour d'assise, juste le montant qu'ils avaient volé, donc, 100fB (un dédommagement moral). Mais pour lui, j'ai demandé beaucoup plus. Enfin, au départ, c'était rien du tout. La juge, elle voulait pas, la juge. Elle acceptait pas du tout. Elle était vraiment contre nous… Alors pour finir, on a fait appel. Donc, j'ai été à la Cour d'appel un ou deux mois après. [Et là, vous avez reçu une somme d'argent plus importante?] Oui, beaucoup plus importante. [Et pourquoi vous avez demandé plus au jeune?] Apparemment… ah oui, je sais. Parce que les jeunes en Cour d'assise, les parents ne travaillaient pas, ils ne travaillaient pas, ils étaient insolvables quoi. Mais lui, ses parents travaillaient et ils avaient une assurance familiale qui intervient avant 16 ans et comme il avait moins de 16 ans ben… J'étais même étonnée qu'une assurance couvre ça parce que normalement on ne peut pas assurer un délit [Ils ne sont peut-être pas considérés comme responsables?] Ben tant mieux parce que j'ai été indemnisée comme ça. [Et comment avez-vous vécu cette indemnisation matérielle? Pour vous, c'était important?] Ben oui, quand même, vu que je n'ai plus de parents, ça a jamais été très évident quoi… pas de mère, pas de père quoi, ce qui veut dire que depuis l'âge de mes 15 ans, je paie mes courses, je paie mes charges, je ne sais jamais mettre d'argent de côté quoi, jamais… ben oui, cet argent, il m'a servi énormément… grâce à ça, j'ai pu passer mon permis de conduire, en plus, le problème c'est que je n'ai pas de famille, j'ai une grande sœur qui a trois enfants et qui fait trois travaux pour essayer de gagner sa vie parce que c'est des petits boulots… donc, elle n'a jamais le temps non plus et je ne voulais pas l'embêter avec tout ça. Donc, j'ai été suivre des cours qui coûtent très cher et j'ai acheté ma voiture. Donc, je peux enfin faire mes courses sans tout le temps aller demander à l'un ou à l'autre, aller à l'école parce que j'avais 45 minutes à pied puisqu'il n'y avait pas de bus pour aller par-là. Maintenant, j'ai une voiture, donc ça fait beaucoup. Admettons, si je travaillais, bon, l'argent on s'en fout mais comme j'ai perdu mes parents jeunes… Bon, l'argent ça fait beaucoup, y a plein de trucs à payer… et ça m'a vraiment bien servi en tant qu'étudiante n'ayant plus de parents quoi. Parce que quand je vois mes amis, ils ne doivent pas payer l'électricité, ils ne doivent pas payer… ils ne doivent rien payer quoi. Ils doivent juste payer leurs sorties, que les parents donnent un peu d'argent. La vie elle coûte tellement cher.* » (Géraldine, homicide, condamnation des auteurs)

Pour la majorité, il s'agit plus d'une demande symbolique dont l'obtention est importante, mais ne comble en aucun cas la perte ou les dommages causés par la victimisation qu'ils ont subi. Certains diront en effet qu'elle ne remplacera jamais le proche parent disparu ou encore, que là n'est pas l'essentiel.

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

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

« [Vous n'avez pas demandé de dommages et intérêts?] Ah oui, quand même, il fallait … enfin comme tout le monde quoi. [Mais ce n'était pas ça qui était important pour vous?] Non, parce que les dommages et intérêts, on les condamne peut-être à une certaine somme mais tu sais, s'ils ne sont pas solvables, ou … et tu sais parfois l'Etat, il ne paie pas. » (Marie, assassinat d'un parent proche, condamnation des auteurs)

« [Et vous comptez demander une réparation financière?] Oui, oui, la demande d'indemnisation a été faite pour moi et pour sa famille, c'est en cours. Mais c'est ce que je vous dis, on a beau indemniser... [Vous voudriez qu'il soit puni?] Oui, je voudrais qu'il soit puni. Parce que lui, il est libre, il fait ce qu'il veut... » (Naïma, accident de roulage ayant entraîné le décès d'un proche, poursuites judiciaires)

« Et encore, je dis parce que bon, moi je peux encore peut-être pleurnicher dans un coin. Heureusement que je n'ai pas eu des griffes et des opérations au visage comme d'autres victimes l'ont eu. Le tribunal estime en ce qui concerne le dommage corporel ne pas pouvoir établir la causalité entre l'accident et le dommage causé, en fonction des attestations médicales. Mais ils prennent ça comme si c'était un accident de basket-ball. » (Claire, accident de roulage, suites judiciaires)

« [Après cela, il y a eu un procès?] Je me suis constituée partie civile. Enfin, c'est le père de ma fille qui a voulu que je me constitue partie civile contre ceux qui m'ont braquée. On l'a fait. (...) Ils ont été condamnés à me payer 500 euros. Et lors de la médiation, quand il m'a fait ses excuses, j'ai même dit que l'argent je n'en voulais pas. (...) J'ai dit, 'ce n'est pas 10000 francs qui vont m'enlever le mal que j'ai eu pendant toutes ces années.' » (Zoé, agression violente, condamnation des auteurs)

2.4.2. L'importance de la sanction de l'auteur

La sanction de l'auteur – et en particulier le recours à la peine d'emprisonnement - constitue par ailleurs pour un certain nombre de victimes, une forme bien plus importante de reconnaissance que les dommages et intérêts, qu'ils ne sont d'ailleurs pas tous certains de percevoir. Il s'agit pour eux, en quelque sorte, d'une reconnaissance de la société par rapport aux faits commis et aux souffrances endurées.

« [Qu'est-ce que vous espérez du procès?] Ce que j'espère, c'est qu'il aille en prison. C'est ça qui me fait un peu peur, c'est de retrouver là et qu'on me dise: 'Ah ben non, voilà…' Parce que moi, ce qu'on m'a dit, c'est que comme c'est la première fois, qu'il n'a pas de casier judiciaire, finalement il risque de ne rien avoir… Ce serait inacceptable. Parce qu'il lui a ôté la vie (à mon mari). Il ne l'a pas blessé, il l'a tué! Non seulement il l'a tué, mais en plus il l'a rendu méconnaissable. Il a fait la totale donc pour moi... c'est inadmissible. Bon, ce type m'a écrit une lettre en me disant qu'il était désolé, que si, que ça… Mais moi il a beau avoir tous les pardons, toutes les excuses du monde, ça ne change rien pour moi. (…) Le procès va être difficile s'il n'a

rien. (…) S'il n'y a rien, je ne sais pas, c'est comme si on niait ce qu'était arrivé, comme s'il était mort pour rien… C'est comme si on disait: 'Tu as tué un homme mais ce n'est pas grave, tu peux ressortir libre.' » (Naïma, accident de roulage ayant entraîné le décès d'un proche, poursuites judiciaires)

« *[Quelle a été votre impression générale de l'issue du procès?] J'étais contente pour les peines car comme j'ai toujours eu la poisse, je croyais pas être reconnue. Déjà pour mon père, à l'enterrement, enfin tout mon vécu fait que je n'ai jamais cru en ma chance… (même ma sœur l'a dit…) En plus pour un homme qui n'avait plus rien, il ne travaillait pas… il n'était plus vraiment reconnu dans la société mais j'étais quand même contente qu'on l'a bien défendu. Même si le plus jeune, il a eu rien du tout quoi. Le plus jeune, qui est passé en cour de jeunesse, il n'a rien eu du tout. Et ça m'a choqué.* » (Géraldine, homicide, condamnation des auteurs)

« *Niemand kan mij zeggen wat er met de dader zal gebeuren. Dat wil ik weten. Maar niemand kan dat zeggen. Mijn dochtertje begrijpt soms dat ik niet blij ben. Ze zegt dan altijd 'sorry, sorry.' Maar ze heeft niks gedaan om sorry te moeten zeggen. Als er iemand sorry moet zeggen dan ben ik dat tegenover haar. Want ik heb de verkeerde mensen vertrouwd. Ik kan het niet begrijpen. Hij moet daarvoor een prijs betalen. Zij betaalt daar elke dag een prijs voor. Elke dag blijven die problemen bij haar. Die man moet zijn straf uitzitten, maar hij heeft haar ook een straf gegeven. Als de regering iets kan doen, misschien een stempel op het voorhoofd van zo iemand zetten.* » (Louise, mère d'une victime mineure d'abus sexuels par un proche, procès en cours)

De dader in het dossier van Lies kreeg een voorwaardelijke straf: « *Ik had echt wel zoiets na die uitspraak, toen ze mij gebeld hadden, van 'yes!' Ik denk dat hij zijn schrik wel heeft gepakt hé. En ze hebben dat ook meteen gezegd, toen ze de uitspraak hebben meegedeeld: 'Ze worden er niet direct beter van van geïnterneerd te worden.' Maar, hij moet wel een behandeling ondergaan, dus ja. Ik geloof dat dat dan wel effectief is.* » (Lies, agression répétée par employeur, condamnation)

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

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

"Lui a pris « perpet », on dira qu'il ne fera pas « perpet » malheureusement …on souhaite qu'il ne va jamais sortir avant qu'il ne soit mort parce que 'tu as ôté la vie, tu donnes ta vie' enfin, c'est ce qu'on souhaite… La juge a dit à ma mère : 'De toute ma carrière, jamais je n'ai vu un homme aussi froid et déterminé! Si il avait eu une arme je crois qu'il m'aurait aussi…' Les psychologues ont aussi dit que c'était un narcissique et psychopathe et qu'il était un danger pour les autres et pour lui même. C'est un malin tu sais! Il n'a juste pas de cœur. » (Marie, assassinat d'un parent proche, condamnation des auteurs)

« *L'issue du procès fut 2 ans pour délit de fuite et 9 mois pour défaut d'assurance. Il a eu le maximum qu'il pouvait avoir pour ça en correctionnelle. Mais pour le décès, il n'a pas été*

condamné. Rien. Ca a été considéré comme un accident. Pour nous, ce n'est pas assez. Pour nous, cet homme aurait dû aller en assises. Si j'avais eu le pouvoir de le condamner, je l'aurais condamné à mort et je l'aurais fait exécuter car ce type n'est pas humain. Laisser un enfant comme ça, non, ce n'est pas humain. Un accident peut arriver à tout le monde mais non, là c'est trop. » (Georges, parent désenfanté, homicide, condamnation de l'auteur)

Pour d'autres de nos répondants, cependant (pourtant victimes d'un éventail d'infractions allant de la perte de biens matériels à la perte d'un être cher) la peine privative de liberté n'est pas la solution. La recherche de la (vraie) vérité, le 'deuil', voire le retour à une vie plus 'normale' constituant pour eux leur souhait le plus important à l'issue du procès.

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

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

2.5. L'importance pour la victime d'avoir une place dans la procédure d'exécution des peines

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

Pour certains, la libération conditionnelle ne pose pas de problème

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

« Want de reden waarom ik gezegd heb 'Ik ga akkoord om gehoord te worden door de commissie (VI)' was voor mij toen - vóór ik voor het eerst gecontacteerd werd door de bemiddelaar - zoiets van 'Dat gaat mijn laatste kans zijn om hem te kunnen zien' omdat ik dat proces in beroep niet heb meegemaakt, en ja, omdat ik toen nog niet in aanraking gekomen was met die bemiddeling, had ik zoiets bij slachtofferonthaal van 'Ja, ik ga mij anders gewoon echt geen beeld kunnen vormen van hem en dat is zowat mijn laatste mogelijkheid om hem te kunnen zien.' Allé, ik wil dat wel doen, mijn voorwaarden gaan verdedigen, maar het gaat mij meer om de mogelijkheid hem te zien. Op die moment [bij het invullen van de slachtofferfiche bij slachtofferonthaal] *was dat echt puur, puur daarom, niet gewoon om die voorwaarden, maar gewoon om 'Dan ga ik hem misschien zien en dan ga ik er misschien klaar voor zijn om hem te zien.' Allé, ook omdat zij* [de justitieassistent slachtofferonthaal] *zei van 'Als je er echt niet klaar voor bent, dan moet*

je niet binnengaan bij de zitting van de commissie dat is geen verplichting, ook niet als je nu op dit moment in de slachtofferfiche aanduidt dat je aanwezig wil zijn.' » (Joke, viol par un inconnu, condamnation)

Pour d'autres, elle est difficile à accepter

« Ben, c'est sûr que ça fait râler parce que je me dis, eux ils vivent, ils s'amusent. Evidemment, eux maintenant, ils ont payé leur dette vis à vis de la société et vis à vis de la victime mais je me dis qu'il y a quelqu'un qui est décédé et que bon eux, ils sont jeunes, et ils ont eu en plus la libération conditionnelle et que ça a été vite quoi… parce qu'ils sont jeunes, ils ont quel âge… 20 ans? » (Géraldine, homicide, condamnation des auteurs)

« De bemiddelaar had mij wel al verwittigd dat er kans bestond dat ze (slachtofferonthaal) mij gingen contacteren voor zo die slachtofferfiche V.I. te maken. Maar dan nog is het toch verschieten als je ineens een brief aankrijgt en dan je denkt van 'Hola, oei, oké, het is zover.' De eerste dagen gaat dat wel moeilijk zijn om buiten te komen, maar ja, ik moet er eens over geraken. (…) *Maar het ergste dat ik dan ook wel vind, nu kan ik bijvoorbeeld met die voorwaardelijke invrijheid, kan ik voorwaarden opleggen. Maar, die verstrijken ook hé, dus daar gaat ook een eind aan komen.* (Jean) *Het ergste van al is dat er voorwaarden opgelegd worden maar dat die niet gecontroleerd worden.* [*Maar als voorwaarden worden verbroken, dan heeft het slachtoffer een stok achter de deur, namelijk de politie verwittigen met als gevolg dat de V.I. kan worden herzien.*] (Jean) *Maar ja, dan is het ook weer een soepke. Want stel u voor, dan gaat hij gewoon weer den bak in, dan is het gedaan met V.I. en dan moet hij zijn termijn uitzitten veronderstel ik. Dus als hij dan buitenkomt, gelden er geen voorwaarden meer. Geen controle meer, niks meer. Dus eigenlijk straf je jezelf als slachtoffer omdat hij een overtreding doet.»* (Lieve, viol par beau-père, condamnation)

« En in ene keer, met die vrijlating (V.I.) en zo, is alles terug bovengekomen. Toen ben ik efkes in een gat gevallen. Daarvoor ja, je denkt 'Die zit toch vast, dat zal nog wel jaren duren', want ik had nooit verwacht dat dat zo vlug ging zijn [de V.I.]. *Ik had altijd gerekend dat hij zou zitten tussen de 12 en 14 jaar. Ik vind, als je 25 jaar krijgt, dat je dat moet uitzitten. Ja, dat kan fout zijn van mij ook, maar... Maar ja, ik heb me daar nu wel bij neergelegd. »* (Griet, assassinat d'un proche, condamnation)

Voire, impensable...

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

« Un juge (...) nous avait déclaré que tant que lui serait là, il ne serait pas libéré aussi facilement, il n'y aurait pas de remise de peine. Ils sont occupés à faire les remises de peine. Alors là je suis un peu déçue aussi. Quand une peine est déclarée, il n'y a pas de raison de les relâcher. Regardez un peu le nombre d'attentats ou le nombre de choses qui se passent alors qu'on a relâché des pénitenciers. C'est ignoble ça. Regardez, Dutroux si on ne l'avait pas relâché. Chaque personne doit faire ses peines. [Et à combien ils ont été condamnés?] Si je me souviens bien c'est 15 et 25 ou quelque chose comme ça. » (Michèle, homicide, condamnation des auteurs)

Parfois plus facile s'il y a eu des excuses

> *« Et donc, on a fait cette fiche victime avec X du service d'accueil du parquet et on a accepté (la libération de l'auteur) et ça a été refusé. J'espère que l'autre, qu'on a refusé, ce sera bien refusé [petit rire]. [En fait, vous ne mettiez pas d'opposition à sa libération?] Pour lui, non, parce que le fait qu'il s'est excusé devant nous, je pense que ça veut dire qu'il a peut-être déjà fait un travail et qu'il s'est dit: 'J'ai fait une connerie, voilà, je vais payer.' Parce qu'il n'a pas fait appel, donc je me suis dit : 'C'est qu'il accepte la décision et qu'il en a pris conscience.' Tandis que mon père, lui, je lui en voudrai toute ma vie parce qu'il n'accepte pas alors que bon, ça s'est quand même passé et qu'on ne va pas le nier toute sa vie non plus quand même.(...) D'autre part, pour le meilleur ami de mon père, j'ai pris ça plus à la légère parce que c'est le seul qui au tribunal le jour du jugement, s'est retourné vers nous et qui a dit qu'il regrettait tout ce qu'il nous avait fait. Et donc, quelque part, lequel que j'aurais accepté qui soit libéré, c'est bien lui, par rapport aux deux autres en tout cas. »* (Sandra, abus sexuels dans l'enfance, condamnations à des peines d'emprisonnement)

Beaucoup ont reconnu avoir expérimenté l'accès à la procédure de libération conditionnelle de l'auteur comme un choc, comme arrivant beaucoup trop tôt (trop rapidement après la fin du procès) et donc innattendu ('on le savait pourtant', ont mentionné les répondants, 'mais on ne pensait quand même pas que ce serait si tôt, évidemment, il y a eu la préventive...').

> *« J'ai eu un papier pour la libération conditionnelle du meilleur ami de mon père… Donc là, j'ai eu un papier, une « fiche victime » donc. On avait été reçu par X du service d'accueil du parquet qui nous a expliqué comment on remplissait ce papier, qui nous a un peu écouté et tout ça. (...) [Comment vous avez vécu le fait de recevoir ce papier?] Mais moi, je ne comprenais pas pourquoi il devait être libéré en fait, au départ. Déjà, c'est trop rapide et tout ça. »* (Sandra, abus sexuels dans l'enfance, condamnations à des peines d'emprisonnement)

> Ruth had de feiten al min of meer zelf proberen te verwerken, toen ze telefoon kreeg van de dienst slachtofferonthaal met de vraag om een slachtofferfiche op te stellen. Het nieuws dat de dader in de gevangenis zat voor de feiten kwam enerzijds als een shock en anderzijds als een geruststelling omdat ze nu eindelijk terug in X durfde komen: *« Een aantal maanden geleden kreeg ik telefoon van slachtofferhulp* [de dienst slachtofferonthaal]. *En die vertelde mij dat en ik stond eigenlijk een beetje perplex. Ik heb eigenlijk drie jaar ook niet in het centrum van X geweest omdat ik denk 'Ik wil die zeker niet alleen tegenkomen' en zeker niet met mijn zoontje als ik daar ben of zo. Ik weet niet tot wat hij in staat is. Dus ik heb dat wel drie jaar vermeden. En, euhm, ja, blijkbaar was hij toen al wel opgepakt. En dan was ik er eigenlijk al wel over, maar ja, dan krijg je die telefoon en dan komt dat eigenlijk allemaal wel terug. Dat was wel efkes moeilijk. Dat was zo van 'Seg, nu was ik er eigenlijk zo goed als over' en dan komt dat allemaal terug, maar na een week was dat eigenlijk allemaal terug weg. Dus neen, ik vond dat eigenlijk op zich niet zo erg. Want ik zeg het, dat het zo een jaar is dat ik nu terug fatsoenlijk slaap en gerust ben zal ik zeggen. En dan die telefoon* [van slachtofferonthaal, eerste contact met parket naar aanleiding van dader in aanmerking voor penitentiair verlof] *en dan komt dat efkes allemaal terug. Maar, dat was eigenlijk direct voorbij. » (*Ruth, harcèlement, tentative d'étranglement et vol par ex-conjoint, condamnation)

Ce choc est parfois d'autant plus mal amorti par les victimes que, comme l'exprimait l'une des répondantes, lorsque les victimes reçoivent la lettre très formelle du service

d'accueil des victimes du parquet, elles se trouvent parfois bien seules, chez elles, encore fragilisées des événements du passé et ne comprenant pas toujours d'emblée en quoi consiste cette procédure (un accès à la procédure de libération conditionnelle ne signifiant pas toujours la sortie de prison de l'auteur dans des délais courts), ni le rôle qu'on entend lui y faire jouer.

> *« [Donc, très vite, vous avez reçu un courrier concernant la libération conditionnelle? Pour combien de personnes?] Je suis déjà à la troisième. [Et comment vous avez perçu ce courrier?] Oh, j'étais choquée, le premier, j'ai pleuré. J'étais toute mal, j'étais choquée, je m'attendais pas à ça si vite. C'est vrai qu'il y avait la préventive. Je n'y pensais pas moi, j'avais vu le procès, je ne pensais pas qu'ils avaient fait la préventive… enfin, je le sais mais on n'imagine pas qu'après six mois j'allais recevoir une lettre quoi… [On ne vous l'avait pas expliqué?] Si, on m'a expliqué qu'après il allait être libéré. Mais je ne pensais pas moi que j'allais être appelée mais c'est un peu de ma faute, je n'avais pas été à la maison de justice donc… [Et donc vous avez été plus choquée par leur demande de libération que par la demande de conditions?] Ben oui, le procès venait juste de se passer et on vous dit qu'il va déjà sortir. (...) Quand ils sortent, ça paraît trop tôt. Parce que quand on est au procès, pour moi, ça commençait seulement. Et quand on entend 5 ans et 7 ans, et puis pour finir 6 mois après, on reçoit déjà une lettre pour la LC. »* (Géraldine, homicide, condamnation des auteurs)

Quoi qu'il en soit, une fois le choc passé, certaines des personnes interviewées ont dit avoir apprécié cette procédure de manière positive. D'une part, c'est l'occasion pour elles d'émettre des conditions à l'égard de l'auteur qui visent à apaiser directement leurs craintes ou leurs appréhensions (ne pas prendre contact avec elles directement, respecter un périmètre en vue d'éviter les rencontres, faire un plan d'indemnisation...). Cette occasion leur donne le sentiment d'être reconnues en leur offrant une 'voix' dans la procédure. D'autre part, c'est l'occasion pour elles de prendre contact avec le service d'accueil des victimes près du parquet qui les aide dans la rédaction de la fiche victime. Cette rencontre avec des travailleurs spécialisés dans la prise en charge des victimes constitue parfois pour eux une (première) occasion de (re)lancer un processus de prise en charge de leurs besoins (aide psychosociale, médiation).

> ***Etre reconnu…***
>
> *« Mon avocate elle m'avait expliqué qu'ils allaient être libérés mais pas qu'on allait me demander des conditions. [Et vous avez trouvé ça bien?] Ah oui, c'est bien. Je ne savais même pas que ça existait en tant que victime qu'on soit entendue concernant les conditions par rapport à leur réintégration dans la société. Par rapport aux conditions, je trouvais ça bien. On vous prend en compte, je trouvais que c'était une forme de respect vis à vis de moi, vis à vis de ce que je ressens, de ce que j'ai vécu… »* (Géraldine, homicide, condamnation des auteurs)
>
> *« [Ici, vous avez été informée que la libération conditionnelle avait été refusée?] Oui, j'ai reçu un papier à la maison. Ben, j'étais contente même si on a dit oui. En même temps, je me suis dit qu'on n'avait pas vraiment son mot à dire, ça je me suis dit. Mais en même temps, je me suis dit, bon ben, c'est qu'ils trouvent quand même que c'est grave. En même temps, en espérant que pour l'autre, ils n'acceptent pas parce que là vraiment, 'je pête un plomb.' [Et vous n'aviez pas mis de conditions?] J'avais dit qu'il ne pouvait pas traîner dans la commune ou j'habitais et aux alentours, payer les dommages et y avait encore un truc mais je ne m'en souviens plus. »* (Sandra, abus sexuels dans l'enfance, condamnations à des peines d'emprisonnement)

Et demander (éventuellement) des conditions

« J'ai notamment demandé qu'il ne prenne aucun contact direct avec la famille. Mais j'ai par contre précisé qu'il était tout à fait faisable de se rencontrer mais par l'intermédiaire d'un organisme, histoire d'être préparés. On a profité de la commission (essentiellement pour voir l'auteur) mais on ne demandait pas de dommages, si ce n'est un franc symbolique. S'il le voulait, il pouvait aussi revenir sur Bruxelles. On a également parlé des conditions que nous mettions s'il voulait nous contacter (donc, que ça passe par un organisme). » (Nils, homicide, condamnation de l'auteur à une peine d'emprisonnement)

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

« [Durant tout ce temps où ils étaient en prison, vous étiez inquiète dans votre vie quotidienne? Inquiète de les rencontrer?] Non, à ce moment-là non. C'est dès qu'on a parlé de les libérer. Pourtant je savais qu'un jour ils allaient être libérés. Mais pourtant, cela ne vient pas comme ça quoi. Quand on m'a dit qu'ils allaient être libérés, on m'a demandé ce que je voulais. On m'a bien expliqué qu'ils font une demande 6 mois à l'avance pour être libérés, que le dossier doit être examiné, si ça tombe, il va même pas être libéré, on m'a dit. C'est juste une demande qui dépend de sa façon de se comporter, de pleins d'autres facteurs. Tout ce que je voulais, c'est qu'ils ne viennent pas ici. Maintenant je ne voulais pas non plus… Je ne suis pas quelqu'un de très dure (on m'a même dit que j'étais quelqu'un de très large) parce qu'ils habitent X., donc le village à côté. Donc à deux km, on est là… donc ils ne sont vraiment pas loin de moi. Donc, je serai amenée à les voir, je le sais. En plus, ils ont mon âge, donc quand je sors, c'est tout à fait possible que je les rencontre. Ben, c'est sûr que ça fait râler parce que je me dis, eux ils vivent, ils s'amusent.» (Géraldine, homicide, condamnation des auteurs)

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

« Donc, j'espérais un jour cette rencontre. Je savais qu'il allait revenir sur Bruxelles, en tout cas il était bruxellois, et qu'un jour, à sa libération, je risquais de le rencontrer. Et qu'est-ce qui allait se passer ce jour-là ? Il fallait encore que je le reconnaisse. En fait, je ne savais pas. Je ne savais pas comment j'allais réagir, je ne savais pas comment il allait réagir, je ne savais pas si on allait se reconnaître. Mais ça, ce sont des choses que nous avons notamment éclaircies à la commission de libération. (...) *La présidente a succinctement parcouru la 'fiche victime' et nous a demandés quelles étaient nos conditions. Et on a dit qu'on n'avait pas de conditions. Elle nous a dit : 'Alors, pourquoi vous êtes là ?' On lui a répondu que comme nous l'avions expliqué dans la 'fiche victime', 'on vient juste pour voir le visage de l'auteur.' Un petit silence. Je voyais bien qu'elle ne comprenait pas bien notre démarche... Donc je lui ai expliqué qu'on va peut-être encore être amené à se rencontrer et que, pour nous, c'est important qu'on voie l'auteur. Donc,*

un contact me semblait important, surtout pour ma maman. (Pourtant au terme de l'audience) on s'est levé, et l'auteur s'est levé aussi et là, il s'est passé quelque chose à laquelle je ne m'attendais pas du tout. Je ne sais pas très bien comment ça s'est passé, mais toujours est-il que nous nous sommes serré la main. C'est un geste qui, moi, m'a bouleversé. Sur le moment même, je ne comprenais pas bien la nature de mon émotion mais elle était très très forte. Et ça m'a plutôt soulagé. Là, j'ai vu un homme qui voulait reconstruire sa vie et grandir- enfin on interprète peut-être beaucoup de choses dans un regard ou une poignée de main mais le fait d'avoir partagé cette poignée de main me racontait ça. » (Nils, homicide, condamnation des auteurs)

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

« J'ai mis la commission de libération conditionnelle devant ses responsabilités. J'ai vidé mon sac devant la commission. J'ai dit à la Commission qu'il fallait qu'ils voient comment il vit à l'extérieur. Qu'ils ne savaient pas mais que moi, oui. Je leur ai fait comprendre à la Commission que s'il sortait, et qu'il arrivait quelque chose, elle serait responsable». (Georges, parent désenfanté, homicide, condamnation de l'auteur)

« Nous sommes contactés pour les commissions de libération conditionnelle. [Et vous y allez?] Oui, nous y allons, tout à fait. (...) [Et comment ça se passe pour vous?] On est autour d'une table avec une vingtaine de personnes qu'on ne connaît pas du tout, ni d'Eve, ni d'Adam. Avec des noms, ils ont chacun une étiquette, une belle étiquette devant eux. Elle est là aussi. On ne la voit pas, ils sont adroits, ils la mettent de telle façon que nous ne la voyons pas. Là on peut prendre la parole. La première fois c'est mon mari et notre fils qui ont pris la parole et la deuxième fois c'est moi. [Et qu'est-ce que vous exprimez à ce moment-là?] Ah moi j'avais tout écrit. Ce que j'exprime à ce moment là est la raison pour laquelle je ne suis pas d'accord avec une libération conditionnelle. Mais j'essaye de faire comprendre à toutes les personnes qui sont là ce que nous avons vécu. Vous savez c'est un cheminement pour que des libérations comme ça ne se fassent pas. Pour d'autres aussi, il n'y a pas que nous. » (Michèle, homicide, condamnation des auteurs)

D'autres enfin n'ont pas estimé bénéfique de se rendre en Commission, en raison de leur crainte toujours vive de se retrouver face à l'auteur mais également parce que le lieu (la prison), les membres de la Commission (président/juge, avocats...) leur ont fait craindre de revivre un peu 'le procès' qu'ils avaient déjà difficilement enduré.

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

« [Et donc il comparaissait une première fois en commission de libération?] Oui, alors c'était quelque chose de rigolo, c'était la première fois pour ainsi dire que je mettais les pieds dans une prison, c'était à Andenne qui est, je crois, assez cadenassée, je vais dire. Donc, j'étais assez

impressionné et j'accompagnais ma maman qui, elle, voulait juste revoir son visage. La commission avait commencé, et l'agent pénitentiaire est venu nous chercher. Il y avait plusieurs personnes, facilement huit personnes. Il y avait notamment l'avocat de l'auteur, l'auteur… » (Nils, homicide, condamnation de l'auteur à une peine d'emprisonnement)

Il faut dire que la plupart des répondants étant passés par cette procédure attendent toujours de la part de l'auteur, 'un petit bout de vérité' ou 'un petit bout d'excuse', qu'ils estiment ne pas pouvoir recevoir de manière sincère et honnête dans le contexte des audiences pénales de quelques natures qu'elles soient.

« Et puis en plus comme il m'expliquait, ça va peut-être être difficile pour lui de me dire exactement ce qui c'est passé quand le juge est là et que son avocat est là… ça va être compliqué alors qu'en médiation, il m'avait expliqué, c'était vraiment entre nous, qu'il n'aurait pas les juges en se disant, on me repasse en procès… je me suis c'est vrai, si ça tombe, ils ne vont rien me dire. (...) *Et en plus on me dit que je vais être déçue, ils ne vont pas oser me parler parce qu'il y a encore un juge et qu'ils vont revivre tout le procès, de même que moi j'allais revivre le procès parce qu'il y a un juge, il y a les avocats; qu'ils n'allaient pas me donner de réponse car il y a toujours un juge et que ce n'est pas évident pour eux d'aller dire la vérité devant un juge… »* (Géraldine, homicide, condamnation des auteurs)

Enfin, plusieurs répondants nous ont fait part de leur regret de ne jamais avoir été informés, avant l'entrée de l'auteur dans le processus de libération conditionnelle, d'autres modalités de détention (détention préventive) ou de libération (congés pénitentiaires par exemple) dont l'auteur aurait fait l'objet.

« (Lieve) *Ik weet niet wie er iets aan kan doen, maar ge kunt als slachtoffer vragen dat als de dader bijvoorbeeld een dag op verlof komt, dat ze het slachtoffer verwittigen. En dat is nu al twee keer misgelopen. Dat ik niet verwittigd was. En ja, dat ik hem ben tegengekomen. Onverwachts. Het is al twee keer de schuld van de gevangenis zelf. Die niets doorgegeven hebben aan slachtofferonthaal. Ik kan het wel één keer begrijpen dat het één keer ergens misloopt. En dat ze hun excuses aanbieden en zeggen van sorry. Maar als het twee keer achtereen gebeurt dan hebt ge wel iets zo van 'nee, sorry.' Dat vind ik wel erg. Maar ja.* (Jean) *Ofwel loopt er daar iets fout, of wel is het iets van nalatigheid, of laksheid of wat het ook mag zijn. Maar als dat al twee keer uitkomt bij haar, ik veronderstel dat er nog slachtoffers zijn en dat daar ook mee gebeurt. Dus ik denk dat daar gewoon een loopje mee genomen wordt, dat daar geen aandacht aan besteed wordt. Dat lijkt voor sommigen misschien maar een prul te zijn, maar dat heeft serieuze gevolgen hé. Dat is paniek, dat is verschieten.*» (Lieve, viol par beau-père, condamnation)

« [Par rapport à la libération conditionnelle, vous aviez été prévenu qu'il sortirait à 2/3 de sa peine?] Oui, heureusement, l'avocat nous l'avait expliqué. Mais ce que nous ne savions pas, c'est qu'il avait le droit de bénéficier de congés pénitentiaires, ça on ne le savait pas. Or, nous habitons à 300m de chez lui. Quand il a bénéficié de congés, on l'a appris assez vite par des voisins et amis. Ça nous a choqué. Ça sert à quoi de juger les gens, de les mettre en prison mais de leur donner des congés dès qu'ils ont un bon comportement en prison ? Ce n'est pas un con, il savait très bien comment se comporter en prison pour en bénéficier. J'ai demandé à des connaissances que j'ai notamment au parquet, pourquoi on le faisait sortir. Ils nous ont expliqué le topo : les prisons surpeuplées etc. Ils nous ont aussi expliqué qu'il serait suivi par un assistant de justice. Mais cet assistant ne pourra pas être derrière lui 24h/24. Les enquêteurs nous avaient déjà prévenus qu'il ressortirait. Lors des congés pénitentiaires, j'ai tout fait pour éviter de le rencontrer car je n'étais pas certain de pouvoir prévoir ma réaction. J'ai aussi essayé de le cacher

aux amis de mon fils car ils ont la haine et j'ai peur des conséquences.» (Georges, parent désenfanté, homicide, condamnation de l'auteur)

2.6. Les peines et la justice en général

Tout comme pour la police, quand on parle du processus judiciaire avec les répondants, apparaît toujours en filigrane une conception générale de la Justice. Dans le cas de nos répondants, deux conceptions de la peine et de la Justice relativement opposées sont apparues à l'analyse de leurs propos. En ce qui concerne les peines, on retrouve la polarité suivante: d'une part, les peines sont trop légères, il faudrait les accroître en vue d'augmenter la dissuasion, d'autre part, les peines ne sont pas trop légères mais elles sont surtout, inadaptées. La solution n'est pas la prison, il faut développer des alternatives.

Elles sont trop légères

« Ben, des peines… qu'on ne rigole plus. Parce qu'on croit qu'en Belgique on rigole…mais dans d'autres pays, tu ne vas pas t'en sortir à si bon compte, tu sais! Comme ça, il ne faut plus rigoler. Parce qu'on croit qu'en Belgique on est des ânes! Les victimes doivent pouvoir avoir accès à toutes les informations parce qu'elles se posent des questions. On est pas des coupables nous ! Et une semaine, ce n'est pas assez, surtout quand le dossier est super gros! Une semaine, ce n'est rien. Oui, il y a eu des enquêtes, en Californie et tout ça. » (Marie, assassinat d'un parent proche, condamnation des auteurs)

« Nous, on est d'origine hongroise et chez nous, les gens ont peur de la police. Malheureusement, ici tout est permis. Les gens n'ont peur de rien! » (Sandrine, violence conjugale, pas de poursuite de l'auteur)

« On doit être beaucoup plus sévère, beaucoup plus. [Donc vous vous voudriez qu'elle fasse sa peine jusqu'au bout.] Tout à fait, tout à fait, tout à fait. Franchement. [C'est très dur.] Regardez un peu ces parents qui avaient cet enfant, qui était bien, pour un gsm, dites allons. Moi je trouve que les prisons ne doivent pas être remaniées comme elles sont. Mais vous vous rendez compte qu'on apporte un steak-frites à Dutroux et qu'il se retrouve avec une télévision. Mais ça ne va pas la tête. Mais vous savez, c'est tout aux frais de tout un chacun, aux frais des contribuables. C'est honteux. Je sais qu'on essaye de faire de la réinsertion, mais ça marche combien de fois la réinsertion. Mais vous croyez que c'est parce qu'on leur apporte des cellules superbes que ces gens vont avoir des remords. Mais pas du tout, il faut éviter qu'on aille en prison et de ce fait là, il faut avoir une justice beaucoup plus dure. Sinon, on va continuer dans le laxisme encore longtemps. Ce n'est pas possible ça. Vous imaginez qu'on programme la mort de votre enfant qui se marie. (...) Et savoir qu'à Lantin, c'est certainement pas le paradis, mais elle ne mérite pas le paradis non plus. (...) Et que tous ceux qui assassinent ou qui violent soient dans une prison à part des autres. (...) Je ne dis pas que quelqu'un qui n'a pas payé ses contributions et qui va en prison doit avoir le même sort qu'elle, mais qu'on fasse des prisons à deux vitesses. Que les gens aient peur d'aller dans une prison comme ça, qu'ils réfléchissent un petit peu. » (Michèle, homicide, condamnation des auteurs)

Elles sont inadaptées

« Ca prouve bien qu'en ce qui me concerne, ce n'est pas spécialement une solution la prison... enfin c'est peut-être nécessaire, peut-être que ça force à réfléchir... même si les détenus me disent,

que du contraire. Enfin, peut-être que les outils sont là et qu'il faut apprendre à les utiliser mieux, mais toujours est-il que pour l'instant, ça n'existe pas. » (Nils, homicide, condamnation de l'auteur)

En ce qui concerne la Justice, deux principales conceptions dominent allant de 'la Justice est trop bureaucratique et ne donne pas suffisamment la parole aux victimes et aux auteurs, il faudrait la réformer' *à* 'il n'y a plus de justice, la justice ne fonctionne plus'.

La justice est bureaucratique et ne laisse pas suffisamment la parole aux victimes et aux auteurs

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

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

Il n'y a plus de justice

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

« *Je dis : 'On a fait une justice, on a fait des règles, on a fait des lois et on ne les respecte pas!' Alors, il ne faut pas faire de règles, il ne faut pas faire de lois…* » (Claire, accident de roulage, suites judiciaires)

3. Expériences et attentes par rapport aux services en faveur des victimes

Premièrement, il est nécessaire d'évoquer la perception qu'ont eue les personnes rencontrées lors des interviews, des différents services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes qui jouent, en quelque sorte, un rôle 'charnière' entre la police, la justice et les victimes. Dans une majorité de témoignages, le rôle de ces intervenants fut évoqué spontanément par les répondants, probablement, parce qu'un ensemble

d'entre eux ont eu connaissance de nos coordonnées via ces services.[302] Il est intéressant de noter également qu'il est plusieurs fois apparu que les victimes interviewées sont à plusieurs reprises successivement entrées en contact avec ces différents types de services durant leur parcours et ont donc pu relater leurs impressions par rapport à plusieurs d'entre eux.

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

Elles y sont écoutées

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

Elles y reçoivent des conseils et informations pratiques

« J'ai pu contacter Mme X. (du service d'assistance aux victimes). Elle, elle m'a expliqué déjà l'accident. J'avais toujours des maux de tête. Elle m'a renvoyé vers un psychologue et elle m'a dit qu'il pourrait m'aider à voir plus clair. Elle m'a aussi suggéré de faire un papier pour l'aide aux victimes comme quoi tu es « personne lésée. » Bon je fais tout ça, mais de toute façon l'aide aux victimes, à par le psychologue, je n'ai jamais été au courant de quoi que ce soit. [Qui vous a donné le document ?] Madame X du bureau d'assistance aux victimes de X et pour ça, je suis allée le déposer au palais de justice. (La déclaration de personne lésée). » (Claire, accident de roulage, suites judiciaires)

Elles reçoivent une aide active et concrète

« [Comment avez-vous ressenti cette aide à ce moment-là ? Comme une aide ou comme quelque chose de normal ?] Non, parce qu'il y a des choses quand même, enfin, moi je parle uniquement par rapport à Mme X., il y a des choses, heureusement qu'elle était là. Parce qu'on ne sait pas comment. [Par rapport aux démarches judiciaires ?] Oui, par rapport aux démarches judiciaires.

[302] Cf. Partie 1. Chapitre 3 - 5.2.4. A - Sélection des répondants via les bases de données.

Et c'est là qu'elle m'a aussi conseillé un très bon avocat. Et là aussi, heureusement qu'elle était là parce que si j'avais dû faire ça toute seule ou autrement, j'aurais pu encore attendre longtemps. Parce qu'aussi après, moi, j'ai dû arrêter le travail, j'ai du faire des démarches auprès de la mutuelle et elle a donné des coups de fil pour moi, des photocopies... Elle a été très présente. » (Naïma, accident de roulage ayant entraîné le décès d'un proche, poursuites judiciaires)

« Quelques mois plus tard, j'ai été tabassée par une jeune, et là, j'ai porté plainte contre la jeune. La police m'a tout de suite orientée vers le service d'aide aux victimes de X, qui m'a tout de suite orientée vers le service d'aide aux victimes. D de X qui m'a vraiment bien accueillie, elle a téléphoné directement pour prendre un rendez-vous et j'ai trouvé ça génial. Au départ, c'était juste pour mon agression parce que j'avais du mal à vivre l'agression mais en fait, c'est vrai que si j'ai eu du mal à vivre l'agression, c'est parce que je me suis souvenue des autres agressions. De l'agression, je me souviens à peine d'en avoir parlé. Quelque part, je vais dire, heureusement qu'il y a eu l'agression…non, quand même parce que ce n'était pas un moment agréable mais ça m'a quand même permis de pouvoir avoir quelqu'un qui me suit et je crois que j'en ai encore besoin, vraiment. » (Sandra, abus sexuels dans l'enfance, condamnations à des peines d'emprisonnement)

Parmi les témoignages on retrouvera également des victimes à qui, étonnamment aucune offre d'un service d'assistance aux victimes n'a semble-t-il été proposé. Bon nombre d'entre elles avouent cependant peut-être ne pas toujours avoir pris conscience, au moment de l'incident, de la proposition d'offre de service qui leur était faite, probablement trop choquées pour comprendre ce qu'on leur proposait et/ ou pour accepter ce type de soutien.

Les victimes ne se souviennent plus toujours de l'offre de service

« Madame X. est arrivée le matin tôt. Elle est arrivée vers 7 h 55, quelque chose comme ça, je pense que c'est le temps pour elle pour arriver au travail. Mais je peux vous dire qu'à ce moment-là …on est sonné. Parce qu'on a du mal à réaliser, on se demande si c'est vrai ou pas vrai, on espère que la police se trompe, on espère qu'il avait bien prêté la voiture. Jusqu'à la dernière minute, j'espérais que ce ne soit pas lui. Parce que déjà quatre heures du matin,... [Et la police est partie ? Et Mme X. du BAV aussi ?] Non, quand la police partie, Mme X. est encore restée. Elle est restée assez longtemps. Mais je vous dis, qu'elle soit là ou pas là, je n'étais pas en état. J'ai mes amis qui ont discuté avec elle, à qui elle a expliqué ce qu'il fallait faire, par où il fallait commencer et que je pouvais la recontacter. [En fait, ce n'est pas vous qui avez parlé à Madame ? Ce sont vos amis ?] Oui, ce sont des amis qui se sont adressés à elle. Je me souviens simplement de lui avoir dit bonjour. En fait, j'ai mis du temps à réaliser, j'étais sous le choc, on a quand même dû me mettre sous médicament. » (Naïma, accident de roulage ayant entraîné le décès d'un proche, poursuites judiciaires)

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

« [Vous avez vu la psychologue au moment où la police est venue vous annoncer la nouvelle. Et après, l'avez vous encore vue ?] Non, juste à ce moment là. Après, je ne l'ai plus revue. Non, que pour me l'annoncer. [Elle vous l'a proposé] Je ne sais plus, c'est loin et en plus il était cinq

heures du matin, et en m'annonçant ça…. Pour moi, c'est un petit détail, je ne sais plus. » (Géraldine, homicide, condamnation des auteurs)

« *[Vous n'avez pas reçu d'aide à ce moment là ?] Je n'ai pas voulu. La police m'a dit que si je voulais, je pouvais prendre contact avec le service d'aide aux victimes. Mais je ne sais pas, je n'ai pas voulu. Je ne sais même pas pourquoi. A ce moment là, je survivais, j'avançais tous les jours parce qu'il fallait mais sans me poser de question, sans…[Vous étiez choquée ?] Oui, j'ai été choquée et j'ai eu peur pendant longtemps.* » (Zoé, agression violente, condamnation des auteurs)

« *Nous n'avons pas entendu parler des services d'aide aux victimes. Ou alors nous ne nous en souvenons pas.* » (Georges, parent désenfanté, homicide, condamnation de l'auteur)

Enfin, certains répondants se sont plaints du fait que ces services étaient parfois difficiles à situer et que leur découverte avait nécessité une véritable enquête dans les arcanes de la police locale, dont les membres du personnel policier étaient peu à même de les renseigner sur l'existence ou la compétence d'un tel service. Enfin, certains répondants ont mentionné à de rares reprises le manque de disponibilité ou d'affinité qui pouvaient ternir le développement de relations avec ces services.

Le service n'est pas toujours facile à trouver

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

Les personnes ne sont pas toujours contactées

« *[Vous avez eu contact avec le BAV ici au niveau de la police à X?] Moi non, ma mère peut-être mais pas moi.* » (Marie, assassinat d'un parent proche, condamnation des auteurs)

"[*Heeft de politie u in contact gebracht met een centrum voor slachtofferhulp, of met een maatschappelijke assistent van de politie?*] *Neen, niks. Dat heb ik allemaal zelf gedaan. Ik ben zelf op zoek gegaan naar slachtofferhulp. Mijn schoonouders waren wel direct doorverwezen naar slachtofferhulp door de lokale politie*. (…) [*De politie heeft u niet in contact gebracht met een centrum voor slachtofferhulp, of is er eens een maatschappelijk assistent van de politie langs geweest om te horen hoe het met u ging, etc.?*] *Neen, niks. Dat heb ik allemaal zelf gedaan. Ben zelf op zoek gegaan naar slachtofferhulp*."" (Griet, assassinat d'un proche, condamnation)

Het eerste contact van Ruth met slachtofferzorg, was met de dienst slachtofferonthaal naar aanleiding van de mogelijkheid van penitentiair verlof voor de dader, waarvan ze niet wist dat hij ooit opgepakt en veroordeeld was. Ze deed nochtans regelmatig aangifte van nieuwe feiten van stalking door dezelfde dader en voelde zich erg onveilig op straat: "*Want ik had een politieagent van X, ik ging altijd terug naar dezelfde. En die heeft daar dan natuurlijk een heel dossier van opgesteld.* [*En heeft hij u meer informatie gegeven over hulpverlening of is er bijvoorbeeld een maatschappelijk assistent van de lokale politie*

ingeschakeld geweest?] *Neen*." (Ruth, harcèlement, tentative d'étranglement et vol par l'ex-conjoint, condamnation)

Il y a parfois un manque de disponibilité voire, d'affinité

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

« [Et avec Mme X. ? Vous avez encore des contacts ?] Oh, je l'ai eue au téléphone il y a plus ou moins trois semaines... Je ne l'avais plus eue depuis longtemps parce qu'elle était partie en repos d'accouchement. J'avais bien vu une autre personne mais j'avais plus l'habitude avec Mme X. et je trouve qu'on avait plus d'affinités qu'avec cette autre personne du bureau d'assistance aux victimes. Pourtant, les autres étaient bien aussi mais j'avais plus accroché avec Mme X.. Il faut dire qu'elle était là depuis le début, qu'elle a vu et tout ça...elle m'a beaucoup aidé. Je trouvais que l'autre personne était plus... Enfin, je ne sais pas expliquer... C'est comme ça. Et je l'ai dit à Mme X.. Ce n'est pas que l'autre personne ait mal fait son boulot. Ce n'est pas ça du tout que je veux dire, c'est que j'avais moins d'affinités. » (Naïma, accident de roulage ayant entraîné le décès d'un proche, poursuites judiciaires)

Le service d'accueil du parquet fut également décrit par des répondants comme un lieu utile à fréquenter. Là aussi, les victimes peuvent se sentir écoutées et aidées dans les problèmes auxquelles elles doivent faire face, notamment dans la confrontation directe qu'elles expérimentent avec les instances judiciaires (compréhension du système, problèmes pratiques engendrés par la tenue d'un procès).

On y est à l'écoute de leurs besoins (émotionnels, pratiques, d'information notamment par rapport à la procédure judiciaire)

« [C'est qui Mr X. de l'aide aux victimes de X. (entendez « service d'accueil des victimes ») ?]. Il est vraiment bien, il nous a vraiment bien accompagnés. Encore maintenant, je peux lui demander n'importe quoi, il est encore là pour nous. Formidable. Parfois il m'aide pour des choses plus personnelles qui n'ont rien à voir parfois avec l'affaire de G. mais que cette situation a fait ressortir... des choses que tu as laissé en suspens. Il est magnifique, il essaye de se plier en quatre pour tout le monde, il est vraiment à l'écoute. (...) Monsieur X.. Il est venu avec nous partout [en ce compris durant le procès]…il faut dire qu'on se sentait bien avec lui. Il nous a beaucoup soutenu et était fort gentil. [Ma petite] est même allée à la crèche une semaine à X pendant le procès grâce à Monsieur X [du service d'accueil] et oui, tout Monsieur X. ! [Il est venu au procès ?] Oui ! » (Marie, assassinat d'un parent proche, condamnation des auteurs)

« [Et le monsieur de l'accueil des victimes, ça s'est bien passé ?] Oui très bien, il était très gentil. Ça s'est vraiment très bien passé. » (Géraldine, homicide, condamnation des auteurs)

Il s'agit d'un bon soutien lors de la rédaction des fiches victimes

> *« [Pour vous, ça vous paraît évident ces conditions ou ça a été un peu discuté avec X du service d'accueil des victimes] Oh, oui elle nous a un peu aidé, je ne pourrais pas le sortir toute seule en tout cas. Je crois que je n'avais pas très bien compris la question non plus. »* (Sandra, abus sexuels dans l'enfance, condamnations à des peines d'emprisonnement)

Mais le moment à partir duquel l'essentiel de nos répondants sont rentrés en contact avec ce service, se situe dans la majorité des cas, au moment de la rédaction de la 'fiche victime'. Si les victimes se sont souvent senties aidées et soutenues par ce service dans la traversée de cette procédure qui ravive parfois des souvenirs douloureux, certaines victimes estiment également que le contact avec ce service leur a permis de 'relancer les choses', en cherchant des nouvelles pistes d'aide qui les amèneront à mieux vivre avec le passé.

> *« Et j'ai rempli à l'époque, je crois que c'était le tout début des services d'aide aux victimes –en 1994- j'ai rempli à l'invitation des services d'aide aux victimes une « fiche de victime » où on spécifiait à l'époque qu'on voulait être tenu au courant de l'évolution des choses. Et en effet, quelques années plus tard, il y a deux ou trois ans de cela, le service d'aide aux victimes nous appelle en nous disant que l'auteur était amené à être libéré sous condition. Même si on peut regretter que ce soit le premier contact, la fiche victime c'était d'abord l'étonnement et ensuite, c'est l'occasion ou jamais, parlons-en. Mais nous, on avait demandé d'être tenus au courant. Parfois, c'est un peu triste d'attendre la liberté sous condition pour être contacté... mais la personne peut le prendre mal parfois si c'est trop tôt... c'est délicat. (...) Et au service d'aide aux victimes [il s'agit du service d'accueil des victimes du parquet] je lui dis voilà « est ce que je pourrais lui parler ? Est-ce que ce serait possible ? » Et elle [l'assistante de justice] me dit : « ah ben voilà -et elle me sort la petite carte d'un service de médiation – c'est assez nouveau, je ne sais pas très bien comment ça se passe, mais ces gens-là pourront peut-être vous aider. »* (Nils, homicide, condamnation de l'auteur)

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

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

A Bruxelles en particulier, les services d'aide, enfin, sont au même titre que les autres services, perçus comme très utiles, notamment – mais pas seulement - de par les thérapies à plus long terme qu'ils proposent (pour rappel, en Flandres, les victimes sont de toute manière renvoyées vers des services plus généraux en vue de recevoir une aide à plus long terme). Généralement, les victimes mettent un certain temps à y arriver mais y trouvent un soutien satisfaisant une fois les premières réticences (se faire aider de manière thérapeutique) dépassées. Néanmoins, certaines personnes même après un certain temps, ne souhaitent pas y recourir. Une répondante nous a précisé qu'elle ne souhaitait pas y aller, notamment en raison de la distance qui

séparait ce service de son domicile et de la crainte permanente qu'elle ressentait une fois en dehors de chez elle.

« Je suis allé au service d'aide aux victimes pour voir le psychologue. Je lui répète toujours la même chose et ça doit commencer à le fatiguer mes histoires, mais il m'a dit que le fait de parler, de reparler par d'autres détours de mon histoire, ça va aider. C'est vrai. Je me suis rendu compte que ce n'était pas seulement parler de l'accident mais que c'était d'en parler aussi indirectement. (...) Vous savez, j'ai le sentiment d'être dans un puits avec des murs gluants et que même vous mettriez des clous a vos chaussures, vous ne remonteriez pas. Et eux, quand je leurs ai expliqué cela [sous-entendu les travailleurs du SAV], que je ne voulais pas ci, que je ne voulais pas ça, ils ont trouvé que c'était tout à mon honneur en fait. (...) Je lui ai aussi parlé des histoires de l'assurance où je n'étais pas du tout d'accord. Et là, il m'a mis en contact avec X. du même service qui est super efficace. Oui, il est apparemment super efficace. Il a vraiment pris les choses en main. Ça m'a donné un coup de punch. Il y a maintenant le problème qu'on reste bloqués avec l'histoire du fonds d'aide aux victimes. Depuis que je vais au SAV, je vais mieux. Avant ça, je parlais à des amis mais ils ne parvenaient pas à m'aider. Le SAV peut me donner une aide plus concrète. Sans l'aide aux victimes, je n'aurais jamais été jusque là. Je me serais fait encore plus écraser. Je crois que je serais un zombie... à taper contre des murs. Même si on a encore rien, je vois au moins que d'autres ne trouvent pas ça normal. » (Claire, accident de roulage, suites judiciaires)

« J'ai été voir une psy qui m'a aidée… ça j'y suis allée. Il faut que je regarde comment elle s'appelle. C'était un truc de service d'aide aux victimes [et comment avez-vous trouvé ce service ?] Je me demande si je n'étais pas passée devant par hasard. [Quand êtes vous allée voir ces personnes ?] j'y suis allée pendant mon congé de maladie ! (...) La psychologue, toujours est-il que je suis allée le voir une fois et qu'elle a toute suite mis le doigt sur ce qui n'allait pas…qu'en fait, ce gars, on ne l'avait pas retrouvé, et que c'était l'impunité qui faisait que je n'avais pas peur mais que j'avais la haine en fait. [Ça vous a aidé de voir le service d'aide aux justiciables ?] ben oui, ça m'a aidé parce que je suis arrivée là en me disant que j'avais peur et je me suis rendu compte que j'avais juste la haine. » (Colette, vol avec violence, pas de poursuites judiciaires)

« [Depuis combien de temps consultez-vous ?] Septembre, je pense.(…) Je fais un groupe aussi au service d'aide aux victimes. Ca m'apporte une autre vision des choses et de voir que d'autres personnes sont passées par-là mais ça m'aide à voir d'autres choses. L'autre fois, j'ai pleuré mais je me suis sentie vraiment bien. J'y suis allée 5 fois. C'est différent. Ce n'est pas la même aide qu'individuellement mais ça m'apporte autre chose. » (Sandra, abus sexuels dans l'enfance, condamnations à des peines d'emprisonnement)

Même si occasionnellement, il y a des problèmes

« Il y a un service d'aide aux victimes en Wallonie qui travaille sur quatre arrondissements mais il n'avait pas le temps de s'occuper de ma sœur. Il n'y avait pas des psychologues. Marre de l'aide aux victimes, ils étaient vexés que le médecin donne l'adresse d'un centre pour femmes battues. Ce n'était pas de l'aide aux victimes. Dans le service ont manqué de psychologie. Un jour ma sœur a rencontré la personne de l'aide aux victimes qui a baissé les yeux et qui n'a même pas demandé de mes nouvelles.» (Sandrine, violence conjugale, pas de poursuite de l'auteur)

Ou qu'on ne veut ou ne peut tout simplement pas y recourir

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

Il est important de préciser que pour les personnes interviewées, la dénomination du service, voire ses compétences strictes importent peu (souvent les personnes utilisent d'ailleurs indifféremment le terme 'aide aux victimes'). Ce qu'elles recherchent apparemment prioritairement, du moins dans un premier temps, c'est le soutien d'une personne qui les entende dans leurs difficultés et puisse les conseiller quelque peu.

Les répondants ont mentionné de façon explicite quelques attentes par rapport à l'aide/assistance/accueil en faveur des victimes, indépendamment du service qui l'offre. Nous préciserons à chaque fois dans quelle phase du procès les victimes situent les attentes.

3.1. L'offre d'assistance/accueil/aide aux victimes: trop tôt pour l'un et nécessaire pour l'autre (immédiatement après les faits)

Tous les répondants n'ont pas été d'avis que le recours à des services en faveur des victimes ou l'offre de l'assistance/accueil/aide aux victimes est nécessaire ou utile immédiatement après les faits. Lorsqu'on demande aux victimes immédiatement après les faits si elles ont besoin d'assistance/accueil/aide, certaines victimes accepteront cette offre, tandis que d'autres estimeront que l'assistance/accueil/aide aux victimes est (encore) inutile à ce moment-là, partant souvent de l'idée qu'elles sont à la hauteur de la situation. Certains répondants précisent qu'ils n'ont pas pris conscience de la proposition d'offre de service qui leur était faite, immédiatement après les faits, parce qu'ils étaient trop choqués. La plupart des répondants ajoute qu'il peut être utile et même nécessaire de faire une nouvelle proposition d'offre pour que les victimes puissent changer d'avis.

Dans quelques cas, le responsable de l'accueil des victimes de la police est venu immédiatement sur place, et cela sans y être invité, ce que les répondants concernés ont beaucoup apprécié. Les victimes ont souvent ressenti un manque de soutien dans les cas où ni le responsable de l'accueil des victimes n'était présent au moment des faits, ni l'offre de service n'était faite.

Renvoi actif par la police

« *En met die getuigenis te gaan doen bij de politie, heb ik alles van die afgelopen zes jaar terug even moeten samenvatten en daarna is dat trauma opnieuw opengebarsten. Ze* [de lokale politie] *hebben mij toen ook voorgesteld van 'is dat een trauma voor u? Wil je daar hulp voor? Dan moet je dat zeker aangeven.' Ik zeg: 'Ja, maar dat is allemaal niet nodig.' En dan is zich dat een paar maanden daarna wel beginnen wreken.* (...) *Daarna, ik denk een maand daarna* [na de

getuigenis bij de politie] *zat ik wel serieus in de put. Ik had zoiets van, ja, omdat die echtgenote van de dader mij ook begon te stalken en ik dacht van 'Die weten mij ook wel wonen hé.' De politie heeft toen tegen mij ook gezegd: 'Die feiten zijn niet min. Het is niet omdat dat bij u over zes jaar is gebeurd dat dat niks is.' En dan ben ik beginnen nadenken en door dat nadenken, en door die stalking, had ik wel ineens zoiets van 'Ik heb hulp nodig.' En dan heb ik naar de politie gebeld en dan hebben ze gezegd 'Goed, wij verwijzen u direct door naar slachtofferhulp.' En in eerste instantie had ik zoiets van 'Dat is 6 jaar geleden, voor mij hoeft dat niet meer. Ik weet dat wel allemaal.' Maar dat is dan toch beginnen doorwegen en daarna - toen ik in mei belde om toch nog te worden doorverwezen - wisten ze bij de politie ook direct wie ik was.* » (Lies, agression répétée par l'employeur, condamnation)

« En dan is er eerst een ploeg gekomen en dan is de slachtofferbejegenaar ook ineens naar daar gekomen om efkes een beetje te babbelen en... Ja, om een beetje te helpen. Ik zeg het, die ploeg is ter plaatse gekomen, vijf minuten later of zo en direct daarna was die [de slachtofferbejegenaar] *er zelf ook. Zonder dat ik dat ook gevraagd had. Die stond er en die heeft ons toen echt wel geholpen. Je weet niet wat je moet doen allemaal hé. En dan heb je ook niet de behoefte om naar zijn werk te bellen en om naar uw school te bellen en om allemaal uit te leggen van 'Zie, dat is er gebeurd.' Op die moment heb je daar echt geen behoefte aan. Het is zo al erg genoeg. Dat was echt wel ideaal dat die er was.* » (Nele, décès suspect du père)

« (Caroline) *Hij* [de politieagent die ter plaatse was gekomen] *vroeg op de moment zelf of dat we hulp nodig hadden. Maar op de moment zelf, eerlijk gezegd voor mijzelf, je bent in shock hé. En dan zeg je onmiddellijk 'Neen.'* (Liesbeth) *Je weet niet wat er gebeurt.* (Caroline) *Neen, op dat moment besef je het echt niet en hoef je echt... Je hebt geen zin om te babbelen. De wereld zakt in elkaar en het is ongeloofwaardig en dus, je hoeft op dat moment ook geen hulp want je moet dat eerst zelf nog beseffen wat er feitelijk gebeurd is.* » (Liesbeth et Caroline, suicide de la mère, enquête en cours)

Pas de renvoi

Ahmed vertelt dat de politieagenten ter plaatse wel vriendelijk waren, maar ze hebben hem nooit gevraagd of ze hem konden helpen of dat hij hulp wilde. (Ahmed, témoins d'un grave accident de roulage)

« Alleen naar aanleiding van de overval in X vorig jaar werd slachtofferhulp [de dienst politionele slachtofferbejegening] *gecontacteerd. Bij die overval in Y hebben ze* [de politieagenten] *zelfs gezegd 'hier is een brief voor slachtofferhulp, maar het is te zot dat ge dat pakt.'* » (Joris, vol avec violence)

3.2. Aide pratique (jusqu'à quelques jours après les faits)

Jusqu'à quelques jours après les faits, certains répondants ont ressenti le besoin d'aide pratique. De nombreuses questions ont surgi concernant les démarches qu'on doit ou peut prendre dans le cadre du dossier judiciaire. Si les victimes ne s'attendent pas à ce que les services les déchargent de tout, elles ont quand même besoin de quelqu'un sur qui elles peuvent s'appuyer afin de pouvoir se renseigner concernant la façon dont elles peuvent prendre les démarches nécessaires.[303] D'autres répondants par contre

[303] L'approche émancipatoire de l'aide aux victimes semble donc avoir du succès auprès des victimes (cf. supra, partie 3. Chapitre 2. 4.1.3. L'aide aux victimes).

s'attendent à une approche plus active de la part des services en faveur des victimes, comme il ressort du point suivant (*outreaching*).

> « (Mies) *En het was dan 's avonds op het nieuws. We zaten met allemaal bij ons mama. En dan waren wij aan de tafel aan het bespreken, en we zeiden tegen ons mama: 'Ga wat in de zetel zitten en kijk efkens naar het nieuws', en boem, dan eerst dat item* [over de zelfmoord van hun zus]. (...) *Met de pers daar wilden we eigenlijk niet te veel mee te maken hebben. En wij vonden ook, we willen dat er op de begrafenis absoluut niemand ons komt...* (Ida) *Dat ze niet komen filmen. Want onze moeder leeft ook nog altijd en dat was daar natuurlijk ook echt heel moeilijk voor. Die is hoogbejaard. We vonden ook absoluut dat er niet gefilmd kon worden, dat er geen foto's getrokken werden en dat dat dan 's anderendaags in de pers staat. En daar heeft de dienst slachtofferbejegening ook bij geholpen.* (Mies) *Ze heeft ons toch gezegd welke stappen we konden zetten, of wat we konden doen. Die was er toch ook wel mee begaan.* (Ida) *Ik denk dat mijn zoon dat heeft gedaan heeft, nog een perscommuniqué gestuurd.* (Mies) *Ze had gezegd 'Je moet naar Belga iets sturen.'* » (Ida et Mies, suicide de la soeur cadette, procédure judiciaire)

> « *Alleen met de mensen van de dienst slachtofferbejegening van de lokale politie, daar heb ik nog contact mee gehad. Om te vragen of het goed ging. Een paar keer telefonisch contact mee gehad, maar ik heb ze niet persoonlijk gezien. Ik had het niet echt nodig dat ze naar hier kwam. Ik had veel vrienden die mij ondersteunden. En ze* [de slachtofferbejegenaar] *had gezegd: 'Probeer het eerst met dat op te lossen, via jouw vrienden. Als het echt niet moest gaan, dan kunnen we afspreken.' En dat vond ik oké.*» (Joris, jeune quadragénaire, vol avec violence)

> « *Je moet ze* [de stappen] *uiteindelijk wel zelf zetten.* [*De diensten kunnen u alleen maar wegwijs maken, je moet zelf de nodige stappen zetten om bijvoorbeeld te laten registreren als benadeelde partij?*] *Ja, dat heb ik zelf gedaan. Maar die hebben mij dan..., ik zeg bijvoorbeeld 'Is dat daar* [de griffie] *'s morgens al open?', 'Ja, dat zijn de openingsuren', en die hebben daarin wel geholpen hé. Dat dat voor mij gemakkelijker werd.* » (Lies, agression répétée par l'employeur, condamnation)

> Jeanne had een heleboel papierwerk te doen naar aanleiding van de inbraak en het overlijden van haar moeder een maand voordien. Ze wist echter niet goed wat ze precies moest doen en vroeg de slachtofferbejegenaar of ze haar daarbij kon helpen. « *Daar was ik heel content van want zij* [de slachtofferbejegenaar] *begreep dat allemaal beter, ik begreep daar toen op die moment geen snars van, van al die paperassen.* » (Jeanne, cambriolage)

> Het lichaam van de vader van een respondent was in beslag genomen door het parket. « *En dan die eerste dagen heeft zij* [de slachtofferbejegenaar] *eigenlijk het contact gedaan met parket en eigenlijk alles wat nodig was. Ja, eigenlijk was zij een tussenpersoon. Omdat wij ook niet wisten wanneer het lichaam werd vrijgegeven en hoe dat allemaal ging gaan. En dat heeft zij eigenlijk allemaal geregeld. Dus zij heeft al het contact genomen met het parket en zo. Zij zei: 'Ge moet u daar niks van aantrekken' want ik zat dan ook met mijn examens. Zij heeft constant zitten bellen met die van het parket en voor die autopsie. Van 'oké, heb je daar al een uitslag van? Hoe gaat het verlopen? Wat mag ik die familie zeggen? Mogen die hun vader nog zien?' Ja, dat zijn zo allemaal dingen, al hetgeen zij kon overpakken van ons, heeft ze ook overgepakt. En dat is op die moment echt wel welkom want je hebt zo veel aan je kop dat je...* » (Nele, décès suspect du père)

3.3. Outreaching (à travers toutes les phases)

Un certain nombre de répondants ont précisé que les victimes doivent souvent être encouragées à avoir recours au secteur de l'aide aux victimes. Si elles étaient initialement d'avis d'être à même de faire face à la situation, seules ou avec le soutien de leur famille et d'amis, il s'avère qu'elles ont quand même besoin, après un certain temps (quelques jours après les faits, après les funérailles, après quelques semaines), d'aide professionnelle. Il n'est pourtant pas facile de franchir le pas; voilà pourquoi les répondants soulignent la nécessité d'une offre proactive. Quelques victimes se sont en effet réalisées que l'aide professionnelle avait des effets bénéfiques, et cela grâce à une offre proactive, là où elles croyaient initialement ne pas en avoir besoin. Comme nous l'avons mentionné auparavant, les répondants estiment qu'il n'est pas seulement utile de faire cette offre immédiatement après les faits mais aussi de la répéter après un certain temps.[304]

> Bij de slechtnieuwsmelding omtrent het overlijden van hun zus, werd door de politieagenten het aanbod van slachtofferhulp gedaan, maar daar gingen de familieleden toen niet op in. « (Ida) *En een aantal zaken waren in beslag genomen door de politie. En daar hebben we dan een week of veertien dagen later bericht van gekregen dat we dat mochten komen ophalen. En daar zijn we bij de hoofdcommissaris zelf geweest. En die vroeg dan eigenlijk: 'Willen jullie beroep doen op de dienst politionele slachtofferbejegening?' En dan hebben wij gezegd: 'Neen, neen, dat hebben we eigenlijk niet nodig.' 'Ja maar', zei hij, 'misschien toch niet slecht daar even langs te gaan, dat je weet wie dat is en moest je het toch nodig hebben...' En wij zeggen: 'Ja, maar we weten het niet.' 'Ja maar, ik ga met jullie mee', zegt hij. Dus het gesprek was gedaan, en we hebben daarboven zelfs nog moeten wachten, maar die* [de hoofdcommissaris] *heeft gewacht tot de persoon van de dienst slachtofferbejegening vrij was en die heeft gezegd 'Voila, dat is de mevrouw van de dienst slachtofferbejegening.' En zo is het eigenlijk gekomen.* (Mies) *Zelf hadden we het* [contact opnemen met de dienst slachtofferbejegening] *waarschijnlijk nooit gedaan. Hadden we waarschijnlijk nooit slachtofferhulp ingeschakeld omdat we dachten 'We kunnen er wel samen over praten.'* (...) *En ze zei direct: 'Ja, maar, het is niet alleen er zo maar over praten, er komen zo veel andere aspecten bij die je nu misschien nog niet weet, maar dat gaat ook komen en daarvoor heb je ook misschien ondersteuning nodig. Zelfs praktische zaken, naar notaris toe, naar vanalles eigenlijk.'* (...) *Misschien hadden we die moment* [als ze zouden bellen vlak na de feiten] *gezegd van 'Neen, we hebben dat niet nodig.' Ja, ik weet dat niet, dat komt zo dan... Hoe het nu is gegaan was eigenlijk onverwachts en eigenlijk nadien waren we er wel heel blij om. Dat we die toen toch efkes gesproken hebben. En dat we toen zo efkes ons verhaal hadden gedaan.* (Ida) *Want ik vind inderdaad, als het slachtoffer zelf moet contact opnemen met diensten slachtofferzorg, ik vind dat heel moeilijk.* (Mies) *Maar misschien, ik denk dat als je de stap inderdaad naar slachtofferzorg zelf moet zetten, dan, allé 'nu gaan we eens efkes naar slachtofferhulp bellen', dat je die stap misschien iets minder makkelijk zet.* (...) *Maar als je er dan toch ineens door onverwachte dingen* [spullen ophalen bij hoofdcommissaris die hen voorstelt aan de slachtofferbejegenaar] *geconfronteerd mee wordt* [met slachtofferzorg], *dan hadden we toch wel iets van 'Ja, het was toch wel goed eigenlijk.'* (...) *Misschien zouden de mensen zelf, de mensen van slachtofferzorg, misschien zelf meer de stap moeten zetten naar slachtoffers, zo van 'we willen eens efkes', en dan voel je misschien toch direct van 'die geraken er wel uit', of 'die hebben dat niet nodig.'* (...) (Ida) *We zijn daar* [bij de slachtofferbejegenaar] *dan regelmatig geweest*. (Mies) *En zelf belde ze ook.* (Ida) *Ja, ze belde ons regelmatig al eens op. Om te vragen hoe het ging.* (Mies) *Ja, dat zijn*

[304] Cf. supra, 3.1. *L'offre d'assistance/accueil/aide aux victimes: trop tôt pour l'un et nécessaire pour l'autre*

kleinigheden, maar dat is toch wel aangenaam. » (Ida et Mies, suicide de la soeur cadette, procédure judiciaire)

Toen haar getuigenverklaring werd afgenomen in functie van het opbouwen van een stevig gerechtelijk dossier, wezen de politiebeambten op het bestaan van hulpverleningsdiensten: « *Ze hebben mij toen ook voorgesteld van 'is dat een trauma voor u? Wil je daar hulp voor? Dan moet je dat zeker aangeven.'* (...) *En ik heb dan natuurlijk wel de tijd gehad en rustig genoeg, om de volgende stap te kunnen nemen* [aangezien ze pas in aanraking kwam met de politie 7 jaar na de feiten]. *Ik kan mij voorstellen dat als je er middenin zit, in de verwerking, dat je zoiets hebt van 'laat mij allemaal gerust' en dat je dan misschien de nodige stappen niet zet.* » (Lies, agression répétée par l'employeur, condamnation)

« *En dan inderdaad véél actiever doorverwijzen. Dat die dan toch al op zijn minst iets of wat psychologisch u kan opvangen, u kan ondersteunen en zeggen 'Kijk, ik zal al contacten leggen, als je dat nodig vindt, zal ik u wel doorverwijzen.' Ik kan ook verstaan dat er mensen zijn die dat niet nodig hebben hé, maar dat moet die* [de justitieassistent slachtofferonthaal] *maar uitvissen. Maar ik had dat nodig.* (...) *En dan zegt die* [de justitieassistent slachtofferonthaal]*: 'Oké, hier zijn folderkes. Je moet zelf maar contact opnemen en zelf maar zoeken.' Ik denk 'Ja, een folderke!' Die* [de justitieassistent slachtofferonthaal] *gaat dan nog naar buiten* [haar bureau] *naar een folderstandaard een folderke pakken. Ik denk 'Ja, die heb ik daarjuist ook zien staan, dat kan ik ook pakken.' Allé, ik had gedacht dat slachtofferonthaal, allé ja, psychologische begeleiding was. Maar dat is dus niet. Of op zijn minst de eerste opvang, en dan zorgen van 'Kijk, wij zullen er dan wel voor zorgen dat jij ergens binnen geraakt.' Want dan moet je zelf de stap nog zetten. Allé, dat is zoals een drugsverslaafde, als die zelf de stap naar hulpverlening moet zetten, dat is moeilijk znene.* [D*at is een drempel*] *Dat is een hele grote drempel. En ik ben mondig genoeg en clever genoeg om dat allemaal zelf te doen, maar ik kan mij goed voorstellen..., allé, dat er mensen zijn... Plus als je zoiets meemaakt, dat je dat niet hebt en dat je wel iemand nodig hebt die dat allemaal voor u doet.* » (Sophie, accident de roulage ayant entraîné le décès d'un proche, enquête en cours)

« [*De slachtofferbejegenaar is, zonder dat je ernaar had gevraagd, meegekomen naar je huis, en je hebt haar opvang uiteindelijk bijzonder geapprecieerd ?*] *Ja, zelf zou ik er niet achter vragen denk ik. Ook al weet ik dat er een dienst slachtofferbejegening is, maar op zo'n moment denk je daar niet aan en dan is het wel goed dat ze zelf dat aanbod geven. Want op die moment, ten eerste denk je daar niet aan, en ik denk, als je er wel aan denkt, ik denk niet dat je dat durft vragen van 'Kun je eens vragen of die mensen langskomen?' Ik denk niet dat je dat op die moment durft. Ik heb altijd gezegd tegen iedereen: 'Ik ben blij dat die er was, want ik zou niet weten hoe ik het zelf zou moeten doen', gewoon omdat je de fut niet hebt op die moment.* » (Nele, décès suspect du père)

« (Caroline) *En dat vind ik ook zo, als ze vragen of je zelf veel hulp nodig hebt, zo door een psycholoog of eender wie, feitelijk is dat moeilijk om die stap te zetten. Allé, ik heb zelf via vriendinnen en zo iemand gevonden waar ik mij goed bij voel. En ik ga er enkel en alleen naar toe als ik het echt nodig heb. Maar... omdat ik dat daarvoor al heb gedaan hé is die stap voor mij,* [*de drempel...*] *die drempel is weg. Maar bijvoorbeeld voor mijn zus is dat toch nog iets anders hé.* [tegen zus] *Jij hebt dat nooit niet gedaan en dan voel ik dat, dan ga je toch niet zo maar bellen voor hulp. Dat durf je niet feitelijk. Dat doe je toch niet. Dus ik vraag mij dan af of ze niet beter gewoon bij u thuis komen aanbellen.* (...) *Die drempel is voor veel mensen veel te groot.* [*Er zou een actiever aanbod moeten zijn?*] [beide knikken] (Liesbeth) *Ja, want ze bellen u niet meer de dag erna, of twee dagen later eigenlijk. Want, op de moment zelf, weet je eigenlijk niet*

wat er gebeurt en hoe je gaat reageren en zo. » (Liesbeth et Caroline, suicide de la mère, enquête en cours)

3.4. Besoin d'information (à travers toutes les phases)

Les victimes renvoient aussi au besoin d'information dans le cadre des services en faveur des victimes.

« (Mies) *De maatschappelijk assistent van de dienst slachtofferbejegening, die heeft toen gezegd: 'Je moet je aanvraag indienen als je ooit de P.V. en het gerechtelijk dossier wil inzien.'* (Ida) *En de ene zegt zus, en de andere zegt zo. De ene zegt: 'Je moet die nummerplaten zo snel mogelijk binnen brengen", de andere zegt: 'Je mag die platen niet binnen brengen.'* (Mies) *Misschien zijn dat dan wel de dingen die je eens aan iemand anders kunt vragen. Je zit daar altijd maar met vragen en eigenlijk weet je niet aan wie je die moet stellen.* » (Ida et Mies, suicide de la soeur cadette, procédure judiciaire)

«*Ze* [de slachtofferbejegenaar] *heeft ons wel een dossiernummer gegeven en ze heeft gezegd: 'Als je wil kan je het dossier gaan inzien bij de dienst slachtofferonthaal.' Ze heeft het dossiernummer opgeschreven en gezegd van: 'Zo en zo kun je dat doen.*» (Nele, décès suspect du père)

« (Liesbeth) *De justitieassistente slachtofferonthaal zei: 'Ja, maar weet je wat, je mag al een brief schrijven voor inzage te hebben in het dossier en met wie.' Dat weet je ook niet, dat je een brief moet schrijven. En ik zeg: 'Ja maar mijn zus', 'Ah, uw zus, ja dan moet je ook goed haar naam opnemen in die brief' en mijn man ging ook meekomen.* (...) *Al goed, zij heeft mij dan verteld via telefoon 'Ja, schrijf uw brief al zo en zo en zo.' En ja, bon, ik had vlug wat genoteerd.*» (Liesbeth et Caroline, suicide de la mère, enquête en cours)

3.5. Circulation de l'information entre les différents services (à travers toutes les phases)

À cause de la complexité du champ et de l'imbrication des différents services, les victimes ont parfois des difficultés à découvrir quel service est responsable de quoi et où aller pour poser quelles questions. Pour elles, il est pourtant clair que plusieurs services sont impliqués. Dans certains cas, les répondants ont pu constater que la collaboration entre ces services se déroule très bien; dans d'autres cas, la diversité des services était plutôt source de frustration, notamment à cause du manque de circulation de l'information.

« *Naar aanloop van het proces heb ik naar de maatschappelijk assistent van de dienst slachtofferhulp gebeld, afgesproken en zij heeft dan gezegd: 'Als je daar* [het gerechtelijk dossier] *informatie rond wil, moet je naar de dienst slachtofferonthaal bellen, die zitten op de rechtbank zelf. En die kunnen dat dossier desnoods inzien.' De maatschappelijk assistent van de dienst slachtofferhulp en de maatschappelijk assistent van de dienst slachtofferonthaal kennen mekaar dan ook, dat is ook gemakkelijk. De maatschappelijk assistent van de dienst slachtofferhulp zei ook van: 'Moet je iets weten? Ik zal het wel aan de maatschappelijk assistent van de dienst slachtofferonthaal vragen. Dan laat ik dat wel weten.' Ja, dat is ook heel goed, dat je weet van 'Oké, die hebben ook rechtstreekse contacten.' Dat het niet allemaal bureaucratisch is of zo.* » (Lies, agression répétée par l'employeur, condamnation)

Naar aanleiding van de zelfmoord van de dochter van Peter en Marie namen de agenten van zone X contact op met de agenten van zone Y, waar Peter en Marie woonachtig zijn, om de ondersteuning voort te zetten. Die vlotte interzonale doorstroming en doorverwijzing vindt Peter erg belangrijk. (Peter et Marie, accident mortel du petit-fils et du beau-fils)

« Het gaat allemaal vind ik heel moeizaam en heel traag. En "die" dienst weet niet van "die" dienst hoe het zit. (...) *Beroepsgeheim?! Ik denk dat ze het ook zelf allemaal niet weten. Want op het politiebureau, ik had één aanspreekpunt, want ik had gezegd tegen die agent: 'Ik bel niet met jan en klein pierke.' Maar "jan en klein pierke" is wel met dat dossier bezig. Want "die" doet dat verslag en de andere doet "dat". Allé, dus daar begint het al, dat dat al verschillende mensen zijn. En dat is dan nog niet het gerecht, dat is nog maar alleen de politie. Dat mankeert toch bij justitie, vind ik. Dat iedereen aan alle info kan. Tenzij het voor het gerechtelijk onderzoek niet mag. Dat versta ik wel. Maar dat er dan op zijn minst een inventaris gemaakt wordt hé, van het dossier. »* (Sophie, accident de roulage ayant entraîné le décès d'un proche, enquête en cours)

« En dan die eerste dagen heeft zij [de slachtofferbejegenaar] *eigenlijk het contact gedaan met parket en eigenlijk alles wat nodig was. Ja, eigenlijk was zij een tussenpersoon. Omdat wij ook niet wisten wanneer het lichaam werd vrijgegeven en hoe dat allemaal ging gaan. Dus zij heeft al het contact genomen met het parket en zo. En zij heeft mij laten weten als ze iets meer wist. En dan de weken daarna ook want eer dat je dan weet wat de doodsoorzaak is, dat duurt wel een paar weken. Daar heeft zij dan ook constant voor gebeld. Zij zei: 'Ge moet u daar niks van aantrekken. Ik ga u iets laten weten van zodra ik iets weet.' Dus ze hebben toen na een paar dagen, na een week of zo, hebben ze ons gezegd: 'Kijk, we kunnen u zeggen dat het een natuurlijk overlijden is, 100%', en zij wisten wat het was maar ze moesten eerst afwachten voor de bloedtesten. Daar heeft ze* [de slachtofferbejegenaar] *ook nog voor gebeld om dat uit te leggen, van 'Kijk, ze weten wat het is, maar ze wachten want stel dat ze in het bloed nog iets anders vinden.' Dus daarmee dat dat wat langer duurde. En dan heeft die nog een paar keer gebeld van 'Sorry, maar ik weet nog altijd niet wat het is en het duurt wat langer.' Dan heeft ze mij nog een paar keer gebeld, dat ze het nog altijd niet wist maar dat ze wel al wat aan het achter zitten was opdat ik het wel zo snel mogelijk wist. En dan uiteindelijk heeft ze gebeld met de uitslag. Dus zij heeft dan naar het parket gebeld om te vragen wat het juist was en dan heeft zij dat tegen mij helemaal uitgelegd van hoe het juist gebeurd was en zo. »* (Nele, décès suspect du père)

3.6. Expressions de contentement et critiques

3.6.1. Contentement

Assistance aux victimes

« Het is wel goed dat je weet dat je bij de dienst slachtofferbejegening terecht kan want er zijn waarschijnlijk ook mensen die alleen zijn en die niemand hebben om te babbelen en dan is het wel goed dat je daar terecht kunt. Dat je weet van 'Ge kunt altijd bij iemand terecht', ook al heb je dat niet nodig, maar je weet wel dat je bij iemand terecht kunt. Want misschien is het voor sommige mensen wel interessant om met iemand te babbelen die niet met de familie te maken heeft, of echt met een buitenstaander die er toch wel iets van weet en die u toch wel wat kan

helpen. Ik heb altijd gezegd tegen iedereen 'ik ben blij dat die er was want ik zou niet weten hoe ik het zelf zou moeten doen', gewoon omdat je de fut niet hebt op die moment. » (Nele, décès suspect du père)

« *Het is heel heel prettig geweest.* (…) *Toen ik hoorde daarnaast dat dat vrouwtje helemaal hysterisch was, voelde ik mezelf dus heel rustig en ik heb haar toen verteld wat er dus echt gebeurd is en dat ik van mezelf ook niet begreep waarom ik zo de kluts kwijt raakte*. » (Yvette, arrachage de sac)

Accueil aux victimes

« *Ze hebben mij daar dan absoluut in geholpen. Als ik vragen had, ze hebben geholpen en daar bovenop hebben ze gezorgd dat ik daar nog minder last van had eigenlijk. Ik vond dat super. Ze hebben mij ook gezegd dat hij veroordeeld was voor dit en voor dat, wat de strafmaat was en dat hij ook schadevergoeding moet betalen aan het schadefonds. Dus dat vond ik ook heel goed*. » (Lies, agression répétée par l'employeur, condamnation)

« (Liesbeth) *Maar ze* [de justitieassistenten van slachtofferonthaal] *zijn menselijk hé. Ze zijn heel lief, ze geven altijd een goede uitleg, daar heb ik niets op te zeggen.* » (Liesbeth et Caroline, suicide de la mère, enquête en cours)

Ruth wist niet dat de dader veroordeeld was en een gevangenisstraf uitzat toen de dienst slachtofferonthaal haar contacteerde met de vraag een slachtofferfiche in te vullen in functie van penitentiair verlof. Dat bericht kwam dus onverwacht en veroorzaakte een disruptie van het verwerkingsproces. « *Maar ja, slachtofferhulp* [slachtofferonthaal] *heeft dat eigenlijk wel goed opgenomen, dus. Ik voelde mij daar eigenlijk ook wel direct goed bij.* » (Ruth, harcèlement, tentative d'étranglement et vol par ex-conjoint, condamnation)

« *En dat gaat goed, dat klikt goed met de justitieassistent van slachtofferonthaal. Alles rustig op zijn gemak en de tijd ervoor. Als het niet gaat, die merken dat en die stoppen even met het gesprek, laten een pauze toe. Dat doet wel goed. Dat je daar ook echt je verhaal aan kwijt kan. En die brief* [uitnodiging om een slachofferfiche op te stellen] *is duidelijk en als je inderdaad niet wil meewerken, dan is het zo, en dan maken zij daar ook geen drama van. Dus, dat staat er ook wel in. Hij is voorzichtig opgesteld ook, die brief.* » (Lieve, viol par beau-père, condamnation)

Aide aux victimes

« *Aan die slachtofferhulp heb ik wel heel veel gehad. Als ik met vragen zat over die rechtszaak, was ik heel blij dat ik wat dat betreft concrete antwoorden kreeg. Ja, die was mij echt constant aan het helpen als er iets anders was of zo. Dat was bijvoorbeeld ook heel fijn, dat zij ook positieve feedback gaf. Dat dat niet alleen een hoop vragen zijn die gesteld worden, neen, ze laat u uw verhaal doen en zegt dan van: 'Ah, dat was goed.' Daar kom je bij momenten een beetje beter buiten zo, allé niet dat ik daar zo slecht binnen ging maar, gelukkig was dat niet het geval, maar dat die zo zei van: 'Je bent goed bezig.' Dat is fijn om zo eens te horen. 'Ge zijt goed bezig. Heb je dat gedaan? Ah, dat is heel goed!' Dat was ook wel eens tof. Dat was een beetje mijn ruggengraat toen*. » (Lies, agression répétée par l'employeur, condamnation)

« *Ik had gevraagd aan de maatschappelijke assistent van de dienst slachtofferhulp om mee te gaan naar het gezamelijk gesprek met de dader onder begeleiding van de bemiddelaar. Ja, die*

heeft mij heel veel geholpen. Laatst ben ik ook nog naar het gerecht moeten gaan om papieren en zo te brengen, en dan heb ik ook aan haar gevraagd om, want ja, ze had gezegd: 'Als je wil dat ik meega, bel dan maar, dat is geen enkel probleem.' Daar heb ik veel aan gehad, ja, nu nog! Als er iets is of zo, mag ik bellen. Die gaat met mij mee ook als het voor de strafcommissie [commissie V.I.]. *Want ik had dat in X in de begeleiding door het Centrum Geestelijke Gezondheidszorg eerst ook, dat ik gesloten bleef. Dat ik niet vlug iemand vertrouw. En met haar* [de maatschappelijk assistent van de dienst slachtofferhulp], *ja, je voelt dat, dat klikte. Zij regelt ook heel veel. »* (Griet, assassinat d'un proche, condamnation)

« [*Maar ge hebt er wel veel hulp aan? Aan die mevr. van't CAW?*] *Ja, heel veel. Een hele, hele goeie dame, vriendelijk, geen pretentie. Want ik moet dan niet hebben, chichi. Ik laat me zien zoals ik ben. En die heeft me goe geholpen, tot nu, dat ze zei: 'Madam X, we gaan stillekes afbouwen.' Want die zien veel mensen natuurlijk, d'er zijn er veel. »* (Caroline, arrachage de sac, classement du dossier)

3.6.2. Critiques

Le soutien offert par les services en faveur des victimes n'a pas apporté satisfaction à tous les répondants, et cela pour différentes raisons : la jeunesse de l'intervenant (qu'on associe à un manque d'expérience de la vie); les limites des missions des services; l'impression que les intervenants n'ont pas consacré ou pu consacrer assez de temps à la victime (par exemple à cause du manque de personnel, du téléphone qui interrompt les entretiens, de l'accessibilité limitée à certains jours); parce que le moment du contact ne coïncide pas avec le moment où la victime a le plus besoin de soutien ; ou parce qu'on n'est pas satisfait d'un certain intervenant.

Assistance aux victimes

Er is een slachtofferbejegenaar van de lokale politie langs geweest, maar die kon niet veel voor Marcel doen. Die dienst was namelijk te beperkt in haar opdracht, volgens Marcel. Ze kon hem alleen maar een mapje geven met informatie over slachtofferschap en slachtofferhulp en hem doorverwijzen naar de dienst slachtofferhulp « *en dat was het. Ze was ook heel beperkt. Ze mag maar een stukje van het werk doen en moet je dan doorverwijzen. Ze kan geen dader aanleveren, dus er kon geen verder gevolg zijn. »* (Marcel, braquage, classement du dossier)

Accueil aux victimes

Tussen Sophie en de justitieassistent van de dienst slachtofferonthaal klikte het niet: « *Hopeloze dienst hé! Allé, ik vind dat een verschrikkelijk mens. Volgens mij heeft die geen diploma voor maatschappelijk assistent. En anders is het er een met heel veel stof op want dat is niet... Dan heb ik liever dat ze mij niet contacteren. Ik wou alleen maar het dossier inkijken. De maatschappelijk assistent is dan de enige die ik van het gerecht zie, waarmee ik in contact kom, ten eerste dat die de dossier wat beter kent of dat die op zijn minst weet in wat voor fase het dossier zit. Die maatschappelijk assistent waarmee ik contact had, werkt ook maar part-time, je kon haar maar bereiken op bepaalde dagen. Allé, die mag van mij part time werken, maar zorg dan dat er meer volk zit op die dienst*.» (Sophie, accident de roulage ayant entraîné le décès d'un proche, enquête en cours)

« (Caroline) *En bijvoorbeeld mijn zus heeft wel papieren gehad van slachtofferonthaal, maar ik ben ook een dochter en ik heb nooit geen papier aangekregen. Dus ik mag bijvoorbeeld in het*

buitenland zitten, dan ben je van niets op de hoogte. Of mijn vader die vergat mij dikwijls iets te zeggen, want je bent verstrooid op zo'n momenten, dus ik was soms... Als ik niets vroeg aan mijn vader of [tegen zus] *aan u, want jij zei tegen mij, ik heb dat en dat gehad* [van de dienst slachtofferonthaal], *maar dan weet je het ook niet hé. Moest je in het buitenland wonen, dan weet je het zeker niet. Ik dacht...* (Liesbeth) *Maar ze hebben mij ondervraagd hé.* (Caroline) *Ze hebben u ondervraagd, niet mij*. (Liesbeth) *Ah, voila. En het is daarom dat ze mijn adres hadden, omdat ik ondervraagd werd en mijn vader werd ondervraagd.* (Caroline) *In principe vind ik dat de twee kinderen moeten worden gecontacteerd, want het zou best kunnen dat wij ook, allé, ik zeg nu maar, nu komen wij goed overeen, maar dat kan evengoed geweest zijn dat wij geen contact hebben en dan weet je* [diegene die niet gecontacteerd wordt door slachtofferonthaal] *het niet hé. Dus dat vond ik feitelijk ook niet echt juist. Ik ben ook een dochter, ik zou ook informatie moeten krijgen feitelijk.* » (Liesbeth et Caroline, suicide de la mère, enquête en cours)

Peter en Marie zijn naar het parket gegaan om de afscheidsbrief van hun dochter op te halen. Ze werden ontvangen door een justitieassistent van voor in de 20. Dat op zich vond Peter geen probleem, wel het feit dat ze gedurende hun gesprek zeker tien telefoons heeft gekregen. Ze zijn dan ook niet lang op de dienst slachtofferonthaal gebleven, omdat ze het storend vonden. Ook dit is geen verwijt aan de justitie-assistente in kwestie, wel ten aanzien van de infrastructuur. Peter zegt tijdens het interview letterlijk dat slachtofferonthaal blijkbaar maar een bijverdienste was van de betrokkene. Hij vond het niet kunnen dat hun onderhoud voortdurend gestoord werd en dat er klaarblijkelijk te weinig belang gehecht wordt aan slachtofferonthaal, wat zich uit in een onderbemanning van de dienst. (Peter et Marie, accident mortel du petit-fils et beau-fils)

Aide aux victimes

« Die zeggen 'Kijk, wij weten van heel het gerechtelijk dossier niets.' Wat ook wel zo is. Dat kan ik verstaan. (...) *Als ik daarmee had verder willen gaan, dan moet ik naar daar gaan, intakegesprekken doen en dan pas kom je bij een psycholoog terecht. Allé, dat is een hele procedure hé! Die waren wel vriendelijk en heel lief en die hadden wel aandacht voor het psychologisch aspect en zo. Die deden dat wel goed. Maar, die zeggen ook 'Wij zijn geen psychologen en als wij zien dat jij met onze hulp niet toekomt, dan gaan wij verder naar hulp buiten zoeken.' Maar ja, dat duurt en dat duurt. Je hebt wel hulp nodig op die moment . En ik zei altijd maar tegen de mensen in mijn omgeving en mijn huisarts 'alle chance dat ik een heel medisch team had dat mij bijstond.'*» (Sophie, accident de roulage ayant entraîné le décès d'un proche, enquête en cours)

« Allé, dat [slachtofferhulp] *was in het begin wel een beetje... Ze* [de hulpverleners van de dienst slachtofferhulp] *hadden gezegd van 'Ja, je gaat drie weken moeten wachten.' En, mijn mama, mijn mama was dan boos geworden. Mijn mama was dan boos geworden* [lacht] *en dan ging het wel een beetje sneller gaan*. [lacht] *Dan mocht ik na een paar dagen al komen*. (...) *Er moest wel veel vanuit jezelf komen, maar ja, ze hebben daar waarschijnlijk ook geen tijd voor om zo eens te bellen van 'Wanneer kom je nog eens' of ...* [*Je moest eigenlijk zelf steeds de stap zetten naar de dienst slachtofferhulp?*] *Ja, eigenlijk zelf. Of ze vroegen dan van 'Wanneer kom je terug?', maar... Ja, en het is dan je kan altijd bellen of langsgaan of zo, maar ja. Ja, awel, dan maken ze een afspraak voor de week nadien of voor twee weken nadien, maar ja, het is soms op een ander moment dat je nood hebt aan een gesprek. Allé, daarmee ben ik daar ook vrij rap mee gestopt.* » (Joke, viol par inconnu, condamnation)

Remarques générales

Volgens Marcel bestaan er op papier enorm veel voorzieningen, maar in de praktijk functioneren ze niet naar behoren. Op papier is alles goed omlijnd, maar in de praktijk is dat te weinig beschikbaar en haalbaar. *« Men roept altijd dat er zo veel vrijwilligersorganisaties zijn die ter beschikking staan van hulpbehoevenden, maar als puntje bij paaltje komt, kan je er geen beroep op doen. Er bestaat veel op papier, maar te weinig in werkelijkheid.* (...) *Er werken veel jonge vrouwen bij de verschillende slachtofferdiensten. Die hebben niet de ervaring om oudere mensen te helpen, hebben niet de nodige bagage om te begrijpen wat oudere mensen al hebben meegemaakt, welke ervaring ouderen hebben*. » (Marcel, braquage, classement du dossier)

« (Mies) *Er is zo geen instantie waar je met al je praktische vragen naartoe kan. Want dat is toch wel heel belangrijk. Je zit met zo veel vragen en inderdaad zo de ene zegt het zo, de andere zegt het zo.* » (Ida et Mies, suicide de la soeur cadette, procédure judiciaire)

« De locatie vond ik verschrikkelijk want dat gebouw… dat betonnen gebouw… afgrijselijk was dat. Het deed me denken aan Oost-Duitsland. Zoiets zag het eruit. 't Was echt een gebouw van Oost-Duitsland. En ze waren al blij dat ze dit gebouw hadden. Ik bedoel, ik vond dat … een echt politiebureau moet er toch wel iets vriendelijker uitzien dan dat. En ik zeg je, de muurtjes waren zo dun dat het gesprek naast je dat was volkomen te volgen. Ik zeg hen, 't minste wat ze kunnen doen is, laat dat beton wit verven ofzo. Dus de omgeving was zeer deprimerend. Zo van die hele kleine nauwe gangetjes en zo. Ik voelde me echt dat het… vreselijk. Ze hebben geprobeerd die kamertjes wel een beetje in te richten. Die mevrouw die in het volgende kamertje zat, die gilde als gek… Nou, dan zit je daar tegenover elkaar. » (Yvette, arrachage de sac)

4. Les services de médiation

Un autre type de service vers lesquels se sont tournés certains de nos répondants est le service de 'médiation après poursuite'. Il est important de préciser que ces personnes n'ont pas été sélectionnées par hasard dans les bases de données des services auxquels nous avions prévu de recourir prioritairement pour la constitution de notre échantillon qualitatif mais que nous sommes allées les chercher, volontairement, pour les répondants francophones, auprès de l'asbl 'Médiante'et pour ce qui concerne les répondants néerlandophones ainsi qu'auprès de l'asbl 'Suggnomè' (il s'agit des seules association proposant à l'heure actuelle de la médiation après poursuite en Belgique pour les adultes).

Leur proportion importante dans l'échantillon composé actuellement n'est donc aucunement représentative de l'usage qui est fait de la médiation par les victimes, si on l'extrapole à l'ensemble de la population. Le recours à la médiation en général (c'est-à-dire à toutes les formes de médiation disponibles) reste en effet toujours extrêmement périphérique par rapport aux autres modes de 'traitement' des victimes ou des auteurs. D'ailleurs, il est intéressant de constater qu'aucun autre répondant choisi aléatoirement n'est passé par aucune procédure de médiation (qu'il s'agisse de médiation pénale ou locale par exemple).

Il reste que cinq de nos répondants sont passés par la procédure de médiation après poursuite proposée par l'asbl Médiante. En Flandres, quatre répondants ont complété une fiche victime et ont participé à une médiation dans le cadre d'exécution des

peines. De leurs témoignages, on peut ressortir à la fois leurs attentes mais également leur impression par rapport à cette procédure 'alternative' (bien que complémentaire) au processus pénal traditionnel.

Des dires de ces répondants, le recours à la médiation après poursuite leur a offert une réponse que le système de justice traditionnel ne leur offre pas à savoir: canaliser leurs émotions négatives (leur permettre d'exprimer leur colère, de transcender la haine qu'ils portent en eux); se faire une autre idée de la vérité (en recevant des informations concernant les faits que seul l'auteur peut leur apporter dans le cadre d'une rencontre dénuée d'enjeux pénaux); leur donner la possibilité d'obtenir des réponses à des questions ou besoins plus personnels (tels par exemple, dans le cadre d'une inter-connaissance entre la victime directe et l'auteur, des renseignements sur les sentiments de leur proche disparu à l'égard d'eux-mêmes, victimes indirectes survivantes) ou encore de transmettre un message – leur message - à l'auteur (lui exprimer sa souffrance et la perte de qualité de vie que son acte a engendrées). En plus, la médiation peut avoir une influence sur la fiche victime que les victimes désirent rédiger.

4.1. La médiation fournit des informations qui aident à expliquer les faits et à surmonter les évènements traumatisants

Il est important que les victimes disposent d'information afin de surmonter les évènements traumatisants et de tourner la page. La médiation a un rôle important à jouer en la matière.

> *« De dader zelf heeft gevraagd om een bemiddeling te doen. Ik was daarmee akkoord, want ik had ook..., eigenlijk, ik was blij dat het er was want dan kon ik zo mijn vragen oplossen. 'Waarom', zo van die vragen die ik dan kon stellen via de bemiddelaar. En dat was heel goed. Plezant zo dat ik de bemiddelaar had.* (...) *Dan is er ook een gezamenlijk gesprek geweest met de dader. Mijn echtgenoot was er ook bij. Daar was ik wel blij om, want hij had de dader ook nog nooit gezien. Ja, op de rechtbank, maar hij kon er zo geen beeld van schetsen.* (...) *Dat heeft ook veel opgehelderd. Daar ben ik wel tevreden van. Als de dader de bemiddelaar niet had ingeschakeld, had ik ook nooit geweten dat ik zo met de dader kon babbelen. Er ook nooit bij stilgestaan van 'Hoe kan ik met de dader praten terwijl ik hem niet hoef te zien?' Dus ik was toch wel blij dat de dader de bemiddelaar uiteindelijk had ingeschakeld. Want anders had ik nooit geweten dat het op die manier kon.* » (Lieve, viol par beau-père, condamnation)

> *« Ik wist eigenlijk nog altijd niet hoe het nu gebeurd was. En via die bemiddeling ben ik dat nu allemaal te weten gekomen. Ik wist wel dat hij geschoten had, maar hoe juist, dat heb ik aan hem allemaal gevraagd in de bemiddeling.* (…) *Want ik had eigenlijk een aanvraag voor bemiddeling ingediend en hij had tezelfdertijd een aanvraag ingediend. Want ik had zoiets van 'Nu komt hij vrij en nu weet ik nog niet op al mijn vragen een antwoord. En als hij vrij is, ja, ik ga daar niet naartoe om dat allemaal te vragen.' Ik zat met die vragen en ik wou daar een antwoord op. Waarom hij het gedaan had.* (…) *Dan heb ik echt alles gezegd dat op mij lag en zo. Want ik heb ook gezegd: 'Jij krijgt van mij een tweede kans, maar je moet ze goed benutten.' Hij zei dan zelf dat hij het wel had ingezien. En dat hij er spijt van heeft. Op het gerecht zei hij dat ook, maar dan zat hij daar voor en zei dat het hem speet, maar dat was niet gemeend. En nu zag ik echt dat hij het meende want hij had ook tranen in zijn ogen en zo en dan heeft hij echt gezegd: 'Het spijt me, als ik de tijd kon terugdraaien...' Dat heeft hij zeker drie of vier keer gezegd. En dan zei ik ook: 'Waarom heb je daar 8 jaar voor gewacht, om te zeggen dat het je spijt?' Hij had gezegd dat*

hij dat vroeger ook al eens had gevraagd, of hij contact of zo mocht opnemen met mij, maar dat hadden ze hem toen afgeraden. Daarvoor [voor het gezamenlijk gesprek] *had ik zoiets van 'Hij komt nu vrij, is dat om goede punten te halen dan dat hij dat gesprek wil?', terwijl je dan daar hoort dat hij al vroeger een gesprek had gevraagd maar dat dat dan geweigerd was. Daarvoor* [voor het gesprek], *je weet van niks iets. Je stelt je wel vragen en fantaseert er een antwoord op. Je weet de waarheid niet. Ik had zoiets van 'Ik moet dat uit zijn mond horen, ik moet zijn gezicht zien, van die spijt en zo, dan kan ik dat pas ten volle beseffen, is het waar of niet waar.'* (...) *Ik heb ook zoiets van 'Nu heb je de kans, nu zit hij nog vast, nu kan je alles nog vragen.' Eens hij vrij is, waar moet je dan nog naartoe?* » (Griet, assassinat d'un proche, condamnation)

«Voor mij was dat zoiets van die bemiddeling van 'Oke, je komt nu met die vraag voor vrijwilligerswerk, kan ik dan een aantal andere dingen vragen?' Dat vrijwilligerswerk, ja, dat vond ik geen probleem. En, ja, ik weet nu niet meer juist waarom, hoe dat dan juist gekomen is dat dat verder ging dan die ene vraag [i.v.m. vrijwilligerswerk]. *Ik denk vooral omdat ik ook nog met heel veel vragen zat. En dat de bemiddelaar zoiets zei van 'Ja, ik zal proberen daar een antwoord op te zoeken en dat aan hem te vragen.' En zo is dat dan verder gegaan. Ah ja, want je zit natuurlijk heel erg met het gevoel van 'waarom?', waarom dat iemand zoiets doet. En dat was een vraag van mij naar hem toe en zo is dat dan eigenlijk, ja, verder gegaan.* (...) *De voorwaarde* [voor V.I. in de slachtofferfiche] *is om geen contact met mij op te nemen, maar ik weet niet meer hoe hij er uit ziet. Nu, maar ik ken wel een meisje die ook slachtoffer was van hem. En zij heeft hem dus herkend en door haar is hij opgepakt. Die zei wel tegen mij van 'wees gerust, je zal wel weten dat hij het is als je hem tegen komt op straat.' Ik had zoiets van, ja, als ik nu weet dat hij vrij is, dan ga ik zo in iedereen hem zien zo. Ik denk dat ik dan 50 keer naar mijn mama ga bellen van 'Mama, ik heb hem gezien!'* [lacht] *Allé, ik heb daar een beetje schrik voor. Want, ja, ik denk wel dat zij gelijk heeft. Ik denk wel dat ik hem inderdaad misschien wel zal herkennen, ook al kan ik mij nu geen beeld meer van hem vormen. Ja, ik denk dat dat wel een shock moet zijn, denk ik, als je die dan tegenkomt. Maar ik denk dat ik gewoon schrik heb van iedereen die op straat gaat rondlopen als ik weet van 'Hij is vrij.'* » (Joke, viol par inconnu, condamnation)

De motivatie voor het opstarten van een bemiddelingsprocedure was voor Griet het kunnen stellen van vragen aan de dader omtrent de precieze omstandigheden van het overlijden van haar man, aangezien ze nooit toestemming kreeg het gerechtelijk dossier in te zien; omtrent de schadevergoeding, aangezien ze die nog steeds niet had gekregen; en omtrent het motief van de dader. Griet is acht jaar in het ongewisse gebleven omtrent een aantal elementen en details in het gerechtelijk dossier: *« Ik zat met die vragen en ik wou daar een antwoord op. Zeker omdat ik moest weten of hij bij die vrouw was ja of nee. En waarom hij het gedaan had. Of hij niet wist dat wij* [Griet en haar man] *terug samen kwamen?* (...) *Ik had gevraagd ook of er een videofilm was van de reconstructie, want ik wist eigenlijk nog altijd niet hoe het nu gebeurd was. En via die bemiddelingsdingen ben ik dat nu allemaal te weten gekomen. Ik wist wel dat hij geschoten had, maar hoe juist, dat heb ik aan hem allemaal gevraagd in de bemiddeling.* [*Op die informatie heb je dan lang moeten wachten?*] *Ja. Je weet ook niet waar je naartoe moet met zo'n vragen. »* (Griet, nabestaande moord, veroordeling)

4.2. Canaliser leurs émotions négatives

> *« Ce qui m'a frappé, je me souviens de l'époque, avant le procès, j'ai découvert la haine et la volonté de vengeance, en tout cas dans les premières heures. Un peu comme une passion amoureuse, sauf qu'ici j'ai eu la passion de la mort, je vais dire. Et puis heureusement, ça s'estompe. Ça a été difficile pour moi aussi car ce sont des choses que je ne connaissais pas en moi. Et je me suis dit : 'Mais enfin, la justice est mal faite parce qu'on ne peut pas parler, pas savoir… et puis, les films américains montrent presque toujours des vengeances accomplies, en nous disant : 'ça c'est normal' que ce soit de la main du vengeur ou de la main du destin, quand le générique arrive, en tout cas, le méchant il est mort.' Même si c'est un camion qui s'est encastré. En tout cas dans la vraie vie, on ne peut pas, et sans doute tant mieux, c'est nécessaire. Mais ce que je veux dire, c'est que le cinéma ou la littérature répond à un appel du corps, que j'ai senti et qu'il faut apprendre à maîtriser et l'appareil judiciaire fonctionne de telle manière qu'il nous laisse en plan avec ce truc. Et moi, je suis bien éduqué, je l'ai analysé, je me suis dit: 'Non, ça ne va pas.' J'ai élaboré des nuits entières des plans de vengeance… en aucun cas, je me suis dit que je ne pouvais pas le faire parce que je risquais d'aller en prison ou quoi ou qu'est-ce. C'était davantage par rapport à mon papa. »* (Nils, meurtre d'un proche, condamnation de l'auteur à une peine d'emprisonnement)

> *« Le service de médiation a organisé la rencontre. Ils ont établi les principes de base de la médiation (notamment pas de violence). J'avais besoin de m'exprimer. Pour moi, la rencontre s'est bien passée car j'ai enfin pu décharger « le fardeau que je portais ». Nous avons parlé chacun à notre tour. D'abord X (l'auteur), ensuite moi. Puis, nous avons eu un échange. X. a essayé de s'excuser, de demander pardon. Il a dit qu'il priait pour mon fils, qu'il allait au culte. Je lui ai dit tout ce que je pensais. Je l'ai traité d' 'assassin'. Le médiateur est intervenu et m'a dit 'vous l'avez démoli'. Je lui ai répondu que c'était mon but. L'auteur disait: 'Je veux sortir d'ici.' Leur rôle, aux médiateurs, a été de passer la parole et de me contenir. Je lui ai bien fait comprendre de ne pas venir me provoquer, ni de me donner une demi-occasion de lui 'Peter la gueule.' Là le médiateur a dit: 'Pas de menace.' Mais j'ai dit: 'J'ai quand même eu l'occasion de lui faire comprendre qu'à X, il n'avait pas d'amis, mais beaucoup d'ennemis, mais que moi, par contre, j'avais des amis.' »* (Georges, parent désenfanté, condamnation de l'auteur)

Elle a également permis dans certains cas aux victimes de se rendre compte que les auteurs ne sont ni tout à fait blancs, ni tout à fait noirs (avec pour conséquence de diminuer leur crainte d'une rencontre future), même si pour certaines d'entre elles, la possibilité d'une médiation n'est certainement pas envisageable avec tout le monde (c'est le cas notamment de victimes qui ont accepté ou désiré entrer dans un processus de médiation avec un auteur mais pas avec un autre).

> ***Même si certaines personnes sont plus noires que d'autres***
>
> *« [Monsieur X, vous avez une volonté à son égard?] J'ai la haine. Je ne veux même pas y penser. D'ailleurs, c'est quelqu'un dont il ne faut pas se tracasser. Il ne m'intéresse pas…je l'ai même oublié pour te dire. »* (Marie, assassinat d'un parent proche, condamnation des auteurs)
>
> *« J'ai rencontré D. une semaine ou deux plus tard, la veille de la réunion de la commission de libération conditionnelle. D. avait entendu, semble-t-il, des rumeurs comme quoi je voulais lui faire la peau. J'étais en effet allé en Sicile et D. avait entendu dire que c'était pour engager quelqu'un de la mafia pour lui faire la peau. Ce qui l'a motivé à nous rencontrer, c'est la peur. (...) J'ai pu constater que D. a essayé de m'embobiner en me parlant « d'église, de prière etc. »*

D. a sans doute cru que puisque j'étais d'origine italienne, j'étais catholique, et que ça me toucherait. Mais je ne suis pas catholique et je le lui ai dit. 'Qu'est-ce que tu veux me faire croire, que quand tu sors le dimanche, tu vas à l'église ?' » (Georges, parent désenfanté, condamnation de l'auteur)

Et qu'avec le temps, l'opinion évolue parfois

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

4.3. Médiation et libération de l'auteur

Pour certains, il s'agit tout simplement d'une manière d'envisager (ou de contrôler) de manière plus concrète et plus réaliste les conditions de libération conditionnelle à l'égard de l'auteur. Dans la majorité des cas, les victimes ressentent un apaisement important suite à la rencontre avec l'auteur et envisagent d'une manière très différente sa future libération. La crainte s'est estompée et elles éprouvent souvent le sentiment qu'elles peuvent 'tourner la page'.

In de bemiddelingsovereenkomst is een afspraak opgenomen over wat te doen als dader en slachtoffer elkaar tegenkomen op straat, iets dat niet in de slachtofferfiche staat, maar wel van groot belang is voor het slachtoffer: *« Het is ook de bedoeling, dat staat ook in de fiche (overeenkomst bemiddeling), dat hij, als hij mij tegen kom op straat, zijn hoofd draait en naar de overkant van de straat gaat.* » Lieve voelt zich echter niet veiliger dan vóór de bemiddeling aangezien ze nog steeds erg weinig vertrouwen heeft in de oprechtheid van de dader. Aan dat wantrouwen heeft de bemiddeling niet kunnen verhelpen. Lieve vreest dat de dader niet erg oprecht was tijdens de bemiddeling. Ze heeft nog steeds erg veel schrik van hem en vermoedt dat hij een spel speelt met haar en de bemiddelaar. *« Ja, ik denk dat de bemiddelaar inderdaad niet veel weet van de dader zelf. Dat hij juist de gesprekken heeft gevoerd tussen mij en die dader. Hij kan er misschien wel een beeld van creëren, maar ik heb hem* [de dader] *toen in de gevangenis gezien, en hij was inderdaad zo klein* [toont met duim en wijsvinger een grootte van enkele centimeter]. *Maar volgens mij is hij terug aan het open bloeien en ik denk dat de bemiddelaar het niet ziet. De gevangenis is inderdaad niet plezant om daar te zitten, dus ja, uiteraard dat je bijeenkrimpt, en dat je schrik hebt van alles dat beweegt* [maakt allusie op uitspraak van de bemiddelaar dat de dader een bange wezel is], *maar vanaf dat hij vrijkomt hé, je gaat die kerel nogal eens zien*

open bloeien. (Jean) *Zolang hij in de gevangenis zit, zal hij alles doen wat er van hem gevraagd wordt zeker, om een goed beeld op te hangen van zichzelf. Ik denk dat het perfect mogelijk is jezelf twee jaar anders voor te doen dan dat je bent. Perfect mogelijk omdat je weet wat ervan afhangt* [kans op V.I.]. *En ik zie dat zo voor mij, eens dat die kerel buitenkomt, dan is die terug zoals vroeger, dan is die niet meer te houden. Dat heeft natuurlijk allemaal met de dader te maken. Hoe vermogend hij is en hoe welwillend hij is om alles terug te betalen. Want hij was heel fier en, hoe moet ik dat zeggen, voelde zich gedwongen om het geld dat hij verdiend had in de gevangenis om dat al te betalen aan Lieve. Dat was 486 euro. En bij mij is dat overgekomen als van 'Voila, ik wil mijn goede wil tonen' met het oog op zijn V.I.. Om zich een beetje goed te stellen, zo van 'Ik wil wel maar dat is het enige dat ik kan doen* [die 486 euro geven] *en ik wil dat geven en ik zal dat geven en dat moet zo rap mogelijk gebeuren. Ik wil dat niet dat dat lang aansleept.' »* (Lieve, viol par beau-père, condamnation)

« Maar het meeste was ook dat ik nog met al die vragen zat en dat ik toen [via de bemiddeling] *een antwoord had. En nu is dat 'pfft.' Nu heb ik zoiets van 'Laat het maar komen' (die invrijheidsstelling). Het moet toch komen.* (...) *Vrienden zullen we nooit zijn, maar, allé, die haat is weg.* (...) *Ja, dat zij hun straf niet uitzitten. Maar ja, ik heb me daar nu wel bij neer gelegd. Sinds dat ik dat gesprek met hem heb gehad is dat zo, ja, een hele opluchting voor mij. »* (Griet, assassinat d'un proche, condamnation)

« La médiatrice, elle a dit: ' Si vous rencontrer Madame à la digue à la mer, qu'est-ce que vous faites ?' Elle lui dit: 'Pourquoi est-ce que je l'éviterais, je lui dirais bonjour.' [*Elle habite où?*] *A Bruges, du moins, son mari habite à Bruges. Ils sont divorcés maintenant. Ils ont divorcé par intérêt après le procès. Sinon, ils allaient tout prendre, la maison et tout… »* (Marie, assassinat d'un parent proche, condamnation des auteurs)

« Je n'étais pas tellement inquiet par rapport à sa sortie, je n'avais pas l'impression qu'il chercherait à nous faire du mal mais, par contre, je voulais être préparé -et je pense que lui aussi- à une rencontre fortuite. Et je pense que là, après cette discussion ça va. Si aujourd'hui, on se croise dans la rue après s'être parlés, au pire on se fera signe de la main en se souhaitant une bonne journée. On sait ce qu'on pense l'un de l'autre et voilà. Il n'y a pas de doute et il n'y a pas de peur. Souvent c'est à cause de la peur que des choses malheureuses se passent.» (Nils, homicide, condamnation de l'auteur)

« [Et vous appréhendiez?] En fait, j'avais peur que ce garçon-là, si je le rencontrais dans la rue- en fait, ce dont j'avais besoin aussi c'est de voir son visage parce qu'à part de nom, je ne le connaissais pas. Parce que lui avait dit que je serais sur son chemin, il me reconnaîtrait. Pourtant… si ça tombe, je l'ai croisé plein de fois après sans savoir que c'était lui. Bref, j'avais besoin de l'avoir en face de moi. (...) [Vous avez parlé de sa sortie éventuelle à Y?] On a fait une sorte de convention. Je lui ai dit que je voulais vivre en paix. Que l'argent, je n'en veux pas. On a fait le papier. [Pourquoi ne vouliez vous pas l'argent?] Parce que la démarche ne venait pas de moi. Elle venait du père de ma fille qui voulait les faire « payer ». De toute manière, ce n'est pas la somme qu'il va me donner qui va changer quelque chose. Et puis, ça ne m'intéressait pas. Il m'a rassurée, c'est ça qui m'importait. Je ne voulais plus rien savoir, plus rien avoir avec mon ex. Je lui ai dit: 'Maintenant, je ne veux pas dire que je veux que l'on soit ami. Si on se croise en chemin et que tu me fais un signe de tête, tu me fais un signe de tête, maintenant si tu passes tout droit, tu passes tout droit, ça ne change rien. Je veux juste vivre en paix parce que la petite et moi on n'a rien à voir là-dedans.' [Vous pourriez être amenée à le croiser ici dans le coin?] Ici dans le coin, je ne sais pas mais je viendrais à le croiser, ça ne me dérangerait pas. Lui hein! [Et par rapport à la fiche victime? Vous auriez des conditions à mettre?] Non, rien de plus que ce que j'ai dit en médiation. Avec le recul, après cette médiation, j'aurais presque envie que si je le

rencontre en rue, il me dise bonjour. Ce serait vraiment me prouver que je n'y suis pour rien, que je suis quelqu'un. Ce serait me prouver qu'il s'excuse vraiment et que je n'ai rien à voir dans tout ça…pourtant, je ne le connaissais pas…la première fois que je l'ai vu, c'est en photo quand on l'a arrêté et la seconde fois, c'est en médiation. (...) Il a essayé de me rassurer pour le futur, notamment par rapport à son complice. Il m'a dit que par rapport à lui, je n'avais vraiment aucune crainte à avoir. 'Je te donne ma parole', qu'il m'a dit. En un sens, j'ai envie de le croire parce que ce jour-là il m'a protégée et, en même temps, je me dis: 'On verra' » (Zoé, agression violente, condamnation des auteurs)

« J'ai informé D. des conditions que j'avais inscrites dans la fiche victime. D. y a réagi favorablement. Malheureusement, je n'avais pas compris que sa sœur habitait à 50 m de chez la mère de D., mais dans une autre localité (à 50 m de B). Je l'ai appris le soir – via des connaissances, la veille de la Commission de libération conditionnelle vu que D. voulait déménager chez sa sœur. Du coup, il l'a dit haut et fort à lors de la réunion de la Commission: 'Si c'est pour déménager de 50m, cela ne sert à rien. Cela n'a rien changé aux conditions que j'avais déjà imaginées avant la rencontre, lors de la rédaction de la fiche victime. Le service de médiation a fait signer un pré-accord avec les conditions de sortie à D. et me l'a envoyé. Si les conditions ne sont pas respectées, je préviendrai le service de médiation. Pour moi, ce pré-accord est important car j'ai l'impression d'avoir une emprise sur D.' Il sait que je le surveille indirectement et qu'au moindre écart, je serai là. » (Georges, parent désenfanté, homicide, condamnation de l'auteur)

« J'avais aussi demandé comment ils comptaient se réinsérer dans la société, comment ils comptaient faire, comment ils raisonnaient… donc elle leur a posé plusieurs questions pour voir s'ils étaient prêts à réintégrer la société. Et ils ont tous dit qu'ils voulaient avoir une vie honnête, travailler… et il y en a même un qui a dit que si c'était possible, ben il aimerait même bien partir plus loin de son village, pour être loin de ses parents et de ses amis parce que ce n'était pas bon. » (Géraldine, homicide, condamnation des auteurs)

Cependant, toutes insistent sur le fait que pour être porteuse de sens, une procédure de médiation entre un auteur et une victime de faits aux conséquences graves (ici, en majorité le décès d'une personne) ne peut se réaliser qu'à condition d'user d'une procédure 'dénuée' d'intérêt autre que le désir de se rencontrer et de s'expliquer, mais aussi suffisamment souple que pour permettre l'expression d'une parole 'vraie'.

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

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

« Je l'ai sentie plus comme victime parce qu'elle m'a dit : ' je vous jure, je n'ai jamais cru qu'il allait le tuer… qu'il allait lui donner une leçon oui mais pas qu'il allait le tuer'. Et je la crois parce que je ne crois pas que ce soit le genre de femme à mentir, surtout qu'elle a été condamnée à 15 ans. Je crois qu'elle n'a pas d'intérêt à mentir. Elle dit: 'Je n'arrête pas de penser au mal que je vous ai fait' et puis, elle pense aussi beaucoup à mon frère. Elle a juste eu la force

d'effacer le sang de mon frère. » (Marie, assassinat d'un parent proche, condamnation des auteurs)

4.4. Pour qu'une parole soit vraie, il faut de la souplesse dans les moyens d'entrer en relation

« En plus, après l'audience, je sais bien que j'étais partie à Mons, et il y avait des jeunes, des copains à eux que je n'avais pas reconnus parce qu'ils étaient beaucoup au tribunal, ils m'ont un peu agressé. Ils m'ont dit que c'était de ma faute que leur copain il avait pris autant etc. Donc, c'est pour ça que j'ai eu peur de représailles de la part de ces jeunes là, s'ils sortaient de prison. La médiatrice est allée voir chacun dans la prison et elle avait pris des notes comme vous et elle a pris leurs phrases type [C'était de l'écrit ? Ça vous a donné plus confiance en ce qui a été dit?] Oui. Elle m'a vraiment lu la feuille et elle m'a dit, « voilà, ils ont dit ça » telle phrase, telle phrase …et les quatre ont dit : 'Mais non, elle a bien fait, c'était tout à fait sa place, on aurait fait de même si c'était notre père.' » (Géraldine, homicide, condamnation des auteurs)

« Moi par contre, j'avais souhaité que ça ne se passe pas en prison pour justement trouver un espace neutre, si possible, où il ne se sente pas fragilisé et où en même temps, il ne voit pas d'autre intérêt que d'échanger quelque chose entre lui et moi. Donc, moi j'avais proposé de faire ça dans un café, ce qui apparemment a posé des problèmes pratiques et donc, ils ont proposé de faire ça dans une salle de conférence au centre ville. [L'auteur était toujours en prison à ce moment là ?] Oui, il a du profiter d'un congé pénitentiaire où il devait aller aussi chez le psy pour participer à la rencontre. Ça s'est inséré dans une journée organisée pour des missions spécifiques. (...) Donc voilà, les pièces manquantes et les pièces nouvelles et puis un moment, il m'a dit : « si tu veux vraiment que je te raconte tout, je vais devoir renter dans des choses qui me gênent. » Et donc, il a demandé si les médiatrices pouvaient sortir. Leur présence le gênait. Pour elles, c'était une situation qu'elles n'avaient jamais rencontrée. On avait déjà discuté un bon moment en leur présence à ce moment-là. Et elles ont accepté. Donc, elles sont sorties et, après, il m'a raconté des choses plus intimes qui étaient nécessaires aussi à ma compréhension. Ce qu'on ne savait pas (dix minutes plus tard une médiatrice a frappé à la porte en demandant ce qui se passait), c'est que c'était une porte spéciale avec une carte magnétique qui était restée bien gentiment sur la table et qui faisait qu'une fois que les personnes étaient sorties, elles ne pouvaient plus re-rentrer. En plus, cette porte était bien blindée ce qui fait qu'une fois à l'extérieur, elles n'entendaient plus rien du tout ! Donc, elles s'étaient un petit peu inquiétées et ont frappé à la porte pour voir si tout se passait bien. On a ouvert la porte presque à deux. Une d'elles a demandé si on pouvait laisser la porte ne fut-ce qu'entrouverte, ce que nous avons fait. Voilà, c'était une situation un peu cocasse ! La médiation s'est terminée…et elle s'est clôturée où j'ai pu… pardonner. » (Nils, homicide condamnation de l'auteur)

"Je pense que la médiation est un travail très délicat parce qu'il n'y a pas deux histoires identiques. Et c'est pour ça que des organismes de médiation comme X sont des outils extrêmement précieux, dont les résultats vont être très difficiles à quantifier. Je connais un peu la politique et je sais que les choses se mettront en place si on peut chiffrer les résultats- c'est pour ça que je suis très intéressé par la recherche. Or, on ne peut pas les chiffrer, c'est trop qualitatif. Il y a des gens qui ne veulent pas ou qui ne veulent pas encore, et puis, il y a la notion de temps qui est éminemment subjective quand il y a un fait commis, que ce soit pour l'auteur ou la victime, et qui fait qu'il est impossible de dire quand cette médiation sera nécessaire ou intéressante pour les deux parties. Peut-être que trois, quatre ans après les faits, je n'aurais pas été prêt ou lui n'aurait pas été prêt… allez savoir. Là, il s'est passé huit ans. J'étais peut-être prêt avant mais lui pas. Donc, je ne souhaite qu'une chose, c'est que ce ne soit jamais cadenassé

par des règles, par des schémas. Il faut que ça reste instinctif et adapté à l'écoute. Le fait que ces deux personnes du service de médiation aient accepté de sortir, bien sur que c'est risqué, c'est un risque qu'elles ont pris, peut-être qu'elles se sont fait taper sur les doigts ensuite, je n'en sais rien… mais elles ont dû juger sur l'instant, elles ont du sortir parce qu'elles se sont dit : « ils en ont besoin ». Dans un autre cas, peut-être qu'elles diront que non, vous voyez ce que je veux dire ? [vous vous êtes dit quelque chose en vous quittant ?] On a laissé des portes ouvertes aussi. Il m'a dit : « si tu as encore des questions, si tu veux qu'on se rencontre, on peut le faire ». Et moi je lui ai dit pareil : « Si un jour tu as envie de me dire des choses… ». On était d'accord sur le fait que quoiqu'il arrive, on repasse en tout cas par le service de médiation, du moins dans un premier temps. [et ça ne s'est jamais reproduit ?] Non. [Quand a eu lieu cette rencontre ?] Il y a presque deux ans. » (Nils, homicide condamnation de l'auteur)

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

« J'ai téléphoné à Monsieur X du service d'accueil des victimes et je lui ai dit : 'Ecoutez, il y a quelque chose que je veux faire mais je ne sais pas si je suis normale –parce que tu te demandes toujours si c'est normal de vouloir faire une démarche pareille' et lui m'a dit : ' Mais oui, vous êtes tout à fait normale, il y a beaucoup de personnes qui ont besoin de cette démarche que vous allez faire, de voir la personne, de lui poser des questions'. Et donc, c'est lui qui m'a donné des adresses et rassurée sur ma démarche. C'est comme ça que je suis rentrée en contact avec le service de médiation. (...) *Tu sais, ce que tu as besoin, tu dois le faire. Tu ne dois pas te dire… je vais être mal vu par la famille. Je trouve que tu dois te regarder à toi, aller chercher le bien que tu peux te faire toi même. Pourtant il y a des gens qui trouvent que je ne suis pas normale. Ils disent : « tu crois que G, il serait content ? » Je disais : « je crois que G, il n'est pas contre. Il est comme moi. Il peut –pas pardonner- mais admettre que les gens sont bien malgré ce qu'ils ont fait. Je crois qu'il ne serait pas contre ce que je fais. » [Qui était contre ?] Ma mère ne le sait pas, elle serait folle. Mes tantes et ma cousine, elles sont pour. Mon mari et ma fille sont contre. [Donc c'était partagé ?] Oui, heureusement que j'ai ce soutien-là.* » (Marie, assassinat d'un parent proche, condamnation des auteurs)

« Donc j'ai dit [au service d'accueil des victimes]: 'moi, en revanche, j'aimerais discuter avec l'auteur. Je lui avais écrit une ou deux fois des lettres pour lui demander de m'exposer sa version des faits. [Vous le connaissiez ?] Un petit peu. [C'est quelqu'un que vous croisiez chez votre papa ?] Oui, oui. On n'était pas ami. C'était une connaissance, sans plus. On avait peut-être passé deux ou trois soirées ensembles sans plus. Donc, je lui avais écrit pour lui demander de m'exposer sa version des faits, sans enjeu judiciaire. Il n'a jamais répondu mais j'ai appris par après que c'est sans doute qu'il ne les a jamais reçues. Apparemment, il y a des filtres en prison ou des choses comme ça. (...) Et au service d'aide aux victimes [il s'agit du service d'accueil des victimes du parquet], je lui dis voilà « est ce que je pourrais lui parler ? Est-ce que ce serait possible ? » Et [la dame] me dit : « ah ben voilà -et elle me sort la petite carte de l'asbl de médiation après poursuite – c'est assez nouveau, je ne sais pas très bien comment ça se passe, mais ces gens-là pourront peut-être vous aider. J'ai contacté l'asbl en leur exposant ma demande et ils m'ont di : 'Oui, oui, c'est tout à fait ce qu'on f ait' et ils m'ont proposé d'organiser cette médiation. Donc, on a eu plusieurs séances de programmation. D'abord, ils ont écouté mes attentes et mes souhaits, ils en ont pris bonne note. (...) *Avant cet entretien ma maman m'a dit : « mais tu n'as pas peur qu'il se foute de toi ? Pourquoi il te raconterait la vérité ? Il va peut-être te raconter des bobards ». [Elle n'y a pas participé votre maman ?] Non, elle ne voulait pas. Et je lui ai répondu : « mais peu importe, que ce soit la vérité absolue ou pas, peu importe. Du*

moment que j'y crois et que cette vérité là me convienne. Et si elle ne me convient pas et bien, je m'en construirai une autre sur base du fait que j'ai en face de moi un menteur et un sadique. Mais je l'aurai senti et de toute manière … cela ne pouvait pas être mauvais. Au moins j'aurais senti à qui j'ai à faire. Et peu importe même si j'ai été convaincu et qu'il me raconte des idioties, …si j'y crois c'est bon ». Je prends souvent à titre d'exemple Orson Wells qui, dans des biographies prétend des choses différentes et qu'un journaliste confrontait, et il disait : « on s'en fout, l'important c'est que mon histoire soit belle » ; et moi j'aime bien ça. La vérité n'est jamais qu'un point de vue de toute manière. » (Nils, homicide, condamnation de l'auteur)

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

« [Un jour vous avez été contactée par l'asbl de médiation après poursuite ?] Oui, j'ai reçu un courrier un jour de l'asbl. Je l'ai très mal pris au début. Monsieur P (le médiateur) est venu ici. Il m'a dit que monsieur Y voulait me voir. On a discuté et je lui ai dit « Non, je ne veux pas le voir ». Et puis, je suis allée à mon bureau et j'ai rappelé Monsieur P pour lui dire : « Non, il faut que je le voie. (...) [Et qu'est-ce qui vous a fait changer d'avis concernant la médiation ?] Ben parce que je me suis sentie pas bien. C'est que j'ai demandé à Monsieur P, le médiateur, quel était son intérêt, qu'il soit libéré ou… il m'a dit : « Non, parce qu'il sort déjà en congé ». Mais au début, j'ai dit : « non, je ne veux pas le voir ». Et puis pour retourner à mon travail, ma mère était avec moi (elle me conduisait à mon travail) et sur le chemin je lui ai dit : « non, j'ai besoin de le voir, j'ai besoin qu'il s'excuse devant moi ». Et là, j'ai re-sonné à Monsieur P et je lui ai dit : « j'ai besoin de le voir, il faut que je le voie ». [Et alors, comment est ce que ça s'est passé concrètement ?] ben, de là Monsieur P a pris contact avec la prison pour lui dire que j'acceptais de le voir. Il a pris son accord pour me voir. Monsieur P a fait les démarches pour que je puisse aller le voir et on est allé à la prison. [Vous le conseilleriez à d'autres personnes ?] Oui, je pense. Mais seulement, il ne faut pas le faire si on est pas certain d'être prêt… » (Zoé, agression violente, condamnation des auteurs)

« L'asbl de médiation nous a contacté fin janvier : ils avaient rencontré X. et nous ont dit que ce dernier semblait avoir des regrets, et demandait à nous rencontrer. J'ai tout de suite accepté car j'attendais cette rencontre depuis deux ans et demi. J'ai été très clair vis à vis du service de médiation : « j'ai la haine, il peut le savoir, je ne le pardonnerai pas pour ce qu'il a fait. » (Georges, parent désenfanté, homicide, condamnation de l'auteur)

4.5. Impact de la médiation sur la fiche victime

Dans les quatre dossiers flamands, les victimes avaient déjà complété une fiche victime *via* le service d'accueil aux victimes. Voilà pourquoi il nous a semblé intéressant de vérifier si la médiation a eu un certain impact sur la révision des conditions en faveur des victimes dans la fiche victime ou non. Pour trois des quatre victimes concernées, la médiation a offert plus de sécurité que l'auteur respectera les conditions dans l'intérêt de la victime, comme mentionnées complètement ou partiellement dans la fiche victime, et elles ont eu une réponse à (une partie de) leurs questions relatives aux faits et à la libération.

Dans tous les cas, la médiation a permis d'expliquer et de concrétiser les conditions abstraites enregistrées dans la fiche victime, par exemple en s'accordant avec l'auteur, via le médiateur. Avant d'être confrontés à l'offre de la médiation, les répondants étaient déjà très contents de la possibilité de formuler des conditions en leur faveur. Pourtant, là où les répondants se sont limités à une formulation vague de leurs soucis relatifs à la libération de l'auteur lors du complètement de la fiche victime, la médiation a offert plus de clarté concernant la faisabilité de ces conditions et les a étoffées.

> De enige voorwaarde die Ruth in de slachtofferfiche liet opnemen was contactverbod. Rond die voorwaarde kon ze tijdens de bemiddeling met de dader concretere afspraken maken, waardoor deze voorwaarde voor haar meer gewicht kreeg. « *Het enige dat ik vroeg was eigenlijk volledig contactverbod. Voor mij mag die voor de rest doen en laten wat hij wil. Zo lang hij mij maar gerust laat. En dat apprecieert hij* [de dader] *wel.* [*Dus nog voor dat je contact had met de bemiddelaar was je enige voorwaarde het contactverbod? En het feit dat je dan hebt bemiddeld, heeft daar niks aan veranderd? Er zijn geen nieuwe voorwaarden bijgekomen?*] *Neen.* [*Eigenlijk was dat uw belangrijkste vraag?*] *Ja, inderdaad. Het belangrijkste is eigenlijk dat hij ons gewoon ons leven laat gaan en voor de rest doet hij wat hij wil hé.* » (Ruth, harcèlement, tentative d'étranglement et vol par ex-conjoint, condamnation)

> Naar aanleiding van de bemiddeling heeft Lieve één van de voorwaarden (straatverbod) uit de slachtofferfiche laten vallen in de bemiddelingsovereenkomst. Volgens Lieve deed ze dat vooral omdat de dader daarop aandrong; ze stemde er dus niet helemaal vrijwillig mee in. De moeder van de dader verblijft in een rusthuis op een paar tiental meter van de woonst van Lieve en haar man. « *Ja, contactverbod en dan straatverbod, een kilometer rond mijn woning. En ja, dat rusthuis valt juist binnen die kilometer. Ik kan niet anders dan toegeven uiteindelijk. Ik kan moeilijk zeggen dat hij zijn moeder niet meer mag zien.* » Ze omschrijft de dader alleszins als manipulatief. Hij kreeg haar zover één van haar voorwaarden te laten vallen en daarmee is ze toch niet erg gelukkig: « *Dat heb ik tegen de bemiddelaar ook gezegd 'Ja maar ja, het is wel de bedoeling dat ik die wetten ga stellen en niet omgekeerd want anders gaat hij misschien nog wel denken "ik heb ze terug in mijn macht."' Volgens de bemiddelaar niet, maar ja. Ik weet niet hoe de bemiddelaar de dader ziet en beschrijft, maar, ik ben er bang van (van de dader). Ik mag het niet toegeven, maar ik ben er bang van.* [*Je denkt dat hij de bemiddelaar gemanipuleerd heeft, dat hij zich anders heeft voorgedaan dan hij is?*] *Ja, inderdaad.* » (Lieve, viol par beau-père, condamnation)

> Ook bij Griet is een aantal van de voorwaarden die initieel in de slachtofferfiche stonden, verdwenen naar aanleiding van de bemiddeling, maar zij is er wel volledig

akkoord mee. Het buurtverbod werd opgeheven aangezien de dader in die regio werk had gevonden en opnieuw bij zijn ouders ging wonen: « *Dan had ik gezegd* [in het kader van de slachtofferfiche], *niet in X komen, niet in Y of in Z. Dat heb ik allemaal laten veranderen. Omdat hij, X is hier niet ver vandaan en hij heeft daar werk. En ik heb zoiets van, hij moet nog zoveel burgerlijke partij betalen.* [*Dus in eerste instantie had u wel een buurtverbod in de slachtofferfiche laten opnemen?*] *Ja, maar toen wist ik niet dat hij hier zou kunnen werken en wonen bij zijn ouders.* [*Naar aanleiding van het gesprek met de bemiddelaar heeft u die voorwaarde dus laten vallen?*] *Het contactverbod is nog steeds van kracht, maar hij mag hier wel in de buurt komen. Dat is geen enkel probleem.* » In het kader van de bemiddeling heeft ze een ander zicht gekregen op de situatie, een zicht dat ze nog niet had toen ze de slachtofferfiche opmaakte: « *Ik heb nu een ander zicht. Want daarvoor* [voor het gezamenlijk gesprek] *had ik zoiets van 'Hij komt nu vrij, is dat om goede punten te halen dan dat hij dat gesprek wil?' terwijl je dan daar hoort dat hij al vroeger een gesprek had gevraagd maar dat dat dan geweigerd was. Daarvoor* [voor het gesprek met de dader], *je weet van niks iets. Je stelt je wel vragen en fantaseert er een antwoord op. Je weet de waarheid niet.* » (Griet, assassinat d'un proche, condamnation)

Joke vermeldt dan weer dat er een conflict is ontstaan tussen de bemiddelaar en de justitieassistent van de dienst slachtofferonthaal naar aanleiding van de vraag een voorwaarde in de slachtofferfiche te herzien: « *Maar blijkbaar is het wel al een probleem. Allé, één van de mogelijkheden voor behandelingsopname was hier in X, maar dat botst dan met mijn voorwaarden* [verbod zich te vestigen in X opgenomen in de slachtofferfiche] *en blijkbaar mag dat dan niet, dus ze* [de voorwaarden in de slachtofferfiche] *zijn niet bindend, maar toch... Allé, ik vond dat maar iets raar eigenlijk. Dus, de laatste keer is de bemiddelaar gekomen en hij zei van 'Hij zou residentieel worden opgenomen als hij voorwaardelijk vrij komt en dat kan op drie plaatsen' onder andere in X. En hij had al bij één instelling geprobeerd, maar daar werd hij niet toegelaten. En die andere instelling ligt veel verder, moeilijker te bereiken voor zijn ouders ook, en dan kwam de vraag 'Zou je je voorwaarden in de slachtofferfiche willen veranderen zodanig dat hij naar de inrichting in X kan gaan?' En dan heb ik gezegd van 'Kijk, ik zou toch eerst die andere optie willen nagaan.' Allé, ik zou willen dat daar* [in de derde mogelijke instelling die echter moeilijker bereikbaar is] *eerst gevraagd wordt van 'Is het mogelijk dat ik hier in de instelling kan geraken?' En als dat niet het geval is, ik zeg van "ja, ik wil nog altijd liever dat hij ergens hulp krijgt, dat hij ergens wordt opgenomen dan dat hij zijn straf uitzit, dus als dan die optie in X alleen nog maar over blijft, dan wil ik er aan denken die voorwaarde te veranderen, maar ik wil wel dat er eerst in die andere instelling wordt gekeken van kan het of niet. En dan kwam er de vraag of hij zijn penitentiair verlof in X mocht doorbrengen bij zijn ouders. Daarvoor heb ik wel nog eens naar slachtofferonthaal gebeld en die zijn dan een beetje boos geworden op de bemiddelaar* [lacht] *denk ik. Omdat ze vonden dat hij mij aan het pushen was om dat* [voorwaarde in het kader van het penitentiair verlof] *te veranderen. Maar ik had gewoon eens naar slachtofferonthaal gebeld met de vraag van... Ik wist het eigenlijk echt niet goed meer.* » (Joke, viol par inconnu, condamnation)

4.6. Expressions de contentement

Trois victimes ont explicité les aspects dont elles sont contentes dans le cadre de la médiation. Aucune des victimes flamandes n'a critiqué la médiation.

« *De bemiddeling heeft ook veel opgehelderd. Daar ben ik wel tevreden van.* » (Lieve, dans la vingtaine, viol par beau-père, condamnation)

« Er is precies een hele last van mijn schouders die ik niet meer moet meedragen. Ik kwam daar buiten uit de gevangenis en dat was echt 'Pff, wat een opluchting.' (…) *Nu nog!* (…) *Ja, ik ben echt content daarvan. Allé, ik zou dat iedereen aanraden. Ja, want moest ik er nu niets van afweten, ik zou hetzelfde doen, ik zou het opnieuw doen dat gesprek.* » (Griet, assassinat d'un proche, condamnation)

« [*De bemiddeling heeft je misschien wel vooruit geholpen, maar het is niet zo dat je daarvoor vast zat? Of wel?*] *Goh, een beetje wel zat ik vast, want ik heb denk ik toen toch wel, allé was ik toch wel, wou ik toch nog graag met iemand anders spreken en dan was ik er over aan het denken om misschien terug opnieuw contact op te nemen met slachtofferhulp.* (...) *Maar op de duur is dat dan echt beter gegaan en dan heeft mij dat echt geholpen.* (...) *Allé, ik had wel de indruk dat het nogal goed verdeeld was zo. Er kwam een vraag van hem en dan probeerde ik daar in de mate van het mogelijke, dat ik mij daar nog oké bij voelde, te zeggen van 'Oké, dat kan' of 'Dat kan niet' en om welke redenen. En omgekeerd was dat ook zo, als er een vraag van mij kwam, dat was ook niet altijd direct van 'Dat is oké' of zo. Zoals nu met die foto, ja, ik snap dat ook wel van, ja, dat je dat niet zomaar wilt doen. Het is niet zo dat ik direct met alles akkoord ga* [lacht]*, als hij zo, allé ja. Want het is ook zo... het is niet dat hij echt geen moeite wil doen.* (...) *Want het is voor mij echt gemakkelijker geweest na die bemiddeling of door die bemiddeling om er terug met andere mensen over te praten. Omdat, het heeft eigenlijk gewoon een hele tijd, ja, dat ik mij persoonlijk, ja, up and down. En goh, je wil het dan niet altijd daar* [op het slachtoffertrauma] *op steken dat je je slecht voelt. En, ja, ik zat wel wat in de knoop met mijzelf. En dan niet echt door iets dat de bemiddelaar gezegd heeft of gedaan heeft, maar gewoon door er efkes daarover te denken, heeft dat wel geholpen om opnieuw mijn draai te vinden.* » (Joke, dans la vingtaine, viol par inconnu, condamnation)

5. Le secteur psycho, médico, social

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

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

Twee dagen na het ongeval is Ahmed zelf naar zijn huisarts gegaan omdat hij niet meer kon slapen en last had van hartkloppingen. Zijn huisarts raadde hem aan veel te praten over het ongeval. "*Mijn hart ging tekeer. Hij zei 'Ge moet daar veel over praten, praten, praten', maar ik denk als ik erover zou praten... Ja, maar dat is niet gemakkelijk, ik doe dat liever niet, erover praten. Maar ik had toch wel verwacht en graag gehad dat ik meer ondersteuning zou hebben gekregen*." (Ahmed, témoin d'un accident grave de la route)

« [Vous avez affaire à d'autres personnes?] Oui, j'ai eu un neurologue qui m'a bien aidé. Il m'a été conseillé par le médecin que ma propriétaire m'a envoyé. [Il vous a donné un traitement ?] Oui il m'a donné du Xanax et un anti-anxiolytique. [Et vous avez été suivie par un psychologue aussi ?] Oui, mais ça c'est un petit peu de ma faute, j'ai été suivie un petit temps et puis, je ne sais pas, au bout d'un moment, j'ai arrêté. Je ne suis pas allée longtemps. Je ne sais pas, parler comme ça, pour moi c'était trop à ce moment-là. [Et qui vous avait conseillé le psychologue ?] Mme X. (du service d'assistance aux victimes). Apparemment, elle avait déjà eu affaire à lui. C'est un psychologue qui travaillait sur la commune de X, à la clinique Z ou quelque chose comme ça. [Et vous en avez parlé à Mme X du fait que vous arrêtiez d'aller voir le psychologue ?] Non, je n'ai pas osé. Mais elle, je continue à aller la voir. » (Naïma, accident de roulage ayant entraîné le décès d'un proche, poursuites judiciaires)

« La doctoresse m'a soutenue lors de l'agression. C'est une homéopathe. Le seul problème, c'est qu'elle n'est pas toujours contactable. A l'hôpital, on ne m'a posé aucune question d'ordre psychologique. » (Jeanne, arrachage de sac avec violence, pas de poursuites judiciaires, auteur inconnu)

Tout autre semble être l'avis des victimes qui sont passées par le secteur hospitalier suite à un épisode de victimisation. Dans la majorité des cas, ces dernières restent relativement sceptiques quant au traitement qui leur a été accordé. Il ressort en général que l'examen se focalise essentiellement sur leur état physique. Elles regrettent dès lors que l'examen ne comprenait pas un minimum d'évaluation de leur état émotionnel souvent fragilisé (ce qui a pour conséquence qu'il leur a été par la suite parfois plus difficile de reconnaître leur propre fragilité). Enfin, le caractère impersonnel de certains hôpitaux a aussi été souligne par la majorité des personnes qui y sont passées.

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

« Mais alors, ce qui m'a un peu plus choqué, - donc on m'a fait des radios, il n'y avait rien heureusement – et on m'a dit : 'Donc vous pouvez vous rhabiller et vous pouvez vous en aller ». Et j'ai dit : « m'en allez ? Mais comment ?' Je n'ai pas un franc ! Et puis, il y avait un pompier qui était tout près et à qui je n'ai pas eu le temps de demander quoi que ce soit qu'il me disait déjà : 'Moi, je n'ai pas le temps !' Alors j'ai dit au guichet : où est-ce que les gens qui viennent en visite sortent de l'hôpital ? Et ils m'ont dit : là. Alors, je me suis postée là. Et alors, il y avait une volée d'escaliers en plus hein ! On ne s'est pas intéressé de savoir si je pouvais le descendre,

l'escalier. Et alors, j'ai vu là en bas, il y avait un jeune couple-le Monsieur m'a fait signe et m'a dit : 'Venez, Madame, on va vous reconduire.' » (Jeanne, arrachage de sac, pas de poursuites judiciaires, auteur inconnu)

« On m'emmène à l'hôpital. Je suis contente parce qu'on m'accepte avec mon (chien). [Il y avait beaucoup de victimes ?] Il y avait trois ambulances différentes et on a été dispersé dans tous les hôpitaux environnants. Mais, à ce moment-là, je ne savais encore rien. Voilà, quand j'étais à l'hôpital vers six heures du matin, d'abord ils ont tout désinfecté et ils m'ont demandé si j'avais mal quelque part (Madame me décrit ses blessures) mais moi, j'entendais qu'il y avait des gens autour de moi qui avaient des choses bien plus importantes à droite et à gauche. Ils m'ont dit : ' la police va venir prendre les déclarations'. Il y a un docteur qui m'a demandé si je me souvenais de ce qui s'était passé et je lui ai expliqué que : ' bon voilà, je roulais tranquillement et puis que tout à coup voilà, je lui ai expliqué ce qui est arrivé… » (Claire, accident de roulage, suites judiciaires)

Les victimes ont aussi recours de manière assez fréquente mais généralement plus tardivement à des psychologues privés ou consultant dans des centres de santé mentale. Pour elles, les bienfaits thérapeutiques de ces interventions sont dans l'ensemble incontestables.

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

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

« Quand ils l'ont appris à l'école, ils m'avaient envoyé chez une psychologue mais je n'ai pas voulu. J'étais jeune et je n'acceptais pas. Je trouvais que ça ne servait à rien de parler. Et que pour finir par après, c'est ridicule. Maintenant j'ai changé d'avis … J'ai vu une psychologue. Mais par rapport à ma demande à moi et pas par rapport à une demande qu'on m'aurait fait. Mais j'y suis allée parce qu'en assurance, on parle quand même assez de faits comme ça. Et mon prof, l'année passée avait expliqué une histoire similaire à l'histoire de mon père pour parler de l'assurance vie et tout ça…et donc, j'ai eu une crise de spasmophilie, mon cœur s'est emballé et ça tapait dans ma tête aussi, je commençais à trembler et je ne savais plus respirer. Puis, je suis partie de la classe en courant… le prof est venu me voir et m'a demandé pourquoi cette réaction ? Je lui ai expliqué avec mon père et il m'a dit qu'il allait ne plus essayer de parler d'exemples tels, même si en assurance, il y en a quand même beaucoup comme ça et il m'a dit de peut-être aller voir un psy et à partir de là, je me suis dit : 'C'est vrai, pour avoir des crises comme ça …' J'ai voulu courir en dehors de la pièce mais mes jambes tremblaient et je ne pouvais plus reprendre mon souffle. [Et à partir de là, vous êtes allée voir quelqu'un ?] Oui, un psychologue dans ma rue. [Et ça vous a aidé ?] Oui, ça m'a fait du bien. » (Géraldine, homicide, condamnation des auteurs)

« Mon épouse a aussi eu recours à l'aide d'un psychologue privé. Moi aussi mais je n'y suis allé que deux fois. Après, j'ai eu l'impression que je n'avais plus rien à dire. Bien entendu, c'était payant mais pour nous ce n'est pas un problème. » (Georges, parent désenfanté, homicide, condamnation de l'auteur)

Certaines victimes trouveront du support dans des centres plus spécialisés ou dans des groupes de parole davantage centrés sur leur problématique (centres pour femmes battues, SOS enfants, CPAS, ALE, ...).

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

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

« Parce qu'à X (un centre d'aide 'catégoriel'), ils m'ont reçu plusieurs fois mais voilà, tout à coup, j'étais majeure et alors ils m'ont dit stop, sans même me réorienter. Ben merci, c'est gentil. Et pourtant, moi je pense que j'avais encore besoin de quelqu'un à ce moment là. Mais voilà, je me suis à nouveau retrouvée toute seule. Ce n'est que quelques années plus tard que je m'en suis rendue compte parce que j'ai à nouveau été agressée. » (Sandra, abus sexuels dans l'enfance, condamnations à des peines d'emprisonnement)

« Au centre public d'aide sociale, un jour que j'étais partie [une autre fois], il m'avaient donné l'adresse d'un centre dans la ville de X (assez loin du lieu d'habitation de Madame). J'avais fait mes bagages et étais allée à Tournai par mes propres moyens. Seulement je me suis retrouvée à 10 heures du soir là-bas, toute seule, et je ne trouvais pas l'endroit.» (Sandrine, violence conjugale, pas de poursuite de l'auteur)

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

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

plante quelque chose et qu'il pousse, on est content. Et bien c'est la vie qui doit renaître et doit vous donner de l'énergie. [C'est symbolique.] Oui tout à fait oui. Oui exactement. Et les médicaments je n'en prends pas du tout. [Vous jardinez beaucoup ?] Oui, je jardine beaucoup. » (Michèle, homicide, condamnation des auteurs)

6. Le secteur des assurances: un gros problème

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

« Je me demande si ce n'est pas deux mois et demi parce que j'ai eu un truc avec l'assurance qui m'a fait aller chez le médecin conseil parce qu'ils ne voulaient pas croire que c'était suite au braquage. Pour eux, ils m'ont dit que c'était trop tard en fait. Il aurait fallu que j'aie ça le mois qui suivait. Mais le médecin conseil, quelque part, s'est un peu trahi, parce que j'y suis allée et là il dit : 'oui mais vous avez l'air d'une battante, vous n'avez pas l'air déprimée', mais je dis : 'Non mais là c'est parce que je ne suis plus allée travailler que ça va mieux. Et puis, je suis quand même sous PROZAC*.' Il me dit : 'Oui mais vous êtes une battante.' Il me dit: 'Mais je ne comprends pas pourquoi ça vient si tard.' Et je lui dis : 'Pourquoi ça vient si tard ? Parce que moi, j'avais l'impression d'avoir vu un film à la télé.' Et franchement, je trouve que c'était tout à fait ça, j'aurais vu un film à la télé ça aurait été pareil. 'Et puis, du jour où je me suis rendu compte que ça m'était arrivé, qu'à n'importe quel moment, il pouvait me tuer, j'étais…finie quoi.' Et lui, il me dit à un moment dans une autre conversation : 'Là je viens de recevoir un gars qui est au guichet de poste. Il s'est fait braquer 9 fois, il n'a jamais rien eu, il vient de se faire braquer une dixième fois, et il est à ramasser à la petite cuillère.' Je lui ai dit : 'Ben vous voyez que tout compte fait ça peut venir bien après.' Bon, là après, il est devenu plus… »* (Colette, vol avec violence, pas de poursuites judiciaires)

« [Qu'est-ce que vous faisiez comme travail ?] Coiffeuse. [Et vous n'avez jamais repris ?] Non, mais je compte reprendre. Mais ce n'est pas évident... Parce que moi, je n'ai jamais eu l'habitude de rester inactive et… [Mais vous ne parveniez plus à travailler ?] Non, je ne parvenais plus à travailler. D'ailleurs, ce qui m'a un peu déçue, c'est qu'à la mutuelle assez rapidement on m'a dit : 'Maintenant, il faudrait peut-être repenser à travailler.' Mais moi, j'avais envie de dire : 'Attends un peu, comment est-ce que tu serais si tu étais dans mon cas.' [Et c'est après combien de temps qu'on vous a dit ça ?] Attendez, je me suis inscrite au chômage et je suis allée et la mutuelle à ce moment-là… ça devait être en octobre novembre… même pas un an après le décès de mon mari... Et c'est ça qui m'a fort déçue à ce moment-là, c'est que c'était la première fois que je m'inscrivais au chômage ou à la mutuelle... Et je me suis dit : 'Allez, pour une fois, j'ai toujours travaillé...' Alors que ce n'était pas rien, ce n'est pas que je n'avais plus envie de travailler, c'est que je ne pouvais plus. [C'est le médecin-conseil qui vous a dit ça ?] Oui. C'est lui qui m'a dit que je devrais retravailler. Franchement j'étais fort déçue. S'il m'avait dit, comme d'autres personnes me l'ont dit : 'Ecoutez, maintenant cela pourrait vous faire du bien de retravailler.' Mais non il a dit : 'Maintenant il faudrait quand même retravailler hein!' Franchement cela aurait été quelqu'un que je connaissais, il aurait reçu une claque dans la figure. C'est surtout la manière dont il l'a dit.... moi je trouve que ça ne se fait pas. J'étais vraiment déçue surtout que ça vienne de quelqu'un qui fait partie du corps médical. C'est

comme si votre psychologue vous engueulait. Vraiment, c'est inconcevable. On ne peut pas s'imaginer! » (Naïma, accident de roulage ayant entrainé le décès d'un proche, poursuites judiciaires)

« L'assurance a retouché et le fonds des victimes ne nous indemnise pas du tout alors qu'il y a encore de l'argent quelque part, personne ne sait dire où, ni quoi que ce soit. Ca c'est un petit peu, ce n'est pas le plus important, mais enfin je trouve tout de même que, au niveau remboursement des biens c'est tout de même un petit peu fort. Parce qu'il existe un fonds des victimes. » (Michèle, homicide, condamnation des auteurs)

Certaines victimes ont été contentes de l'approche de leur compagnie d'assurances.

De kosten van het ziekenhuisverblijf, vervoer en kinesitherapie zijn gedekt door de verzekering van Lucie en door die van de tegenpartij: "*We hebben nog geen last gehad. Dat is allemaal gedekt. Daar mogen we nu niet over klagen.* (...) *Ja, en nu ga ik eerlijk zeggen hé, die hebben al geld gegeven ook hé. Zonder dat wij iets vroegen hé. Alle twee eigenlijk hé, die van de tegenpartij en die van ons. Je kan er niet aan uit. Maar ja, als ze het geven. Ik kan moeilijk zeggen 'Ik moet het niet hebben' hé.*" (Lucie, accident de roulage)

7. L'entourage

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

"*En ik trek die achterdeur terug open om de hond binnen te laten en ik zie sporen van inbraak. Amaai, dan sloeg ik in paniek zenne. Direct eerst gebeld naar mijn zoon. En dan kwam die eerst langs en in tussentijd had ik dan de politie gebeld*." (Jeanne, cambriolage)

Nele kent enkele medewerkers van de lokale politie persoonlijk en belde hen onmiddellijk op toen ze haar vader dood aantrof in bed: "*Ik heb hem eigenlijk 's morgens gevonden.* (...) *Ik heb hen dan eigenlijk, gebeld omdat ik op die moment zelf helemaal in de war was. Ik had dan de ambulance gebeld. En omdat ik eigenlijk niet zo goed wist wat ik allemaal moest doen, heb ik die agenten gebeld omdat ik ook wist, ja, die wonen achter mijn hoek dus die waren er veel sneller en die weten wel wat ze op die moment moeten doen*." (Nele, décès suspect du père)

Yvette zag dat ze haar handtas niet meer vast had toen ze van de bus stapte: "*en ik ren als een gek met zo'n hoofd naar een vriendin van mij hier, de apotheker, en haar man. "Jef, mijn tas is gestolen, bel de politie!" We bellen de politie. Maar wat wij probeerden ook was de busmaatschappij, de Lijn, te pakken te krijgen en dat de chauffeur nog maatregelen neemt. Wat bleek nu? Dat de lijn onderverhuurt, de Lijn die geeft… die verhuurt de bussen onder. Dus wij konden die niet bereiken. Inmiddels was ik dus al in mijn huis en de politie was in 20 minuten hier, een heel jong stel. Ik sta te trillen. Dus wat heb ik als eerste gedaan? Al mijn kredietkaarten gecanceled, dus ik had helemaal geen geld meer. Ze hebben alles, alles! En ze konden dus er is ook niets van mijn bankrekening gehaald want "du moment" hebben ze alles, de hele boel geblokkeerd. Nou, ik was dus heel overstuur*." (Yvette, arrachage de sac)

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

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

« Alors j'ai fait appel à ma sœur qui était à la mer et elle est revenue le plus rapidement possible quoi. J'ai essayé de contacter ma sœur à la mer, mais enfin son gsm était fermé, je l'ai re-contactée plus tard. Donc ça a quand même duré et le voisin ici est venu voir, en voyant toutes les ambulances et tout. Des amis sont venus près de moi en attendant. J'ai contacté une amie qui s'occupait des pompes funèbres. J'ai été entouré par ma sœur, mon beau-frère, j'ai deux cousins, un cousin germain et un cousin de mon mari, le voisin en face, la personne des funérailles…oui, non j'ai été entourée de plusieurs personnes. [C'était important ?] C'était très important, et puis j'avais les anciennes collègues parce que c'était des retraitées, enfin non j'étais entourée quoi. Ca m'a suffit, la famille et les amis. [Ben je vais vous dire, je pense que c'est le plus important] Oui. [Enfin quand c'est positif, quand c'est une relation positive. Des professionnels ça ne va jamais remplacer…] C'est normal, un professionnel ne sait pas regarder tous les malheurs des gens, tandis que la famille c'est comme ça qu'elle vous soutient. » (Monique, suicide d'un enfant, pas de suites judiciaires)

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

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

« Et en plus, après avoir téléphoné à mon épouse, bon, elle, j'ai senti qu'elle stressait malgré que je lui disais que je n'étais pas blessé et que bon, il n'y avait rien à craindre. Ma fille, elle, a su

extérioriser tout ça. Elle a quinze ans, elle a su en parler et tout, tandis que mon fils, lui, c'était tout à fait différent, il est déjà beaucoup plus renfermé et mon épouse me disait que dès qu'il a su ça, il est parti ailleurs et il a commencé à pleurer. Donc ça, ça a été très dur pour moi. Parce que bon, je ne savais pas prendre de ses nouvelles, je ne savais pas. Donc j'étais très, très inquiet. Surtout que c'était la première fois que je vivais un hold-up aussi violent. Ca fait vingt ans que je travaille dans le secteur bancaire. » (Bertrand, braquage à main armée sur son lieu de travail, poursuites judiciaires)

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

« Ma boss m'avait dit que c'était normal que j'avais mal réagi au braquage parce que j'étais une fille de la campagne. [Pourquoi, selon elle, aviez-vous mal réagi ?] Ben, parce que j'étais en maladie. (...) En plus, il y avait son ami qui était réceptionniste aussi, il faisait des petites blagues : il se pointait derrière le comptoir et disait « hands-up ». Très drôle ! Quand on s'est fait braquer, c'est certainement pas la chose à faire. Bref, ça allait de moins en moins bien. » (Colette, vol avec violence, pas de poursuites judiciaires)

« Et bien voilà, après deux semaines, je suis retournée travailler. Ben au début, visiblement tout le monde avait l'air de me dire…vous voyez, le médecin après deux semaines il faut recommencer à travailler ; à l'hôtel c'était tout juste s'ils ne me disaient pas que deux semaines d'arrêt de travail, c'était excessif. Donc, je suis retournée en me disant : « c'est normal, il faut aller travailler ». Et puis, au fur et à mesure… En fait, normalement, je devais recommencer un « travail léger » (donc je devais toujours être avec quelqu'un) mais la direction n'en avait strictement rien à faire. Donc, le premier jour, ma manager m'avait appelée en disant « tu verras, je serai là, je travaillerai avec toi », mais elle s'est amenée à 10 heures. Ils m'avaient déjà remis au même horaire que celui lorsque je m'étais fait braquer (7h-15h) et elle s'amène à 10h ! Rien à foutre quoi. » (Colette, vol avec violence, pas de poursuites judiciaires)

« Le signal était rouge. Est-ce que vous pensez qu'il y a des gens qui auraient ouvert leur fenêtre ? Si ça avait été un chien, peut-être, hein…mais moi ! C'est ce que j'ai ressenti. Et ça m'a choquée [Par rapport à qui avez-vous ressenti ça ?] Par rapport aux gens aux alentours. Entre autre une dame qui devait avoir un peu moins de mon âge, qui était en voiture, qui ne devait pas avoir des sièges surélevés mais qui m'a donné tout de même l'impression de me toiser de haut comme si j'étais rien du tout ! Rien, rien, avec dédain, avec mépris ! Et c'est seulement après qu'il y a un Monsieur qui s'est amené en jeans et en pull-over et qui m'a relevée. J'ai vu à ce moment là qu'il ramassait sur ma rue le caddie de la dame. Donc, cette petite vieille dame (une dame avec qui Madame avait parlé en attendant le bus), elle avait eu le courage d'enlever son sac et d'essayer d'attraper le type… Et pourtant, elle n'était pas plus haute que ça. Ça m'a fait chaud au cœur. Je me suis dit : 'On critique souvent les étrangers mais sapristi… ' Donc, ce Monsieur, il a fait des aller-retour, il a appelé la police sur son gsm, il a appelé l'ambulance et je lui ai demandé d'appeler mes amis juste pour leurs dire que j'avais été agressée et que je les rappelais plus tard. Je ne savais quasi-pas marcher… J'ai attendu trente minutes après la police !… » (Jeanne, arrachage de sac, pas de poursuites judiciaires, auteur inconnu)

8. Les conséquences des faits

Les victimes signalent quelques conséquences qu'elles ont vécues à la suite des faits. Ces conséquences dépassent souvent leurs attentes par rapport aux services judiciaires ou aux services en faveur des victimes. Nous fournirons un aperçu chronologique de ces conséquences, comme il ressort également des entretiens.

8.1. Immédiatement après les faits

8.1.1. Soutien émotionnel minimal

En général, les victimes sont confuses ou prises de panique immédiatement après les faits. Les répondants précisent qu'à ce moment-là, ils avaient surtout besoin de quelqu'un qui peut les calmer ou apporter un soutien émotionnel et qui est capable de structurer la situation. Que ce soit un intervenant ou un policier qui offre le soutien immédiat et minimal est de moindre importance pour eux.

> "*Maar ja, ik had maar schrik dat die inbreker hier nog binnenzat. Ik maar in de gang blijven staan, omdat ik denk 'dat is een centraal punt, ik kan buiten als ik wil. Ik kan alles in het oog houden.'*" (Jeanne, cambriolage)

> "*Je weet niet wat je moet doen allemaal hé. En dan heb je ook niet de behoefte om naar zijn werk te bellen, en om naar uw school te bellen en om allemaal uit te leggen van 'Zie, dat is er gebeurd.' Op die moment heb je daar echt geen behoefte aan. Het is zo al erg genoeg*." (Nele, décès suspect du père)

> "(Liesbeth) *Je weet niet wat er gebeurt. Er overkomt...* (Caroline) *Neen, op dat moment besef je het echt niet en hoef je echt... Je hebt geen zin om te babbelen. De wereld zakt in elkaar en het is ongeloofwaardig*." (suicide de la mère, enquête en cours)

8.1.2. Assistance pratique

Sauf des problèmes émotionnels, les répondants se sont aussi vus confrontés à des tâches pratiques, parfois urgentes, comme l'avertissement de l'employeur et le transport vers le lieu de l'accident ou à l'hôpital; certaines victimes avaient besoin d'aide à ce propos à cause de l'état de confusion dans lequel elles se trouvaient ou à cause des blessures, surtout si elles ne peuvent pas (tout de suite) compter sur leur famille ou leurs amis.

> "*En dan ben ik nog overvallen geweest in X. Daar was ik ook geld uit de muur aan het halen. 150 euro. Ik denk dat ik ze welgeteld één seconde gezien heb. Alles weg.* (...) *Maar daar ben ik wel gewond mee geraakt. Ze hebben een slag in mijne rug gegeven. Ik ben een nier verloren en mijn heup is geraakt.* (...) *Maar wat ik wel spijtig vind van de politie, ze hebben daar dan een heel groot gebouw staan (in Y), maar daar kun je geen klacht indienen. Ze verwijzen u door naar Z. Ik ben naar Y gegaan omdat dat het dichtste bij was. Vroeger kon je daar altijd terecht voor alles en nog wat, en nu sturen ze u door naar Z.* [*Dus ze hebben u eigenlijk op eigen houtje naar Z laten gaan terwijl u gewond was?*] *Ja. En dan hebben ze mij recht vervoerd van daaruit naar het ziekenhuis*." (Joris, vol avec violence)

"*En dan heeft de slachtofferbejegenaar eigenlijk naar het werk van mijn vader gebeld. Want die moest gaan werken. Ze heeft dan naar mijn school gebeld, want ik zat juist in mijn blokverlof van 't school.* (...) *Je weet niet wat je moet doen allemaal hé. Dat was echt wel ideaal dat die er was*." (Nele, décès suspect du père)

Peter en Marie werden bijna onmiddellijk na het dodelijk verkeersongeval van hun kleinzoon op de hoogte gebracht. De politie van Y vervoerde hen ook onmiddellijk met een combi met sirene naar het ziekenhuis. Daardoor hebben ze hun kleinzoon nog levend kunnen zien en vasthouden. Hij is in de armen van Peter gestorven. (Peter et Marie, accident mortel du petit-fils et du beau-fils)

« *Parce qu'ils me demandaient d'aller jusqu'au commissariat, ce que je n'ai pas pu faire, puisque…et ça c'est le témoin qui a dit à la police que j'étais choqué, que je ne savais plus bouger quoi. (Vous étiez tétanisée ?) Tétanisée, complètement. Oui, disons, c'est en voyant ces gestes, que j'ai bougé de ce boulevard, parce que je savais que j'étais en danger au milieu de ce boulevard. Et alors pour finir, la police est arrivée.* » (Isabelle, sac-jacking, pas de poursuites judiciaires, auteur inconnu)

8.1.3. Avoir le choix de rendre un dernier hommage

En cas de décès, le besoin primordial consiste à pouvoir rendre le dernier hommage; les proches doivent en tout cas au moins avoir le choix de voir ou non le défunt. A ce moment-là, les victimes ne se contentent pas de l'annonce que le défunt n'est pas présentable à cause de blessures graves par exemple. Les répondants veulent eux-mêmes décider s'ils rendent un dernier hommage ou non. De leur avis, il s'agit d'une décision que personne d'autre ne peut prendre, quelles que soient les bonnes intentions des acteurs professionnels à ce propos, comme éviter que la personne concernée n'éprouve de souffrance complémentaire après avoir vu un être cher dans un état pareil.

Voir le défunt peut constituer une démarche importante dans le processus de deuil. Les répondants qui n'ont pas eu l'occasion de voir le défunt tout de suite après les faits ont souvent identifié cette situation comme une cause importante du difficile processus de deuil. Ils ont souvent ressenti le besoin de constater eux-mêmes qu'une personne est décédée ou quelle est exactement la cause du décès. Ces répondants ont souvent voulu se former une idée réaliste des circonstances exactes du décès au lieu de devoir se baser sur les descriptions des policiers ou du médecin légiste.

"(Ida) *Wij hadden haar eigenlijk graag wel gezien, nadat ze overleden was. En dat is ons door iedereen afgeraden. Het zicht zal inderdaad moeilijk geweest zijn. Daar denk ik nu nog soms aan: ja, en toch heb ik spijt tot we ze toch nooit niet efkes hebben mogen zien. De begrafenisondernemer heeft dat ook helemaal afgeketst.* (Mies) *Ik had dat zeker twee keer gevraagd.* (Ida) *Eigenlijk heeft hij ons niet de kans gegeven haar te zien.* (...) *Wij denken wel dat er ooit foto's genomen zijn, maar we hebben die ook nooit te zien gekregen. Ik bedoel, zo van het beeld eigenlijk hé. Nu hebben we daar maar naar te gissen en we zitten ook maar zo in ons achterhoofd van 'hoe was het eigenlijk?'* (Mies) *Nu kunnen we er ons alleen maar een beeld bij voorstellen. Maar misschien is ons beeld dan toch wel fout.* (...) I*k kan daar mee leven hoor. Het is niet dat we..., we kunnen er wel mee voort, maar dat zijn inderdaad zo vragen die je je dan toch wel stelt. Want ik heb toen toch ook aan verschillende mensen gevraagd, maar niemand kan daar ook een antwoord op geven, van hoe lang het duurt eigenlijk voor je daadwerkelijk sterft. Daar zit ik gewoonlijk mee van 'hoe lang heeft ze nog afgezien?'*" (Mies et Ida, suicide de la sœur cadette, procédure judiciaire)

"*En dan is de politie uiteindelijk hier gekomen en die hebben gezegd 'Uw echtgenoot is gestorven.' Dus ik zeg: 'Dan wil ik daar naartoe.' 'Dat gaat niet want hij ligt daar nog* [op de plaats van het ongeval]. *Dat lijk vervoeren ze naar het ziekenhuis.' Allé, ik mocht hem niet zien. Maar dan word je zot! Dat is enorm belangrijk. Het enige wat ik donderdag* [de dag na het ongeval] *wou, was hem zien. Ik had gewoon heel veel behoefte om Bert te zien. Dat had ik wel. En dat mocht ook niet hé! Ja, dat is gebeurd maar officieel mocht dat niet. En dan heb ik hem wel mogen zien. Dat was é-norm belangrijk. Dat was het eerste dat ik wou! 's Nachts nog hé!*" (Sophie, accident de roulage ayant entraîné le décès d'un proche, enquête en cours)

"(Caroline) *Ze nemen daar uw moeder weg, je mag niet naar je moeder gaan zien. En dat vonden wij heel erg, dat we geen afscheid mochten nemen van ons mama.* (...) *Want ik heb niks gevraagd want ik dacht 'Oh, nee, ons moeder ziet er waarschijnlijk verschrikkelijk uit. Dus dat beeld wil ik niet.' Dat dacht ik. Ik zat mij van alles in te beelden hé. En de volgende dag zei ons papa: 'Ja, ik versta feitelijk niet waarom dat jullie geen afscheid hebben mogen nemen van jullie mama of jullie mama geen kusje hebben mogen geven want ze zag er feitelijk nog goed uit.'* (...) *En dat vond ik heel agressief ten opzichte van ons. En ja, dan kwam ze in een zwarte plastiek zak naar beneden. En dan heb ik nog echt gezegd tegen die politieman 'alstublieft! Mag ik mijn mama een kusje geven?! Die gaat hier uit haar huis. Die woont hier van sinds '65. Ik WIL afscheid nemen.' Hé. En ja, zo, een kusje op die zwarte plastieken zak al in die auto, al in die camionette zo. Dat vond ik heel, heel moeilijk. Ik wou ze nog een beetje, allez ja, nog voelen als ze nog niet zo* [fluisterend] *ijskoud is. Want dan daarna krijgen we ze terug en dan wou ik ze toch voelen en dan was ze een blok ijs. En dan denk ik, dat is niet menselijk.*" (Caroline et Liesbeth, suicide de la mère, enquête en cours)

Peter en Maria hebben in het ziekenhuis op de avond van het overlijden van hun kleinzoontje nog de kans gekregen hem te wassen en aan te kleden. Peter geeft aan dat dat voor hem zeer belangrijk was en is het ziekenhuispersoneel daar erg dankbaar voor. (Peter et Maria, accident mortel du petit-fils et beau-fils)

En plus, les entretiens démontrent que les victimes sont insuffisamment au courant de leur droit à rendre un dernier hommage. Celles qui en étaient au courant ont eu beaucoup de mal à faire respecter ce droit.

"(Mies) *Ik had toen bij de begrafenisondernemer moeten doordrukken. Ik heb dat toen echt, we waren toen bij die begrafenisondernemer en ze was daar, en misschien had ik het moeten doordrukken, maar, ja, misschien ben je daar dan wel juist iets te braaf voor. Ben je zo van 'ja, oké, als ze dat allemaal zeggen dat ze er slecht uitziet, dan misschien moeten we dat dan toch niet doen.'*" (Ida et Mies, suicide de la soeur cadette, procédure judiciaire)

"*Maar omdat dan die van de politie, omdat ik die dan zo goed ken, hebben die liggen bellen naar de onderzoeksrechter, want het is die die toestemming moet geven, of de procureur, nu weet ik niet juist wie, ik denk de onderzoeksrechter. En dan mijn advocate, want ik had dan direct een advocate gepakt, en die heeft ook liggen bellen. En met dat die alle twee* [politie en advocaat] *zo wat aan het pushen zijn geweest, ben ik wel mogen gaan kijken. Maar als je dus niemand persoonlijk kent bij die instanties..., ik kan mij voorstellen dat de politie dat niet voor iedereen doet.* [*En het feit dat je er op moet aandringen is op die moment...*] *Dat is er teveel aan.*" (Sophie, accident de roulage ayant entraîné le décès d'un proche, enquête en cours)

"(Caroline) *Maar had ik geweten dat ik mijn mama mocht zien, dat ik daar recht op had, ja, dan had ik dat wel gedaan zenne!*" (Liesbeth et Caroline, suicide de la mère, enquête en cours)

8.2. Jusqu'à quelques jours après les faits

8.2.1. Soutien émotionnel

Le besoin de soutien émotionnel est souvent encore nécessaire quelques jours après les faits (surtout si aucun soutien n'a été réalisé immédiatement après les faits). A cet effet, les victimes interrogées ont souvent recours à des amis ou aux membres de leur famille, mais ont aussi souvent fait appel à un tiers (professionnel) ou à quelqu'un présent au moment des faits. Les entretiens ayant démontré que les victimes n'ont pas toujours été renvoyées aux services en faveur des victimes, expliquent que certaines victimes s'y sont rendues elles-mêmes.

> Marcel had van de interveniërende politieagenten geen gegevens gekregen van hulpdiensten en dus ging hij zelf op zoek naar slachtofferhulp. "*Ik ben ook door de wol geverfd natuurlijk vanuit mijn ervaring in het kader van het begeleiden van slachtoffers van arbeidsongevallen en beroepsziekten*." (Marcel, braquage, classement du dossier)

> "*En dan hebben ze* [de politieagenten in het plaatselijk politiebureel in X] *slachtofferhulp* [dienst politionele slachtofferbejegening] *op hun beurt ingeschakeld. Daar zijn ze een half uur mee bezig geweest, een half uur, drie kwartier, om die mensen te bereiken van slachtofferhulp* [dienst politionele slachtofferbejegening]. *Dan waren die mensen* [van de dienst politionele slachtofferbejegening] *niet meer aanwezig. En twee of drie dagen naderhand heb ik telefoon gekregen van slachtofferhulp* [dienst politionele slachtofferbejegening]. *Ik heb dan uitgelegd dat ik nog altijd verschrikkelijk bang was*." (Joris, vol avec violence)

> "[*Heb je voldoende antwoord gekregen op de vraag naar ondersteuning van je zoontje? Die vraag had je aan slachtofferhulp gesteld?*] *Ja, ik had dat zelf gevraagd. Daar kun je nergens bij iemand mee terecht. Die maatschappelijk assistent van de dienst slachtofferhulp heeft gewoon gekopieerd uit een cursus die zij hebben gekregen. Een deel van het rouwen met kinderen. Dus ik ben zelf naar de boekhandel gegaan, ik ben zelf... Ik heb de chance in mijn vriendenkring kleuterjuffen te hebben, dat die ook wat informatie daar rond hadden. Maar daar krijg je ook van niemand informatie over. Dus daar heb ik zelf heel actief voor moeten zoeken*." (Sophie, accident de roulage ayant entraîné le décès d'un proche, enquête en cours)

> "*Een vriendin zei: 'Ik zal wel blijven tot je zoon terug is.' En dan kwam mijn zoon hier binnen en dan was ik zo content hé. En dan wist ik al dat dat maar een paar dagen ging duren en dan had ik al schrik voor de dagen die nog gingen komen. Zo van al. En zo zit je daar met in uwe kop hé. Je kan niet blij zijn op dat moment omdat je weet 'Het is toch maar voor korte duur, het blijft niet duren.' En dan had ik aan mijn zoon, ik zeg: 'Mag ik bij jullie niet komen wonen? Ik zal mijn huis verkopen.' Hé, zo alles om hier toch maar weg te zijn, voor de schrik, allé, om die schrik weg te krijgen. Zo hé. Dat is nu ook allemaal gedaan*." (Jeanne, cambriolage)

> Het eerste contact van Ruth met slachtofferzorg, was met de dienst slachtofferonthaal naar aanleiding van de mogelijkheid van penitentiair verlof voor de dader, waarvan ze niet wist dat hij ooit opgepakt en veroordeeld was. Ze deed nochtans regelmatig aangifte van nieuwe feiten van stalking door dezelfde dader en voelde zich erg onveilig op straat: "*Want ik had een politieagent van X, ik ging altijd terug naar dezelfde. En die heeft daar dan natuurlijk een heel dossier van opgesteld.* [*En heeft hij u meer informatie gegeven over hulpverlening of is er bijvoorbeeld een maatschappelijk assistent van de lokale politie*

ingeschakeld geweest?] *Neen*." (Ruth, harcèlement, tentative d'étranglement et vol par ex-conjoint, condamnation)

"[*De politie heeft u niet in contact gebracht met een centrum voor slachtofferhulp, of is er eens een maatschappelijk assistent van de politie langs geweest om te horen hoe het met u ging, etc.?*] *Neen, niks. Dat heb ik allemaal zelf gedaan. Ben zelf op zoek gegaan naar slachtofferhulp*." (Griet, assassinat d'un proche, condamnation)

"*Ik bedoel, je krijgt een hele berg van dingen te doen. Na die tijd en je bent helemaal eigenlijk uit't lood geslagen. Toen zei de politie hier 'Ik denk dat u toch slachtofferhulp moet bellen.' Ik zei 'Neeee, dat kan ik wel aan.' Maar ik kreeg nachtmerries. Ja, dus je hebt geen face to face, dus ik ben… op een gegeven moment dacht ik, 'nou, ik zal me toch geven aan de slachtofferhulp, baat het niet dan schaadt het niet.' De politie had haar mijn telefoonnummer gegeven en zij heeft me opgebeld en toen hebben we een afspraak gemaakt. En euhm… Daar ben ik toen op ingegaan. Ze* [de politiebejegenaar] *zei ook 'Het is heel normaal dat je boos bent op jezelf.' Ik geloof dat je een klankbord nodig hebt. Je hebt gewoon een klankbord nodig. En euhm… Ik geloof dat iemand naar je luistert altijd fijn is*." (Yvette, arrachage de sac)

8.2.2. Avoir l'occasion de voir le défunt : rendre un dernier hommage

Ce sont surtout les répondants n'ayant pas eu la permission de voir le proche défunt tout de suite après les faits qui, dans les jours après le décès, ont voulu voir l'être cher.

"*En er is politie moeten meegaan. Er is dan politie van X naar daar moeten gaan. Enfin, we hadden hem al... Ik versta dat niet, ik kan hem toch niet doder maken dan hij is? Hij is dood hé. Ik krijg hem niet doder zenne! Je kan een lijk toch niet meer dood maken dan het al is? Denk ik maar hé. Dus ik snap dat niet goed*." (Sophie, accident de roulage ayant entraîné le décès d'un proche, enquête en cours)

"(Liesbeth) *Daarna, vond ik ook verschrikkelijk, maar bon, ik weet niet..., dat is met het gerechtelijk onderzoek hé, de autopsie, dus, bon, dat duurt al wat langer ook vooraleer dat je uw moeder terugkrijgt. En dan krijg je te horen eigenlijk dat ze niet zichtbaar is. Ze hebben die echt helemaal open... gelegd, ik weet niet...* (Caroline) *Ja, ik moest absoluut afscheid nemen.* (Liesbeth) *... of dat ze haar konden arrangeren door het feit dat we... En dan hebben ze gezegd 'ja', maar bon, dat is betalen natuurlijk, om haar terug te kunnen zien. En dan heb ik, moet ik zeggen, hebben ze dat heel goed gedaan. We hebben haar terug kunnen zien elke dag.* (Caroline) *En dan heb ik ook gevraagd van, omdat ze zo lang was weggebleven in de kliniek, ik zeg 'is dat nu eigenlijk nog mogelijk om haar aan te kleden?' Want wij waren daar mee bezig hé. Ik zeg 'ik wil niet dat mijn moeder in haar blootje of zo in die kist ligt hé.' Want ik dacht 'dat gaat zo stijf zijn als...'* [lacht] *Ik met mijn verbeelding weeral tegen 100 (kilometer) per uur. Ik zeg 'dat gaat al zo stijf zijn als iets, dat gaat niet meer lukken.' En dan waren we daar (bij de begrafenisondernemer) geweest en dan had ik zelfs al dekens mee en zo...* (Liesbeth) *Ja, mijn zus was al helemaal zot.* (Caroline) *Ja, ik dacht, ik moet weten dat mijn mama er goed knus ligt, anders word ik ambetant. En dan is het nog gelukt, al maar goed hé. Dan was ik heel blij dat die man* [de begrafenisondernemer] *dat allemaal heeft opgelost want wij waren helemaal over ons toeren van 'allez, ons moeder is helemaal opengesneden, ons moeder die ligt daar in hare blote.' Ik dacht 'neen, neen, neen, dit gaat niet' want mijn mama, dat was een hele fiere, ze was altijd perfect gekleed. Ik zeg 'goh, als ze dit zelf ziet, dan wordt ze helemaal onnozel.'*" (Liesbeth et Caroline, suicide de la mère, enquête en cours)

Une des répondantes, ayant trouvé son père décédé, a préféré attendre que l'autopsie soit terminée avant de le voir. Cela peut s'expliquer par le fait qu'elle avait eu l'occasion de voir son père tout de suite après son décès, même si cela a constitué une autre expérience traumatisante. Pour elle, cependant, le fait d'attendre jusqu'à ce que l'autopsie et d'autres enquêtes médico-légales soient terminées n'a pas facilité le processus de deuil.

> "*Die eerste dagen sowieso, vóór de autopsie, mag je hem nog zien met goedkeuring van de onderzoeksrechter als je hem niet aanraakt. Dus je mocht er niet aankomen. En dan heb ik ook, ik heb dat ook tegen mijn bomma uitgelegd. Dan heb ik ook gezegd 'We kunnen beter wachten' want als je hem ziet, wil je hem toch aanraken. Sowieso. Dat is uw vader en dat was haar zoon, dus dan hebben wij ook gezegd 'We kunnen beter wachten tot de autopsie gedaan is' en dan mag je er bij blijven zolang als dat je wilt, privé, en dan kan je hem nog aanraken en zo. En dan hebben wij gewoon gewacht. En dat was, goh, van zondag op maandag is hij gestorven en ik denk dat we hem woensdag of donderdag, woensdag hebben we hem kunnen zien. Dus ja, weet je, die eerste dagen is dat wachten en dan is dat lastig want ja, je wilt hem zien en je wilt weten 'Kan ik hem begraven?', want ja, dat weet je ook nog niet zeker*." (Nele, décès suspect du père)

8.3. A court terme

8.3.1. Assurer la sécurité

Plusieurs répondants ont dit avoir ressenti un fort sentiment d'insécurité à court terme (et à long terme) et avoir pris toutes sortes de mesures afin d'y remédier: installer des serrures, éviter certains endroits, ne plus sortir, s'organiser de sorte à limiter ses sorties au minimum.

> "*En die angst heb ik nu nog. Ik ben nu geen racist hé, daar hoort ge mij niet zeggen, maar als ik ne vreemde tegenkom, dan neem ik een grote boog op straat en ben terug weg. Daar ben ik echt bang van geworden. Zelfs hier in het appartement ook, als ik vreemd geluid hoor of zo, dan ga ik naar de keuken en pak een keukenmes. Omdat ik zo bang ben.* (...) *De hospitalisatieverzekering is tussengekomen voor de ziekenhuisrekeningen. In feite heb ik daar niks aan verloren maar wel de schrik van mijn vrijheid natuurlijk hé*." Als de voicerecorder afstaat, vertelt Joris nog dat hij eigenlijk nog weinig buitenkomt en uitgaat, omwille van de schrik opnieuw slachtoffer te worden. Hij gaf eerder in het gesprek ook al aan dat hij zich kwetsbaar voelt nu hij met een stok loopt naar aanleiding van de voorlaatste overval waarbij hij zwaar gekwetst raakte. Hij vreest dat hij nu een gemakkelijk slachtoffer is. (Joris, vol avec violence)

> Louise is naar aanleiding van de feiten gestopt met werken om steeds thuis te kunnen zijn voor haar kinderen aangezien ze hen nergens meer durft achter te laten behalve op school. Ze vertrouwt niemand meer de zorg over haar kinderen toe. (Louise, mère d'une victime mineure d'abus sexuels par un proche, procès en cours)

> "*Ik had dat al op voorhand gezegd van 'Het zou kunnen dat ik ooit moet gaan getuigen, dus als ze raar tegen jullie beginnen te doen, zeg dat dan en dan kan je daarmee naar de politie.' Dus dat was ook geen probleem. Dat hebben ze* [de politie] *denk ik ook gezegd, na de uitspraak, van 'Mochten er familieleden zijn die er last mee hebben, dan laat je ook iets weten.'* (...) I*k heb zoiets*

van 'Oké, als er iets gebeurt, dan gaat de politie direct een schild optrekken rond mij.' Dat gevoel heb ik, dus dat is wel goed hé." (Lies, agression répétée par l'employeur, condamnation)

Jeanne paste kort na de inbraak een hele reeks maatregelen toe ter bevordering van haar veiligheid. Anderhalf jaar na de feiten is ze erin geslaagd deze maatregelen stilaan af te bouwen: "*Ik sliep dan nooit met mijn deur toe. Nu wel. Nu durf ik al met de achterdeur open zitten in den dag, je ziet het, ze staat open, maar vorig jaar was dat nog allemaal potdicht hé. Dat was volledig potdicht, alles, als ik hier alleen thuis was, potdicht. Nu durf ik ze al eens openzetten.* (...) *Boven in de slaapkamer is het nog juist hetzelfde. Dat is de slaapkamerdeur op slot, de gsm naast mij, en hopen, hopen dat ik kan slapen, dat ik niks hoor. Dus dan denk ik in mijzelf, dan denk ik 'Als ik iets moest horen, wat moet ik dan doen?' Want ik heb eens op teevee gezien dat je daar van kunt..., dat je van de schrik ook kunt sterven hé.* (...) *Dus nu, alles gaat mee naar boven nu. Dat* [wijst op handtas] *gaat mee naar boven, gsm gaat mee naar boven. Dan vroeger ging ook de zaklamp nog mee naar boven, dat is nu ook veranderd. Omdat ik dacht 'Hij* [de potentiële inbreker] *moet zo eens de elektriciteit afzetten en dan zie ik niks niet meer.'* [zuchtend] *Zo van al die dinges.* (...) *Want dan zeiden ze tegen mij ook 'Waarom sluit jij je nu boven op?' Ik zeg 'Ja, desnoods spring ik wel door het raam hé, als er nog eens iemand binnenzit, dat is toch maar één verdiep.'* (...) *Want die deur hier beneden heeft ook het eerste jaar op slot geweest. Die van de living - tussen de gang en de woonkamer - om binnen te komen. Die heeft ook op slot geweest. Die is nu niet meer op slot.* (...) *Mijn deur van de slaapkamer ook. Maar daar stak ik ook nog eens een breinaald door hé. Want ik dacht 'Ja, maar, ze gaan mijn sleutel eraf duwen.' Zo vanalles hé! Nu is dat ook al zonder priem. Nu de slaapkamerdeur open, dat durf ik niet. Neen. Ah neen, want dan kan die* [de inbreker] *ineens boven aan de deur staan. Staat die naast u zonder dat je het weet. Ik heb nu al chance gehad dat hij niet naast mij heeft gestaan.*" Als de voice recorder afstaat, vertelt Jeanne nog dat ze ook nu nog steeds alleen nog maar de deur uit gaat om te werken, boodschappen te doen en haar dochter weg te voeren. Als ze boodschappen moet doen, tracht ze alles te combineren om maar zo weinig mogelijk te moeten buitengaan. Eens ze binnen is, is ze geruster. Ze is het gelukkigst als ze terug binnen is. Anderzijds is het net als ze binnen en alleen is dat ze moet huilen omdat dan alle problemen terug boven komen. (Jeanne, cambriolage)

"*Op den duur durf je niet meer buitenkomen, dat is eigenlijk psychisch heel lastig. Het is altijd als je aan het wandelen bent, of je gaat naar uw werk, je bent altijd wel rond te kijken van 'Is hij niet in de buurt?'* (...) *Ik ben eigenlijk drie jaar ook niet in het centrum van X geweest omdat ik denk 'Ik wil die zeker niet alleen tegenkomen.' Ik weet niet tot wat hij in staat is. Dus ik heb dat wel drie jaar vermeden.* (...) *Je denkt altijd 'Ja, die gaat hier terug binnenkomen.' En ja, verhuizen wilden we ook nog doen, maar ergens, ge kunt wel blijven lopen hé.*" (Ruth, harcèlement, tentative d'étranglement et vol par ex-conjoint, condamnation)

"*Nou, ik heb inmiddels een andere tas gekocht en die kan ik dus ook weer over mijn schouder doen maar als ik dus 's avonds uitga dan heb ik een tas die euh, wat ik nooit gedacht had, die ik zo over mijn schouder, voor mijn buik kan houden. Maar ik bedoel, bus en tram vermijd ik dus. Maar ik bedoel wat ik hieruit geleerd heb, dat je nooit in een volle bus moet stappen. Wachten tot de volgende er aankomt. Dat heb ik ervan geleerd.*" (Yvette, arrachage de sac)

8.3.2. Soutien émotionnel par les acteurs professionnels et par l'entourage

Un certain nombre de répondants a eu des contacts réguliers avec le responsable de l'accueil des victimes auprès de la police, à l'initiative du répondant et/ou du responsable. Il semble que, dans la mesure du possible, les répondants aient

également fait appel à leur famille et à leurs amis en vue de recevoir un soutien émotionnel.

> "*Ik kan ook verstaan dat er mensen zijn die dat niet nodig hebben hé, maar dat moet die maatschappelijk assistent slachtofferonthaal maar uitvissen. Maar ik had dat nodig. Dus vraag ik aan dat madammeke* [de maatschappelijk assistent slachtofferonthaal]*, ik zeg 'ja, ik zou wel psychologische begeleiding willen. Ik heb dat wel nodig. Allé, ik denk dat ik dat wel nodig heb.' Ik dacht op die moment dat ik het zeker zou nodig hebben als mijn kindje* [waarvan ze ten tijde van het ongeval en de dossierinzage zwanger was] *geboren was. Want ik dacht 'Ik zal mij wel sterk houden tot dat babyke eruit is en dan zal ik het* [psychologische begeleiding] *wel nodig hebben.'* (...) *Dan moet je chance hebben dat je een goede familie hebt, goede vrienden hebt, dat die dat opvangen. Want van het officiële uit* [vanuit de bevoegde diensten] *gebeurt dat niet, zou ook niemand dat zien, denk ik. Ik zei ook: 'Kijk, vanaf de moment dat jullie zien dat het niet meer goed gaat met mij, dan moet je iets doen.' Want als je zelf depressief bent of nog postnataal eens een depressie zou krijgen, ik zeg: 'Ja, weet je van jezelf toch niet?'"* (Sophie, accident de roulage ayant entraîné le décès d'un proche, enquête en cours)

> "*Het heeft mij zeker geholpen, maar, ja, ik ben ook heel erg gesteund geweest door mijn omgeving en dat heeft wel heel veel gedaan dus. Allé, voor mij was het op een bepaald moment zoiets van, ja, 'Ik heb dit eigenlijk niet meer nodig.' Achteraf heb ik nog gedacht om nog eens terug te gaan, maar dat, ja, ik heb dat eigenlijk ook niet meer gedaan. Maar het was vooral eigenlijk dat, ik kon er dan gemakkelijk over praten met mijn omgeving.* (...) *Maar ze hebben mij daar* [bij de dienst slachtofferhulp] *wel goed kunnen helpen, vooral me van dat schuldgevoel afhelpen. Want als iemand anders dat zegt, als uw ouders dat zeggen van: 'Je moet je niet schuldig voelen', ja, ik weet niet, je gaat dat toch anders ervaren dan dat iemand, iemand die daar zogezegd alles vanaf weet, als die dat zegt tegen u dat is..., ja.* (...) *Allé, ik heb ervoor gezorgd dat ik zo overal waar ik zo ben, in de sportclub, op school, in de jeugdbeweging, dat daar overal iemand is die niet alleen op de hoogte maar ook waarvan ik weet 'Die gaat daar goed mee kunnen omgaan.' Want ja, je hebt dan ook vrienden die, ja, het wel weten maar die je langs geen kanten... goede raad geven*." (Joke, viol par inconnu, condamnation)

> "*Nou, ik denk dat… dit was echt slachtofferhulp* [slachtofferbejegening]. *En ik bedoel op een gegeven moment begon ik ook grapjes te maken en zo… en mja ik was daarover heen. Ik bedoel, ik was er niet overheen maar ik was weeral een keer mijn verhaal kwijt. En ik was mijn verhaal kwijt op een bureau waar men zich veilig voelt. Ik vind het heel belangrijk, slachtofferhulp en ik dacht echt dat ik het niet nodig zou hebben*." (Yvette, arrachage de sac)

Certains répondants ont précisé ne pas avoir voulu entrer en contact avec les services professionnels, à court terme. Un des répondants a, par exemple, exprimé ne plus vouloir y avoir recours pour 'donner du temps à sa fille', qui est la victime directe, et de lui permettre de prendre du repos. Sa fille avait, en effet, déjà dû suivre de nombreux traitements et avait tendance à se replier de plus en plus sur elle-même lorsqu'elle entrait en contact avec les acteurs professionnels. D'autres répondants ont exprimé l'idée que l'offre d'aide se faisait parfois trop tôt par rapport à leur propre ressenti et partant par rapport à leur capacité de répondre à cette offre.

> "*Momenteel zoek ik geen andere hulp. Maar die vrouw van slachtofferonthaal heeft tegen mij gezegd dat ik met haar naar een psycholoog moet gaan. Maar ik vind dat ik dat maar kan doen als zij dat zelf wil. Ze is al naar psychologen geweest van het Comité voor Bijzondere Jeugdzorg, naar de psycholoog op school. Maar niemand van hen heeft gemerkt dat ze seksueel misbruikt was omdat ze het niet wil zeggen. Ze kan er met iemand over praten als ze wil. Ik moet geen*

psycholoog betalen zodat ze er dan gaat zitten en niks zeggen. Dat is niet de bedoeling. (...) *Wat is gebeurd, is gebeurd. We moeten leren om met deze problemen te leven. Maar dat is gemakkelijker gezegd dan gedaan. Voor mijn dochter is dat het grootste probleem. Ik kan wel zeggen 'Het is voorbij', maar voor haar... Het enige dat ik voor haar kan doen, is er altijd voor haar zijn. Ik moet er altijd voor haar zijn als ze wil praten*." (Louise, mère d'une victime mineure d'abus sexuels par un proche, procès en cours)

"*Ik kon het eigenlijk niet. Ik heb het* [contact met slachtofferhulp] *toen ook stopgezet. Dat was dan kort na de feiten ook.* (...) *Hetgeen er is gebeurd, ik wil dat zelf verwerken, zelf vergeten en op mijn eigen manier. Ik wil het zelf kunnen ook. Dus ik wil geen hulp, van niemand eigenlijk.* [lacht] *Ik probeer het ergens een plaats te geven. Dat moet ik op mijn eigen manier doen*." (Lieve, viol par beau-père, condamnation)

8.4. A long terme jusqu'aujourd'hui

8.4.1. Besoin de clôre le passé

Les répondants ont souvent signalé vouloir 'tourner la page', mais ont également évoqué que cela n'est pas toujours chose facile. Ainsi, il arrive que certaines victimes n'aient pas de réponse à leurs questions concernant les faits (par exemple la cause du décès) ou qu'elles aient tant de 'paperasses' à remplir à la suite des faits qu'il leur est difficile de surmonter les évènements traumatisants. Les victimes ont donc souvent évoqué le fait de ne pas pouvoir tourner la page, alors que ça leur permettrait pourtant de retourner à une vie plus normale.

Ahmed heeft het nog erg moeilijk om over het ongeval te praten. Als hij erover praat, kan hij die nacht niet slapen. Hij ziet nog steeds dezelfde beelden van het zwaar gekwetste slachtoffer. Nu wil hij gewoon proberen de feiten te vergeten. "*Ik praat er liever niet over. Zoiets probeer je zo snel mogelijk te vergeten eigenlijk. Als ik er nu nog aan denk dan voel ik zo precies een druk ik mijn hoofd. Ik zeg het, ik was zo hard verschoten eigenlijk, ja, als je die schedel zo helemaal ziet, dat lichaam zo helemaal verwrongen.* (...) *Helpen is iets dat normaal is. In het vervolg zal ik misschien denken van 'Ik draai liever mijn kop om, ik heb niks gezien' om niet meer zo iets mee te maken. Ik bedoel, ik heb er niets mee te maken gehad, maar ik heb er wel van afgezien*." (Ahmed, témoin d'un grave accident de roulage)

Naar aanleiding van de zelfmoord, werden Ida en Mies geconfronteerd met een hoop papierwerk en administratieve taken, waarmee ze bijna een jaar bezig zijn geweest voor alles kon worden afgerond: "(Ida) *Dat is niet altijd plezant dat dat te lang duurt. Soms heb je liever 'Was dat nu maar al voorbij'* (Mies) *Dan kan je het rouwproces starten, maar nu was je altijd maar van die stomme praktische dingen aan het doen. Op die moment zijn dat stomme zaken, maar het moet natuurlijk wel gebeuren en dat heeft wel lang geduurd.* (...) *Ik stel mij toch de vraag,* [tot Ida] *jij hebt je daar mee bezig gehouden, als je, ja, als ons moeder dat had moeten doen, dat is toch niet te doen! Oudere mensen, hoe moeten die dat doen? Wij zijn nog met verschillende zussen/broers,* (Ida) *we zijn blij als we daar eens over kunnen overleggen, iets kunnen vragen.* (Mies) *Wij hebben elkaar nog. Maar als je alleen bent, dan stel ik mij toch wel de vraag hoe mensen dat gaan afhandelen. Wij kunnen nog goed onze plan trekken en nog telefoontjes plegen naar hier en naar daar als het moet zijn. Maar het is toch niet, als je zoiets voor hebt, dat dat toch allemaal niet simpel is om alleen af te handelen. Want samen verdriet, dat je het al eens aan iemand kwijt kunt. Maar het praktische is dikwijls toch wel zenuwslopend*." (Ida et Mies, suicide de la sœur cadette, procédure judiciaire)

"*Maar, op zich, dat is toen een heel moeilijke periode geweest, toen ik die getuigenis aflegde, maar dat dat er nu echt allemaal uit is bij mij, uit mijn systeem. Dat dat niet meer echt aanwezig is. Dat dat uitgesproken is. Ik was heel blij dat er een uitspraak was.* (...) *Nu op zich, niet dat ik zo op wraak uit ben hoor. Maar ik vind het uiteindelijk wel heel goed dat hij is veroordeeld. Dat is voor mij ook afgesloten.* (...) *En ik ken het andere slachtoffer ook niet.* [*Dat doet er voor u ook niet toe misschien?*] *Neen. Nee, ik had zoiets van 'Ik wil haar wel helpen', maar uiteindelijk. Ja, ik heb ook de klacht niet ingediend. Uiteindelijk heb ik haar geholpen, maar ook vooral mijzelf.*" (Lies, agression répétée par l'employeur, condamnation)

"*Maar toch was ik nog niet gerust. Maar dan pakte zij* [de slachtofferbejegenaar] *ook een beetje het initiatief om te zeggen: 'Wat gaan we nu doen met die schrik?' Want ik had schrik hé, echt schrik. In de dag of zo niet hé. Maar als het begon te schemeren, dan begon dat al hé. En dan waren we zoiets aan het zoeken.* (...) *Ja, dat zal na een tijd slijten, met dat ook hé. Ik hoop alleen dat het 's nachts natuurlijk wat beter wordt om te slapen*." (Jeanne, cambriolage)

"[*Heb je het gevoel dat het meewerken aan die slachtofferfiche en de bemiddeling je verder hebben geholpen?*] *Ja, het is eraf hé! Dat hangt wel aan u, zenne. En als ge zo eens met iemand daarover kunt spreken, dat doet, allé ja, 'Pakt gij dat maar over.'*" (Ruth, harcèlement, tentative d'étrangelement et vol par ex-conjoint, condamnation)

"*Heel die zaak is ondertussen al zeven jaar bezig en het houdt nog niet op. Het wordt tijd dat ik het allemaal kan gaan verwerken. Want nu, ik moet niet aan die verwerking beginnen want je wordt er* [met de feiten] *iedere keer mee geconfronteerd. En als alles* [de procedurele en administratieve zaken] *achter de rug is, kan je op adem komen en kan je beginnen verwerken*." (Lieve, viol par beau-père, condamnation)

"*Er is precies een hele last van mijn schouders die ik niet meer moet meedragen. Ik kwam daar buiten uit de gevangenis* [na het gezamenlijk gesprek met de dader] *en dat was echt 'Pff, wat een opluchting.' Nu nog!* (...) *We hebben ook afgesproken dat als er moeilijkheden zijn of hij verliest zijn werk, dat hij dat dan via de bemiddelaar laat weten. Vrienden zullen we nooit zijn, maar, allé, die haat is weg."* (Griet, assassinat d'un proche, condamnation)

"[*De bemiddeling heeft je misschien wel vooruit geholpen?*] *Goh, een beetje wel zat ik vast, want ik heb denk ik toen toch wel, allé was ik toch wel, wou ik toch nog graag met iemand anders spreken, en dan was ik er over aan het denken om misschien terug opnieuw contact op te nemen met slachtofferhulp. Maar ja, omdat je wilt, je wilt dat alles rap gaat en je wil dat alles zo wat op één twee drie weer als vroeger was hé, maar ja, dat kan ook niet want uw persoonlijkheid is er helemaal door veranderd en ik zat daar echt wel mee in. Ik had echt zoiets van 'Ik wil terug gewoon diegene zijn die ik vroeger was en...' Maar allé, ja, vooral door gewoon met de bemiddelaar te praten is dat... Ja, in het begin was dat wel heel moeilijk voor mij. Elke keer als de bemiddelaar belde, dan begon ik altijd weer te wenen of zo, je wordt er altijd weer mee geconfronteerd.* (...) *Maar op de duur is dat dan echt beter gegaan en dan heeft mij dat echt geholpen. Want op een bepaald moment ben je er niet meer echt bewust mee bezig maar zit je daar onbewust nog wel mee en vreet dat ook aan u onbewust. Ja, ik praatte met de bemiddelaar wel niet over die feiten, maar gewoon... Ja, door over andere dingen te praten, ja ben je wel weer bezig met hoe ik mij psychisch voelde en kon ik daar ook wel weer met andere mensen beter over praten.* (...) *Uiteindelijk is die verklaring van iets minder belang want het 'waarom' ga je toch nooit echt te weten komen. Allé, ik ga het nooit kunnen begrijpen. Uit de gesprekken weet je ook wel van, vragen waar je eerst mee zit, besef je dan van 'eigenlijk moet je je daar geen vragen bij stellen.' Meer van 'hoe moet het verder?' en minder van terug kijken.* (...) *Het is voor mij echt*

gemakkelijker geweest na die bemiddeling of door die bemiddeling om er terug met andere mensen over te praten. En, ja, ik zat wel wat in de knoop met mijzelf. En dan niet echt door iets dat de bemiddelaar gezegd heeft of gedaan heeft, maar gewoon door er efkes daarover te denken, heeft dat wel geholpen. En ook door te beseffen van 'Oké, je bent veranderd maar aanvaard dat dan ook.' Probeer dan niet te doen zoals het vroeger was maar zo dan gewoon verder te gaan." (Joke, viol par inconnu, condamnation)

8.4.2. Prévenir la répétition des faits

Il va de soi que les victimes souhaitent bien souvent éviter que les faits ne se reproduisent. Un certain nombre de répondants semblent dès lors tenter de développer (surtout dans les premiers jours après les faits et à court terme) des stratégies en vue de se prémunir d'une nouvelle victimisation comme, par exemple, sécuriser leur habitation, éviter certains endroits.. A long terme, certains répondants espèrent également que le jugement apportera une solution ou qu'ils pourront se mettre d'accord à ce propos avec l'auteur dans le cadre de la fiche victime ou d'une médiation.

"*Ik ben niet akkoord met het systeem hier want mijn kinderen zitten nu gevangen omdat ik hen niet meer alleen buiten durf te laten.* (...) *Ik verwacht dat hij voor de rest van zijn leven in de gevangenis zit omdat, als men deze man nu vrijlaat, ik vrees dat hij dan de volgende Marc Dutroux zijn. De eerste slachtoffers hebben kunnen vertellen wat er is gebeurd. De volgende keer zal hij de kinderen niet laten leven opdat ze niet kunnen vertellen wat hij heeft gedaan. De volgende keer zal hij heel gevaarlijk zijn voor de kinderen*." (Louise, mère d'une victime mineure d'abus sexuels par un proche, procès en cours)

"*Want ze zeiden ook: 'Dat is er zo ene die dan steelt en die doet alles op, en als hij niks meer heeft dan begint hij terug.' En daar heb ik dan ook schrik voor.* (...) *Ik wou nog een plakkaat hangen 'Je bent hier al geweest. Je moet niet meer terug komen*.'" (Jeanne, cambriolage)

"*Ik heb geen schrik dat hij tegenover mij nog iets gaat doen. Maar ik heb gewoon een beetje schrik voor wat dat met mij gaat doen als ik hem zou zien. Allé ja, en zeker als er dan iemand bij is of zo. Als mijn vriend daar zou bij zijn of zo* [lacht], *dan wil ik hem liever niet tegenkomen. Goh, echt bang dat hij gaat vrijkomen, ben ik niet, maar wel dat ik hem ga tegenkomen. Allé, niet bang dat hij nog iets gaat doen, maar... Ja, ik heb toch wel een beetje schrik over wat dat gaat zijn als ik weet dat hij terug vrij is. Maar dat zien we dan wel* [lacht]. *Ja, je kan dat ook niet voorspellen hé*. (...) *Nog een beetje banger in het begin waarschijnlijk maar dat zal dan ook wel weer wat beteren zeker. Allé ja, want dat is nu al een beetje beter*." (Joke, viol par un inconnu, condamnation)

8.4.3. Savoir qu'on peut toujours faire appel à quelqu'un, même à long terme

Certaines victimes ont évoqué la nécessité de contacts réguliers, parfois à long terme avec un intervenant, avec quelqu'un à qui s'adresser à plusieurs reprises pour poser des questions concernant les procédures et le dossier, quelqu'un qui procure un soutien émotionnel, même si l'assistance par rapport à la procédure policière ou judiciaire est en principe terminée. Certaines victimes semblent cependant se contenter de 'savoir' qu'elles peuvent toujours s'adresser à un intervenant, sans pour autant toujours recourir à cette offre. Dans certains cas, dans le contexte de l'aide professionnelle, les victimes ont, semble-t-il, trouvé une réponse réelle à leur besoin.

"*En daarna* [na het proces] *heb ik ook nog eens een keer met de hulpverlener van de dienst slachtofferhulp afgesproken. Maar op de duur kon ik daar ook binnenspringen voor ander dingen. Waren wij meestal over iets helemaal anders bezig. Maar het feit ook dat ze er gewoon zijn voor u... Maar allé, bij slachtofferhulp geven ze natuurlijk geen psychologische begeleiding, dat zijn geen psychologen hé. Maar het feit dat die zo konden zeggen van..., als ik vragen had over dat proces of zo, dan zei ze van: 'Ik hoor wel eens voor u.' Dat was een beetje mijn ruggengraat toen.* (...) *Ik ga nu ondertussen ook naar een psycholoog*." (Lies, agression répétée par l'employeur, condamnation)

"*Ook al ben je wel ouder en ben je volwassen, maar je hebt nooit op je eigen benen moeten staan. En dan, dan heeft die* [de slachtofferbejegenaar] *ook wel echt gezegd: 'Als je iets nodig hebt of zo, of je weet het niet, je kan hier altijd terecht.' Ja, ik ben nu niet iemand die zo rap bij iemand gaat kloppen om te zeggen van: 'Ik zit in de problemen' of zo. Ik doe dat niet, maar gewoon het feit dat je weet dat er wel de mogelijkheid is, dat doet wel heel veel.* (...) *Ik heb zoiets van 'Als ik problemen heb en als ik daarover wil babbelen, dan doe ik dat wel met mijn vriend of zo of met familie of zo.' Maar het is wel goed dat je weet dat je er terecht kunt want er zijn waarschijnlijk ook mensen die alleen zijn en die niemand hebben om te babbelen en dan is het wel goed dat je daar terecht kunt. Want misschien is het voor sommige mensen wel interessant om met iemand te babbelen die niet met de familie te maken heeft, of echt met een buitenstaander die er toch wel iets van weet en die u toch wel wat kan helpen*." (Nele, décès suspect du père)

CONCLUSIONS GENERALES DE LA PARTIE 4 : ENTRETIENS AVEC LES VICTIMES

Les entretiens avec les victimes ont révélé, d'une part, des attentes par rapport au système et, d'autre part, les besoins que les victimes ressentent suite à l'infraction.

I. Les attentes par rapport au système

Les attentes par rapport à la police

De l'analyse des entretiens avec les victimes qui ont accepté de participer à notre recherche (souvent des victimes de faits –infractionnels ou accidentels- assez graves - ayant entraîné des traumatismes importants), il ressort que la police constitue la première instance avec qui ces personnes entrent en contact (volontairement ou involontairement). Pour les personnes interrogées, un enjeu crucial dans la prise de contact avec la police concerne souvent la recherche des personnes et/ou des biens.
Dans ce cadre, il semble être important que les policiers ne tardent pas à réagir : les victimes attendent d'être aidées lorsqu'elles sont en péril. En plus, les victimes sont d'avis que la police doit faire tout ce qui est possible pour retrouver les personnes ou les biens, même si leur action n'aboutit pas, au bout du compte, au résultat escompté.
Lors des devoirs d'instruction, il est essentiel que la police procure les explications nécessaires : les victimes sont capables de comprendre que leur présence n'est pas toujours souhaitée ou que certains éléments sont secrets en fonction de la recherche ; pourtant, il est essentiel que les victimes soient informées de la raison pour laquelle elles ne peuvent recevoir toujours toutes les informations escomptées.
En général, les victimes attendent d'être aidées par la police, et cela à différents niveaux : un soutien psychologique, des réponses à des questions d'information, mais aussi un soutien pratique comme le fait de pouvoir bénéficier dans certains cas, d'un moyen de transport pour rentrer à la maison.

Les attentes par rapport à la justice

Les victimes attendent surtout que la justice apporte une résolution au conflit. Cependant, si les victimes souhaitent souvent que justice soit rendue, elles ne s'engageront pas toutes toujours dans le parcours judiciaire « à tout prix ». Certaines d'entre elles préfèrent en effet abandonner cette quête si les efforts à fournir sont trop importants (notamment par rapport aux démarches administratives, judiciaires et aux coûts financiers qu'elles peuvent entraîner) par rapport aux chances d'aboutissement de leurs requêtes. Parmi celles qui entament le parcours judiciaire, de nombreuses victimes sont d'avis cependant qu'il est important de pouvoir se constituer partie civile, en vue d'obtenir une indemnisation financière, d'être présent ou de se défendre. Elles ont semble-t-il souvent eu l'occasion de consulter leur dossier, ce qui n'est cependant pas toujours important aux yeux de toutes les victimes.
Le procès (et la participation au procès) semble être un moment essentiel dans l'expérience des victimes. Si les victimes pensent que le temps entre le moment des faits et la date du procès ne doit pas être trop long, pour beaucoup d'entre elles, le temps à consacrer au procès devrait l'être davantage. Certaines victimes souhaitent aussi être présentes au procès « en personne » et y revendiquent une place. En effet, les victimes désirent esquisser une image réaliste des faits et l'exprimer comme elles les ont vécu.

Pour certaines victimes, il est essentiel que l'auteur soit sanctionné ; la sanction est vue comme une reconnaissance de leur victimisation. S'il n'est pas toujours facile d'accepter que l'auteur soit libéré, les victimes veulent s'y préparer et en être informées.

Les attentes par rapport aux services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes

Les services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes visent en général à offrir une aide adéquate aux victimes. Les entretiens démontrent que les victimes ne sont pas toujours informées de l'existence des services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes. Pourtant, si elles ont des contacts avec ces services, en général, elles en sont contentes. En effet, ces services leur procurent des renseignements supplémentaires et permettent aux victimes d'être entendues. Le contact personnel est essentiel : quelque chose doit « passer » entre la victime et le membre du personnel de ces services qui s'en occupe.
Il n'est pas facile de déterminer le moment idéal de l'assistance, de l'accueil ou de l'aide aux victimes : certaines victimes en ont besoin immédiatement après les faits ; alors que pour d'autres, ce moment n'est pas opportun. Les victimes semblent apprécier une offre proactive et attendent tant un soutien pratique que des informations, surtout concernant les démarches judiciaires qui sont entreprises (ou à entreprendre).
Les victimes attachent également de l'importance à l'échange d'informations entre les services ainsi qu'aux contacts informels, de manière à ce qu'elles reçoivent une aide rapide et efficace, ce qui semble confirmer l'importance d'une concertation informelle, comme mentionnée par les acteurs dans la troisième partie de la recherche.

Médiation

La médiation dans le cadre d'exécution des peines a fait l'objet d'une attention spécifique dans le cadre de notre recherche. Les données récoltées auprès des victimes passées par ce type de processus ont pu mener aux constats suivants :

- l'information obtenue lors du processus de médiation est essentielle pour pouvoir tourner la page ;
- la médiation peut faciliter l'expression et la canalisation d'émotions négatives ;
- la libération de l'auteur peut être discutées dans le cadre du processus de médiation ;
- la médiation peut avoir une influence sur la fiche de victime. Elle offre à la victime l'occasion de réfléchir sur les conditions particulières à imposer dans son intérêt direct et légitime;
- la médiation constitue un processus difficile, mais qui permet une communication plus authentique que celle existant dans le cadre du procès pénal.

Il semble dès lors que la médiation permette à certaines victimes de trouver une réponse à certains de leurs besoins.

Les attentes par rapport au système judiciaire en résumé

En résumé, les victimes semblent surtout avoir les attentes suivantes par rapport à la réaction judiciaire après une infraction :

- De recevoir une information régulière sur les démarches et sur l'état de leur dossier.
- D'être traitées de façon correcte et avec respect par tout le personnel.
- De recevoir un rôle « clair » par rapport au système (elles peuvent comprendre les limites dans lesquelles on accepte leur participation à condition de le leur expliquer).

II. Les besoins des victimes

Durant les entretiens, les victimes ont fait mention de plusieurs besoins, auxquels selon leurs expériences, tant les acteurs judiciaires que les autres secteurs (médico-psycho-social par exemple), ainsi que l'entourage personnel peuvent répondre :

- le besoin de soutien émotionnel et pratique ;
- le besoin d'information ;
- le besoin de rendre un dernier hommage ;
- le besoin de sécurité ;
- le besoin de pouvoir tourner la page.

CONCLUSIONS GÉNÉRALES

La recherche portant sur l'évaluation des dispositifs mis en place à l'égard des victimes visait à évaluer leur mise en œuvre concrète au regard des besoins des victimes.

Cette recherche impliquait :

- une analyse du cadre législatif entourant la mise en oeuvre de ces dispositifs (partie 2) ;
- une analyse de leur mise en oeuvre concrète (partie 3) ;
- une analyse des expériences, attentes et besoins des victimes (voir partie 4).

Compte tenu du peu d'études existantes sur la mise en oeuvre actuelle de la politique en faveur des victimes ainsi que sur l'expérience, les attentes et les besoins des victimes en Belgique, la méthodologie pour laquelle nous avons opté est de type qualitatif inductif. Elle a été utilisée en vue de parvenir à mieux décrire, concrètement, la mise en oeuvre de la politique en faveur des victimes mais également à mieux cerner et comprendre les enjeux qui animent son fonctionnement. Dans ce cadre, une variété de techniques d'enquête a été mobilisée: des entretiens semi-directifs avec des autorités et des professionnels du secteur (une septantaine d'interviews ont été menées), des observations participantes dans différents services (deux chercheurs ont réalisés des observations participantes durant quatre mois dans deux arrondissements judiciaires –Bruxelles et Anvers et dans certaines zones de police de ces arrondissements- à partir des services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes), et enfin, des entretiens ouverts avec des victimes pour appréhender leurs expériences, besoins et attentes par rapport au système (38 victimes enregistrées par le système ont été interviewées et 5 non enregistrées par le système).

Dans cette recherche, une définition assez large de la notion de victime a été adoptée. C'est le « sujet victimisé » qui nous a intéressées et non, uniquement, celui étant passé par un processus d'objectivation institutionnelle. La parole a donc été donnée à une large catégorie de victimes (victimes d'atteinte aux biens sans violence, d'atteintes aux personnes avec violence, d'atteintes aux biens avec violence, victimes d'accidents de roulage ayant entraîné un décès ou des blessures graves, victimes de faits non qualifié infraction), comprenant des victimes ayant été enregistrées par le système et des victimes n'ayant pas été enregistrées par ce système (ou, en d'autres termes, n'ayant pas vu ou voulu voir leurs demandes honorées par lui).

Nous nous sommes également entretenues avec une large catégorie d'autorités et d'acteurs professionnels du secteur de la politique en faveur des victimes. Notre intérêt pour les expériences, besoins et attentes des victimes au sens large nous a en effet conduit à porter notre attention sur la mise en œuvre globale de la politique en faveur des victimes (que celle-ci émane du pouvoir Fédéral - SPF Justice, SPF Intérieur - ou des Communautés et Régions) puisque c'est dans son entièreté qu'elle touche les victimes dans leur expérience, indépendamment des cloisonnements institutionnels. Dans ce cadre, il est important de préciser cependant que l'analyse a porté de manière centrale sur la mise en place des dispositifs d'assistance, d'accueil et d'aide générale aux victimes. Les services d'aide catégoriels n'ont quant à eux pas fait

l'objet d'une analyse approfondie. Enfin, le rôle éventuel joué par d'autres acteurs et/ou dispositifs – entrant dans le cadre d'une politique sociale plus large ou de relations plus informelles - a été pris en compte uniquement dans l'analyse de l'expérience des victimes ou via les entretiens avec les professionnels du secteur.

Les différents niveaux d'analyse que nous avons abordé ont permis de mettre en évidence certaines caractéristiques et enjeux de la politique en faveur des victimes, que nous nous proposons à présent de synthétiser et de confronter en vue de fournir certaines recommandations sur le plan politique et de dégager des thématiques qu'il serait encore nécessaire d'investiguer sur le plan scientifique.

I. L'enjeu politique de la mise en œuvre d'un cadre législatif et réglementaire entourant la mise en place d'une politique en faveur des victimes

Par le biais de l'analyse de la législation et de la réglementation entourant la mise en oeuvre des dispositifs mis en place à l'égard des victimes (partie 2), nous avons pu souligner l'enjeu politique majeur qu'a constitué la mise en place de nouvelles législations relatives aux victimes, surtout aux alentours des années nonante Le contenu des travaux parlementaires et des textes législatifs belges montre en effet que, durant les quinze dernières années, un nombre important de lois furent votées tendant, d'une part, à qualifier de 'victimes' un certain nombre d'acteurs impliqués dans des conflits (sociaux ou pénaux) en général, et d'autre part, à s'adresser plus particulièrement aux victimes de faits qualifiés infraction et à leurs proches.

Ces dernières lois ont eu, chronologiquement, pour objectifs d'améliorer leur possibilité d'indemnisation financière pour ces personnes; d'augmenter le nombre de services spécialisés visant à leur porter une assistance, un accueil ou une aide adéquats (que ce soit au niveau policier, judiciaire ou psycho-social) ; d'améliorer leur position légale en leur accordant un certain nombre de droits «fondamentaux» (le droits à un traitement sérieux et consciencieux; le droit à être correctement informées; le droit pour les proches de voir le corps du défunt; le droit de recevoir copie de leur propre déclaration), en leur laissant la possibilité de participer de manière plus active à la procédure pénale (via notamment la possibilité qui leur est offerte de demander des devoirs complémentaires ou de se prononcer pour ce qui concerne « leur intérêt direct et légitime » sur les conditions de libération d'un condamné); et enfin, de manière plus générale, en leur octroyant une place de plus en plus importante dans les objectifs pénaux en général (comme le montrent, par exemple, le développement des lois de 2005 et 2006 relatives au statut interne ou externe des détenus). Nous avons souligné que, dans le cadre de ces dernières lois, l'attitude de l'auteur à l'égard des victimes d'infraction est devenue centrale, au point de modifier, pour certains, la logique 'pénale'. En effet, si ces réformes sont vues par un certain nombre d'acteurs « optimistes » comme conduisant à la mise en place d'une « justice réparatrice » qui viendrait progressivement remplacer la justice pénale, elles sont également perçues, par d'autres, « plus pessimistes » comme prenant place dans le prolongement (ou le renforcement) d'une politique répressive puisque l'exigence de réparation viendrait en réalité se superposer aux autres objectifs pénaux et demanderait à l'auteur de posséder, à présent, également des aptitudes (émotionnelles, financières...) pour « réparer » sa victime. A ce titre également, le rôle laissé à la victime au stade des poursuites et/ou de la condamnation des auteurs a fait craindre à certains qu'il

entraîne, notamment, à défaut d'un cadre approprié, un alourdissement des sentences. Finalement, on peut également s'interroger, face à l'évolution de la législation, s'il s'agit de véritables 'droits' qui sont donnés aux victimes ou s'il s'agit, avant tout, de 'faveurs'.

Si l'évolution législative belge suit celle apparue de manière plus générale sur le plan international (cf. Déclaration des Nations-Unies, Recommandations du Conseil de l'Europe, Décisions cadre de l'Union européenne), elle ne peut clairement pas être dissociée d'un certain nombre d'événements conjoncturels qui sont propres à notre pays (et dont l'affaire Dutroux constitue un exemple emblématique sans pour autant s'y limiter). L'examen plus approfondi de certaines initiatives législatives a en effet confirmé que les victimes d'infractions ont bel et bien constitué une thématique privilégiée dans les réformes importantes de l'appareil policier, mais surtout judiciaire, qu'a connu notre pays depuis la fin des années 90, suite à ces événements.

Enfin, l'analyse des textes législatifs et réglementaires a permis d'observer qu'un cadre structurel différent animait la définition de la politique en faveur des victimes en Flandres et à Bruxelles. Ces cadres structurels ont une influence, d'une part, sur le contenu et la forme que prennent les dispositifs à l'égard des victimes dans ces différents lieux et, d'autre part, sur leur « processus » de mise en place. La présence d'un accord de coopération en Flandres permet de préciser clairement les compétences des nombreuses autorités investies dans la politique en faveur des victimes ; d'établir une politique de renvoi cohérente entre les organismes dépendant de ces autorités, ainsi que le rôle des organes de concertation. Il semble donc apporter le cadre structurel nécessaire à la mise en place d'une bonne politique en faveur des victimes, alors qu'à Bruxelles (et en Wallonie), il est toujours absent ou non ratifié.[1]

II. La mise en œuvre concrète de la politique en faveur des victimes

Par le biais de l'analyse de la mise en oeuvre de la politique en faveur des victimes (menée sur base d'un ensemble d'entretiens avec des autorités et professionnels oeuvrant dans le secteur de la politique en faveur des victimes et d'observations réalisées à partir de différents services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes) dans l'arrondissement judiciaire de Bruxelles et d'Anvers (partie 3), nous avons pu confirmer ces premières tendances tout en appréhendant, de manière plus fine, certaines caractéristiques et enjeux qui animent la mise en oeuvre de cette politique dans ces deux arrondissements. Il est important de préciser que si ces caractéristiques et enjeux ont été partiellement mis en évidence par la grille de lecture proposée initialement pour la recherche, ils font également partie des préoccupations des acteurs de terrain eux-mêmes.

La politique mise en place à l'égard des victimes, actuellement investie par différentes autorités (au niveau Fédéral; Communautaire/Régional mais aussi, sur base de notre

[1] Nous avons vu également qu'au niveau du « contenu » de cette politique, la différence la plus marquante entre la Flandres et Bruxelles se situe au niveau de la définition de la politique d'aide aux victimes. Celle-ci dépend en effet, d'une part, de politiques et de cadre décrêtaux différents (la politique en Flandres semblant d'ailleurs beaucoup plus structurée qu'à Bruxelles), et d'autre part, mobilise des acteurs d'une autre nature: en Flandres l'aide aux victimes est l'œuvre, entre autres, de « volontaires » alors qu'à Bruxelles, cette aide se veut avant tout « professionnalisée ».

recherche de terrain, au niveau local), est sensée se développer, de manière intégrée, à différents « moments » de la problématique rencontrée par les victimes: une première assistance dans les commissariats de police, un accueil près des parquets et tribunaux, une aide générale ou catégorielle au niveau de la 'communauté'. L'intégration des différents dispositifs doit se faire via la signature d'accords de coopération entre les Communautés/Régions et l'Etat Fédéral et la mise en place d'organes de concertation au niveau local (comme les conseils d'arrondissement et les 'welzijnsteams').

1. Le premier enjeu qui fut signalé fut celui relatif à la signature et la mise en oeuvre des accords de coopération et des organes de concertation. Si ces accords sont considérés, par bon nombre d'autorités – tant du côté néerlandophone que francophone - comme des stimulants, des « garanties » (qui seraient) essentielles à la bonne mise en œuvre de la politique en faveur des victimes, leur présence ou leur absence ne semble constituer qu'un élément parmi d'autres dans la mise en place effective de cette politique. En effet, sur le plan opérationnel les travailleurs de terrain bruxellois se réfèrent, par exemple, aux cadres réglementaires balisant déjà l'activité et les possibilités de relais entre ces services: les circulaires 00P15ter et PLP10, par exemple, et la directive ministérielle du 15 septembre 1997 relative à l'accueil des victimes au sein des parquets et tribunaux, semblent à ce titre constituer des outils de référence pour bon nombre de services quand il s'agit de délimiter leurs interventions et de coordonner leurs actions. Par ailleurs, dans les deux arrondissements, la mise en place de la politique en faveur des victimes, implique en dehors du fonctionnement des organes de concertation formels (comme le conseil d'arrondissement par exemple), le développement de mécanismes de concertation « informels » instaurés en vue de pallier les carences du cadre structurel ou pour trouver des solutions plus réalistes compte-tenu des moyens alloués concrètement aux différents secteurs de la politique en faveur des victimes. Les autorités compétentes dans la mise en œuvre de la politique ayant parfois tendance à se multiplier (cf. les services d'assistance aux victimes communaux dépendant des bourgmestres, par exemple) et ne se concertant ou ne se coordonnant pas toujours pour établir des lignes directrices cohérentes ou pour octroyer les moyens nécessaires (financiers, en personnel, en localisation, supervision...) pour développer la politique en faveur des victimes. Les acteurs de terrain recherchent finalement une certaine cohérence dans le développement de leurs pratiques, avec un succès relatif, au sein de ces concertations, qui prennent place soit de manière structurée au sein de 'plates-formes', de 'réunions' diverses ou, de manière plus modeste, autour de la gestion de dossiers ou de situations particulières.

2. Le second enjeu d'importance qui fut relevé lors de l'analyse des entretiens et des observations concerne le développement, par les services d'assistance policière aux victimes et d'accueil des victimes près des parquets et tribunaux, de tâches essentiellement « individuelles » au détriment des tâches « structurelles » qui leurs incombent théoriquement de manière prioritaire. Cette caractéristique est apparemment due aux résistances des acteurs policiers et judiciaires à prendre en charge eux-mêmes les victimes; aux réticences dont peuvent faire preuve ces acteurs à se former (bien que des possibilités semblent se dégager sur base du principe du 'training on the job'); au fait que certains services d'assistance ou accueil aux victimes 'préfèrent' également en

raison de leur formation, mais aussi de l'histoire de leur service, prendre en charge des tâches individuelles; au manque de possibilités de relais vers certains services comme, par exemple, les services d'aide aux victimes qui sont sensés apporter de manière prioritaire un soutien individuel aux victimes sur le plan psychologique, social et juridique (mais qui n'ont pas toujours les moyens pour pouvoir assurer cette tâche).

3. Un troisième enjeu mis en évidence concerne celui de la définition du public-cible auquel sont sensés s'adresser les services d'assistance, d'accueil et d'aide. En effet, si les services d'assistance, d'accueil et d'aide sont, en général, voués à s'intéresser aux victimes de faits qualifiés infraction pénale, ils se rendent généralement d'initiative, dans un souci d'adéquation aux besoins de la population, accessibles à un plus large public : aux victimes (et aux proches des victimes) d'infractions pénales, aux victimes d'événements catastrophiques ou accidentels (suicides, accidents de roulage, accidents du travail, incendies…) ayant des caractéristiques traumatiques quasi identiques (sur le plan social, psychologique, légal) à celles expérimentées par les victimes d'infraction. Comme nous l'avons vu, ces dispositifs sont aussi confrontés à des personnes qu'ils ont couramment eux-mêmes dénommées les « victimes de la vie » ou encore les « victimes imaginaires ». Ces dernières sont, cependant, le plus souvent renvoyées, quand c'est possible, vers d'autres services sociaux ou psychiatriques. Cependant, et peut-être paradoxalement, au-delà de l'extension de la catégorie « victime » auxquels ils offrent leurs services (et même si ces dispositifs sont ouverts au public en général), l'analyse a permis de constater qu'ils opèrent tous, pour des raisons institutionnelles et organisationnelles souvent liées à la limite des moyens dont ils disposent réellement, une sélection à l'endroit de certaines victimes ou catégories de victimes. Toutes les catégories de victimes sont donc loin d'être touchées par ces services, même s'il semble que, dans l'ensemble, les victimes d'infractions violentes ou de faits catastrophiques/accidentels graves (ayant entraîné, par exemple, des blessures graves ou le décès d'une personne) le sont davantage que d'autres. De plus, ces services développent généralement une vision assez dichotomique de la politique en faveur des victimes: ils s'occupent (à l'exception de certains services d'aide aux victimes qui font partie des CAWs), uniquement de victimes sans pour autant prendre en charge les auteurs; même s'ils reconnaissent que la démarcation entre victimes et (proche des) auteurs n'est pas toujours aisée à réaliser. Ils ne renvoient que rarement d'initiative les personnes qui s'adressent à eux vers des programmes de médiation.[2]

4. La question de la coordination et de la limitation des compétences respectives des services d'assistance, d'accueil et d'aide fut un quatrième enjeu fréquemment abordé lors de l'analyse de la mise en place concrète des dispositifs. Actuellement, il semble que cette coordination se dessine essentiellement à l'aune de contraintes institutionnelles et organisationnelles (résultant bien souvent du manque de moyens alloués à certains services pour opérer certaines tâches ou accepter certains relais) et/ou en fonction des

[2] En Flandres, les services d'aide aux victimes sont explicitement intégrées dans les concertations concernant les mesures 'restauratrices'.

besoins concrets des victimes (certaines victimes ont du mal à se faire transférer d'un service à l'autre). Les lignes directrices tracées par l'accord de coopération ou les circulaires existantes ne constituent donc souvent qu'une référence puisque les acteurs sont régulièrement amenés à s'en écarter dans la pratique. Elle n'a, en effet, qu'une portée limitée face aux deux ordres de contraintes que nous venons de mentionner.

5. Enfin, les difficultés liées à la mise en place de dispositifs à l'égard des victimes dans le cadre de politiques plus larges et souvent elles-mêmes en mutation (cf. par exemple les réformes policières et judiciaires) fut le dernier enjeu d'importance soulevé par les acteurs. Cette situation rend en effet, selon eux, l'attention portée aux dispositifs mis en place à l'égard des victimes, périphérique: le personnel à sensibiliser dans les services de police ainsi qu'au niveau des parquets et tribunaux peut se révéler changeant ou soumis lui-même à d'autres changements institutionnels et/ou organisationnels que ceux relatifs à la politique en faveur des victimes; les services voués à mettre en œuvre la sensibilisation peuvent se retrouver situés loin des lieux importants de sensibilisation; la supervision du travail de ces services peut manquer en raison de problèmes plus larges de répartition des moyens; la dépendance des services à plusieurs autorités hiérarchiques qui ne coordonnent pas nécessairement leurs priorités peut rendre confuse l'action des travailleurs de terrain lorsqu'ils doivent entamer des actions… Dans ce contexte, le risque d'une perte de motivation, d'une 'bureaucratisation' des services spécialisés institués en vue de sensibiliser la police, les parquets, les tribunaux à la première assistance et à l'accueil des victimes, a été soulevé.

III. Thèmes que les victimes ont jugés importants

Enfin, l'analyse des entretiens portant sur les expériences, les attentes et les besoins des victimes a permis de constater que les thématiques soulevées par les victimes rejoignent partiellement celles abordées par les acteurs de terrain, tout en y apportant certaines nuances.

Premier constat d'importance, lors de l'exposé de leurs expériences de victimisation et des contacts qui s'en sont suivis avec les institutions ou réseaux plus informels, un nombre important de victimes a témoigné, spontanément, d'attentes vis à vis des institutions policières et judiciaires même lorsque leur « victimisation » n'était pas due, à proprement parler, à un fait qualifié infraction pénale ou qu'elles n'ont pas fait appel de leur propre volonté aux services de ces institutions. Il est important de préciser, cependant, qu'une partie des victimes (et en particulier les victimes de faits de faible gravité) n'a pas toujours souhaité que les plaintes qu'elles ont déposées à la police fassent l'objet d'une information ou d'une instruction future.[3] C'est le cas, par exemple, lorsque les personnes préfèrent tourner la page soit pour leur propre confort psychologique, soit qu'elles estiment que le conflit est réglé, soit enfin qu'il existe peu d'espoir, selon elles, d'obtenir l'attention de la justice.

[3] Une limitation de notre recherche est que nous n'avons été en contact qu'avec peu de victimes qui n'ont pas été ou pas choisi d'être en contact avec le système pénal. Nous n'avons donc qu'une vision partielle des besoins et attentes des victimes en général.

Quoi qu'il en soit, les attentes par rapport au personnel de base de la police, des parquets et tribunaux (c'est-à-dire, par les policiers, les magistrats, les services administratifs qui en dépendent) ont néanmoins fait l'objet d'un nombre conséquent de réflexions de la part des victimes qui ont fait ou voulu faire appel à leur intervention, davantage d'ailleurs que celles formulées à l'encontre des services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes auxquelles elles ont éventuellement eu l'occasion d'être également confrontées.

Le travail des acteurs policiers et judiciaires, dont la tâche essentielle devrait consister, pour les victimes interviewées, à rechercher les personnes (victimes ou auteurs), à poursuivre et juger les auteurs, à leur apporter un soutien en tant que victime (sur le plan émotionnel, pratique, informatif), est en effet souvent perçu par ces dernières, du moins dans un premier temps, comme un moyen adéquat de répondre, à terme, à leur besoin plus fondamental de « sécurité » et de « clôture » de l'événement victimisant, notamment via la perspective que ces acteurs institutionnels vont être capables de résoudre leurs problèmes ou, au moins, de reconnaître « publiquement » qu'il y en a eu un.

Le fait que les victimes souhaitent que la police acte leur plainte, que les procureurs, poursuivent les auteurs, que les juges les sanctionnent publiquement constituent à notre sens des indicateurs d'un besoin de reconnaissance. Le fait qu'elles désirent que la police recherche les personnes (victimes ou auteurs) et les biens; que le juge statue sur des dommages et intérêts (même si l'importance pour les victimes de réellement percevoir ces dommages et intérêts doit être relativisée au regard de l'analyse des entretiens), ou encore prononce des peines (généralement, dans l'esprit des victimes, des peines d'emprisonnement pour les faits graves; des peines alternatives pour des faits de moindre gravité) feraient partie de leur volonté de passer le relais à la police ou à la justice pour ce qui concerne la résolution du problème. Elles souhaitent en effet, souvent, par l'intervention de la justice, que l'auteur change ou que la société (et elles-mêmes) soit protégée. Pour certaines personnes également, la punition de l'auteur est perçue comme un moyen d'atténuer (de résoudre) leur souffrance. Il est intéressant de relever cependant que peu de victimes rencontrées estiment avoir à se prononcer seules sur la nature mais, surtout, sur le quantum de la peine, même si elles souhaitent en être informées.[4] L'analyse des attentes des victimes, notamment dans le cadre de la procédure d'exécution des peines montre par exemple que leurs motivations à y participer sont bien plus complexes que le simple énoncé de conditions particulières susceptibles d'être prononcées à l'encontre du condamné: il s'agit également, et pour certaines, avant tout, de rencontrer l'auteur dans le cadre de la procédure (remettre un visage sur son nom dans la perspective d'une rencontre éventuelle dans le futur), d'être informées de son devenir, d'être tout simplement « prises en compte », sans pour autant qu'il y ait dans leur chef la volonté d'influer sur une quelconque décision ou modalité de libération. Le fait qu'elles puissent se prononcer sur « leur intérêt direct et légitime » apporte néanmoins, pour d'autres, une certaine confusion sur ce qui est attendu de leur part. Certaines personnes espèrent en effet pouvoir réellement « contrôler » la décision de libération de l'auteur, ce qui pourrait les amener si elles ont le sentiment qu'elle n'y arrivent pas, à ne pas se sentir « respectées ».

[4] Ce constat mériterait cependant d'être approfondi dans le cadre d'une étude quantitative.

Malgré les difficultés que nous venons d'évoquer, les victimes sont malgré tout en attente d'une participation au processus judiciaire: elles souhaitent souvent contribuer, dans une certaine mesure, à la résolution du problème qui les occupe ou assister publiquement à la reconnaissance qui lui est donné, par une participation à l'enquête, au procès (où elles revendiquent souvent une place tant physique que symbolique) etc. Elles désirent dès lors, pour une grande partie d'entre elles, être informées de la date des comparutions au procès et à d'autres instances décisionnelles, du déroulement et de l'état de la procédure.

Tout au long de leur parcours, elles sont également soucieuses que l'on prenne en compte des besoins émotionnels, pratiques, d'information qui résultent de leur victimisation. Si cette dernière attente vaut pour leurs contacts avec la police, la justice, elle vaut également pour les contacts que les victimes entretiennent avec d'autres institutions (assurances, mutuelles, hôpitaux).

S'il ressort de l'analyse des entretiens que les instances policières et judiciaires (la Justice avec un grand « J ») canalisent souvent, au départ, quantité d'espoirs pour les victimes en quête d'une solution à leur situation de souffrance psychique ou matérielle, il ressort aussi que ces instances entraînent encore bien souvent bon nombre de déceptions.

Les attentes des victimes ne sont en effet pas toujours rencontrées, ni en terme de reconnaissance (« la police n'a pas voulu acter ma plainte », « le procureur n'a pas jugé bon de poursuivre », « le juge n'a pas condamné»), ni en terme de résolution du problème (même dans les cas où les auteurs sont condamnés à des peines d'emprisonnement, les victimes ne parviennent pas toujours à faire leur deuil, d'autant que la libération de l'auteur est alors souvent redoutée), ni en terme de participation (elles ne trouvent pas leur place au procès, ne comprennent pas la logique judiciaire), ni enfin, en terme de source de soutien pratique, émotionnel et d'information: les policiers ou les magistrats ne peuvent ou ne veulent pas toujours leur apporter les informations qu'elles désirent, ni le soutien émotionnel ou pratique qu'elles espèrent; la qualité « humaine » de l'accueil et de l'assistance offert directement par les policiers et les magistrats (et par les services administratifs qui en dépendent) reste encore aléatoire; les procédures qui devraient permettre à la victime d'être mieux informées sont encore peu connues, parfois mal comprises par les victimes, et ne sont pas toujours performantes dans leur mise en oeuvre par les acteurs (notamment celle relative à la déclaration de personne lésée).

Souvent, à défaut d'espoir de voir leurs attentes et la satisfaction de leurs besoins rencontrés par les institutions policières et judiciaires, les personnes se tournent alors vers d'autres ressources: les services d'accueil, d'aide et d'assistance aux victimes, les services médico-sociaux, la justice alternative (médiation), l'entourage (familial, amical) surtout lorsqu'il est positif. Ce réseau d'aide, formel ou informel permet, semble-t-il, de répondre à différents niveaux aux besoins émotionnels, d'information, pratiques des victimes concernées.

Il est utile de préciser que toutes les victimes interrogées n'ont pu (parce qu'elles n'en ont pas été informées ou que ces derniers sont difficiles d'accès) ou voulu bénéficier du soutien des services d'assistance, d'accueil ou d'aide aux victimes. Pour celles qui y ont eu accès, cependant, elles ont en général été satisfaites de l'assistance, de

l'accueil ou de l'aide qui leur a été proposée. Elles ont généralement trouvé auprès de ces services le soutien émotionnel, pratique et d'information qu'elles attendaient initialement de la part de la police ou de la justice, même si pour elles, ce n'est pas la même chose. Au regard de l'importance accordée par certaines autorités ou professionnels du terrain aux questions de compétence respectives des différents services, il est intéressant de constater, qu'aux yeux des victimes, ces services semblent relativement interchangeables du moins dans leur dénomination (ils sont généralement qualifiés de services d'aide aux victimes). Une différenciation semble se marquer, pour certaines victimes francophones, entre les services d'aide aux victimes (appréhendés davantage qu'en Flandres comme des services thérapeutiques) et les autres services.

Des recherches effectuées à l'étranger et portant plus spécifiquement sur l'expérience que vivent les victimes du système de justice pénale et du système d'aide qui leur est octroyé, bien qu'encore peu nombreuses, confirment certaines tendances de notre analyse. Elles soulignent en effet l'importance pour les victimes de recevoir, avant tout, une information régulière sur l'état de leur dossier. Elles mettent également en évidence que les victimes sont prioritairement en attente de contacts positifs avec le personnel policier et judiciaire, indépendamment de l'issue du procès. Elles indiquent enfin que le besoin de participation des victimes au processus est lui aussi souvent considéré comme plus important que celui qui concerne l'issue du procès. Enfin, elles mettent l'accent, pour certaines, sur l'importance de la mise en place de services d'aide ainsi que sur celui de la famille et de l'entourage.

On pourrait donc spéculer à partir de ces résultats que les attentes des victimes à l'égard du système policier et judiciaire ne sont pas si complexes et que ces réformes pourraient simplement toucher la manière dont on prend le temps, dont on prend en compte les difficultés d'ordre émotionnel, pratique des personnes (quitte à instaurer les relais adéquats) et enfin, de leur permettre de recevoir de l'information.

IV. Quelques recommandations

Sur base de ces remarques préliminaires, voici certaines recommandations qui, selon nous, mériteraient d'être réfléchies par les acteurs responsables de la mise en place de la politique en faveur des victimes.

La politique en faveur des victimes, en Belgique, est une politique que l'on peut qualifier « d'intégrée » et « multidimensionnelle ». Elle se développe en effet tant au niveau de la possibilité d'octroi d'une aide financière, que psycho-sociale. Elle a consacré aussi, plus récemment, l'amélioration de sa position légale dans les termes graduels que nous avons décrits précédemment.

Cependant, au vu des dernières évolutions législatives, il nous semble nécessaire de s'interroger sur l'ampleur avec laquelle l'amélioration de la position légale des victimes peut ambitionner de répondre à tous les besoins des victimes.

Nous avons vu que dans l'expérience des victimes, le passage par le pénal, s'il peut répondre dans certains cas à un désir de reconnaissance, de résolution des problèmes,

à une possibilité de réponse par rapport à certains besoins pratiques, émotionnels, d'information, est encore souvent source de traumatisme important pour elles.

Dès lors, il faut prendre garde à ne pas trop privilégier dans l'attention portée aux victimes une réponse qui émanerait purement du pénal, et qui modifierait de surcroît de manière trop importante leur position dans la procédure pénale. Une telle réforme rencontrerait, d'une part, les résistances des acteurs judiciaires qui craignent souvent la main mise des victimes sur la Justice et, d'autre part, ne répondrait pas réellement à ce qu'un certain nombre des victimes attendent réellement de la justice, voire à la satisfaction réelle de leurs besoins. Croire que le lieu de satisfaction des besoins des victimes peut se retrouver uniquement dans la mise en oeuvre d'un droit réformé ne constituerait-il pas une mystification ?

La prise en compte des besoins des victimes réside davantage dans la capacité du système pénal à dialoguer 'humainement' avec les victimes et d'un système social de mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour éviter le sentiment de victimisation. L'impact des réformes du système pénal (et protectionnel) est, dès lors, limité en cette matière. Ne peut-on pas se poser la question, compte-tenu notamment du contexte d'émergence de ces réformes, si celles-ci n'ont pas lieu de servir d'autres intérêts (comme celui de la légitimation de l'Etat face à une certaine opinion publique) au nom, notamment, des besoins des victimes d'infraction ?

« *Il n'y a pas une solution unique à un problème social complexe* », disait Fr. Tulkens. Or comme l'ont montré les recherches, le phénomène de victimisation est complexe tout comme l'est celui de la délinquance et il n'existe pas que la solution judiciaire pour le rencontrer.

Aussi, penser la politique en faveur des victimes aujourd'hui impliquerait, selon nous, de partir de préférence de l'extérieur du pénal pour penser sa résolution.

1. En renforçant le personnel ou le nombre de services d'aide aux victimes. Ce renforcement impliquerait, à première vue, que des moyens soient dégagés pour les Régions mais aussi qu'une politique cohérente guidant l'action de ces services soit systématiquement mise en place. L'exemple bruxellois montre, en effet, que ces services se voient accorder en pratique une grande latitude dans leur action, sans pour autant qu'une politique structurelle cohérente ne soit développée pour les encadrer. L'analyse concrète de la mise en oeuvre de ces dispositifs a également mis en évidence que ces structures d'aide sont insuffisamment ou 'inadéquatement' développées (notamment en terme de localisation) pour permettre la prise en charge des personnes victimisées nécessitant, dans les deux arrondissements judiciaires considérés, un soutien social, psychologique et parfois juridique. A ce titre, la possibilité de mettre en place des collaborations, sous forme de co-intervention, avec des services d'assistance policière aux victimes ou des services communaux d'assistance aux victimes de l'arrondissement, tel que l'ont suggéré certains intervenants du secteur à Bruxelles, constituerait une première source de solution. Cette solution devrait, cependant, être envisagée de manière critique compte-tenu du fait que les services d'assistance policière aux victimes devraient prioritairement s'engager dans la mise en oeuvre de la formation, la sensibilisation, le soutien des policiers face à la problématique des victimes et que les services d'assistance aux victimes communaux n'offrent pas

‘théoriquement’ un cadre structurel garantissant la qualité du service offert par ces dispositifs. Dans le même ordre d’idée, une éventuelle extension des moyens dégagés en vue de mettre en place davantage de services d’aide devrait être réfléchie en prenant en compte les autres ressources existantes sur le plan psycho-social en général qui peuvent, semble-t-il, dans un certain nombre de cas, offrir une aide adéquate aux victimes.

2. En renforçant la possibilité pour les personnes d’accéder à des modes alternatifs de résolution des conflits tels que la médiation. En effet, comme l’a montré le témoignage des victimes passées par ce type de processus (dans le cadre de la médiation après poursuites), la participation des victimes à ces procédures alternatives constitue, à leurs yeux, un bon complément au système judiciaire actuel. Elle leur permet, semble-t-il, de maîtriser de manière plus réaliste les informations qu’elles jugent personnellement utiles de recevoir, de faire face à certains de leurs besoins émotionnels et d’assouvir, de manière plus satisfaisante, leur besoin de participation à la résolution de leur problème. Cependant, si la mise en place de programmes de médiation est en soi intéressante, elle n’offre pas en pratique la possibilité de satisfaire les besoins de toutes les victimes. Celles-ci doivent, en effet, pour que le processus soit satisfaisant pour elles, se sentir prêtes à y participer. Dans ce cadre, il serait intéressant qu’un débat prenne place concernant la politique relativement dichotomique qui semble actuellement se dégager dans la mise en oeuvre de la politique en faveur des victimes et qui pourrait amener à l’avenir à polariser les intérêts des victimes et ceux des délinquants. La possibilité pour le personnel des services de collaborer avec des services d’aide aux prévenus ou aux détenus pourrait constituer une piste intéressante. Il serait également utile de mieux informer les services d’assistance, d’accueil et d’aide aux victimes (plus particulièrement les services francophones pour ce qui concerne ce dernier type de service) sur le potentiel que peuvent offrir, concrètement, aux victimes certains programmes de médiation.

3. En renforçant le rôle et la sensibilisation de l’environnement social en général à la problématique des victimes. En effet, si les victimes ont fait part dans le récit de leurs expériences d’un grand nombre d’attentes par rapport à l’institution policière et judiciaire, elles ont également souligné les difficultés de reconnaissance et de prise en compte de leur besoins par l’entourage immédiat (familial, amical, professionnel) ou plus lointain (les passants dans la rue). Cette voie de sensibilisation devrait également être exploitée de manière à ce que les victimes attendent moins de l’institution policière et judiciaire qu’elles répondent à tous leurs besoins, en ce compris des besoins émotionnels et pratiques plus larges qui résultent d’une victimisation et dont la résolution ne peut incomber exclusivement à l’institution judiciaire.

4. En renforçant, au sein du système policier et judiciaire, le droit à une première assistance ou à un accueil adéquat des victimes et de leurs proches, par les policiers, les magistrats (et les services administratifs qui en dépendent) ainsi que le droit à recevoir de l’information sur l’état de leur dossier. A cet égard, l’amélioration et la simplification des procédures visant à une meilleure information des victimes aux différents stades de la procédure constitueraient

une première initiative utile (comme, par exemple, celle concernant la déclaration de personne lésée).

5. L'assistance ou l'accueil adéquat des victimes par les policiers et les magistrats du parquet et des tribunaux pourrait être améliorée par une meilleure formation du personnel policier et judiciaire. Dans ce cadre, il est important que ces acteurs puissent se sentir respectés dans les limites des compétences qui leurs sont propres : un policier ou un magistrat n'est pas un travailleur social ou un psychologue mais il serait nécessaire d'identifier les dimensions de leur intervention, notamment en terme d'accueil et d'information des victimes, utiles à procurer un sentiment de reconnaissance aux victimes. A ce titre, les critères d'engagement des policiers et des magistrats (ainsi que du personnel administratif) et leur formation de base et continuée devraient être davantage axés sur les relations humaines en général, et sur les besoins propres aux victimes en particulier. De telles améliorations seraient, en effet, bénéfiques pour les victimes mais aussi, plus largement, pour l'ensemble des justiciables. Dans le cadre du renforcement de la sensibilisation des corps de police et de la magistrature, une augmentation des moyens alloués aux services d'assistance et d'accueil des victimes devrait être envisagée surtout, pour ce qui concerne leur formation. En effet, si ces personnes ont avant tout été formées, jusqu'à présent, en vue d'apporter une aide aux victimes individuelles (même si un manque de formation et de supervision est parfois ressenti dans ce domaine par certains intervenants du secteur), une formation plus spécifique de ce personnel aux techniques de sensibilisation et de formation du personnel policier et de la magistrature devrait être envisagée si elles ont à développer cet aspect structurel de leur travail. Enfin, si la question de la sensibilisation aux besoins des victimes vaut pour le secteur policier et judiciaire, elle serait également bénéfique pour d'autres secteurs, comme celui des assurances (publiques et privées) ou des hôpitaux.

6. En réfléchissant à élargir 'officiellement' le public-cible des dispositifs mis en place à l'égard des victimes, aux victimes de catastrophes ou d'accidents qui ont des conséquences traumatiques similaires (sur le plan pratique, émotionnel, légal) à celles des victimes d'infraction, tout en prenant en compte les conséquences éventuelles de cet élargissement. Il faut en effet prendre garde à ne pas englober trop facilement dans la catégorie 'victime' un ensemble de personnes qui souffrent avant tout, en réalité, de problèmes sociaux. Nous l'avons vu, bon nombre de services voient des personnes revendiquer le statut de victime pour faire état de problèmes sociaux (même si dans certains cas, une victimisation peut masquer des problèmes sociaux plus généraux) ou avoir accès à une aide qu'il n'est plus toujours si facile d'obtenir par ailleurs. Une telle assimilation pourrait nuire, nous semble-t-il, tant à la qualité de l'aide qui peut-être accordée à ces personnes, qu'à la reconnaissance par l'Etat de l'existence de ces problèmes.

7. Enfin, il serait opportun de conclure des accords de coopération « réalistes » qui engagent les différentes autorités à définir et à respecter leurs obligations relatives la mise en place d'une politique cohérente en faveur des victimes.

De telles initiatives permettraient de limiter la tendance à la traduction de plus en plus importante des réponses aux besoins des victimes en termes d'accroissement de droits dans le cadre de la procédure pénale. Comme l'ont mentionné certains auteurs, une telle politique pourrait à la fois contribuer à accroître les sentiments d'insécurité, de peur, de suspicion, de résistance, d'animosité entre les différentes catégories de justiciables et partant, dynamiser une pénalisation et une criminalisation croissante.[5]

V. Recherches complémentaires envisagées

A partir de l'analyse de ces différents discours et de ces différentes pratiques, provenant à la fois de l'exposé des expériences des victimes et de l'analyse de la mise en oeuvre concrète de la politique en faveur des victimes, il fut déjà possible de tirer certaines recommandations intéressant le développement de la politique en faveur des victimes. Cependant, si cette étude a permis de mieux comprendre comment, à l'heure actuelle on répond aux besoins des victimes en Belgique, et de mieux appréhender, à la lumière des expériences des victimes, leurs attentes par rapport à l'Etat et la meilleure manière de répondre à leurs besoins, certaines questions, posées au début de cette recherche mériteraient encore d'être confirmées (ou tout simplement abordées) à la lueur de la récolte de nouvelles données ou de techniques d'enquête autres que celles utilisées jusqu'à présent.[6]

Des recherches complémentaires seraient en effet utiles en vue de confirmer les premières tendances que nous avons développées. Ces recherches devraient, selon nous, s'intéresser prioritairement :

1) à la possibilité de généralisation des constats institutionnels et organisationnels tirés sur base des deux arrondissements judiciaires, à l'ensemble des arrondissements en Belgique. Pour ce faire, des analyses en groupe réunissant des acteurs d'autres arrondissements judiciaires pourraient être développées, sur base des thématiques soulevées lors de cette première phase de la recherche.
2) à l'investigation plus approfondie du secteur de l'aide aux victimes en général et de l'aide catégorielle en particulier. Les entretiens et les observations n'ont en effet pas pu épuiser les caractéristiques et enjeux propres à ce secteur.
3) à la possibilité de généraliser certaines tendances soulevées lors de l'analyse des expériences, des attentes et des besoins des victimes. Une enquête quantitative, menée sur base d'un échantillon statistiquement représentatif de la population, permettrait cette fois de donner un poids aux différentes tendances qui sont apparues à l'analyse qualitative (qui permet avant tout d'offrir la variété des discours des victimes mais pas leur poids respectif les uns par rapport aux autres), tout en se situant dans l'ordre des préoccupations des victimes qui ont pu être mises en évidence dans cette première recherche. Une telle approche permettrait également de mieux comprendre où s'arrête la reconnaissance institutionnelle de la qualité de victime et de savoir s'il existe différentes « classes » de victimes : a) en approfondissant le développement différentiel du phénomène de victimisation selon les caractéristiques socio-

[5] I. AERTSEN, « Le verticalisme dans l'assistance aux victimes », *op. cit.*, p. 226.
[6] Cf. supra. Conclusion générale de la partie 1. Méthodologie.

démographiques des populations considérées. En effet, certains groupes de victimes pourraient avoir des besoins ou des réactions particulières par rapport au système de justice pénale liés à leurs expériences respectives ; b) à une réflexion plus fondamentale sur la victimisation en mettant davantage l'accent sur une analyse macro-sociale du phénomène, c'est-à-dire au regard des enjeux socio-politiques plus fondamentaux qui caractérisent les sociétés occidentales. Comme l'affirme J.M. Chaumont[7], la valorisation du statut de victime par certains groupes de personnes est certainement en phase avec des tendances sociales plus lourdes telles que l'exclusion et la désaffiliation qui sont devenues un problème majeur ces dernières décennies. Le développement d'une telle recherche contribuerait sans conteste à mettre en évidence le caractère moins étroit et univoque du phénomène de victimisation et des réponses politiques à y apporter, en prenant pour cadre d'analyse non pas le phénomène de victimisation sur le plan individuel ou dans ses relations avec le pénal mais, également, dans sa dimension éminemment sociale.

[7] CHAUMONT, J.M., « Du culte des héros à la concurrence des victimes », *in Criminologie*, 2000, vol.33, n°1, p.182.

ANNEXES

BIBLIOGRAPHIE

ADLER, P., ADLER, P., 'Observational techniques', *in* N. DENZIN and Y. LINCOLN (eds.), *Collecting and Interpreting Qualitative Materials,* Thousand Oaks, Sage, 1998.

AERTSEN, I., "Victim-offender mediation in Belgium", in THE EUROPEAN FORUM FOR VICTIM-OFFENDER MEDIATION AND RESTORATIVE JUSTICE (ed.), *Victim-offender Mediation in Europe*, Leuven, Leuven University Press, 2000, pp.153-192.

AERTSEN, I., « Le 'verticalisme' dans l'assistance aux victimes », in KAMINSKI D., GORIS P., *Prévention et politique de sécurité arc-en-ciel* , Actes de la journée d'études du 28 mars 2003,Réseau Interuniversitaire sur la prévention, 2003, pp. 221-231.

AERTSEN, I., *Slachtoffer-daderbemiddeling : een onderzoek naar de ontwikkeling van een herstelgerichte strafrechtsbedeling*, Leuven, Universitaire Pers Leuven, 2004, 471 p.

AERTSEN, I., MACKAY, R., PELIKAN, C., WILLEMSENS, J. and WRIGHT, M., *Rebuilding community connections – mediation and restorative justice in Europe*, Germany, Council of Europe Publishing, 2004, 123 p.

AERTSEN, I. en PETERS, T., « Towards 'restorative justice': victimisation, victim support and trends in criminal justice », *in* COUNCIL OF EUROPE, *Crime and criminal justice in Europe*, Strasbourg, Council of Europe Publishing, 2000, pp.35-47.

AERTSEN, I. en PETERS, T., « Herstelbemiddeling in slachtofferperspectief », *in Tijdschrift voor Criminologie*, 1997, Vol.39, N°4, pp.372-383.

AERTSEN, I. en PETERS, T., « Mediation for Reparation : The Victim's Perspective », *in European Journal of Crime, Criminal Law and Criminal Justice*, 1998, Vol.6, N°2, pp.106-124.

AERTSEN, I. en VAN GARSSE , L., *Tussen dader en slachtoffer : bemiddeling in de praktijk. Onderzoeksrapport herstelbeniddeling*, periode 1/11/1994-31/12/1995, non publié, Leuven, K.U.Leuven, Faculteit Rechtsgeleerdheid, 1996.

AERTSEN, I., CHRISTIAENSEN, S., HOUGARDY, L. et MARTIN, D., *Vade-mecum assistance policière aux victims*, Gent, Academia Press, 2002, 402 p.

ALVAZZI DEL FRATE, A. and VAN KESTEREN, J., *Criminal Victimisation in Urban Europe. Key findings of the 2000 International Crime Victims Survey*, Turin, UNICRI, 2004, 89 p.

ANCEL, M., « Le problème de la victime dans le droit pénal positif et la politique criminelle moderne », *in Revue internationale de criminologie et de police technique*, 1980.

ARNAUTS, L., « Het slachtoffer in het strafproces : het grote misverstand », *in De orde van de dag*, 1998, N°4, pp.53-58.

ARRIGO, B.A. and WILLIAMS, C.R., « Victim Vices, Victim Voices, and Impact Statements : On the Place of Emotion and the Role of Restorative Justice in Capital Sentencing », *in Crime and Delinquency*, 2003, Vol.49, N°4, pp.603-626.

BAARDA, D.B., DE GOEDE, M.P.M. en VAN DER MEER-MIDDELBURG, A.G.E., *Open interviewen. Praktische handleiding voor het voorbereiden en afnemen van open interviews*, Houten, Stenfert Kroese, 1996, 165 p.

BARBIERI, V., « La cellule d'accueil social du contrat de sécurité et de prévention de la ville de La Louvière », *in Dix ans de contrats de sécurité*, Ph. Mary (sld.), Bruxelles, Bruylant, 2003, pp.307-310.

BAS, R., LAUWAERT, K. en PETERS, T., *Knelpuntennota m.b.t. het gebruik van de politiële ondersteuningsinstrumenten inzake slachtofferbejegening en de toepassing van de ministeriële omzendbrief OOP 15 bis*, Leuven, Katholieke Universiteit Leuven, Faculteit Rechtsgeleerdheid, Afdeling Strafrecht, Strafvordering en Criminologie, 1997, onuitg., 76 p.

BICKMAN, L., « Bystander Intervention in a Crime », *in* VIANO, E.C. (eds.), *Victims and Society*, Washington DC, Visage Press, 1976, pp.144-157.

BOEIJE, H, *Analyseren in kwalitatief onderzoek. Denken en doen*, Amsterdam, Boom Onderwijs, 2005.

BOURDIEU, P., *La misère du monde*, Ed. Seuil, Paris, 1993, p.9.

BOURDOUX ,G.L. & DE VALKENEER, C., *La loi sur la fonction de police*, Bruxelles, Larcier, 1993.

BOURDOUX, G. en LYBAERT, D., « De politiediensten : een vergeten partner ? », *in Panopticon*, 1996, Vol.17, N°3, pp.227-248.

BOUVERNE-DE BIE, M., « Het forensisch welzijnswerk en de sociale integratie van 'daders' en 'slachtoffers' », *in* DUPONT, L. en HUTSEBAUT, F. (ed.), *Herstelrecht tussen toekomst en verleden*, Leuven, Universitaire Pers Leuven, 2001, pp. 83-98.

BOSLY, H. D. *et al*, *La Libération conditionnelle: analyse des lois du 5 mars et du 18 mars 1998*, Bruxelles, La Charte, 2000.

BRIENEN, M.E.I. and HOEGEN E.H., *Victims of crime in 22 European Criminal Justice Systems. The implementation of recommendation (85)11 of the Council of Europe on the position of the victim in the framework of criminal law and procedures*, Nijmegen, WLP, 2000.

BRIENEN, M.E.I. and HOEGEN E.H., « Compensation across Europe ; a quest for best practice », *in International Review of Victimology*, 2000, Vol.7, N°4, pp.281-304.

BRIENEN, M.E.I. en HOEGEN E.H., « Het Nederlandse slachtofferbeleid ; een rechtsvergelijkend perspectief », *in Justitiële Verkenningen*, 2001, Vol.27, N°3, pp.43-58.

BRIENEN, M., GROENHUIJSEN, M. and HOEGEN, E., « Evaluation and Meta-Evaluation of the effectiveness of Victim-Oriented Legal Reform in Europe », *in Criminologie*, 2000, Vol.33, N°1, pp.121-145.

BRUINSMA, G.J.N. , VAN DE BUNT, H.G. et FISELIER, J.P.S., « Quelques réflexions théoriques et méthodologiques à propos d'une recherche internationale comparée de victimisation, *in Déviance et Société*, 1992, Vol.16, n°1, pp.49-68.

BRUINSMA, G.J.N. en NIEUWBEERTA, P., « Twaalf jaar internationaal vergelijkend onderzoek naar slachtofferschap », *in Tijdschrift voor Criminologie*, Vol.43, N°2, pp.98-111.

BUONATESTA, A., « La médiation entre auteurs et victimes dans le cadre de l'exécution des peines », in *RDPC*, 2, 2004, p.243.

BURUMA, Y., « Doubts on the Upsurge of the Victim's Role in Criminal Law », *in* KAPTEIN, H. and MALSCH, M. (eds.), *Crime, victims and justice : essays on principles and practice*, Aldershot, Ashgate, 2004, pp. 1-15.

CARIO, R. et SALAS, D.(Sld.), *Oeuvre de justice et victimes*, Ed.L'Harmattan, Coll. Sciences Criminelles, Paris, 2001, 254 p.

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

CARR, P.J., LOGIO, K.A. and MAIER, S., « Keep me informed : what matters for victims as they navigate the juvenile criminal justice system in Philadelphia », *in International Review of Victimology*, 2003, Vol.10, N°2, pp.117-136.

CESONI M.L., RECHTMAN R., 'La réparation psychologique de la victime : une nouvelle fonction de la peine ?', *in Revue de Droit pénal et de Criminologie*, n°2, février 2005.

CHAUMONT, J-M, « Du culte des héros à la concurrence des victimes », *in Criminologie*, 2000, Vol.33, N°1, pp.167-185.

CONSEIL DE L'EUROPE, *16ème Conférence de recherches criminologiques. Recherches sur la victimisation*, *Strasbourg, 26-29 novembre 1984*, Conseil de l'Europe, Affaires juridiques, Strasbourg, 1986.

COZIJN, C., *Schadevergoeding door het Schadefonds of door de dader : het oordeel van het slachtoffer*, Den Haag, SDU, 1988, 53 p.

CRAWFORD, A., « Justice de proximité ; the growth of 'Houses of Justice' and victim/offender mediation in France : a very unfrench legal response ? », *in Social and legal studies*, 2000, Vol.9, N°1, pp.29-53.

CRAWFORD, A. and GOODEY, J. (eds.), *Integrating a victim perspective within criminal justice : international debates*, Aldershot, Ashgate, 2000, 318 p.

CRESSEY, D., « Les conceptions opposées de la victimologie et leur implication dans la recherche *», in Déviance et Société*, 1987, Vol.11, N°3, pp.295-310.

DAMANT, D., PAQUET, J. et BELANGER, J., « Analyse du Processus d'*empowerment* dans des trajectoires de femmes victimes de violence conjugale à travers le système judiciaire », *in Criminologie*, 2000, Vol.33, N°1, pp.73-96.

DAMIANI, C., « Comment concilier réalité psychique et réalité judiciaires ? » *in* V. MAGOS, (dir.), *Procès Dutroux. Penser l'émotion*, Bruxelles, Ministère de la Communauté française, Coordination de l'aide aux victimes de maltraitance, 2004.

DAVIS *et al*., 'Services for Victims : A Market Research Study', *in International Review of Victimology*, 6(2), 1999, pp.101-115.

DE FRAENE, D., LEMONNE, A., NAGELS, C., « Débats autour de la victime : entre science et politique », in *Quelles places pour les victimes dans la justice pénale?*, La Revue de la Faculté de droit de l'U.L.B., vol.31, 2005, 55-92.

DE KEIJSER, J.W. en MALSCH, M., « Is spreken zilver en zwijgen goud ? Spreekrecht en het ontstemde slachtoffer », *in Delikt en Delinkwent*, 2002, Vol.32, N°1, pp.5-20.

DE SMET, B., « De justitie in de steigers. Beschouwingen over het ontwerp Franchimont als steunpijler van een moderne gerechtelijke constructie », *in Panopticon*, 1997, Vol.18, N° 3, pp.209-220.

DEVROEY, K., *Lokaal overleg inzake slachtofferbeleid : de arrondissementele raad voor het slachtofferbeleid*, Leuven, Katholieke Universiteit Leuven, Faculteit Rechtsgeleerdheid, Afdeling Strafrecht, Strafvordering en Criminologie, 1997, onuitg., 1999, 115 p.

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

DUNKEL, F., « The victim in criminal law – on the way from an offender-related to a victim-related criminal justice », *in* FATTAH, E. and PARMENTIER, S. (eds.), *Victim policies and criminal justice on the road to restorative justice*, Leuven, Leuven University Press, 2001, pp. 167-198.

DUPONT, L. en HUTSEBAUT, F. (eds.), *Herstelrecht tussen toekomst en verleden*, Leuven, Universitaire Pers Leuven, 2001, 606 p.

ELIASHEFF C., SOULEZ LARIVIERE, D., *Le temps des victimes*, Ed. Albin Michel, 2007, 287p.

ERDMAN, F., « Inzagerecht versus geheim onderzoek : fictie of noodzakelijkheid ? », *in Panopticon*, 1996, Vol.17, N°3, pp.248-258.

EREZ, E. and ROGERS, L., « Victim impact statements and sentencing outcomes and processes. The Perspectives of Legal Professionals », *in British Journal of Criminology*, 1999, Vol.39, N°2, pp. 216-239.

EUROPEAN FORUM FOR VICTIM-OFFENDER MEDIATION AND RESTORATIVE JUSTICE (ed), *Victim-Offender Mediation in Europe*, Leuven, Leuven University Press, 2000;

FATTAH, E.A., « Becoming a Victim : The Victimization Experience and Its Aftermath », *in Victimology : An International Journal*, 1981, Vol.6, N°1-4, pp.29-47.

FATTAH, E.A., *Understanding Criminal Victimization. An Introduction to Theoretical Victimology*, Scarborough, Prentice-Hall Canada, 1991, 412 p.

FATTAH, E., *The Interchangeable Roles of Victim and Victimizer*, Second Inkeri Anttila Honour Lecture, Department of Criminal Law and Judicial Procedure, Faculty of Law, University of Helsinki, September 9, 1993, 26 p.

FATTAH, E., « La victimologie au carrefour entre science et idéologie », in Revue Internationale de criminologie et de police technique, Vol. XLVIII, N°, 1995, pp.131-139.

FATTAH, E., « Preventing repeat victimization as the ultimate goal of victim services », *in Annales Internationales de Criminologie*, 2000, Vol.38, N°1 /2, pp.113-133.

FATTAH, E.A., « Victimology : Past, Present and Future », *in Criminologie*, 2000, Vol.33, N°1, pp.17-46.

FATTAH, E., « Gearing Justice Action to Victim Satisfaction Contrasting Two Justice Philosophies : Retribution and Redress » , *in* KAPTEIN, H. and MALSCH, M. (ed.), *Crime, Victims and Justice*, Aldershot, Ashgate, 2004, pp.16-30.

FATTAH, E. and PARMENTIER, S. (eds.), *Victim policies and criminal justice on the road to restorative justice*, Leuven, Leuven University Press, 2001, 460 p.

FATTAH E. and PETERS, T., *Support for crime victims in a comparative perspective. A collection of essays dedicated to the memory of Prof. Frederic McClintock*, Leuven, University Press Leuven, 1998, 256p.

FELSON, R.B., MESSNER, S.F. and HOSKIN, A., « The victim-offender relationship and calling the police in assaults », *in Criminology*, 1999, Vol.37, N°4, pp.931-947.

FELSON, R.B., MESSNER, S.F., HOSKIN, A.W., and DEANE, G., « Reason for reporting and not reporting domestic violence to the police », *in Criminology*, 2002, Vol.40, N°3, pp.617-647.

FORUM NATIONAL POUR UNE POLITIQUE EN FAVEUR DES VICTIMES, *Plan stratégique pour une politique en faveur des victimes*, 1996.

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

FRANCIS, P., « Getting Criminological Research Started », *in* JUPP, V., DAVIES, P. and FRANCIS, P. (ed.), *Doing Criminological Research*, London, Sage Publications, 2000, pp. 39-53.

GALAWAY, B., « The use of restitution », *in* W.A., GALAWAY, B. and HUDSON, J. (eds.), *Perspectives on crime victims*, St. Louis, The C.V. Mosby Company, 1981, pp.277-285.

GALAWAY, B. and HUDSON, J. (eds.), *Perspectives on crime victims*, St. Louis, The C.V. Mosby Company, 1981, 435 p.

GAUDREAULT, A. et PETERS, T. (eds.), « La victimologie: quelques enjeux », *in Criminologie*, 2000, Vol.33, N°1.

GARFINKEL, H., *Studies in ethnomethodology*, Engelwoods Cliff, New Jersey, Prentice Hall.

GARFINKEL, H., « Le programme de l'ethnométhodologie », *in* DE FORNEL, M., OGIEN, A., QUERE, L., *L'ethnométhodologie. Une science radicale. Colloque de Ceresy*, Paris, La Découverte, 31-56. Voir encore, COULON, A. (2002), *L'ethonométhodologie*, Paris, Presses Universitaires de France, Que sais-je ?

GEVEKE, H. en VERBERK, M., *De organisatie van de slachtofferzorg: resultaten van een onderzoek naar de uitvoering en werking van de wet en richtlijn Terwee*, Den Haag, Ministerie van Justitie, dienst preventie, jeugdbescherming en reclassering 1996, 59 p.

GOODEY, J., "An Overview of Key Themes", *in* A. CRAWFORD & GOODEY J. (Ed.), *Integrating a Victim Perspective within the Criminal Justice. International debates*, Ashgate, Dartmouth, pp.13-34.

GROENHUIJSEN, M.S., « Victimologie en de Nederlandse strafrechtspleging », *in Tijdschrift voor Criminologie*, 1997, Vol.39, N°4, pp.384-392.

GROENHUIJSEN, M.S., « Hervormingen van het strafprocesrecht met het oog op belangen van het slachtoffer : 'We ain't seen nothing yet' », *in Delikt en Delinkwent*, 2001, Vol.31, N°7, pp.645-653.

HAGAN, F.E. (ed.), *Research methods in criminal justice and criminology*, Massachusetts, Allyn & Bacon, 1997, 523 p.

HAGEMANN, O., « Victims of Violent Crime and Their Coping Processes », paper presented at *the 4th World Congress of Victimology : The Needs of Victims of Crimes, Accidents, and Disasters : Societal Responsibilities and Professional Interventions*, Italië, 26-30 juli 1988, 20 p.

HAUBER, A.R. and ZANDBERGEN, A., « Victimized in Amsterdam : the organized reaction », *in Crime, Law and Social Change*, 1999, Vol.31, pp.127-144.

HEBBERECHT, P., LIPPENS, R., COLLE, P., FEYS, J. en VAN HOOREBEECK, B., *Slachtoffers, politie en justitie. Een nationale slachtofferenquête en -analyse als basis voor de optimalisering van de effectiviteit, efficiëntie en legitimiteit van politie en justitie*, Brussel, Federale diensten voor wetenschappelijke, technische en culturele aangelegenheden, 1998, 347 p.

HEINZ, A.M. and KERSTETTER, « Pretrial settlement conference. Evaluation of a reform in plea bargaining », *in* W.A., GALAWAY, B. and HUDSON, J. (eds.), *Perspectives on crime victims*, St. Louis, The C.V. Mosby Company, 1981, pp.266-276.

HENHAM, R. and MANNOZZI, G., « Victim Participation and Sentencing in England and Italy : A Legal and Policy Analysis », *in European Journal of Crime, Criminal Law and Criminal Justice*, 2003, Vol.11, N°3, pp.278-317.

HESLINGA, Y.H., « De professionalisering van slachtofferhulp ; activiteiten en ontwikkelingen », *in Justitiële Verkenningen*, 2001, Vol.27, N°3, pp.10-20.

HOUCHON, G., *La victime comme facteur de progrès en criminologie*, Document de travail, Département de criminologie et de droit pénal, Faculté de Droit, Université Catholique de Louvain, 1987, onuitg., 21 p.

HOUGARDY, L., « L'assistance aux victimes. Dispositifs de première ligne », *in Dix ans de contrats de sécurité*, Ph. Mary (sld.), Bruxelles, Bruylant, 2003, pp.297-306.

HOUGARDY, L., « Les victimes entre paroles et actes », in KAMINSKI D., GORIS, P., *Prévention et politique de sécurité arc-en-ciel* , Actes de la journée d'études du 28 mars 2003,Réseau Interuniversitaire sur la prévention, 2003, pp.207-220

HUTSEBAUT, F., « Het slachtoffer in de strafrechtsbedeling », *in* PETERS, T., GOETHALS, J. (ed.), *De achterkant van de criminaliteit. Over victimologie, slachtofferhulp en strafrechtsbedeling*, Kluwer, Rechtswetenschappen, 1993, pp.267-333.

HUTSEBAUT, F., « Autonome Politionele Afhandeling : naar een nieuwe relatie tussen parket en politiediensten », *in De orde van de dag*, 1998, N°1, pp.35-40.

HUTSEBAUT, F., « De Wet Franchimont : een belangrijke stap inzake de rechtspositie van slachtoffers van misdrijven », *in De orde van de dag*, 1999, N°5, pp.69-78.

HUTSEBAUT, F., « Rechten voor slachtoffers : het spanningsveld tussen de private en de publieke ruimte », *in* DUPONT, L. en HUTSEBAUT, F. (ed.), *Herstelrecht tussen toekomst en verleden*, Leuven, Universitaire Pers Leuven, 2001, pp.311-326.

HUTSEBAUT, F., « De 'grote' wet Franchimont. Opnieuw een voorstel tot hervorming van het strafprocesrecht », *in Vigiles*, 2003, N°2, pp.33-38.

HUTSEBAUT, F., « Slachtoffers van misdrijven : een grote stap voorwaarts… », *in Fatik*, 2003, N°100, 19-21.

JANOFF-BULMAN, R., « Criminal vs. Non-Criminal Victimization: Victims' Reactions », *in Victimology: An International Journal*, 1985, Vol.10, N°1-4, pp.498-551.

JONGERSEN, D.L., 'Participant observation, A Methodology for Human Sciences', in *Applied Social Research Methods Series*, Vol. 15, 1989, 136 p.

JOHNSTONE, G. en VAN NESS, D.W. (eds), *Handbook of Restorative Justice*, Cullompton, Willan Publishing, 2006.

JORG, N. en KELK, C., *Strafrecht met mate*, Amsterdam, Gouda Quint, 1998, 451 p.

JUNKER, B.H. and HUGHES, E.C., *Field work*, Chicago, University Press of Chicago, 1960, 207 p.

KAPTEIN, H. and MALSCH, M. (eds.), *Crime, victims and justice : essays on principles and practice*, Aldershot, Ashgate, 2004, 161 p.

KEIJSER, J.W. en MALSCH, M., « Is spreken zilver en zwijgen goud ? Spreekrecht en het ontstemde slachtoffer », *in Delikt en Delinkwent*, 2002, Vol.32, N°1, pp.5-20.

KELK, C., « Slachtofferverklaringen in woord en geschrift », *in Delikt en Delinkwent*, 2003, Vol.33, N°2, pp.93-101.

KELLENS, G., PETERS, T. et VAN KERCKVOORDE, J., « L'enquête internationale de victimisations vue de Belgique », in *RDPC*, 1993, 825-839.

KILLIAS, M., *Précis de criminologie*, Berne, Staempfli et Cie, 1991.

KILLIAS, M. et VAN DIJK, J., « Réflexions sur la critique de G.J.N. BRUINSMA et al. », *in Déviance et Société*, 1992, Vol.16, N°1, pp.69-79.

KOOL, R.S.B., « Uit de schaduw. De emancipatie van het slachtoffer binnen de strafrechtspleging », *in Justitiële Verkenningen*, 1999, Vol.25, N°9, pp.60-73.

KOOL, R. en MOERINGS, M., *De wet Terwee : evaluatie van juridische knelpunten*, Deventer, Gouda Quint, 2001, 94 p.

KOOL, R. and MOERINGS, M., « The Victim Has the Floor. The victim's right to be heard in writing or orally in the Dutch courtroom », *in European Journal of Crime, Criminal Law and Criminal Justice*, 2004, Vol.12, N°1, pp.46-60.

KRAPAC, D., « The position of the Victim in Criminal Justice : A Restrained Central and Eastern European Perspective on the Victim-Offender Mediation », *in European Journal of Crime, Criminal Law and Criminal Justice*, 1995, N°3, pp.230-240.

LAUWAERT, K., « Le cadre légal de la médiation victime-auteur en Europe continentale », *in Le Journal International de Victimologie*, Vol. 1, N° 4, 2003.

LEMONNE A., "Alternative conflict resolution and restorative justice: a discussion", in WALGRAVE, L. (ed.), *Repositioning Restorative Justice*, Cullompton, Willan Publishing, 2003, p.47.

LEMONNE, A., 'Evolution récente dans le champ de la médiation en matière pénale : entre idéalisme et pragmatisme', *in Revue de Droit pénal et de Criminologie*, février-Mars 2007, pp. 156-169.

LISSENBERG, E., « Overheid en slachtoffers », *in Tijdschrift voor Criminologie*, 1997, Vol.39, N°4, pp.310-322.

MACKAY, R.E., « Victimology and rights theories », *in International Review of Victimology*, 1996, Vol.4, N°3, pp.183-194.

MAES, E., « Rondetafelgesprek voorwaardelijke invrijheidstelling » *in Panopticon*, 1997, pp. 370-394.

MALSCH, M., « Victims on View : Are Victims Served by the Principle of Open Justice ? », *in* KAPTEIN, H. and MALSCH, M. (ed.), *Crime, Victims and Justice*, Aldershot, Ashgate, 2004, pp.112-125.

MARTIN, C., « Doing Research in a Prison Setting », in JUPP, V., DAVIES, P. en FRANCIS, P. (eds), *Doing Criminological Research*, London, Sage Publications, 2000.

MARTIN, D., « L'indemnisation publique des victimes d'infractions. Un état de la question en Europe et dans notre pays », *in B.A.P.*, Vol., N°, 1984, pp. 109-123.

MARTIN, D., « Le mouvement d'aide aux victimes en Belgique francophone : tendances, problèmes actuels et perspectives », *in Revue de Droit pénal et de criminologie*, 1989, pp.787-807.

MARTIN D. & RENOTTE C., 'L'aide aux victimes', in *L'aide sociale aux justiciables*, *sld* MARY Ph., Bruxelles, Bruylant, 1991.

MARTIN, D., « Le volet 'assistance aux victimes' des contrats de sécurité : instrument ou aléa de la politique en faveur des victimes ? », *in* Ph. Mary (sld.), *Dix ans de contrats de sécurité*, Bruxelles, Bruylant, 2003, pp.311-322.

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

MARY, P., DEFRAENE, D., *Sanctions et mesures dans la communauté. Etat critique de la question en Belgique. Un rapport à la Fondation Roi Baudouin*, Fondation Roi Baudouin, 1998.

MARY, P. (sld.), *Dix ans de contrats de sécurité*, Bruxelles, Bruylant, 2003.

MASSET A., 'Quelques aspects du nouveau droit des victimes et des personnes lésées complétés par l'examen de la nouvelle cause de suspension de la prescription de l'action publique', *in Franchimont, La loi belge du 12 mars 1998 relative à l'amélioration de la procédure pénale au stade de l'information et de l'instruction*, La Charte, Bruxelles, 1998.

MAWBY, R.I., « Bystander Responses to the Victims of Crime : Is The Good Samaritan Alive and Well ? », *in Victimology : an international journal*, 1985, Vol.10, N°1-4, pp.461-475.

MAWBY, R.I. and WALKATE, S., *Critical Victimology*, London, Sage Publications, 1994, 224p.

MENDELSOHN, B., 'La victimologie – science actuelle', *R.D.P.*, 1959, pp.628-634.

MINISTERE DE LA JUSTICE, *Indemnisation des victims. La pratique des services de l'administration pénitentiaire. État des lieux au 20 décembre 1993. Enquête réalisée auprès des établissements pénitentiaires et des comités de probation aux libérés*, France, Direction de l'administration pénitentiaire et Direction des affaires criminelles et des graces, 1995, 83 p.

NEDERLANDS FEDERATIE VAN RECLASSERINGSINSTELLINGEN, *Eindelijk gerechtigheid?! Inleidingen van het symposium over bemiddeling tussen slachtoffer en dader, gehouden op 9 november 1993 in Utrecht*, Arnhem, Gouda Quint, 1994, 91p.

NIEUWBEERTA, P., *Crime victimization in comparative perspective: results from the international crime victims survey, 1989-2000*, Den Haag, Boom juridische uitgevers, 2002, 457 p.

PATTON, M.Q., *Qualitative Evaluation and Research Methods*, Newbury Park, Sage Publications, 1990.

PENEFF, J., *L'Hôpital en urgence*, Paris, Ed. Métailié, 1992, 258 p.

PETERS, T., 'Slachtofferschap: probleemanalyse, sociale en penale reacties', *in* PETERS, T. en GOETHALS, J. (eds), *De achterkant van de criminaliteit*, Deurne, Kluwer Rechtswetenschappen België, 1993, 5-90.

PETERS (et.al), Fondements d'une politique judiciaire cohérente axée sur la réparation et sur la victime, *Etude réalisée à la demande des Services Fédéraux chargés des affaires Scientifiques, Techniques et Culturelles, Louvain, 1998.*

PETERS, T., « Victimisation, médiation et pratiques orientées vers la réparation », *in Annales Internationales de Criminologie*, 2000, Vol.38, N°1 /2, pp.135-175.

PETERS, T., « Victimisation, médiation et pratiques orientées vers la réparation », in *Oeuvre de justice et victimes*, CARIO, R., SALAS, D., (Sld.), Paris, Ed. L'Harmattan, Coll. Sciences Criminelles, 2001.

PETERS, T. en GOETHALS, J. (ed.), *De achterkant van de criminaliteit. Over victimologie, slachtofferhulp en strafrechtsbedeling*, plaats, Kluwer, Rechtswetenschappen, 1993, 391p.

PETROVEC, D. , « Resurrection of Victims », *in European Journal of Crime, Criminal Law and Criminal Justice*, 1996, Vol.4, N°4, pp.381-390.

PIGNOUX, N., « La place de la victime dans le procès pénal », *in Revue internationale de criminologie et de police technique et scientifique*, 2002, N°2, pp.165-182.

POTTIER M.L., ROBERT, Ph. et ZAUBERMAN, R., "Insécurités et victimisations en Ile-de-France, *in Questions Pénales*, vol., n°, 2002, XV.2.

READY, J., WEISBURD, D. and FARRELL, G., « The role of crime victims in American policing : findings from a national survey of police and victim organizations », *in International Review of Victimology*, 2002, Vol.9, N°2, pp.175-195.

RIHOUX, B. en WALGRAVE, L., « De witte burgers over justitie en de zaak-Dutroux », *in De orde van de dag*, 1998, N°2, pp.24-30.

ROBERT, Ph., *La question pénale*, Genève, Librairie Droz, 1984, 249 p.

ROBERT, Ph. et COTTINO, A. (eds.), *Les mutations de la justice. Comparaisons européennes*, Paris, L'Harmattan, 2001, 284 p.

ROBERT, Ph. et ZAUBERMAN, R., « Les victimes entre la délinquance et l'Etat », *in Revue de l'Institut de sociologie*, U.L.B., 1985, 1-2, pp. 9-45.

ROBERT, Ph. et ZAUBERMAN, R. (ed.), « Un autre regard sur la délinquance », *in Deviance et Société*, 2004, Vol.28, N°3.

ROBERTS, J.V. and EREZ, E., « Communication in sentencing : exploring the expressive function of victim impact statements », *in International Review of Victimology*, 2004, Vol.10, N°3, pp.223-244.

ROCHE, S., « Les victimes : de la communauté à l'assurance en passant par l'Etat », *in Déviance et Société*, 1995, Vol.19, N°4, pp.355-370.

ROCK, P., *A view from the shadows*, Oxford, Clarendon Press, 1986, 396 p.

RODERICK, F.A.H., « Restorative justice and the absent victim: new data from the Thames Valley », *in International Review of Victimology*, 2002, Vol.9, N°3, pp.273-288.

ROJEC, D.G., COVERDILL, J.E. and FORS, S.W., « The effect of victim impact panels on DUI rearrest rates : a five-year follow-up », *in Criminology*, 2003, Vol.41, N°4, pp.1319-1340.

SANDERS, A., HOYLE, C., MORGAN, R. and CAPE, E., « Victim impact statements : don't work, can't work », *in Criminal Law Review*, 2001, N°5, pp.447-458.

SCHAFER, S., *Victimology: the victim and his criminal*, Reston, Reston Publ.Comp., 1977, 177 p.

SEALE, C., *The quality of qualitative research*, London, Sage Publications, 1999, 214p.

SHAPLAND, J., « Victims, the criminal justice system and compensation », *in British Journal for Criminology*, 1984, Vol.24, N°2, pp.131-149.

SHAPLAND, J., « The Criminal Justice System and the Victim », *in Victimology: an international journal*, 1985, Vol.10, N°1-4, pp.585-599.

SHAPLAND, J., « Victims and justice : needs, rights and services », *in* VAN DIJK, J.J.M., HAFFMANS, C., RUTER, F., SCHUTTE, J. and STOLWIJK, S. (eds.), *Criminal Law in action. An overview of current issues in Western societies*, Arnhem, Gouda Quint, 1986, pp.393-404.

SHOTLAND, R.L. and GOODSTEIN, L.I., « The Role of Bystanders in Crime Control », *in Journal of Social Issues*, 1984, Vol.40, N°1, pp.9-26.

SNACKEN, S., MARTIN, D. en BRUGGEMAN, W. (ed.), *Slachtofferhulp en strafrechtsbedeling*, Antwerpen, Kluwer rechtswetenschappen, 1991, 139 p.
SOMERS, L., *Kinderen als slachtoffer van het verkeer. Onderzoek naar de noden, behoeften en ervaringen van verkeersslachtoffers en hun nabestaanden*, Leuven, K.U.Leuven, onuitgegeven rapport, 2005; www.poldoc.be.

STRAUSS, A. and CORBIN, J., *Basics of Qualitative Research.Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*, Thousand Oaks, Sage Publications, 1998, 312 p.

STREBELLE C., *Les contrats de sécurité. Evaluation des politiques de prévention en Belgique*, Bruxelles, Bruylant, 2002, 253 p.

SWANBORN, P.G., *Methoden van sociaal-wetenschappelijk onderzoek*, Amsterdam Druk Boompers Meppel, 1994, 436 p.

SZABO, D., « La victimologie et la politique criminelle », *in Revue Internationale de criminologie et de police technique*, 1981, pp. 240-254.

THE EUROPEAN FORUM FOR VICTIM-OFFENDER MEDIATION AND RESTORATIVE JUSTICE (ed.), *Victim-Offender Mediation in Europe. Making restorative justice work*, Leuven, Leuven University Press, 2000, 382 p.

TRAEST, Ph., « Hervorming van het strafprocesrecht : een stap in de goede richting ?», *in Panopticon*, 1996, Vol.17, N°3, pp.209-218.

TUBEX, H., « De positie van het slachtoffer in de nieuwe wet op de voorwaardelijke invrijheidstelling », *in De orde van de dag*, 1998, N°4, pp.43-52.

UMBREIT, M. *Victim meets offender. The impact of Restorative Justice and Mediation*, Monsey, Willow Tree Press, 1994, 244 p.

VANDERMEERSCH, D., « De nieuwe rechten van de procespartijen in de voorbereidende fase van het strafproces », *in Vigiles*, 1999, N°1, pp.38-50.

VAN DIJK, J.J.M., « Victimologie in theorie en praktijk », *in Justitiële Verkenningen*, 1983, Vol.9, N° , pp. 5-35.

VAN DIJK, J., « La recherche et le mouvement relatif aux victimes en Europe », *in 16ème Conférence de recherches criminologiques. Recherches sur la victimisation*, *Strasbourg, 26-29 novembre 1984*, Conseil de l'Europe, Affaires juridiques, Strasbourg, 1986, pp. 3-10.

VAN DIJK, J.J.M., « Victim rights : a right to better services or a right to active participation », *in* VAN DIJK, J.J.M., HAFFMANS, C., RUTER, F., SCHUTTE, J. and STOLWIJK, S. (eds.), *Criminal Law in action. An overview of current issues in Western societies*, Arnhem, Gouda Quint, 1986, pp.351-375.

VAN DIJK, J.J.M., « Strafrechtshervormingen ten behoeve van het slachtoffer in internationaal perspectief », *in Justitiële Verkenningen*, 1988, Vol. 14, N°9, pp.7-27.

VAN DIJK, J.J.M., « Het victimologisch perspectief in verleden, heden en toekomst », *in Tijdschrift voor Criminologie*, 1997, Vol.39, N°4, pp.292-309.

VAN DIJK, P., « Slachtoffers in de strafrechtspleging ; enige recente ontwikkelingen », *in Justitiële Verkenningen*, 2001, Vol.27, N°3, pp.31-43.

VAN ERP, J. en VERBERK, M., « Evaluatie regelgeving Terwee ; bevindingen van slachtoffers », *in Justitiële Verkenningen*, 2001, Vol.27, N°3, pp.20-31.

VAN KESTEREN, J.N., MAYHEM, P. and NIEUWBEERTA, P., *Criminal Victimisation in Seventeen Industrialised Countries : Key-findings from the 2000 International Crime Victims Survey*, Den Haag, Ministery Of Justice, WODC, 2000, 89 p.

VAN NESS, D. and HEETDERKS STRONG, K., *Restoring Justice*, Cincinnati, Anderson Publishing, 1997, 228 p.

VANHAMME FR., *La rationalité de la peine. Une approche sociocognitive des tribunaux correctionnels*, Thèse présentée pour l'obtention du grade de docteur en criminologie, Université Libre de Bruxelles, Faculté de Droit, Ecole des sciences criminologiques Léon Cornil, 2005.

VAUGHN, S., SCHUMM, J.S. and SINAGUB, J. (ed.), *Focus group interviews in education and psychology*, London, Sage, 1996, 172 p.

VERBOVEN, P., « Gevalstudie bij de Commissie voor Hulp aan Slachtoffers van Opzettelijke Gewelddaden », *in Panopticon*, 1996, Vol.17, N°3, pp.284-293.

VERHEYDEN, A, VERWILT, G., GOOSEN, T. en COURT, D., « Netwerkoverleg inzake slachtofferhulp, een analyse vanuit de praktijk in Antwerpen », *in Panopticon*, 1998, Vol.19, N°1, pp.9-26.

VERRIJN, S.H.M., « Via onschuld naar macht ; slachtoffers in het strafproces », *in Justitiële Verkenningen*, 1994, Vol. 20, N°2, pp.94-114.

VERIN, J., « Une politique criminelle fondée sur la victimologie et sur l'intérêt des victimes », *in Pour une nouvelle politique pénale*, vol.9, Paris, Librairie générale de droit et de justice, 1994, p.169.

VERSTRAETEN, R., « Enige bedenkingen omtrent de burgerlijke partij en de hervorming van het strafprocesrecht », *in Panopticon*, 1996, Vol.17, N°3, pp.269-283.

VERSTRAETEN, R. en DIERICKX, A., « Enkele beschouwingen omtrent de rol van het slachtoffer in de strafprocedure », *in* DUPONT, L. en HUTSEBAUT, F. (ed.), *Herstelrecht tussen toekomst en verleden*, Leuven, Universitaire Pers Leuven, 2001, pp.537-558.

VIANO, E.C. (eds.), *Victims and Society*, Washington DC, Visage Press, 1976, 642 p.

VIANO, E.C., « Theoretical Issues and Practical Concerns for Future Research in Victimology », *in Victimology: An International Journal*, 1985, Vol.10, N°1-4, pp. 736-750.

VIANO, E.C., « Victim's Rights and the Constitution : Reflections on a Bicentennial », *in Crime and Delinquency*, 1987, Vol.33, N°4, pp.438-451.

WACHHOLZ, S. and MIEDEMA, B., « Risk, fear, harm : Immigrant women's perceptions of the 'policing solution' to woman abuse », *in Crime, Law and Social Change*, 2000, Vol.34, pp.301-317.

WALGRAVE, L., *Met het oog op herstel*, Leuven, Universitaire Pers Leuven, 2000.

WALGRAVE, L., "Extending the Victim Perspective Towards a Systemic Restorative Justice Alternative", in A. Crawford et J. Goodey (ed.), *Integrating a Victim Perspective within Criminal Justice*, Aldershot, Alshgate, 2000.

WALGRAVE, L. (ed.), *Restorative Justice and the Law*, Cullompton, Willan Publishing, 2002.

WALGRAVE, L. (ed), *Repositioning Restorative Justice. Restorative Justice, Criminal Justice and Social Context*, Cullompton, Willan Publishing, 2003.

WALLER, I., *Crime victims: doing justice to their support and protection*, HEUNI paper nr.39, Helsinki, HEUNI, 2003, 64p.

VAN DAEL, E. en VAN CAMP, T., *Afstemming tussen politie, parket en de hulpverleningssector in 'crisissituaties' (provincie Vlaams-Brabant)*, Leuven, K.U.Leuven, onuitgegeven rapport, 2004.

WEMMERS, J-A., *Victims in the Criminal Justice System*, Amsterdam, Kugler Publications, 1996, 246 p.

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

WEMMERS, J-A., « Une justice réparatrice pour les victimes », *in Revue internationale de criminologie et de police technique et scientifique*, 2002, N°2, 156-164.

WEMMERS, J-A., « Restorative justice for victims of crime : a victim-oriented approach to restorative justice », *in International Review of Victimology*, 2002, Vol.9, N°9, pp.43-59.

WEITEKAMP, E. en KERNER, H.-J. (eds), *Restorative Justice in Context: International Practice and Directions*, Cullompton, Willan Publishing, 2002.

WILLIAMS, J.S., SINGH, B.K. and MCGRATH, J.H., « Victims of Firearms Assaults : An Empirical Explanation », *in Victimology: An International Journal*, 1984, Vol.9, N°3-4, pp.492-499.

WRIGHT, M., *Justice for Victims and Offenders. A Restorative Response to Crime*, Winchester, Waterside Press, 1996, 223 p.

YANTZI, M. en BROWN, S.D., « Behoeften van slachtoffers van misdrijven », *in Justitiële Verkenningen*, 1983, Vol. 9, N°6, pp.86-92.

ZAUBERMAN, R., « Victimes en France : des positions, intérêts et stratégies diverses », *in Déviance et Société*, 1991, Vol.15, N°1, pp.27-49.

ZAUBERMAN, R., 'Et pour finir, un grain de sel…', *in Déviance et Société*, 1992, Vol.16, N°1, pp. 81-86.

ZEHR, H., *Changing lenses*, Scottdale, Herald Press, 1990.

ZVEKIC, U., « Les attitudes des victimes envers la police et la punitivité : résultats des sondages internationaux de victimisation », *in Revue Internationale de criminologie et de police technique*, Vol. L, 1996, pp. 3-17.

Littérature grise

DEVROEY, K., *De aandacht voor slachtoffers in de beleidsverklaringen van de Vlaamse Regering. Analyse van de regeerakkoorden, beleidsnota's en beleidsbrieven van 1995 tot 2006*, document inédit, Bruxelles, Afdeling Welzijn en Samenleving van de Vlaamse Gemeenschap, 2007, p.2.

COUR D'APPEL DE BRUXELLES, LIEGE & MONS, Rapport annuel des services d'accueil des victimes au sein des parquets et des tribunaux. Avant-propos du Collège des procureurs généraux, Ministère de la Justice, 1999.

DE GEYTER, G., « Het verwerkingsproces na misdrijven en andere traumatische gebeurtenissen », Seminarie *Plaats van het slachtoffer in het strafrechtelijk bestel*, Federale Overheidsdienst Justitie, Directoraat-generaal rechterlijke orde, opleiding rechterlijke orde, Brussel, september 2004.

DEMEESTER, W., *Nota slachtofferbeleid. Standpunt van de Vlaamse regering*, note inédite, Bruxelles, Vlaams Ministerie van Financiën en Begroting, Gezondheidsinstellingen, Welzijn en Gezin, janvier 2005.

FORUM NATIONAL POUR UNE POLITIQUE EN FAVEUR DES VICTIMES, Avis relatif a l'évaluation de l'accord de coopération entre l'Etat et la Communauté Flamande en matière d'assistance aux victimes, document inédit, septembre 2006.

LE ROY, A., « Voorstelling diensten slachtofferonthaal », Seminarie *Plaats van het slachtoffer in het strafrechtelijk bestel*, Federale Overheidsdienst Justitie, Directoraat-generaal rechterlijke orde, opleiding rechterlijke orde, Brussel, september 2004.

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

NAGELS C., *Jeunes et violence. Une rencontre programmée par la crise de solidarité. Analyse du discours de la Chambre des représentants de Belgique (1981-1999)*, Bruylant, Bruxelles, 2005.

NOUWYNCK, L ., « De plaats van het slachtoffer in het strafrechtelijk bestel », Seminarie *Plaats van het slachtoffer in het strafrechtelijk bestel*, Federale Overheidsdienst Justitie, Directoraat-generaal rechterlijke orde, opleiding rechterlijke orde, Brussel, september 2004.

RANS, P., « Principes d'une politique intégrée en faveur des victimes et responsabilité des différents acteurs dans le cadre des accords de coopération aux différents stades de la procédure », Séminaire *Dix années d'accueil des victimes dans les parquets et tribunaux : vers une collaboration encore plus créative en vue d'une justice toujours plus humaine et attentive aux besoins des victimes*, Service public fédéral justice, Direction générale de l'ordre judiciaire, Formation de l'ordre judiciaire, Gembloux, 12 juin 2003.

RANS, P. et SNEIDERS, E., « Dix années d'accueil des victimes dans les parquets et tribunaux : vers une collaboration encore plus créative en vue d'une justice toujours plus humaine et attentive aux besoins des victimes/ Tien jaar slachtofferonthaal op parketten en rechtbanken : naar een creatievere samenwerking met het oog op een meer humane justitie die aandachtig is voor de behoeften van slachtoffers », Séminaire *Dix années d'accueil des victimes dans les parquets et tribunaux : vers une collaboration encore plus créative en vue d'une justice toujours plus humaine et attentive aux besoins des victimes*, Service public fédéral justice , Direction générale de l'ordre judiciaire, Formation de l'ordre judiciaire, Bruxelles, september 2004.

SERVICE DES MAISONS DE JUSTICE, *Rapport annuel des services d'accueil des victimes au Sein des parquets et des tribunaux*, Cours d'appel de Bruxelles, Liège, Mons, Antwerpen & Gent, MINISTERE DE LA JUSTICE, 2000.

SERVICE DES MAISONS DE JUSTICE, *Rapport annuel des services d'accueil des victimes au sein des parquets et des tribunaux*, Cours d'appel de Bruxelles, Liège, Mons, Antwerpen & Gent, MINISTERE DE LA JUSTICE, 2001.

SERVICE LAÏQUE D'AIDE SOCIALE AUX JUSTICIABLES DE L'ARRONDISSEMENT DE BRUXELLES II, *Rapport d'activités de l'exercice 2003*, 51p.

SNEIDERS, E., « Strafuitvoeringsrechtbanken », Seminarie *Plaats van het slachtoffer in het strafrechtelijk bestel*, Federale Overheidsdienst Justitie, Directoraat-generaal rechterlijke orde, opleiding rechterlijke orde, Brussel, september 2004.

SOMERS, L., *Kinderen als slachtoffer van het verkeer. Onderzoek naar de noden, behoeften en ervaringen van verkeersslachtoffers en hun nabestaanden*, Leuven, K.U.Leuven, rapport inédit, 2005.

VAN GARSSE, L., « 'Herstelbemiddeling', Toepassingsmodaliteiten in zwaardere strafrechtelijke dossiers », Seminarie *Plaats van het slachtoffer in het strafrechtelijk bestel*, Federale Overheidsdienst Justitie, Directoraat-generaal rechterlijke orde, opleiding rechterlijke orde, Brussel, september 2004.

VAN GARSSE, L., « Bemiddeling in de strafrechtelijke context : suggesties voor regelgeving op basis van jaren bemiddelingspraktijk », Seminarie *Plaats van het slachtoffer in het strafrechtelijk bestel*, Federale Overheidsdienst Justitie, Directoraat-generaal rechterlijke orde, opleiding rechterlijke orde, Brussel, september 2004.

VERMEIREN, G., « Beginselen van het geïntegreerd slachtofferbeleid », Seminarie *Plaats van het slachtoffer in het strafrechtelijk bestel*, Federale Overheidsdienst Justitie, Directoraat-generaal rechterlijke orde, opleiding rechterlijke orde, Brussel, september 2004.

X., *Nota evaluatie Samenwerkingsakkoord vanuit Slachtofferhulp*, document interne, 2002.

Forums :

Forum européen des Services d'Aide aux Victimes : le droit des victimes dans le cours du procès pénal (1996) voir réf. http://www.univ-pau.fr/RECHERCHE/DESSDV/

Forum Européen des Services d'Aide aux Victimes : Recommandations sociales en faveur des victimes d'infractions pénales (1998) voir réf. http://www.univ-pau.fr/RECHERCHE/DESSDV/

Forum européen des Services d'Aide aux Victimes : Les droits des victimes à des services de qualité (1999) voir réf. http://www.univ-pau.fr/RECHERCHE/DESSDV/

Divers

La déclaration de la victime sur les conséquences du crime (Ministère de la Justice du Québec)- voir réf. http://www.univ-pau.fr/RECHERCHE/DESSDV/

LÉGISLATION

Législation et réglementation nationales

Police

Loi sur la fonction de police du 5 août 1992, *M.B.* du 22 décembre 1992.

Omzendbrief van 2 februari 1993 met betrekking tot de wet van 5 augustus 1992 op het politieambt.

Loi organisant un service de police intégré, structuré à deux niveaux du 7 décembre 1998, *M.B.* du 01 mai 1999 (artikel 123)

Circulaire OOP 15 concernant l'aide policière aux victimes, 26 août 1991, Ministère de l'Intérieur et de la Fonction publique;

Circulaire OOP 15 bis concernant l'aide policière aux victimes, 29 mars 1994, Ministère de l'Intérieur et de la Fonction publique.

Circulaire OOP 15ter concernant l'assistance policière aux victimes du 9 juillet 1999, *M.B.* du 21 août 1999.

Ministeriële Omzendbrief PLP 10 van 9 oktober 2001 betreffende de organisatie- en werkingsnormen van de lokale politie met het oog op het waarborgen van een minimale gelijkwaardige dienstverlening aan de bevolking

Ministerieel besluit van 24 oktober 2002 houdende het algemeen studiereglement betreffende de basisopleidingen van de personeelsleden van het operationeel kader van de politiediensten

Decreet van de Waalse Gewestraad van 15 mei 2003 betreffende de buurtpreventie in de Waalse steden en gemeenten

Parquets et tribunaux

Koninklijk Besluit van 6 mei 1997 betreffende de specifieke taken van de leden van het college van procureurs-generaal

Richtlijn van 10 juni 1997 van de procureur-generaal van Gent betreffende de vrijstelling op proef van geïnterneerden

Ministeriële richtlijn van 15 september 1997 inzake het onthaal van slachtoffers op parketten en rechtbanken

Richtlijn van 3 maart 1998 van de procureur-generaal van Gent betreffende de invrijheidstelling van de verdachte

Wet van 12 maart 1998 tot verbetering van de strafrechtspleging in het stadium van het opsporingsonderzoek en het gerechtelijk onderzoek (wet Franchimont)

Samenwerkingsakkoord van 7 april 1998 tussen de Staat en de Vlaamse Gemeenschap inzake slachtofferzorg, goedgekeurd bij wet van 11 april 1999 en bij decreet van 15 december 1998

Artikel 11 (installatie arrondissementale raad)
Artikel 12 (installatie van de welzijnsteams)
Artikel 5, 6 en 8 (installatie aanspreekpunten, verantwoordelijk voor permanente dialoog en samenwerking, namelijk de Dienst Slachtofferzorg binnen de FOD Justitie, de Algemene Directie Veiligheids- en Preventiebeleid, Directie Politiebeheer binnen de FOD Binnenlandse Zaken, en de Beleidscel Criminaliteit en Samenleving binnen de Vlaamse Gemeenschap)

Ministeriële richtlijn van 16 september 1998 inzake het waardig afscheid nemen van een overledene in geval van interventie door de gerechtelijke overheden

Wet van 23 november 1998 betreffende de juridische bijstand

Ministeriële Richtlijn van 24 februari 1999 betreffende de seksuele agressie set (S.A.S.) ten behoeve van de parketmagistraten en politiediensten (en ter informatie van de onderzoeksrechters)

Wet van 12 april 1999 tot wijziging van sommige bepalingen van het Gerechtelijk Wetboek en tot overplaatsing van sommige personeelsleden in dienst bij de parketten of verbonden aan een probatiecommissie

Gezamenlijke omzendbrief van 30 april 1999 van de minister van Justitie en het College van procureurs-generaal betreffende de informatieverstrekking aan de pers door de gerechtelijke overheden en de politiediensten gedurende de fase van het vooronderzoek

Koninklijk besluit van 13 juni 1999 genomen ter uitvoering van de wet van 12 april 1999 tot wijziging van sommige bepalingen van het Gerechtelijk Wetboek en tot overplaatsing van sommige personeelsleden in dienst bij de parketten of verbonden aan een probatiecommissie

Directive ministérielle du 16 juillet 2001 relative à l'enregistrement audiovisuel de l' audition des mineurs victimes ou témoins d' infraction

Protocol van 28 november 2001 tot regeling van de samenwerking tussen Child Focus en de gerechtelijke overheden

Ministeriële richtlijn van 20 februari 2002 inzake het opsporen van vermiste personen (COL 12)

Application des peines

Ministeriële omzendbrief van de Minister van justitie van 12 september 1996 tot wijziging van de omzendbrief van 7 maart 1995 met betrekking tot de aanwerving door de gemeenten van bijkomend personeel belast met de omkadering van alternatieve gerechtelijke maatregelen, mogelijk gemaakt in het kader van het Globaal Plan voor de tewerkstelling, het concurrentievermogen en de sociale zekerheid.

Ministeriëme Omzendbrief van 15 januari 1997 inzake de erkenning van het slachtoffer in het kader van de strafuitvoering (Ministerie van Justitie - Bestuur Strafinrichtingen - Dienst Individuele Gevallen en Genade).

Wet van 5 maart 1998 betreffende de voorwaardelijke invrijheidsstelling en tot wijziging van de wet tot bescherming van de maatschappij tegen abnormalen en gewoontemisdadigers

Wet van 18 maart 1998 tot instelling van de commissies voor voorwaardelijke invrijheidsstelling

Koninklijk Besluit van 10 februari 1999 houdende uitvoeringsmaatregelen inzake de voorwaardelijke invrijheidsstelling

Wet van 7 mei 1999 tot wijziging van sommige bepalingen van het Strafwetboek, van het Wetboek van strafvordering, van de wet van 17 april 1878 houdende de voorafgaande titel van het Wetboek van strafvordering, van de wet van 9 april 1930 tot bescherming van de maatschappij tegen de abnormalen en de gewoontemisdadigers, vervangen door de wet van 1 juli 1964, van de wet van 29 juni 1964 betreffende de opschorting, het uitstel en de probatie, van de wet van 20 juli 1990 betreffende de voorlopige hechtenis, van de wet van 5 maart 1998 betreffende de voorwaardelijke invrijheidstelling en tot wijziging van de wet van 9 april 1930 tot bescherming van de maatschappij tegen de abnormalen en de gewoontemisdadigers, vervangen door de wet van 1 juli 1964 (bevat bepalingen met betrekking tot de justitiehuizen)

Koninklijk besluit van 13 juni 1999 houdende organisatie van de Dienst Justitiehuizen van het Ministerie van Justitie.

Ministerieel besluit van 23 juni 1999 houdende oprichting van de basisoverlegcomités voor de buitendiensten van de Dienst Justitiehuizen van het Ministerie van Justitie.

Ministerieel besluit van 23 juni 1999 tot vaststelling van de basisinstructies voor de justitiehuizen

Ministerieel besluit van 14 juni 1999 genomen ter uitvoering van het koninklijk besluit van 13 juni 1999 tot vaststelling van de personeelsformatie van de buitendiensten van de Dienst Justitiehuizen van het Ministerie van Justitie.

Ministerieel besluit van 23 juni 1999 tot vaststelling van de functiebeschrijvingen en -profielen voor het personeel van de buitendiensten van de Dienst Justitiehuizen van het Ministerie van Justitie.

Koninklijk besluit van 28 oktober 1999 tot wijziging van het koninklijk besluit van 10 februari 1999 houdende uitvoeringsmaatregelen inzake de voorwaardelijke invrijheidstelling

Omzendbrief van 5 mei 2000 van de Procureur-generaal van Bergen inzake de invrijheidstelling

Wetsontwerp van 22 november 2001 inzake de verscherping van de controle van veroordeelde gedetineerden die de gevangenis verlaten, inzake de verbetering van de positie van het slachtoffer wanneer de dader de gevangenis verlaat en inzake de optimalisering van de penitentiaire capaciteit

Gemeenschappelijke omzendbrief van 24 januari 2002 van het College van procureurs-generaal en de minister van Justitie inzake de positie van het slachtoffer in de procedure tot voorwaardelijke invrijheidsstelling

Wetsvoorstel van 4 augustus 2003 tot aanvulling van artikel 5bis van de voorafgaande titel van het Wetboek van strafvordering met betrekking tot het informatierecht van de slachtoffers

La loi de principes du 12 janvier 2005 concernant l'administration pénitentiaire ainsi que le statut juridique des détenus

Loi relative au statut juridique externe des personnes condamnées à une peine privative de liberté et aux droits reconnus à la victime dans le cadre des modalités d'exécution de la peine, 17 mai 2006, *M.B.* du 15 juin 2006.

Réparation

Wetboek van strafvordering artikel 61, 63, 66, 67, 127 en 135 (burgerlijke partij) en artikel 216 (minnelijke schikking)

Loi portant des mesures fiscales et autres (1) du 1er août 1985, *M.B.* du 6 août 1985.

Koninklijk besluit 18 december 1986 betreffende de commissie voor financiële hulp aan slachtoffers van opzettelijke gewelddaden

Loi du 10 février 1994 organisant une procédure de médiation pénale, *M.B.* du 27 avril 1994.

Wet van 30 maart 1994 houdende sociale bepalingen (betreft de goedkeuring van het globaal plan en schadebemiddeling in Vlaanderen)

Koninklijk besluit van 24 oktober 1994 houdende de uitvoeringsmaatregelen inzake de procedure voor de bemiddeling in strafzaken
Wet van 17 februari 1997 tot wijziging van de artikelen 30 en 34 van de wet van 1 augustus 1985 houdende fiscale en andere bepalingen, inzake de hulp aan de slachtoffers van opzettelijke gewelddaden.

Wet van 18 februari 1997 tot wijziging van de wet van 1 augustus 1985 houdende fiscale en andere bepalingen, inzake de hulp aan slachtoffers van opzettelijke gewelddaden.

Koninklijk besluit van 18 mei 1998 houdende wijziging van het koninklijk besluit van 18 december 1986 betreffende de commissie voor hulp aan slachtoffers van opzettelijke gewelddaden.

Gemeenschappelijke omzendbrief van 30 april 1999 van het college van Procureurs-generaal betreffende de bemiddeling in strafzaken

Koninklijk besluit van 19 december 2003 tot wijziging van het koninklijk besluit van 18 december 1986 betreffende de commissie voor hulp aan slachtoffers van opzettelijke gewelddaden en van het artikel 29, tweede lid van de wet van 1 augustus 1985 houdende fiscale en andere bepalingen.

Koninklijk besluit van 17 december 2003 betreffende de erkenning en subsidiëring van organismen die voorzien in een gespecialeerde omkadering voor burgers die betrokken zijn bij een gerechtelijke procedure (omvat bepalingen betreffende de herstelbemiddeling)

Loi portant les conditions auxquelles la commission pour l'aide financière aux victimes d'actes intentionnels de violence peut octroyer une aide, 26 mars 2003, *M.B.* du 22 mai 2003.

Loi portant composition et fonctionnement de la commission pour l'aide financière aux victimes d'actes intentionnels de violence, 22 avril 2003, *M.B*. du 22 mai 2003.

Wetsvoorstel van 5 september 2003 betreffende de erkenning van bepaalde verenigingen zonder winstoogmerk die bemiddelend optreden tussen dader en slachtoffer, met het oog op herstel van schade

Wetsontwerp van 19 mei 2004 tot wijziging van artikel 216ter van het Wetboek van Strafvordering, teneinde de afschaffing te voorkomen van de dienstverlening in het kader van de bemiddeling in strafzaken

Loi du 22 juin 2005, instaurant des dispositions relatives à la médiation dans le Titre préliminaire du Code de procédure pénale et dans le Code d'instruction criminelle, *M.B.* du 27 juillet 2005.

Lois du 15 MAI 2006 et 13 JUIN 2006 modifiant la législation relative à la protection de la jeunesse et à la prise en charge des mineurs ayant commis un fait qualifié infraction.

Aide aux victimes

Arrêté de l'exécutif flamand fixant les conditions d'agrément et d'octroi des subventions des services d'aide sociale aux justiciables, *M.B*., 28 novembre 1985.

Arrêté de l'Exécutif de la Communauté française relatif à l'agrément et à l'octroi des subventions aux services d'aide sociale aux justiciables, 15 décembre 1989, *M.B.* du 9 mars 1990.

Decreet van 4 april 1996 van het Waals Gewest betreffende de erkenning en subsidiëring van de diensten voor geestelijke gezondheidszorg

Decreet van 19 december 1997 van de Vlaamse Gemeenschap betreffende het algemeen welzijnswerk (bevat bepalingen betreffende de centra voor slachtofferhulp)

Decreet van 16 maart 1998 van de Franse Gemeenschap inzake hulpverlening aan mishandelde kinderen

Samenwerkingsakkoord van 7 april 1998 tussen de Staat en de Vlaamse Gemeenschap inzake slachtofferzorg, goedgekeurd bij wet van 11 april 1999 en bij decreet van 15 december 1998

Arrêté du Gouvernement flamand 28 avril 1998 portant exécution du décret du 19 décembre 1997 relatif à l'aide sociale générale, *M.B*., 12 juin 1998.

Décret du 15 décembre portant approbation de l'accord de coopération du 7 avril l998 entre l'Etat et la Communauté flamande en matière d'assistance aux victimes, *M.B*., 13 juillet 1999.

Decreet van 18 mei 1999 van de Vlaamse Gemeenschap betreffende de geestelijke gezondheidszorg

Décret de la Région wallonne relatif à l'aide sociale aux justiciables, 18 juillet 2001, *M.B*. 15 août 2001.

Arrêté du Gouvernement flamand 12 octobre 2001 portant exécution du décret du 19 décembre 1997 relatif à l'aide sociale générale, *M.B*., 17 novembre 2001.

Besluit van de Vlaamse regering van 17 mei 2002 tot vaststelling van de voorwaarden van erkenning en subsidiëring van de vertrouwenscentra kindermishandeling

Décret de la Commission communautaire française du 4 décembre 2003 relatif à l'agrément et à l'octroi de subventions aux services pour les missions d'aide, d'une part aux victimes et à leurs proches et, d'autre part, aux inculpés et condamnés en liberté, aux ex-détenus et à leurs proches.

Wetsontwerp van 19 februari 2004 betreffende de erkenning van bepaalde verenigingen zonder winstoogmerk die slachtoffers van opzettelijke gewelddaden begeleiden

Sectorprotocol met betrekking tot de bijkomende taak "Hulp- en dienstverlening aan slachtoffers van misdrijven", *M.B.*., 10 mars 2004.

Groupes spécifiques de victimes

Traite des êtres humains, délinquance sexuelle, pédophilie

Omzendbrief van 1 juli 1994 betreffende de afgifte van verblijfs- en arbeidsvergunningen (arbeidskaarten) aan vreemdelingen, slachtoffers van mensenhandel

Wet van 13 april 1995 houdende bepalingen tot bestrijding van de mensenhandel en kinderpornografie

Wet van 13 april 1995 betreffende seksueel misbruik ten aanzien van minderjarigen

Koninklijk besluit van 16 juni 1995 tot uitvoering van artikel 11, §5, van de wet van 13 april 1995 houdende bepalingen tot bestrijding van de mensenhandel en van de kinderpornografie gewijzigd door het KB van 16 mei 2004 betreffende de bestrijding van de mensensmokkel en mensenhandel

Richtlijnen van 13 januari 1997 aan de dienst Vreemdelingenzaken, parketten, politiediensten, inspectie van de sociale wetten en de sociale inspectie omtrent de bijstand aan slachtoffers van mensenhandel (gewijzigd op 17 april 2003)

Arrêté du Gouvernement flamand du 2 décembre 1997 fixant les conditions d'agrément et de subventionnement des centres de confiance pour enfants maltraités, *M.B*., 25 décembre 1997.

Wet van 28 november 2000 betreffende de strafrechtelijke bescherming van minderjarigen

Koninklijk besluit van 3 mei 2003 houdende financiering van de opvang verleend aan de slachtoffers van mensenhandel in 2003

Richtlijn van de minister van Justitie van 20 april 2004 inzake het opsporings- en vervolgingsbeleid betreffende mensenhandel (ter vervanging van de richtlijnen van de minister van Justitie van 31 mei 1999 houdende het opsporings- en vervolgingsbeleid betreffende mensenhandel en kinderpornografie)

Violence physique contre les femmes

Artikel 410 van het Strafwetboek

Artikel 46 van het Wetboek voor Strafvordering

Wet van 24 november 1997 strekkende om het geweld tussen partners tegen te gaan

Wet van 30 oktober 1998 tot invoeging van artikel 442bis in het strafwetboek met het oog op de strafbaarstelling van belaging (betreft stalking)

Wet van 23 november 1998 tot invoering van de wettelijke samenwoning (betreft de uitbereiding van bepalingen met betrekking tot gehuwde kopppels naar samenwonenden)

Nationaal actieplan tegen het geweld op vrouwen (orientatienota van de federale staat betreffende het nationaal plan goedgekeurd op de ministerraad van 11 mei 2001)

Wet van 28 januari 2003 tot toewijzing van de gezinswoning aan de echtgenoot of de wettelijk samenwonende, die het slachtoffer is geworden van gewelddaden vanwege diens partners en tot aanvulling van artikel 410 van het Strafwetboek

Racisme et xénophobie

Wet van 30 juli 1981 tot bestraffing van bepaalde door racisme of xenophobie ingegeven daden

Wet 1 juni 1993 betreffende de bestraffing van werkgevers omwille van tewerkstelling van illegaal in België verblijvende vreemdelingen

Wet van 23 maart 1995 tot bestraffing van het ontkennen, minimaliseren, rechtvaardigen of goedkeuren van de genocide die tijdens de tweede wereldoorlog door het Duitse nationaal-socialistische regime is gepleegd

Wet van 20 januari 2003 tot versterking van de wetgeving tegen racisme

Wet van 25 februari 2003 ter bestrijding van discriminatie en tot wijziging van de wet van 15 februari 1993 tot oprichting van het Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding

Violence, harcèlement et comportement indésirable au travail

Koninklijk besluit van 9 maart 1995 ter bescherming van de personeelsleden tegen ongewenst seksueel gedrag op het werk bij de besturen en andere diensten van de federale ministeries, evenals in sommige instellingen van openbaar nut

Wet van 11 juni 2002 betreffende de bescherming tegen geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk

Wet van 17 juni 2002 tot wijziging van het Gerechtelijk Wetboek naar aanleiding van de wet van 11 juni 2002 betreffende de bescherming tegen geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk

Koninklijk besluit van 11 julli 2002 betreffende de bescherming tegen geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk

Législation et réglementation internationale

Résolution n°40-34 adoptée par l'Assemblée Générale de l'O.N.U. [sur le rapport de la troisième Commission (A/40/ 881)] portant Déclaration des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité et aux victimes d'abus de pouvoir.

Convention européenne relative au dédommagement des victimes d'infractions violentes.

Recommandation n°R(85)4 du Comité des ministres aux Etats membres sur la violence au sein de la famille.

Recommandation n°R(85)11 adoptée le 28 juin 1985 par le Comité des Ministres sur la position de la victime dans le cadre du droit pénal et de la procédure pénale.

Recommandation n°R(87) 21 adoptée le 17 septembre 1987 par le Comité des Ministres sur l'assistance aux victimes et la prévention de la victimisation.

Recommandation n°R(99) 19 adoptée le 15 septembre 1999 par le Comité des Ministres sur la médiation en matière pénale.

Recommandation R(00)20 adoptée le 6 octobre 2000 par le Comité des Ministres sur le rôle de l'intervention psychosociale précoce dans la prévention des comportements criminels

Décision-cadre du 15 mars 2001 concernant la position des victimes en matière pénale. Ces deux textes européens ont souligné l'importance de développer médiation à tous les stades de la procédure pénale.

APERÇU SHÉMATIQUE DE LA POLITIQUE EN FAVEUR DES VICTIMES

Nationaal Forum voor het slachtofferbeleid

1. strategisch plan (1996)
2. handvest (1998)
3. stand van zaken (2004)

=> Federaal

Schadefonds voor slachtoffers van opzettelijke gewelddaden (1985)

=> Federaal

Slachtofferbejegening/-onthaal

=> Federaal

Politionele slachtofferbejegening:

- OOP 15 ter

Slachtofferonthaal op de parketten:

- Wet schadefonds 1985
- MO 16 sept 1997
- Wet Franchimont 1998
- Wet VI 1998
- Praktische gids

=> Onthaal, informatie, bijstand
Nuldelijnshulp

Slachtofferhulp

=> Gemeenschap/gewest

Centra voor Slachtofferhulp:

- samenwerkingsakkoord Federale Staat en Vlaamse Gemeenschap van 7 april 1998
- (nog) geen gelijkaardige samenwerkingsakkoord in het Brussels en Waalse Gewesten

=> Eerstelijnshulp (door vrijwilligers en professionele hulpverleners)

Vlaams

Samenwerkingsakkoord leidde tot de oprichting van:

- arrondissementele raad slachtofferbeleid
- gevoed door de arrondissementele welzijnsteams slachtofferzorg
- aanspreekpunten binnen de betrokken administraties (fod Justitie, fod Binnenlandse Zaken, Beleidscel

Slachtoffertherapie

=>Federaal/gemeenschap/gewest

- **centra geestelijke gezondheidszorg** (therapie)
- **gespecialiseerde centra (categoriale hulpverlening):** vertrouwensartsencentrum, vluchthuizen, hulp aan slachtoffers van mensenhandel, etc.

=> Therapie en gespecialiseerde hulp

Samenleving en Criminaliteit)

Andere

- zelfhulpgroepen
- vereniging ouders van een vermoord kind
- vereniging ouders van een verongelukt kind

AUTORITÉS COMPÉTENTES POUR LA POLITIQUE EN FAVEUR DES VICTIMES EN BELGIQUE

1. Slachtofferonthaal en slachtofferhulp (algemeen)

- *FOD Binnenlandse Zaken* -
    - Slachtofferbejegening bij de politie
- *Waals Gewest: Minister van volksgezondheid, sociale actie en geljke kansen* - (http://www.wallonie.be/fr/themes/home/action_sociale_et_sante/social/aide_aux_victimes.html)
    - Bevoegd voor de Centra voor Slachtofferhulp (*les services d'aide aux victimes*) in het Waals gewest (ten gevolge van de overdracht van deze bevoegdheid van de Franse gemeenschap naar het Waals gewest in januari janvier 2001).
    - Bevoegd voor de Centra voor Geestelijke Gezondheidszorg (*services de santé mentale*)
- *Vlaamse Gemeenschap: ministerie van welzijn, volksgezondheid en cultuur* - (http://www.wvc.vlaanderen.be/welzijnenjustitie/slachtofferhulp/slachtoffer.htm)
    - bevoegd voor slachtofferhulp in Vlaanderen en Brussel
        - verzorgd door de Centra voor Slachtofferhulp, vluchthuizen, Justitieel Welzijnswerk, etc. binnen de Centra Algemeen Welzijnswerk
        - verzorgd door de Centra Geestelijke Gezondheidszorg
- *Vlaamse Gemeenschapscommissie, Commission communautaire française en Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie*
    - bevoegd voor de instellingen die uitsluitend ressorteren onder respectievelijk de Vlaamse en de Franse Gemeenschap en zijn derhalve in Brussel bevoegd voor de persoonsgebonden aangelegenheden (welzijn en gezondheid, hulp en bijstand aan personen)
    - *Vlaamse Gemeenschapscommissie* -
        - bevoegd voor welzijn
    - *Commission communautaire française*.

- bevoegd voor de Centra voor Slachtofferhulp in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest
- substidieerd in het bijzonder het centrum 'SOS Viol' in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

2. Hulp aan specifieke groepen slachtoffers

- Geweld tegen vrouwen

- *FOD Werkgelenheid, Arbeid en Sociaal Overleg*
    - Samenwerkingsakkoord tussen de FOD Werkgelenheid, Arbeid en Sociaal Overleg en de provinciale administratie met betrekking tot 'geweld tegen vrouwen'.

<u>- Kinderen</u>

- *Communauté française : Ministre de l'enfance, de l'aide à la jeunesse et de la santé (goedkeuren van de diensten, gesubsidieerd door de ONE)*
    - Bevoegd voor de diensten voor slachtoffers van kindermishandeling
- *Vlaamse Gemeenschap*
    - bevoegd voor Vertrouwenscentra Kindermishandeling

- SLACHTOFFERS VAN MENSENHANDEL

- *Waals Gewest*
    - subsidieerd de VZW 'Sürya ', centrum voor onthaal van slachtoffers van mensenhandel
- *Vlaamse Gewest*
    - bevoegd voor de VZW Payoke, opvangcentrum voor slachtoffers van mensenhandel
- *Gemeenschappelijke gemeenschapscommissie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest*
    - Subsidieerd de associatie PAG-ASA, centrum voor slachtoffers van mensenhandel

- ANDERE

- *FOD Volksgezondheid*
    - Medische attesten en brochures

LISTE DES ACTEURS PROFESSIONNELS INTERVIEWES

TINNEKE VAN CAMP

1. Wilfried Meyvis en Koen Devroey, respectievelijk coördinator en beleidsmedewerker bij de Beleidscel Samenleving en Criminaliteit, Departement Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur, Vlaamse Gemeenschap (19 januari)
2. Guido Vermeiren, verbindingsmagistraat van het parket van eerste aanleg Antwerpen (2 februari)
3. Remy Van Looveren en Lutgard Van Rompaey, coördinatoren van de dienst slachtofferbejegening van de politiezone Antwerpen (7 februari)
4. Kathleen Vogels, maatschappelijk assistent dienst slachtofferzorg politie Antwerpen, afdeling Cetrum (7 februari)
5. Marcel Jacobs, bestuurlijke directeur-coördinator federale politie arrondissement Hasselt (11 februari)
6. Kris De Groof, stafmedewerker intrafamiliaal geweld Steunpunt Algemeen Welzijnswerk (15 februari)
7. Stef Anthoni, directeur vertrouwenscentrum Antwerpen (16 februari)
8. Tom Goosen, voormalig adjunct-adviseur slachtofferonthaal bij het hof van beroep in Antwerpen (16 februari)
9. Pascale Franck, provinciaal coördinator gelijke kansen- en slachtofferbeleid provincie Antwerpen (17 februari)
10. Astrid Rubbens, stafmedewerker slachtofferbeleid Steunpunt Algemeen Welzijnswerk (21 februari)
11. 21 februari : Anne Bresseleers, maatschappelijk assistent dienst politioneel maatschappelijk werk politie Schoten
12. Francis Herbert en Isabelle De Schrijver, Vereniging van Ouders van Verongelukte Kinderen (22 februari)
13. Elke Allaert, psychosociaal manager provincie Oost- en West-Vlaanderen (23 februari)
14. Els Sneiders, Vlaams adjunct-adviseur slachtofferonthaal bij de parketten (28 februari)
15. Ilse Vandewalle, stafmedewerker kinderwerking Steunpunt Algemeen Welzijnswerk (28 februari)
16. Peter Van Haken, medewerker directie relaties lokale politie (federale politie) (1 maart)
17. Ivan De Naeyer, coördinator dienst slachtofferhulp Groot-Eiland, Centrum Algemeen Welzijnswerk Archipel Brussel (2 maart)
18. Philip Verhoeven, secretariaat commissie voor financiële hulp aan slachtoffers van opzettelijke gewelddaden en aan occasionele redders (2 maart)
19. Ann Castrel, coördinator dienst slachtofferhulp CAW De Mare Antwerpen (3 maart)
20. Jean-Claude Gunst, directeur beleid, beheer en ontwikkeling, algemene directie bestuurlijke politie (federale politie) (4 maart)
21. Jessy Cleinen, bestuurssecretaris gender, geweld en holebi's provincie Vlaams-Brabant (8 maart)
22. Lieve Stappers, afgevaardigd bestuurder ZEBRA, bondgenoot van jonge verkeersslachtoffers (8 maart)

23. Els Beckers, referentiemagistraat intrafamiliaal geweld parket van eerste aanleg Antwerpen (9 maart)
24. Peter De Bruycker, adjunct-adviseur directoraat-generaal rechterlijke organisatie, dienst justitiehuizen, FOD Justitie (9 maart)
25. Nico De Fauw en Mathy Paeshuyse, respectievelijk coördinator en stafmedewerker werkgroep Verder (nabestaanden zelfdoding) (10 maart)
26. Karo Mascinkowski en Natalie De Block, justitieassistenten slachtofferonthaal bij het parket van eerste aanleg in Antwerpen (1 maart)
27. Sabine Kennes, justitieassistent slachtofferonthaal bij het parket van eerste aanleg in Antwerpen (11 maart)
28. Iris Naessens, directie justitiehuis Antwerpen (22 maart)
29. Paul Kenis, advocaat-generaal en verbindingsmagistraat slachtofferonthaal bij het Hof van Beroep in Gent (23 maart)
30. Dirk Lemmens, korpschef politiezone Schoten (24 maart)
31. Inge Mertens, juriste dienst slachtofferhulp Groot-Eiland, Centrum Algemeen Welzijnswerk Archipel Brussel (29 maart)
32. Serge Lefever, maatschappelijk assistent federale politie arrondissement Hasselt (30 maart)
33. Tom Leen en Marine Maes, vereniging van ouders van vermoorde kinderen (5 april)
34. Ivo Aertsen, Professeur de victimologie et pénologie, KULeuven

ANNE LEMONNE

35. Véronique de Bellaing : Service communal d'assistance aux victimes de Molenbeek-Saint-Jean
36. Farida Dif : Service communal d'assistance aux victimes de Molenbeek-Saint-Jean
37. Monsieur Van Gasse- Chef de la section proximité- Zone Evere, Schaerbeek, Saint-Josse
38. Marie-Jo Beughel- Bureau d'assistance policière aux victimes de la Zone Evere, Shaerbeek, Saint-Josse (coordinatrice)
39. Carolle Renotte- Bureau d'assistance policière aux victimes de la Zone Evere, Shaerbeek, Saint-Josse
40. Monsieur Albessar- Ministère de la Communauté Française- Cabinet de la Ministre Fonck
41. Monsieur Berkmans – Responsable assistance policière aux victimes de la zone de police Molenbeek-Saint-Jean, Jette, Koekelberg, Berchem-Saint-Agathe, Ganshoren
42. Mme Rivier, Assistante de Justice, Parquet de Bruxelles
43. Mme Andries, Assistante de Justice, Parquet de Bruxelles
44. Mme Van Impe, Assistante de Justice, Parquet de Bruxelles
45. Mme Dutry, Assistante de Justice, Parquet de Bruxelles
46. Mme Bonniver, Assistante de Justice, Parquet de Bruxelles
47. Mme Preudhomme, Assistante de Justice, Parquet de Bruxelles
48. Mme Warrant- conseillère-adjointe « Accueil des victimes »- Ressort de la Cour d'appel de Bruxelles
49. Mme Hamesse- Substitut du procureur du Roi de Bruxelles- Magistrat de liaison accueil des victimes

50. Mme Dahin- Service d'aide aux victimes II- Arrondissement de Bruxelles
51. Monsieur Herbert- Association des parents d'enfants victimes de la route
52. Madame De Schrijver- Association des parents d'enfants victimes de la route
53. Monsieur Wiame- Service d'aide aux victimes I « Autrement »- Arrondissement de Bruxelles
54. Monsieur Van Haken- Police Fédérale- Commissariat général- Direction générale des relations avec la police locale- (Consultant)
55. Mme Walravens- Bureau zonal d'assistance policière aux victimes
56. Mme Fierens- Bureau d'assistance aux victimes- Commune de Jette
57. Mme Leutenez- Bureau d'assistance aux victimes – Commune de Jette
58. Mme Bauraing- Service d'assistance policière aux victimes- Antenne Saint-Josse.
59. Monsieur Aertsen, Professeur de victimologie et pénologie, KULeuven
60. Monsieur Gunst- Police fédérale- Direction générale- Police administrative.
61. Mme Lanoye – Service d'assistance policière aux victimes- Antenne Evere.
62. Mme Claus- Service d'assistance policière aux victimes- Antenne Evere.
63. Monsieur De Bruycker- SPF Justice
64. Monsieur Motte- Commission permanente de la police locale.
65. Monsieur Leysen- Substitut du procureur du Roi- section roulage.
66. Monsieur Quisecome- COCOF- Cabinet du Ministre Kir
67. Madame Gabet- COCOF.
68. Madame Beghin- coordinatrice du service d'aide aux victimes Bruxelles II- Arrondissement de Bruxelles.
69. Monsieur Martin- Président du Forum National pour une politique en faveur des victimes.
70. Monsieur Rans- (avocat général près le ressort de Cour d'appel de Bruxelles)

GRILLE D'ENTRETIEN – VOLET 'PROFESSIONNELS' SERVICE D'ASSISTANCE/ACCUEIL/AIDE AUX VICTIMES

IMPORTANT : les items en italique ne doivent pas être posés mais servent de guide à la compréhension du sens des questions

1. Informations préliminaires

- **Nom du service**
- **Nom de la personne interviewée.**
- **Position de la personne dans le service**
- **Date de la rencontre**
- **Documents remis**

2. Rattachement institutionnel et cadre organisationnel

2.1. Quelle est la date de création du service sous sa dénomination/forme/fonction actuelle ?

2.2. S'agit-il d'un service existant préalablement dont la dénomination/forme/fonction ont été réaménagés ? Sur quelle base ?

2.3. S'agit-il d'un service poursuivant actuellement un autre objectif que l'assistance aux victimes ? Si oui, lequel et comment s'articulent les différentes missions ?

2.4. Connaissez-vous le contexte de création du service ?

2.4.1. Qui l'a impulsé, qui en est l'initiateur ?

- *Autorité communale*
- *Police*
- *parquet*
- *autre ?*

2.5. Quel est actuellement votre pouvoir subsidiant ?

- *SPF Intérieur*
- *SPF Justice,*
- *Communauté,*
- *Région,*
- *Commune*
- *Autre ?*

2.6. Quel est votre rattachement institutionnel ?

- *Police ?*
- *Service communal ?*
- *Maison de justice ?*
- *Parquet ?*
- *Indépendant (ex : asbl)*
- *autre?*

2.7. Quelle est votre autorité directe ?

2.7.1. Sur le plan administratif ?

2.7.2. Sur le plan fonctionnel ?

2.8. Quelle est votre marge de manœuvre par rapport à cette autorité ?

2.9. Commentaire ?

2.10. Possédez-vous un organigramme

2.11. Où est localisé votre service ?

- *Police*
- *Parquet*
- *Maison de justice*
- *Autre ?*

2.11.1. Quelles en sont les raisons ?

2.11.2. Qui en a décidé ainsi ?

2.11.3. Avantage et inconvénient du positionnement ?

2.12. Combien de travailleurs sont-ils occupé ?

2.12.1. dans le service en général ?

2.12.2. à l'aide aux victimes en particulier ?

2.13. Quels types de contrats de travail possèdent-ils ?

- *Temps plein/mi-temps*
- *Temporaire/définitif*
- *Bénévoles*
- *Autre ?*

2.14. Quelle est la formation de base des travailleurs ?

- *AS*
- *Ass. psycho*
- *Universitaire psy*
- *Sociologue*
- *Criminologue*
- *Juriste*

2.15. Quelle est leur expérience professionnelle préalable ?

2.15.1. dans le service

2.15.2. dans un autre service

2.16. Suivent-ils des formations continuées ?

2.16.1. fréquence des formations

2.16.2. longueur des formations

2.16.3. type de formation suivie

2.17. Bénéficient-ils d'une supervision de leur travail ?

2.17.1. en interne

- *hiérarchique*
- *intervision*
- *autre*

2.17.2. en externe

- *supervision individuelle externe*
- *réunion avec d'autre équipes*
- *autre*

3. Objectifs (c'est-à-dire quels sont les objectifs développés officiellement par le service ?) ATTENTION À S'ASSURER QUE L'INTERVIEWÉ PARLE BIEN DES OBJECTIFS OFFICIELS DU DISPOSITIF.

3.1. <u>Leur contenu</u>

3.1.1. Le type d'intervention

3.1.1.1. Quels types de support êtes-vous sensés apporter aux victimes ?

- *assistance,*

- *accueil,*
- *aide aux victimes ?*

3.1.1.2.Quelles sont les missions officielles du service?

- *aide d'urgence,*
- *aide juridique,*
- *aide sociale,*
- *aide psychologique ?*
- *autre ?*

3.1.1.3.Quelles sont les missions que vous remplissez personnellement ? Comment les missions sont-elles réparties entre les travailleurs ?

3.1.1.4.Des techniques d'intervention particulières pour venir en aide aux victimes sont-elles recommandées ou spécifiées ?

3.1.1.5.Sur base de quelle demande travaillez-vous ?

- *de la victime ?*
- *des parquets ?*
- *des policiers ?*
- *autres ?*

3.1.1.6.L'objectif -vous assigne-t-il une mission auprès des victimes à court, à moyen ou à long terme ?

3.1.1.7.Implique-t-il officiellement des collaborations avec d'autres services, partenaires ?

3.1.1.8.A quel moment êtes-vous sensés intervenir ?

3.1.1.8.1. avant, pendant, après la procédure pénale ?
3.1.1.8.2. Si dans la procédure pénale, à quel stade ?

3.1.1.9.Existe-t-il une définition précise des missions à accomplir au regard de chaque stade de la procédure ?

3.1.2. Le public

3.1.2.1.Quel est le public auquel est sensé s'adresser votre service ?

3.1.2.2.Votre service est-il sensé s'adresser uniquement aux victimes d'infractions ou à une catégorie plus large de victimes ?

3.1.2.3.Etes vous sensés accueillir les victimes directes ou indirectes ?

3.1.2.4.Etes vous sensés accueillir les victimes de certaines infractions/problématiques ?

3.2. <u>Leur cadre de définition (c'est-à-dire, sont –ils mentionnés dans des documents officiels ?)</u>

3.2.1. S'agit-il des objectifs développés dans les documents officiels encadrant la création de vos services (Lois, Décrets communauté, région, circulaires police ou parquet) ? Si oui lesquels ?

3.2.2. Avez-vous reprécisé ou élargi ces objectifs au cours du temps de manière formelle ? Par exemple dans des documents précisant officiellement les missions du service

3.2.3. Si des modifications ont été apportées,

3.2.3.1.Pouvez-vous expliciter la manière dont ont été interprétés ces documents officiels ?

3.2.3.2.Pourquoi ?

3.2.3.3.Quand?

3.2.3.4.A l'instigation de qui ?

3.2.3.5.Par qui ?

3.3. **<u>Commentaires éventuels ?</u>**

3.4. <u>Possédez-vous des documents?</u>

4. Quelle est votre pratique d'intervention (ou en quoi vos pratiques se départissent-elles des objectifs intentionnels) ATTENTION À S'ASSURER QUE L'INTERVIEWÉ PARLE BIEN DES PRATIQUES.

4.1. <u>Le public</u>

4.1.1. En réalité, centrez-vous votre intervention uniquement sur les victimes <u>d'infraction</u> ou sur les victimes d'autres problèmes ?

4.1.2. Accueillez-vous les victimes directes ou indirectes ?

4.1.3. Accueillez-vous les victimes de certaines infractions/problématiques ?

4.1.4. Connaissez-vous le profil des victimes socio/éco/démo. que vous assistez/accueillez/aider ?

4.1.5. Votre travail en général est-il évalué ? Evaluation **du nombre, du type, du temps accordé à chaque dossier ?**

4.1.5.1.Comment ?
4.1.5.2.Par qui ?
4.1.5.3.Document ?

4.1.6. Commentaires ?

4.2. <u>Le type d'intervention</u>

4.2.1. Concrètement est-il facile de faire la différence entre les notions d'assistance, d'accueil, d'aide aux victimes ? Utilisez vous des critères particuliers pour y arriver ?

4.2.2. Développez-vous des techniques d'intervention particulières pour venir en aide aux victimes ? Si oui, lesquelles ?

4.2.3. Sur base de quelle demande travaillez-vous ?

- *de la victime ?*
- *des parquets ?*
- *des policiers ?*
- *autres ?*

4.2.4. **Combien de temps travaillez-vous sur un dossier?**

- *à court terme*
- *à long terme ?*
- *variable ?*

Précisez ?

4.3. <u>Les collaborations (ou dans la pratique, quels sont vos partenaires privilégiés)</u>

4.3.1. **sur le plan interne**

- *Police,*
- *magistrats,*
- *médiation,*
- *services sociaux,*
- *autres ?*

4.3.1.1.dans quel cadre ?

- *formel ou informel*

4.3.1.2.objectif ?

- *information (information sur le service)***,**
- *relais (transfert de dossier d'un service à l'autre),*
- *collaboration (travail en commun dans la réalisation d'une tâche commune)*

4.3.1.3.fréquence ?

4.3.1.4.commentaires

4.3.2. sur le plan externe

4.3.2.1.Avec qui ?

- *Police,*
- *magistrats,*
- *médiation,*
- *services sociaux,*
- *autres ?*

4.3.2.2.dans quel cadre ?

4.3.2.3.**objectif ?**

- *information,*
- *relais,*
- *collaboration*

4.3.2.4.**fréquence** ?

4.3.2.5.**commentaires** ?

4.4. <u>Cadre de définition des pratiques</u>

4.4.1. Ce que vous m'avez décrit, est-ce une pratique individuelle ?

4.4.2. Une pratique précisée collectivement ?

- *supervision hiérarchique ?*
- *intervision ?*
- *autre ?*

5. Pourriez-vous mentionner selon vous les éléments qui facilitent et les éléments qui freinent le développement de votre mission ?

6. Autre commentaire ?

GRILLE D'ENTRETIEN AUTORITÉS POLITIQUES ET ADMINISTRATIVES

1. En tant qu'autorité responsable du développement de la politique en faveur des victimes pour votre département, comment envisagez-vous ses objectifs ?

2. Entrent-ils dans le cadre du développement d'une politique plus large menée par votre département ? D'autres départements ?

3. A quels besoins répondent-ils ? Une analyse des besoins a-t-elle été réalisées avant sa mise en œuvre ? Répond-elle à une demande d'autres départements ? De praticiens ? De citoyens ?

4. Quels sont les moyens qui ont été mis en œuvre jusqu'à présent en vue de développer ces objectifs ? (cf. programme, stratégie ?)

5. Etes-vous en possession d'outils d'évaluation concernant les dispositifs mis en œuvre ?

6. Quels ont été, jusqu'à présent, les éléments *facilitant* le développement d'une telle politique ?

7. Quels ont été, jusqu'à présent, les éléments *freinant*, le développement de cette politique ?

8. Dans le futur, quels sont selon votre département, les moyens qui devraient encore être mis en œuvre dans le cadre du développement de cette politique ? Pq ?

9. Quels en seraient, selon vous, les avantages ?

10. Quels en seraient, selon vous, les inconvénients ?

11. Possédez-vous des documents illustrant ce que vous avez présenté ?

GRILLE D'ENTRETIEN POUR LES ASSOCIATIONS DE VICTIMES

1. Quels sont les objectifs poursuivis par votre association ?
2. Quels moyens sont mis en oeuvre (nombre de personnes y prenant part, budgets/moyens, stratégie et programme) pour les atteindre ?
3. A quels besoins répond l'association ? Comment en ont été définis les objectifs ?
4. Quels seraient les moyens (nombre de personnes y prenant part, budgets/moyens, stratégie et programme) qui devraient réellement être mis en oeuvre pour répondre aux objectifs de l'association ?
5. Quels sont les facteurs qui ont facilité ou au contraire freiné le travail de l'association?
6. Quel est selon vous l'impact de l'association sur la politique en faveur des victimes (au niveau policier, judiciaire, associatif etc.) ?
7. Possédez-vous des documents qui illustrent ce que vous avez dit précédemment ?

COURRIER A L'INTENTION DES VICTIMES (AU NOM DES SERVICES D'ASSISTANCE, D'ACCUEIL, D'AIDE AUX VICTIMES, DE LA POLICE OU DU PARQUET).

Madame, Monsieur,

En tant qu'assistant(e) de justice/membre du personnel civil/coordinateur du service d'assistance/d'accueil/ d'aide aux victimes de la police de …/du parquet de Bruxelles/de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles, … je me permets de vous contacter, aujourd'hui, au sujet d'une recherche conduite pour le moment, à la demande de la Ministre de la Justice, par l'Institut National de Criminalistique et Criminologie (http://incc.fgov.be).

Cette recherche examine, entre autres, quelles sont les conséquences d'un événement bouleversant pour les personnes qui l'ont vécu, de manière à améliorer la politique en faveur des victimes en Belgique. Dans ce cadre, les chercheurs Anne LEMONNE (francophone) et Tinneke VAN CAMP (néérlandophone) aimeraient s'entretenir avec quelques personnes ayant récemment été victimes.

En tant que personne ayant eu recours à nos services, seriez-vous prêt(e) à leur accorder un entretien pour nous faire part de votre expérience ? Ces chercheurs s'engagent à assurer un traitement confidentiel et anonyme de votre témoignage. Ils n'auront par ailleurs nulle connaissance de votre identité et coordonnées, jusqu'au moment où vous les contacterez.

Si vous êtes disposé(e) à participer à cette recherche, ou si vous avez des questions à ce sujet, vous pouvez sans problème contacter Anne LEMONNE par courrier, e-mail, téléphone ou fax (ses coordonnées se trouvent ci-dessous), dans un délai de 8 à 10 jours. Elle vous donnera de plus amples informations concernant le thème de la recherche et conviendra, avec vous, si vous le désirez, d'un lieu et d'une date de rendez-vous à votre meilleure convenance.

Toute dépense (frais de courrier, de transport …) liée à votre participation sera, bien entendu, remboursée par l'Institut National de Criminalistique et Criminologie.

En vous remerciant d'avance pour l'intérêt que vous porterez à cette demande, veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments respectueux,

(NOM ET FONCTION)

Coordonnées de Anne LEMONNE

Institut National de Criminalistique et Criminologie

WTCIII- 11ème étage

Boulevard Simon Bolivar, 30

1000 Bruxelles

Tél : 02/208.40.61

Fax : 02/208.40.52

e-mail : Anne.Lemonne@just.fgov.be

APERÇU DES DIFFÉRENTES ÉTAPES DE LA RECHERCHE SUR "L'ÉVALUATION DES DISPOSITIFS MIS EN OEUVRE À L'ÉGARD DES VICTIMES D'INFRACTION"- COMMANDITAIRE: MADAME LA MINISTRE DE LA JUSTICE.

Ces dix dernières années, l'intérêt du politique en Belgique pour les victimes d'infraction s'est révélé croissant et a conduit à la mise en chantier de nombreuses réformes légales et réglementaires. La mise en oeuvre concrète de ces différentes initiatives n'a jusqu'à présent pas encore été évaluée.

La recherche relative aux dispositifs mis en place à l'égard des victimes, menée par le département de criminologie de l'INCC, vise plus spécifiquement à évaluer la mise en oeuvre de ces dispositifs au regard des besoins des victimes.

Pour ce faire:

- Dans un premier temps, une analyse documentaire concernant la mise en oeuvre de la politique en faveur des victimes en Belgique (analyse des lois, règlements, littérature grise) et de la littérature victimologique a été effectuée.
- Dans un second temps, une septantaine d'interviews avec différentes autorités et acteurs professionnels oeuvrant dans le secteur de l'aide aux victimes ont été conduites.
- Dans un troisième temps, un ensemble d'observations ont été réalisées auprès des différents services d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes dans les arrondissements judiciaires de Bruxelles et de Anvers.
- Enfin, la vision qu'ont les victimes de la politique et de sa mise en oeuvre reste à être interrogée. Cette partie de la recherche sera conduite à partir de mars 2006 au travers d'entretiens approfondis avec un certain nombre de victimes.
-

Pour plus d'information, vous pouvez consulter le site de l'INCC: http://incc.fgov.be

INSTITUT NATIONAL DE CRIMINALISTIQUE ET CRIMINOLOGIE
WTC III – 11ème étage

Boulevard Simon Bolivar, 30

1000 Bruxelles

TÉL.: 02/208.40.61
Fax: 02/208.40.52

e-mail: Anne.Lemonne@just.fgov.be

Collection des rapports et notes de recherche
Collectie van onderzoeksrapporten en onderzoeksnota's

Actualisée en juin 2007 – Geactualiseerd in juni 2007

N°19b LEMONNE A., VAN CAMP T., VANFRAECHEM I., VANNESTE C. (dir.), *Onderzoek met betrekking tot de evaluatie van de voorzieningen ten behoeve van slachtoffers van inbreuken*, Eindrapport, Nationaal Instituut voor Criminalistiek en Criminologie, Hoofdafdeling Criminologie, Brussel, juli 2007, 356p. + bijlagen.

N°19a LEMONNE A., VAN CAMP T., VANFRAECHEM I., VANNESTE C. (dir.), *Recherche relative à l'évaluation des dispositifs mis en place à l'égard des victimes d'infraction*, Rapport final, Institut National de Criminalistique et de Criminologie, Département de Criminologie, Bruxelles, juillet 2007, 354p. + annexes.

N° 18 MAES E., i.s.m. het Directoraat-generaal Uitvoering van Straffen en Maatregelen (DELTENRE, S. en VAN DEN BERGH, W.), *Strafbecijfering en –uitvoering in België anno 2006. Analyse van de actuele praktijk en voorstelling van enkele alternatieve denkpistes*, Onderzoeksnota, Nationaal Instituut voor Criminalistiek en Criminologie - Hoofdafdeling Criminologie, Brussel, 26 september 2006, 37p. + bijlagen.

N° 17 MAES E., *Proeve van werklastmeting van de toekomstige strafuitvoeringsrechtbanken. Een simulatie-oefening op basis van data in verband met de strafuitvoeringspraxis tijdens het jaar 2004*, Onderzoeksnota, Nationaal Instituut voor Criminalistiek en Criminologie - Hoofdafdeling Criminologie, Brussel, 13 december 2005 (met aanvulling d.d. 19 mei 2006: tabel in bijlage), 10p. + bijlagen.

N° 16b JONCKHEERE A., VANNESTE C. (dir.), *Onderzoek met betrekking tot de wetenschappelijke exploitatie van het gegevensbestand betreffende de justitiehuizen – SIPAR,* Eerste rapport (vertaling uit het Frans), Nationaal Instituut voor Criminalistiek en Criminologie - Hoofdafdeling Criminologie, Brussel, december 2006.

N° 16a JONCKHEERE A., VANNESTE C. (dir.), *Recherche relative à l'exploitation scientifique des bases de données existantes au sein des Maisons de justice – SIPAR,* Premier rapport, Institut National de Criminalistique et de Criminologie - Département de Criminologie, Bruxelles, décembre 2006.

N° 15b RENARD B., VANNESTE C. (dir.), *Het statuut van de deskundige in strafzaken,* Eindrapport, Nationaal Instituut voor Criminalistiek en Criminologie - Hoofdafdeling Criminologie, Brussel, december 2005, (gedeeltelijke vertaling, april 2006), 86 p.

N° 15a RENARD B., VANNESTE C. (dir.), *Le statut de l'expert en matière pénale,* Rapport final de recherche, Institut National de Criminalistique et de Criminologie - Département de Criminologie, Bruxelles, décembre 2005, 405 p.

N° 14 GOOSSENS F., MAES E., DELTENRE S., VANNESTE C. (dir.), *Projet de recherche relatif à l'introduction de la surveillance électronique comme peine autonome / Onderzoeksproject inzake de invoering van het elektronisch toezicht als autonome straf,* Rapport final de recherche / Eindrapport, Institut National de Criminalistique et de Criminologie - Département de Criminologie / Nationaal Instituut voor Criminalistiek en Criminologie - Hoofdafdeling Criminologie, Bruxelles/Brussel, octobre/oktober 2005, 204 p. + bijl./annexes.

N° 13 DAENINCK P., DELTENRE S., JONCKHEERE A., MAES E., VANNESTE C. (dir.), *Analyse des moyens juridiques susceptibles de réduire la détention préventive / Analyse van de juridische mogelijkheden om de toepassing van de voorlopige hechtenis te verminderen*, Rapport final de recherche / Eindrapport, Institut National de Criminalistique et de Criminologie - Département de Criminologie / Nationaal Instituut voor Criminalistiek en Criminologie - Hoofdafdeling Criminologie, Bruxelles/Brussel, mars/maart 2005, 367 p.

N° 12 RENARD B., DELTENRE S., *L'expertise en matière pénale - Phase 1: Cartographie des pratique*s, Institut National de Criminalistique et de Criminologie - Département de Criminologie, Rapport final de recherche, Bruxelles, juin 2003, 138 p. + annexes.

N° 11 DELTENRE S., MAES E., *Analyse statistique sur base de données de condamnations : plus-value et applications concrètes / Statistische analyse aan de hand van de veroordelingsgegevens : meerwaarde en praktijkvoorbeeld*, Notes de recherche / Onderzoeksnota's, Institut National de Criminalistique et de Criminologie - Département de Criminologie / Nationaal Instituut voor Criminalistiek en Criminologie - Hoofdafdeling Criminologie, Bruxelles/Brussel, 2000-2002.

N° 10 MAES E., *Studie van de evolutie van de gedetineerdenpopulatie volgens misdrijfcategorie (1980-1998),* Onderzoeksnota*,* Nationaal Instituut voor Criminalistiek en Criminologie - Hoofdafdeling Criminologie, Brussel, september 2001, 15 p. + bijlagen.

N° 9 DELTENRE S., MAES E., *Effectmeting van enkele mogelijke wetswijzigingen op het vlak van de voorlopige hechtenis / Simulations de l'impact de quelques modifications législatives en matière de détention préventive*, Onderzoeksnota's/Notes de recherche, Nationaal Instituut voor Criminalistiek en Criminologie - Hoofdafdeling Criminologie / Institut National de Criminalistique et de Criminologie - Département de Criminologie, Brussel/Bruxelles, 2001.

N° 8b VANNESTE C., *De beslissingen genomen door de parketmagistraten en de jeugdrechters ten aanzien van delinquente minderjarigen*, Eindrapport (vertaling), Nationaal Instituut voor Criminalistiek en Criminologie - Hoofdafdeling Criminologie, Brussel, dec. 2001, 206 p. + bijlage.

N° 8a VANNESTE C., *Les décisions prises par les magistrats du parquet et les juges de la jeunesse à l'égard des mineurs délinquants*, Rapport final de recherche, Institut National de Criminalistique et de Criminologie - Département de Criminologie, Bruxelles, juin 2001, 205 p. + annexes.

N° 7 RENARD B., *L'usage du polygraphe en procédure pénale; analyse procédurale*, Note d'étude - Partie III de l'avis pour le Ministre de la Justice et le Collège des Procureurs généraux sur l'usage du polygraphe en procédure pénale belge, Institut National de Criminalistique et de Criminologie, Département de Criminologie, Bruxelles, septembre 2000, 59-80.

N° 6 MAES E., DUPIRE V., TORO F., VANNESTE C. (dir.), *De V.I.-commissies in actie. Onderzoek naar de werking van de in het kader van de nieuwe V.I.-wetgeving (wetten van 5 en 18 maart 1998) opgerichte commissies voor de voorwaardelijke invrijheidstelling / Les commissions de libération conditionnelle en action. Recherche sur le fonctionnement des commissions de libération conditionnelle créées dans le cadre de la nouvelle réglementation sur la libération conditionnelle (lois des 5 et 18 mars 1998)*, Eindrapport/Rapport final de recherche, Nationaal Instituut voor Criminalistiek en Criminologie - Hoofdafdeling Criminologie / Institut National de Criminalistique et de Criminologie - Département de Criminologie, Brussel/Bruxelles, augustus/août 2000, 355 p. + bijl./annexes.

N° 5 MORMONT, C. (DIR.), VANNESTE, C. (DIR.), TORO, F., MARSDEN, E., SNIJDERS, J., *Etude comparative dans les 15 pays de l'Union Européenne relative au statut et modalités de l'expertise des personnes présumées ou avérées abuseurs sexuels*, Rapport final de la recherche co-financée par la Commission européenne et le Ministère de la Justice belge, Programme européen STOP, Université de Liège et Institut National de Criminalistique et de Criminologie - Département de Criminologie, octobre 1999, 192 p. + résumés en néerlandais (11 p.) et anglais (11 p).

N° 4 RENARD B., VANDERBORGHT J., *Recherche Proactive, révélateur d'une approche nouvelle ? Etude relative à la recherche proactive dans le cadre de la lutte contre la criminalité organisée/ Proactieve Recherche, exponent van een vernieuwde aanpak ? Onderzoek naar de proactieve recherche in de strijd tegen de georganiseerde criminaliteit*, Institut National de Criminalistique et de Criminologie - Département de Criminologie / Nationaal Instituut voor Criminalistiek en Criminologie - Hoofdafdeling Criminologie, Rapport final de recherche/Eindrapport, Bruxelles/Brussel, septembre/september 1999, 386 p.

N° 3 SNACKEN S. (DIR.), DELTENRE S., RAES A., VANNESTE C., VERHAEGHE P., *Recherche qualitative sur l'application de la détention préventive et de la liberté sous conditions / Kwalitatief onderzoek naar de toepassing van de voorlopige hechtenis en de vrijheid onder voorwaarden*, Rapport final de recherche/Eindrapport, Institut National de Criminalistique et de Criminologie - Département de Criminologie / Nationaal Instituut voor Criminalistiek en Criminologie - Hoofdafdeling Criminologie / Vrije Universiteit Brussel, Bruxelles/Brussel, 1999, 244 p.

N° 2 SNACKEN S. (DIR.), DE BUCK K., D'HAENENS K., RAES A., VERHAEGHE P., *Onderzoek naar de toepassing van de voorlopige hechtenis en de vrijheid onder voorwaarden*, Eindrapport, Nationaal Instituut voor Criminalistiek en Criminologie - Hoofdafdeling Criminologie / Vrije Universiteit Brussel, Brussel, 1997, 174 p.

N° 1 DE BUCK K., D'HAENENS K., *Electronic Monitoring*, Studienota, Nationaal Instituut voor Criminalistiek en Criminologie - Hoofdafdeling Criminologie, 1996, 40 p.

Liste des publications du Département de Criminologie
Publicatielijst van de Hoofdafdeling Criminologie

Actualisée en mai 2007 – Geactualiseerd in mei 2007

Ouvrages - Boeken

VANNESTE C., *Les chiffres des prisons. Des logiques économiques à leur traduction pénale*, L'Harmattan, collection Logiques Sociales, série Déviance et Société, 2001, 229 p.

Contributions à des revues et à des ouvrages collectifs
Bijdragen in tijdschriften en verzamelwerken

2007

RENARD B., Les analyses génétiques en matière pénale : l'innovation technique porteuse d'innovation pénale ?, Actes du séminaire transatlantique *Innovations pénales* organisé par KAMINSKI D. et CAUCHIE J.-F., *Champ Pénal / Penal Field*, [En ligne], mis en ligne le 20 mai 2007. URL : http://champpenal.revues.org/document1241.html.

LEMONNE A., 'Evolution récente dans le champ de la médiation en matière pénale : entre idéalisme et pragmatisme', *in Revue de droit pénal et de criminologie*, février-mars 2007, 156-169

RENARD B., Mise en perspective socio-historique de la réforme législative sur les « méthodes particulières de recherche » : de l'adoption de la loi du 6 janvier 2003 à celle de la réforme du 27 décembre 2005, in *Les méthodes particulières de recherche. Bilan et critiques des lois du 6 janvier 2003 et du 27 décembre 2005*, *Les dossiers de la revue de droit pénal et de criminologie*, 14, La Charte Ed., 2007, 5-22.

MAES E., DAENINCK PH., DELTENRE S., JONCKHEERE A., 'Oplossing(en)' gezocht om de toepassing van de voorlopige hechtenis terug te dringen, *Panopticon*, *Tijdschrift voor strafrecht, criminologie en forensisch welzijnswerk*, 2007, nr. 2 (maart-april), 19-40.

JONCKHEERE A., DELTENRE S., DAENINCK PH., MAES E., Garantir l'usage exceptionnel de la détention préventive: du seuil de peine à une liste d'infractions comme critère de gravité ?, *Revue de Droit Pénal et de Criminologie*, 2007, nr. 1, 50-63.

COSYNS P., D'HONT C., JANSSENS D., MAES E., VERELLEN R., Geïnterneerden in België: de cijfers, *Panopticon*, *Tijdschrift voor strafrecht, criminologie en forensisch welzijnswerk*, 2007, nr. 1 (januari-februari), 46-61.

2006

RENARD B., Le statut de l'expert judiciaire en matière pénale. Quelques résultats d'une recherche empirique, in FELIX. E. (Ed.), *L'expert et la justice. De deskundige en het gerecht*, Bruxelles/Brugge, la Charte/die Keure, 2006, 1-16.

MAES E., GOOSSENS F., BAS, R., Elektronisch toezicht: enkele cijfergegevens over de actuele Belgische praktijk, mede in het licht van zijn eventuele invoering als autonome straf, *Fatik, Tijdschrift voor Strafbeleid en Gevangeniswezen*, 2006, nr. 110 (april-mei-juni), 4-14, *erratum*, nr. 111 (juli-augustus-september), 31.

MAES E., De individuele cellulaire opsluiting tussen instrumentalisering en rechtsbescherming. De wet van 4 maart 1870 in confrontatie met de 'Basiswet ...' van 12 januari 2005, *Belgisch Tijdschrift voor Nieuwste Geschiedenis/Revue belge d'histoire contemporaine*, 2006, nr. 1-2, 7-48.

DANCKAERT L., MAES E., MOENS N., VAN DE VYLE J.-G., VERHULST K., De praktijk van de autonome werkstraf: de projectplaatsen aan het woord (verslag van een debat op de studiedag 'De autonome werkstraf: de wet in praktijk', VUB, 17 november 2005), *Panopticon*, *Tijdschrift voor strafrecht, criminologie en forensisch welzijnswerk*, 2006, nr. 4 (juli-augustus), 83-88.

2005

RENARD B., Faillibilité de la preuve scientifique et exigences de fiabilité. Quelles attentes du droit pénal ?, in *Police technique et scientifique.* Les exigences d'une preuve fiable, RENARD B. (ss dir), Actes de la journée d'étude organisée à Louvain-La-Neuve le 16 décembre 2004 par le Centre d'Etudes sur la police, Politeia/CEP, Bruxelles, décembre 2005, 15-29.

VANNESTE C., Pauvreté, exclusions. La prison en question, contribution aux *Actes du colloques,* Colloque organisé par Emmaüs France et l'OIP France le 12 février 2005, octobre 2005.

MAES E., Beknopte schets van de historische evolutie van de wettelijke onderbouw van het penitentiair regime (1830-2005), in VERBRUGGEN F., VERSTRAETEN R., VAN DAELE D., SPRIET B. (eds), *Strafrecht als roeping, Liber amicorum Lieven Dupont* (Reeks Samenleving, Criminaliteit & Strafrechtspleging), Leuven, Universitaire Pers Leuven, 2005, vol. 31A, 487-504.

VAN CAMP T., RUBBENS A., Tien jaar slachtofferbeleid in België : stand van zaken en kritische reflectie, *Panopticon*, *Tijdschrift voor strafrecht, criminologie en forensisch welzijnswerk*, mei 2005, 78-84.

VAN CAMP T., LEMONNE A.,"Critical reflection on the development of restorative justice and victim policy in Belgium", *The 11th United Nation Congress on Crime Prevention and Criminal Justice*, Workshop 2: Enhancing Criminal Justice Reform, Including Restorative Justice, 2005, http://www.icclr.law.ubc.ca/Publications/Reports/11_un

LEMONNE A., 'Recension de l'ouvrage de CARIO, R., SALAS, D. (Sld), 'Oeuvre de justice et victimes'', L'Harmattan, Coll. Sciences Criminelles, in *Revue de droit pénal et de criminology,* n°2, 2005, 181-182.

DE FRAENE D., LEMONNE A., NAGELS C., Débats autour de la victime : entre science et politique, in *Quelles places pour les victimes dans la justice pénale ?,* La Revue de la Faculté de droit de l'U.L.B., vol.31, 2005, 55-92.

VANFRAECHEM I., LEMONNE A., Victim-Offender Mediation for Juveniles in Belgium, in *Victim-Offender Mediation with Youth Offenders in Europe*, MESTITZ A., GHETTI S. (eds), Dordrecht, Kluwer International, Spring 2005, 181-209.

VANNESTE C., coll. GOEDSEELS E., DETRY I., Pour une histoire chiffrée de quarante années de « protection de la jeunesse » quelques repères utiles, in CHRISTIAENS J., DE FRAENE D., DELENS-RAVIER I. (éd.), *Protection de la jeunesse. Formes et réformes*, Bruylant, Bruxelles, 2005, 3-26.

VANNESTE C., coll. DELTENRE S., DETRY I., GOEDSEELS E., JONCKHEERE A., MAES E., De la production à l'exploitation statistique : l'intervention scientifique dans tous ses états, in VESENTINI F. (dir.), *Les chiffres du crime en débat. Regards croisés sur la statistique pénale en Belgique (1830-2005)*, Académia-Bruylant, 193-217.

VANNESTE C., « Origine étrangère » et processus décisionnels au sein des tribunaux de la jeunesse, in *Délinquance des jeunes et justice des mineurs. Les défis des migrations et de la pluralité ethnique - Youth Crime and Juvenile Justice. The challenge of migration and ethnic diversity*, QUELOZ N., BÜTIKOFER REPOND F., PITTET D., BROSSARD R., MEYER-BISCH B. (éd.), Editions Staempfli, Collection KJS – CJS (Crime, Justice and Sanctions), Volume 5, Berne, 2005, 631-650.

MAES E., De externe rechtspositie van (veroordeelde) gedetineerden, *Metanoia, Driemaandelijks contactblad Katholieke Aalmoezeniersdienst bij het gevangeniswezen*, 2005 (1e kwartaal), 33-55.

GOEDSEELS E., VANNESTE C., DETRY I., Gerechtelijke statistieken inzake jeugddelinquentie en jeugdbescherming : een (grote) stap vooruit, *Panopticon*, *Tijdschrift voor strafrecht, criminologie en forensisch welzijnswerk,* 2005, 56-69.

VANNESTE C., Des logiques économiques à leur traduction pénale, in *Dedans dehors.Prison peine du pauvre, pauvre peine*, revue de l'Observatoire international des prisons section française, n°47, janvier-février 2005, 14-15.

2004

LEMONNE A., 'La place de la victime dans le procès pénal. Etat des lieux et perspectives', in *Le Journal du Juriste*, Kluwer, n°36, 2004 , 15.

MAES E., Vijf jaar justitiehuizen : enkele cijfers over de werking van de justitiehuizen tijdens de periode 1999-2002, *Panopticon, Tijdschrift voor strafrecht, criminologie en forensisch welzijnswerk*, 2004 (november-december), nr. 6, 73-109.

RENARD B., Quelques méandres du processus de légalisation des méthodes particulières d'enquête. La loi du 6 janvier 2003, un produit fini ?, in *Les méthodes particulières de recherche. Premier bilan de la loi du 6 janvier 2003*, DESSEILLE M. Actes de la demi-journée d'étude organisée à Bruxelles le 22 mars 2004 sur ce thème par le Centre d'Etudes sur la police, Politeia/CEP, Bruxelles, 15-32.

RENARD B., LERICHE A., Deskundigenonderzoek, in *Postal memorialis*, Verbo D15, Kluwer, maart 2004, 30.

RENARD B., VANDRESSE C., La Belgique ou l'incrimination de l'organisation criminelle comme soutien des techniques d'enquête, in *Criminalité organisée : des représentations sociales aux définitions juridiques*, CESONI M.L. (ss dir.), Georg Librairie de l'Université (Genève), LGDJ (Paris), Bruylant (Bruxelles), 2004, 361-500.

DELTENRE S., MAES E., Pre-trial detention and the overcrowding of prisons in Belgium. Results from a simulation study into the possible effects of limiting the length of pre-trial detention, *European Journal of Crime, Criminal Law and Criminal Justice*, 2004, nr. 4, 348-370.

DE PAUW W., DELTENRE S., HENDRICX C., WILLEMS M., Tien jaar veroordelingstatistiek, *Panopticon*, *Tijdschrift voor strafrecht, criminologie en forensisch welzijnswerk*, 2004, 4, 82-92.

DELTENRE S., MAES E., Simulation de l'impact de quelques changements législatifs en matière de détention avant jugement, *Revue de Droit pénal et de Criminologie*, 2004, 1, 83-117.

GOETHALS J., MAES E., Voorwaardelijke invrijheidstelling. Nederland en België door een criminologische bril, *Tijdschrift voor Criminologie*, 2004 (Jubileumuitgave - 30 jaar NVK, 45 jaar TvC: Criminologie in Nederland - Een Vlaamse spiegel), 30-41.

VANNESTE C., L'exécution des peines. L'usage de la prison de 1830 à nos jours, in *Politieke en sociale geschiedenis van justitie in België van 1830 tot heden - Histoire politique et sociale de la justice en Belgique de 1830 à nos jours*, HEIRBAUT D., ROUSSEAUX X., VELLE K. (éd.), Die Keure - La Charte, 2004, 103-122.

DUPONT-BOUCHAT M.S., CHRISTIAENS J., VANNESTE C., Jeunesse et justice (1830-2002), in *Politieke en sociale geschiedenis van justitie in België van 1830 tot heden - Histoire politique et sociale de la justice en Belgique de 1830 à nos jours*, HEIRBAUT D., ROUSSEAUX X., VELLE K. (éd.), Die Keure - La Charte, 2004, 125-157.

VANNESTE C., Les statistiques en matière de délinquance juvénile et de protection de la jeunesse : un état de la situation, in *La réaction sociale à la délinquance juvénile. Questions critiques et enjeux d'une réforme*, Les Dossiers de la Revue de Droit Pénal et de Criminologie, la Charte, 2004, n° 10, 117-132.

DETRY I., VANNESTE C., Le dessaisissement : une pratique insaisissable ?, in *La réaction sociale à la délinquance juvénile. Questions critiques et enjeux d'une réforme*, Les Dossiers de la Revue de Droit Pénal et de Criminologie, la Charte, 2004, n° 10, 185-207.

MAES E., De externe rechtspositie van (veroordeelde) gedetineerden, *Ad Rem, Tijdschrift van de Orde van Vlaamse Balies*, 2004, speciale editie (Themanummer gevangeniswezen) 12-29.

DETRY I., VANNESTE C., Une image chiffrée du recours au dessaisissement, *Journal du Droit des Jeunes*, janvier 2004, n° 231, 23-30.

2003

RENARD B., Au croisement de la recherche proactive et des écoutes téléphoniques : construction et danger du mutualisme légistique, *Revue de droit pénal et de criminologie*, 2003, 3, 321-359.

DELTENRE S., GUILLAIN C., Du classement sans suite à la détention préventive : de la différenciation sociale appliquée par le système pénal aux usagers de drogues, in *L'usage pénal des drogues*, KAMINSKI D. (éd.), Bruxelles, De Boeck Université, Coll. "Perspectives criminologiques", 2003, 175-193

MAES E., PUT J., Armoede en vrijheidsberoving: een vicieuze cirkel ?, in *Jaarboek Armoede en Sociale Uitsluiting*, VRANKEN J., DE BOYSER K., DIERCKX D. (eds.), Leuven/Leusden, Acco, 2003, 187-208.

MAES E., Een blik op drie jaar besluitvormingspraktijk van de (Nederlandstalige) commissies voor de voorwaardelijke invrijheidstelling (1999-2001), *Panopticon, Tijdschrift voor strafrecht, criminologie en forensisch welzijnswerk*, 2003, nr. 4 (juli-augustus), 400-415.

N° complet de la *Revue de Droit Pénal et de Criminologie de février 2003* - Actes de l'Interlabo du GERN du 23 mars 2001 :

VANNESTE C., Analyse de processus de décision en différentes phases et branches du système d'administration de la justice pénale, *Revue de Droit Pénal et de Criminologie*, 2003, 2, 131-132.

RENARD B., La mise en œuvre et le suivi de l'enquête de recherche proactive : étude qualitative des facteurs influençant le processus de décision, *Revue de Droit pénal et de Criminologie*, 2003, 2, 133-167.

DELTENRE S., De l'impact des processus de décision relatifs aux condamnations prononcées sur l'évolution de la population pénitentiaire belge entre 1994 et 1998, *Revue de Droit pénal et de Criminologie*, 2003, 2, 168-20.

MAES E., Développements récents dans le processus décisionnel relatif à la libération conditionnelle en Belgique. De quelques aspects quantitatifs et qualitatifs, *Revue de Droit Pénal et de Criminologie*, 2003, 2, 206-231.

VANNESTE C., Les logiques décisionnelles des magistrats du parquet et des juges de la jeunesse à l'égard des mineurs délinquants, *Revue de Droit pénal et de Criminologie*, 2003, 2, 225-256.

2002

VANNESTE C., Délinquance et scolarité : regards croisés sur les résultats de différentes recherches, article destiné à *Custodes*, non publié (arrêt de la revue), 2002.

RENARD B., De l'automatisation de l'information policière à la systématisation de son traitement : quand les logiques de contrôle s'appuient sur les développements des technologies de l'information, in *La gestion de l'information, Seconde partie : Les contours de l'information et (les limites de) son usage*, RENARD B. (ss dir.), *Manuel de la Police*, 2002, 65, 111-133.

RENARD B., La gestion de l'information dans le cadre de la réforme des polices en Belgique, in *La gestion de l'information, Première partie : la réforme et ses impacts*, RENARD B. (ss dir.), *Manuel de la Police*, 2002, 64, 5-50 + addendum dans *Manuel de la Police*, 2002, 65, 135-141.

RENARD B., Quand l'expression de la vérité est attribuée au corps - Etat des lieux et quelques questionnements sur la légitimité de l'utilisation du polygraphe en procédure pénale, in *La Criminalistique, du mythe à la réalité quotidienne*, LERICHE A. (éd.), Kluwer, Bruxelles, 2002, 363-396.

VANNESTE C., Des logiques socio-économiques à leur traduction pénale : l'exemple de la Belgique de 1830 à nos jours, in *Sociétés et représentations, La vie judiciaire*, CREDHESS, Paris, sept. 2002, n° 14, 213-227.

DELTENRE S., MAES E., Overbevolkte gevangenissen op de beklaagdenbank. Kan een begrenzing van de duur van de voorlopige hechtenis effectief bijdragen tot een 'ontvolking' van onze gevangenissen?, *Winket, Tijdschrift van de Federatie van Vlaamse Gevangenisdirecteurs*, 2002, nr. 1, 6-31.

MAES E., PIETERS F., De hervorming van de voorwaardelijke invrijheidstelling in Frankrijk. Zijn er ook lessen te trekken voor de Belgische situatie?, *Tijdschrift voor Strafrecht. Jurisprudentie, nieuwe wetgeving en doctrine voor de praktijk*, 2002, nr. 1 (maart), 2-15.

MAES E., Naar een nieuwe wettelijke regeling van de voorwaardelijke invrijheidstelling in België? Enkele beschouwingen over de voorwaardelijke invrijheidstelling en de mogelijke oprichting van strafuitvoeringsrechtbanken, *Panopticon, Tijdschrift voor strafrecht, criminologie en forensisch welzijnswerk*, 2001, nr. 6 (november-december), 541-570, err. 2002, nr. 2, (maart-april), 187.

MAES E., Studie van de evolutie van de gedetineerdenpopulatie volgens misdrijfcategorie (1980-1998), *Panopticon, Tijdschrift voor strafrecht, criminologie en forensisch welzijnswerk*, 2002, nr. 4 (juli-augustus), 340-350.

MAES E., Het leven zoals het was (is) …in de gevangenis. Beknopte schets van de historische evolutie van het Belgische gevangeniswezen aan de hand van de belangrijkste penitentiaire regelgeving, in *Gevangen in de tijd, naar een museum over vrijheidsberoving*, VAN ROYEN H. (ed.), Referatenboek van de studiedag georganiseerd op 18 mei 2001 in het Vormingscentrum Dr. Guislain te Gent, en ingericht door de vzw Gevangenismuseum en het Dr. Guislainmuseum, Merksplas, 2002, 35-53.

RENARD B., LERICHE A., L'expertise judiciaire au pénal, in *Postal memorialis - Lexique du droit pénal et des lois spéciales*, Verbo E 180, Kluwer, juin 2002, 28.

DELTENRE S., MAES E., Effectmeting van enkele mogelijke wetswijzigingen op het vlak van de voorlopige hechtenis, *Panopticon, Tijdschrift voor strafrecht, criminologie en forensisch welzijnswerk*, 2002, nr. 3 (mei-juni), 196-211.

MAES E., Het nieuwe wettelijke kader. Historiek, inhoud en commentaren, *Metanoia, Driemaandelijks contactblad Katholieke Aalmoezeniersdienst bij het gevangeniswezen*, maart 2002, 7-41 (overname van Deel 1 'Het nieuwe wettelijke kader: historiek, inhoud en commentaren' uit het onderzoeksrapport 'De V.I.-commissies in actie' in een door de redactie herwerkte versie).

MAES E., De V.I.-commissies 'aan de bak'. Het functioneren van de (Nederlandstalige) commissies voor de voorwaardelijke invrijheidstelling geobserveerd (eerste werkingsjaar – 1999), *Metanoia, Driemaandelijks contactblad Katholieke Aalmoezeniersdienst bij het gevangeniswezen*, maart 2002, 48-64.

2001

RENARD B., Quand l'expression de la vérité est attribuée au corps – Etat des lieux et quelques questionnements sur la légitimité de l'utilisation du polygraphe en procédure pénale, *Manuel de la Police*, 2001, 59, 155-188.

VANNESTE C., Pénalité, criminalité, insécurité ... et économie, in *Délinquance et insécurité en Europe. Vers une pénalisation du social?*, MARY P., PAPATHEODOROU T. (éd.), Groupe Européen de Recherches sur la Justice pénale, Bruylant, Bruxelles, 2001, 47-95.

VANNESTE C., Een onderzoek over de beslissingen genomen door de parketmagistraten en de jeudgrechters, *Tijdschrift voor Jeugdrecht en Kinderrechten*, december 2001/5, 193-202.

VANNESTE C., Une recherche sur les décisions prises par les magistrats du parquet et les juges de la jeunesse, *Journal du Droit des Jeunes*, septembre 2001, n° 207, 5-12.

MAES E., De V.I.-commissies 'aan de bak'. Het functioneren van de (Nederlandstalige) commissies voor de voorwaardelijke invrijheidstelling geobserveerd (eerste werkingsjaar – 1999), *Fatik, Tijdschrift voor strafbeleid en gevangeniswezen*, 2001, nr. 91 (september), 4-14.

2000

VANNESTE C., L'évolution de la population pénitentiaire belge de 1830 à nos jours : comment et pourquoi ? Des logiques socio-économiques à leur traduction pénale, *Revue de Droit pénal et de Criminologie*, 2000, 6, 689-723.

DELTENRE S., LEBRUN V., La nouvelle directive à l'égard des usagers de drogue : changement de politiques ? Entre pénalisation de l'usage et usages de la pénalisation, *Revue de Droit pénal et de Criminologie*, 2000, 5, 534-570.

LECLERCQ S., RENARD B., Quel gage de fiabilité pour un alibi technologique ?, *Sécurité privée*, 2000, 6, 20-26.

RENARD B., VAN RENTERGHEM P., LERICHE A., Bespreking van de wet betreffende de identificatieprocedure via DNA-onderzoek in strafzaken, *Vigiles*, *Tijdschrift voor politierecht*, 2000, 4, 120-132.

RENARD B., VAN RENTERGHEM P., LERICHE A., Discussion de la loi relative à la procédure d'identification par analyse ADN en matière pénale, *Vigiles*, *Revue du droit de la police*, 2000, 4, 120-132.

MAES E., Het wettelijk kader: korte historiek, inhoud en commentaren, in *Voorwaardelijke invrijheidstelling: wetgeving, predictie en begeleiding*, GOETHALS J., BOUVERNE-DE BIE M. (ed.), Gent, Academia Press, 2000, 1-57.

1999

VANDERBORGHT J., Het doel heiligt de middelen ? Proactieve recherche in de strijd tegen de georganiseerde criminaliteit, in *De proactieve recherche/La recherche proactive, Custodes*, 1999, 1, 13-32.

HAVELANGE B., RENARD B., L'analyse criminelle et la protection de la vie privée, ou les dangers de remplacer Hercule Poirot par un processeur, in *Droit des technologies de l'information : regards prospectifs*, MONTERO E. (éd.), Les 20 ans du CRID, coll. Les Cahiers du CRID, n° 16, Bruxelles, Bruylant, 1999, 217-232.

VANNESTE C., DUPIRE V., MAES E., Het N.I.C.C. en het onderzoek naar de nieuwe procedure van voorwaardelijke invrijheidstelling, *Winket, Tijdschrift van de Federatie van Vlaamse Gevangenisdirecteurs*, 1999, 40-46.

Département de Criminologie / Hoofdafdeling Criminologie
WTC III – 11ème ét ./verd. – Bd Simon Bolivarlaan, 30 – B-1000 Bruxelles/Brussel