

Récits du parcours institutionnel de personnes victimes d'une infraction pénale : expérience et mise en sens.

Auteur : Duyckaerts, Solen

Promoteur(s) : Garcet, Serge

Faculté : Faculté de Droit, de Science Politique et de Criminologie

Diplôme : Master en criminologie à finalité spécialisée en criminologie interpersonnelle

Année académique : 2025-2026

URI/URL : <http://hdl.handle.net/2268.2/27184>

Avertissement à l'attention des usagers :

Tous les documents placés en accès ouvert sur le site le site MatheO sont protégés par le droit d'auteur. Conformément aux principes énoncés par la "Budapest Open Access Initiative"(BOAI, 2002), l'utilisateur du site peut lire, télécharger, copier, transmettre, imprimer, chercher ou faire un lien vers le texte intégral de ces documents, les disséquer pour les indexer, s'en servir de données pour un logiciel, ou s'en servir à toute autre fin légale (ou prévue par la réglementation relative au droit d'auteur). Toute utilisation du document à des fins commerciales est strictement interdite.

Par ailleurs, l'utilisateur s'engage à respecter les droits moraux de l'auteur, principalement le droit à l'intégrité de l'oeuvre et le droit de paternité et ce dans toute utilisation que l'utilisateur entreprend. Ainsi, à titre d'exemple, lorsqu'il reproduira un document par extrait ou dans son intégralité, l'utilisateur citera de manière complète les sources telles que mentionnées ci-dessus. Toute utilisation non explicitement autorisée ci-avant (telle que par exemple, la modification du document ou son résumé) nécessite l'autorisation préalable et expresse des auteurs ou de leurs ayants droit.

Récits du parcours institutionnel de personnes victimes d'une infraction pénale : expérience et mise en sens

DUYCKAERTS Solen

Travail de fin d'études réalisé en vue de l'obtention du Master en Criminologie, à finalité
spécialisée en criminologie interpersonnelle

Année académique 2025-2026

Promoteur : Serge GARCET

Membres du jury : Mathilde HAUTOT et Gwennaëlle SERVAIS

Remerciements :

Je tiens à adresser ma gratitude à mon promoteur, Serge Garcet, pour son encadrement et son écoute, ainsi qu'aux professionnels qui m'ont activement aidée tout au long de la recherche de participants. Leur disponibilité et la confiance accordée à ma démarche ont largement contribué à la réalisation de ce mémoire.

Je remercie également ma grand-mère et mon amie, Hélène Biver, pour leur lecture attentive ainsi que pour le temps consacré à traquer les dernières maladroresses qui avaient résistées à mes relectures. Je souhaite aussi remercier mon père pour son aide précieuse lorsque la recherche de participants s'est révélée plus difficile que prévue. À eux comme à tous mes proches, merci d'avoir toujours cru en moi.

Enfin, mes remerciements vont aux onze personnes qui ont accepté de participer à cette recherche et de me confier une partie de leur histoire. Sans leur parole, ce mémoire n'aurait tout simplement pas été possible.

Table des matières

ABSTRACT	3
INTRODUCTION.....	3
REVUE DE LA LITTÉRATURE.....	4
1. Du préjudice à l'entrée dans un parcours intentionnel	4
2. Des droits reconnus à leur mise en œuvre.....	5
3. Les dimensions de l'expérience institutionnelle	6
4. Trajectoires après les faits : reconstruction, mise en sens et rapport de soi.....	7
OBJECTIFS ET QUESTION DE RECHERCHE	8
MÉTHODOLOGIE.....	9
1. Positionnement méthodologique	9
2. Population étudiée, recrutement et échantillon.....	10
2.1. Critères d'inclusion et recrutement.....	10
2.2. Présentation de l'échantillon.....	10
3. Recueil et analyse des données.....	11
3.1. Entretiens semi-directifs et guide d'entretien.....	11
3.2. Déroulement des entretiens.....	11
3.3. Procédure d'analyse.....	12
4. Considérations éthiques et traitement des données	12
RÉSULTATS	13
Axe 1 : Les temporalités du parcours ne coïncident pas avec celles de la procédure	13
Axe 2 : Mettre l'expérience en récit institutionnel.....	15
Axe 3 : Une réponse peut compter sans répondre à toutes les attentes.....	16
Axe 4 : Lorsque les relais manquent, la continuité du parcours repose sur la personne	18
DISCUSSION	19
1. Les limites de la clôture institutionnelle.....	19
2. La prise sur l'histoire institutionnalisée.....	20
3. La portée plurielle des réponses institutionnelles	22
4. Les deux faces de l'autonomie dans le parcours	23
4. Apports de la recherche.....	25
5. Implications pratiques	26
6. Forces, limites et perspectives	26
CONCLUSION	27
RÉFÉRENCES.....	29
1. Références bibliographiques	29
2. Sources juridiques.....	31

ABSTRACT

FR : Cette recherche examine la manière dont onze personnes victimes d'une infraction pénale interprètent leur parcours institutionnel et la place qu'elles lui attribuent dans leur trajectoire depuis les faits. Les données, recueillies au moyen d'entretiens semi-directifs, ont fait l'objet d'une analyse thématique à sensibilité narrative. Chaque récit a d'abord été analysé dans son ensemble avant une comparaison transversale des cas. Les résultats montrent que les frontières du parcours vécu ne coïncident pas nécessairement avec celles de la procédure et que la mise en forme institutionnelle peut à la fois organiser l'expérience et en transformer la manière dont elle est racontée. Ils montrent également qu'une réponse peut compter pour la personne sans satisfaire l'ensemble de ses attentes et que, lorsque les relais manquent, la continuité des démarches peut reposer sur elle. La place du parcours institutionnel dans la trajectoire depuis les faits ne dépend ainsi pas seulement de son issue formelle, mais aussi de ce que les réponses rencontrées permettent à la personne de comprendre, de choisir ou de confier à d'autres, ainsi que de ce qu'elle doit encore prendre elle-même en charge.

Mots-clés : victime - parcours institutionnel - justice pénale - mise en sens - victimologie narrative.

EN : This study examines how victims of a criminal offense interpret their experience with institutions and the place they assign to these experience in their life trajectory since the offence. Data were collected through semi-structured interviews and analysed using a thematic approach informed by narrative analysis. Each account was first analysed as a whole before a cross-case comparison was conducted. The findings show that the boundaries of the institutional pathway do not necessarily coincide with those of formal proceedings, and that institutional processes of shaping their accounts can both organise the experience and transform how it is narrated. The findings also show that an institutional response may matter to a person without meeting all of their expectations and that, when effective handovers are lacking, responsibility for maintaining continuity across different steps may partly fall on the person concerned. The place of the institutional pathway within participants trajectory offence therefore depends not only on its formal outcome, but also on what the responses encountered allow them to understand, choose, or entrust to others, as well as on what they must continue to manage themselves.

Keywords : victim - institutional pathway - criminal justice - meaning-making - trajectory - narrative victimology.

INTRODUCTION

À la suite d'une infraction pénale, la réponse institutionnelle belge peut donner l'image de plusieurs portes : celle des services de police et de justice, des services d'aide aux victimes, ainsi que, selon les faits et leurs conséquences, des services médicaux, psychosociaux ou sociaux. Une personne peut s'y présenter elle-même ou y être orientée tout au long de ses démarches (Service public fédéral Justice, n.d.). L'existence de ces dispositifs ne renseigne toutefois pas, à elle seule, sur la manière dont ils deviennent accessibles ni sur la continuité susceptible de s'établir entre eux. Les personnes peuvent rencontrer plusieurs acteurs, et ce à des moments différents et pour des finalités différentes (Lemonne & Vanfraechem, 2010). Leur parcours ne correspond donc pas totalement à l'organisation formelle des

services : il se construit aussi dans les démarches entreprises, les orientations reçues, les réponses comprises et les attentes.

Cette attention portée à l'expérience des personnes victimes s'inscrit dans une évolution plus large de la victimologie. Les premiers travaux de la victimologie ont porté une attention particulière aux relations entre victimes et auteurs, et au rôle attribué à la victime dans la genèse de l'acte criminel (Fattah, 2000). La discipline a progressivement élargi son intérêt aux conséquences de la victimisation, aux besoins et aux droits des victimes, ainsi qu'aux réponses sociales et institutionnelles (Fattah, 2000 ; Wemmers, 2003). Par conséquent, l'analyse du parcours suppose de dépasser l'inventaire des dispositifs et la seule issue de la procédure pour considérer les liens établis, ou non, entre les différentes étapes.

Dans ce travail, le « parcours institutionnel » désigne la configuration formée par les contacts, démarches, orientations, délais, interruptions et absences de réponses impliquant ces différents secteurs. Il peut être bref ou s'étendre sur plusieurs années, mobiliser un seul service ou plusieurs et rester ouvert au moment où il est raconté.

Pour des raisons de clarté, le terme « victime » sera employé pour désigner les personnes ayant subi un préjudice à la suite d'une infraction pénale. Il s'agit d'une désignation générale qui ne suppose pas que les personnes concernées se définissent ainsi.

REVUE DE LA LITTÉRATURE

1. Du préjudice à l'entrée dans un parcours intentionnel

Une infraction ne se résume pas aux faits qui la constituent. Elle peut entraîner des conséquences physiques, psychologiques, relationnelles, sociales ou financières (Wemmers, 2003). À côté de cela, la victimisation peut aussi perturber les repères à partir desquels la personne comprenait jusqu'alors sa situation et introduire une rupture dans la continuité de son récit de vie (Permerton, Mulder et al., 2019). Ce qui est arrivé doit trouver une place par rapport à ce qui précédait, à la situation présente et à ce qui peut être encore envisagé. Le préjudice peut ainsi faire émerger des besoins qui ne se limitent pas aux conséquences immédiates des faits. Les travaux consacrés aux besoins des victimes relèvent surtout des besoins d'information, de soutien, de protection, d'aide matérielle et pratique, de réparation ou encore de participation (Wemmers, 2003 ; ten Boom & Kuijpers, 2012).

Ces besoins ne conduisent pourtant pas automatiquement à solliciter une institution. Dans ses travaux consacrés à la recherche d'aide après une victimisation, McCart et al. (2010) montrent que les victimes se tournent plus souvent vers des proches que vers des services formels, et ils relèvent plusieurs freins au recours à ces derniers. Aux obstacles émotionnels comme la peur ou la honte s'ajoutent des contraintes liées aux ressources disponibles, à la connaissance des services ou à certaines situations familiales. Würtz Jensen (2026) ajoute à cette lecture une dimension temporelle : ce que la personne est prête à raconter, le soutien qu'elle recherche et les interlocuteurs auxquels elle accorde sa confiance peuvent évoluer au fil du temps. Une démarche peut dès lors être différée, interrompue ou reprise.

Cette réflexion autour de la victimisation et du recours apparaît également au sein des données belges. Selon le Moniteur de sécurité de 2024, 70,4% des cambriolages seraient signalés à la police, contre 31,2% des violences physiques et 15,6% des violences sexuelles commises hors de la sphère familiale. Parmi les personnes n'ayant pas signalé une violence sexuelle, 55 % estimaient qu'une plainte ne servirait à rien et 33,4 % pensaient que la police aurait minimisé les faits ou ne les aurait pas crues (Police fédérale, 2025, pp. 232-233, 238). Ces écarts ne permettent pas d'expliquer chaque décision individuelle, mais ils montrent que l'existence d'une voie officielle ne suffit pas à ce que les personnes victimes l'empruntent. La démarche dépend aussi de l'utilité qu'elles lui attribuent et de la manière dont elles anticipent la réponse qui leur sera apportée.

2. Des droits reconnus à leur mise en œuvre

Dans le contexte canadien du début des années 80, Rizkalla (1984) observait déjà que « la victime joue généralement le premier rôle dans la mise en branle du système de justice pénale suite à la perpétration du délit » (p. 38). Cette formule résume une tension durable : la victime peut contribuer à déclencher l'intervention judiciaire sans maîtriser ensuite le rythme ni les décisions de la procédure.

En Belgique, cette place est encadrée par plusieurs droits. L'article 3bis du titre préliminaire du Code de procédure pénale prévoit pour toute victime un traitement correct et consciencieux, la transmission des informations nécessaires et, s'il y a lieu, une mise en contact avec des services spécialisés. Les possibilités de suivre le dossier ou d'y intervenir varient ensuite selon la démarche accomplie. Dans L'article 5bis prévoit tant qu'à lui que la déclaration de personne lésée permet notamment de verser des documents au dossier, d'en demander la consultation et d'être informé de certaines suites, sans conférer le statut de partie au procès. La constitution de partie civile permet quant à elle de demander réparation et ouvre des possibilités plus étendues d'intervention. Ces droits ne placent toutefois pas la victime à la direction de la procédure : leur exercice demeure lié au stade du dossier, aux règles applicables et aux possibilités attachées à chaque statut.

À l'échelle européenne, la directive 2012/29/UE complète ce cadre en établissant des normes minimales en matière d'information, de soutien, de protection et de participation. Son évaluation a fait apparaître des avancées, mais également des difficultés persistantes dans l'accès à l'information, aux services de soutien et à une protection adaptée aux besoins individuels (Commission européenne, 2022). Adoptée pour renforcer ce cadre, la directive (UE) 2026/1472 prévoit entre autres une évaluation plus attentive des besoins de soutien et de protection ainsi qu'une meilleure coordination entre acteurs. La plupart de ses dispositions devant être transposées pour le 2 juillet 2028, elle ne permet pas encore de décrire les pratiques actuelles. Cette évolution rappelle néanmoins que la portée d'un droit dépend aussi des conditions concrètes dans lesquelles il peut être exercé.

L'assistance aux victimes repose précisément sur l'intervention d'acteurs aux fonctions différentes. Sur le territoire francophone wallon, l'accord de coopération du 22 novembre 2023 organise les missions de l'assistance policière aux victimes, de l'accueil des victimes au sein des maisons de justice et des services d'aide aux victimes, dans un ensemble qui mobilise également des acteurs sociaux et médicaux (État fédéral, Communauté française, & Région wallonne, 2023). L'orientation vers un autre service fait partie de cette organisation : les besoins d'une même personne peuvent ainsi conduire à l'intervention de plusieurs professionnels au cours du parcours. Par conséquent, la continuité de l'accompagnement dépend également des possibilités de relais entre eux.

Toutefois, dans leur recherche évaluative, Lemonne et Vanfraechem (2010) précise que les relais entre services ne vont pas toujours de soi. Cela dépend des ressources disponibles, de l'accessibilité des services et de la connaissance que les professionnels ont des autres acteurs vers lesquels orienter les victimes. Dans le champ plus spécifique des violences sexuelles, les résultats du projet UN-MENAMAIS relèvent eux aussi des difficultés d'orientation : les victimes ne savent pas toujours vers quel acteur se tourner et les échanges d'informations entre les professionnels impliqués dans le Set d'Agression Sexuelle restent limités (Keygnaert et al., 2021, p. 18). En somme, le passage entre intervenants apparaît comme une dimension à part entière du parcours lorsque plusieurs services sont mobilisés sur une même période de temps.

3. Les dimensions de l'expérience institutionnelle

La manière dont les droits et les réponses institutionnelles prennent forme dans les rencontres peut être examinée à partir des travaux sur la justice procédurale. L'appréciation d'une procédure ne dépend pas uniquement de son issue : la possibilité d'exposer son point de vue, la neutralité du processus, la qualité des explications, le respect manifesté et la confiance accordée aux intentions de l'autorité participent au jugement porté sur son équité. Ces dimensions prennent une importance particulière lorsque la personne ne maîtrise ni les règles ni le calendrier de la procédure, puisque le traitement reçu lui donne aussi des indications sur la place qui lui est reconnue (Tyler, 2007 ; Wemmers, 2013).

L'information et la participation donnent une portée concrète à plusieurs de ces dimensions. Wemmers et Raymond (2011) montrent ainsi l'importance d'une information maintenue au cours de la procédure : son interruption peut modifier défavorablement l'appréciation de l'équité. Pouvoir raconter les faits, faire connaître une attente ou comprendre les suites données à sa contribution ouvre également un espace de participation, sans pour autant conférer à la victime la maîtrise de la procédure. Cette distinction rejoint la notion d'*empowerment*, entendue ici comme un processus de reprise de contrôle et de capacité d'agir. Cyr et Wemmers (2011) montrent que le manque d'information, l'exclusion des procédures ou une approche paternaliste peuvent renforcer un sentiment d'impuissance, tandis que la reprise de contrôle peut aussi se construire en dehors du système judiciaire. L'*empowerment* ne se réduit donc ni au pouvoir décisionnel ni à l'intensité des démarches entreprises.

La parole elle-même peut toutefois être transformée lorsqu'elle entre dans le système. Pour être traitée, l'expérience est sélectionnée, ordonnée et reformulée selon les fonctions de l'intervenant. Pemberton, Aarten et al. (2019) mobilisent la notion de « propriété narrative » pour désigner la prise que la personne conserve sur l'histoire racontée à son sujet. Celle-ci peut être fragilisée lorsque les versions produites par d'autres entrent en contradiction avec sa compréhension de l'expérience ou lui deviennent difficilement reconnaissables. L'enjeu n'est donc pas que l'institution reproduise la parole telle quelle, mais que sa transformation laisse à la personne la possibilité de reconnaître l'expérience dont elle procède.

La capacité d'agir ne résume cependant pas ce qui peut compter dans une rencontre. Pemberton et al. (2017) distinguent l'agence, liée au statut, au contrôle et à la capacité d'agir, de la communion, davantage associée au lien, au soutien et à la reconnaissance. Cette distinction permet de comprendre qu'une personne puisse se sentir considérée sans disposer d'une grande prise sur la suite, ou bénéficier de possibilités d'action sans se sentir soutenue. Bradford (2011) observe d'ailleurs qu'un contact satisfaisant avec *Victim Support* est associé à une appréciation plus favorable de l'équité et de l'efficacité

du système pénal, alors même que ce service ne décide pas de l'issue judiciaire. La qualité d'une rencontre peut ainsi compter indépendamment du pouvoir exercé par l'intervenant sur la procédure.

Ces dimensions ne prennent pas la même importance selon les situations. Les professionnelles du Service d'Aide aux Justiciables interrogées par Aerts (2025) défendent en ce sens « un suivi individualisé en fonction de chaque victime, de chaque spécificité et de chaque besoin » (p. 47). Les violences conjugales, également évoquées dans leur propos, illustrent particulièrement cette nécessité d'adaptation. Mélan (2019) montre que la séparation ne met pas pour autant fin aux violences et que la peur peut persister ou se raviver au cours des procédures, notamment à l'occasion de décisions concernant les enfants. Une réponse institutionnelle est dès lors rencontrée depuis une situation particulière, dans laquelle les besoins de reconnaissance, d'information, de participation ou de sécurité ne se présentent pas nécessairement avec la même intensité.

Le traitement reçu doit enfin être distingué de l'issue obtenue. Orth (2002) observe que l'équité procédurale perçue et la satisfaction à l'égard du résultat sont davantage associées aux effets attribués à la procédure que la sévérité de la sanction considérée isolément. De son côté, Wemmers (2013) relève dans une étude prospective davantage de symptômes de stress post-traumatique au suivi chez les personnes jugeant la procédure injuste, tout en restant prudente quant au sens de cette relation. Lorsque la réponse reçue ajoute elle-même un préjudice à celui de l'infraction, elle peut relever de la victimisation secondaire (Wemmers, 2003). La notion a progressivement trouvé une place dans la jurisprudence de la Cour européenne des droits de l'homme, attirant notamment l'attention sur les effets que la conduite même d'une procédure peut produire pour la victime (Glazewski, 2023). Cette prudence se retrouve à une échelle plus large dans la revue systématique de Kunst et al. (2015). Les études examinées aboutissent à des résultats contrastés quant au lien entre satisfaction envers le système de justice pénale et récupération émotionnelle, tandis que les associations avec certaines évolutions cognitives positives apparaissent plus constantes. Les limites méthodologiques relevées ne permettent cependant pas aux auteurs d'établir une relation certaine entre satisfaction et récupération. Ces travaux invitent ainsi à considérer les effets possibles de l'expérience institutionnelle sans attribuer à la justice un rôle déterminant dans l'évolution après les faits.

4. Trajectoires après les faits : reconstruction, mise en sens et rapport de soi

Les trajectoires qui suivent une victimisation ne répondent pas à un modèle unique. Les travaux consacrés aux événements potentiellement traumatiques décrivent aussi bien le maintien d'une relative stabilité qu'une récupération progressive, des difficultés persistantes ou des réactions différées (Bonanno, 2004). Dans une perspective plus spécifiquement victimologique, Suzuki (2023) envisage également le rétablissement comme un processus continu et évolutif plutôt que comme un état définitivement atteint. La reconstruction ne suppose donc ni un retour exact à la situation antérieure ni une progression suivant des étapes déterminées à l'avance. Des changements positifs peuvent également apparaître sans être systématiques ni faire disparaître la détresse. Tedeschi et Calhoun (2004) les rattachent aux efforts accomplis pour composer avec les conséquences de l'événement plutôt qu'à l'événement lui-même. La trajectoire après les faits recouvre ainsi plus largement ce qui se poursuit, se transforme ou demeure difficile dans la vie de la personne, sans présumer de la direction que prendra cette évolution.

Cette réorganisation concerne également la manière dont les faits sont compris. Park (2010) explique qu'un événement difficile peut entrer en contradiction avec des repères auparavant tenus pour acquis, comme le sentiment d'être en sécurité, la confiance accordée aux autres, l'idée de pouvoir maîtriser sa vie ou la possibilité de poursuivre certains projets. La mise en sens correspond aux efforts réalisés pour composer avec ce décalage. Elle peut passer par une nouvelle compréhension des faits, une attribution plus claire des responsabilités, la révision d'une croyance ou l'adaptation d'un objectif. Donner du sens ne consiste pas obligatoirement à trouver une explication positive ou définitive : la recherche de compréhension peut aussi se prolonger sans réduire l'incertitude laissée par l'événement.

La mise en récit offre une manière d'observer ce travail depuis la situation présente. Lavolette (2013) souligne la dimension réflexive et dialogique du récit de vie : se raconter revient à porter un regard actuel sur son parcours et à l'adresser à un interlocuteur. Cette perspective ne signifie pas que le récit restitue directement une réalité passée ni que le fait de raconter produit un effet réparateur. Elle rappelle plutôt que les épisodes sélectionnés, les liens établis entre eux et la signification qui leur est attribuée dépendent du moment et du contexte dans lesquels le récit est produit.

Ce regard porté sur son histoire engage également la place accordée à la victimisation dans la définition de soi. Être reconnu comme victime au regard des faits ne signifie pas absolument se reconnaître durablement dans cette catégorie. Fohring (2018) montre que les personnes concernées entretiennent des rapports variables avec le terme, certaines le tenant à distance en raison des représentations de faiblesse ou de passivité qui lui sont associées. Dans le champ des violences sexuelles, Wemmers (2017) relève également la préférence exprimée par certaines personnes pour le terme *survivor* (« survivante »), auquel elles attribuent une connotation plus positive. Ces différentes manières de se désigner ne correspondent toutefois pas nécessairement à des étapes successives de la reconstruction. Elles montrent plutôt que la place de la victimisation dans le récit de soi peut elle-même être négociée et évoluer.

La victimologie narrative replace précisément ces processus dans le cours d'une vie. Pemberton, Mulder et al. (2019) montrent que la victimisation peut rompre la continuité jusque-là perçue entre le passé, le présent et l'avenir. La mettre en récit revient alors à relier ce qui est arrivé à ce qui précédait, à la situation actuelle et à ce qui peut encore être envisagé. Il ne s'agit pas de construire une histoire parfaitement cohérente ou définitive : la signification d'un événement peut évoluer à la lumière de ce qui survient ensuite. Les auteurs étendent cette perspective aux processus de justice, dont les frontières temporelles ne correspondent pas toujours à celles de l'expérience vécue. Le parcours institutionnel devient ainsi lui aussi l'un des éléments de cette histoire. Le commencement et la fin d'une procédure ne correspondent pas automatiquement à la place que les faits et leurs suites occupent dans la vie de la personne. Une réponse institutionnelle peut fournir des repères pour comprendre l'expérience, sans déterminer à elle seule la manière dont celle-ci sera intégrée à la suite de son histoire.

OBJECTIFS ET QUESTION DE RECHERCHE

La littérature montre que l'expérience institutionnelle ne peut être appréhendée à partir des seules procédures ou réponses formellement prévues. Les démarches entreprises prennent place dans des situations qui évoluent, se construisent au fil de rencontres avec différents intervenants et acquièrent une signification qui peut elle-même se transformer avec le temps. Une infraction constitue ainsi un fait susceptible d'être qualifié et traité par les institutions, mais elle survient également dans l'existence d'une personne qui doit continuer à vivre pendant que se déroulent les démarches. Entre les faits et la

réponse pénale, elle peut devoir raconter à plusieurs reprises, comprendre des compétences différentes, attendre des décisions, organiser sa sécurité et mobiliser d'autres ressources pour reprendre certaines activités.

Le choix de s'intéresser aux récits permet d'aborder cette articulation sans confondre le parcours raconté avec une reconstitution objective du dossier. Un récit sélectionne des épisodes, établit des liens entre eux et leur attribue une signification depuis le moment où il est produit (Laviolette, 2013 ; Riessman, 2005). De cette façon, il donne accès à la manière dont la personne organise aujourd'hui son expérience et relie les rencontres institutionnelles à une histoire plus large.

Trois objectifs structurent cette recherche :

- 1) Comprendre comment les différentes interventions institutionnelles s'articulent dans l'expérience d'un parcours, en considérant leur succession, leurs temporalités ainsi que les continuités ou discontinuités entre elles.
- 2) Examiner la manière dont les personnes donnent sens aux réponses institutionnelles rencontrées, au regard de leurs attentes et de la manière dont elles ont vécu les interactions, les démarches et les décisions qui jalonnent leur parcours.
- 3) Explorer la place attribuée au parcours institutionnel dans la trajectoire depuis les faits, en considérant la manière dont les personnes le relient à leur compréhension de l'expérience, à leur situation présente et à ce qui a suivi.

L'analyse ne vise donc ni à évaluer l'efficacité d'un dispositif particulier ni à établir un effet causal des institutions sur la trajectoire après les faits. De plus, l'inclusion de différentes formes de victimisation ne suppose pas leur équivalence. Elle permet d'examiner ces dimensions à travers des situations diverses tout en maintenant les particularités propres à chaque récit.

La question de recherche est dès lors formulée comme suit :

Comment les personnes ayant subi un préjudice à la suite d'une infraction pénale interprètent-elles leur parcours institutionnel, et quelle place lui attribuent-elles dans leur trajectoire depuis les faits ?

MÉTHODOLOGIE

1. Positionnement méthodologique

Cette recherche adopte une démarche qualitative à visée compréhensive. Elle cherche à comprendre comment les personnes interrogées rendent leur parcours institutionnel intelligible et quelle place elles lui attribuent dans leur trajectoire depuis les faits, plutôt que de mesurer la fréquence d'une expérience ou d'établir une relation causale entre le parcours et la reconstruction.

Les entretiens ont été analysés au moyen d'une analyse narrative thématique centrée sur les cas. Cette approche privilégie le contenu et la signification des récits et permet ensuite de rechercher des éléments thématiques communs entre plusieurs cas (Riessman, 2005). Chaque parcours a ainsi d'abord été examiné séparément, en prêtant attention à sa chronologie, à ses tournants, à ses tensions et à la situation depuis laquelle il était raconté. Les cas ont ensuite été comparés afin de dégager des axes communs, leurs variations et des cas de contraste, selon une démarche proche de celle employée par Würtz Jensen (2026).

Cette stratégie ne prétend pas constituer une analyse narrative structurale, linguistique ou performative. Elle répond à la double exigence de la question de recherche : préserver l'enchaînement propre à chaque parcours tout en mettant en évidence des mécanismes retrouvés dans plusieurs récits. Les opérations concrètes ayant permis de passer des analyses individuelles aux axes transversaux sont détaillées dans la procédure d'analyse.

2. Population étudiée, recrutement et échantillon

2.1. Critères d'inclusion et recrutement

La population étudiée se compose de personnes âgées d'au moins dix-huit ans, ayant personnellement subi un préjudice à la suite de faits relevant ou susceptibles de relever du droit pénal et ayant été en contact avec la police et/ou la justice. Une condamnation définitive n'était pas requise, plusieurs procédures étant encore en cours. Aucune restriction n'a été imposée quant à la nature des faits, aux institutions rencontrées ou à l'appréciation du parcours, afin de ne pas présupposer une expérience institutionnelle négative.

Le recrutement s'est déroulé de mars à juillet 2026 dans la province de Liège. Trois structures travaillant avec des personnes victimes d'infractions pénales ont présenté l'étude à des participants potentiels et leur ont transmis l'appel : l'ASJ de Liège II, le SAPV du Condroz et le SASJ de Verviers. Celui-ci a également circulé dans le réseau personnel de la chercheuse. Les personnes intéressées pouvaient la contacter directement ou, avec leur accord, être mises en relation par le service concerné.

Le recrutement a été arrêté à onze entretiens, dans la fourchette initialement envisagée. Sans prétendre épuiser la diversité des parcours, ce corpus permet une lecture approfondie de chaque récit et l'examen de rapprochements et de contrastes.

2.2. Présentation de l'échantillon

L'échantillon final comprend onze personnes. Les caractéristiques sociodémographiques n'ayant pas été recueillies de manière systématique, sa description repose sur les informations disponibles de façon suffisamment homogène dans les entretiens. Huit participantes étaient des femmes et trois des hommes. L'âge était connu pour dix d'entre elles et s'échelonnait de 25 à 61 ans. Six personnes ont principalement relaté des violences conjugales. Les cinq autres parcours concernaient des vols, des violences physiques, des victimisations multiples ou des violences sexuelles intrafamiliales.

Tous les participants avaient rencontré la police ou la justice, conformément aux critères d'inclusion. Selon les récits, le parcours associait ensuite des instances judiciaires, des professionnels du droit, des services d'assistance ou d'aide aux victimes, des professionnels de la santé physique ou mentale, des organismes sociaux, une commission d'aide financière ou des assureurs. Au moment des entretiens, la majorité des participants avaient encore au moins une démarche en cours. Pour les autres, les situations variaient entre une issue judiciaire inconnue, une procédure pénale close avec d'autres démarches qui se poursuivent ailleurs, ou un parcours resté au stade du contact avec la police.

3. Recueil et analyse des données

3.1. Entretiens semi-directifs et guide d'entretien

Les données ont été recueillies au moyen d'entretiens individuels semi-directifs. Ce format assurait un fil conducteur commun tout en laissant aux participants la possibilité d'organiser leur récit et de développer les épisodes importants à leurs yeux. Le guide d'entretien n'était pas suivi dans un ordre fixe et les relances étaient adaptées à l'échange.

Le guide s'organisait autour de quatre thèmes :

- 1) **Contexte des faits et premières répercussions.** Ce premier axe situait le point de départ du parcours et ses principales conséquences, sans rechercher un récit exhaustif des faits. Il fournissait le contexte nécessaire pour comprendre les premières démarches, à travers une question générale : « *Pour que je comprenne mieux votre parcours, pourriez-vous me raconter brièvement ce qui vous est arrivé ?* », suivie, lorsque cela était nécessaire, de « *Après cela, comment se passaient les choses pour vous ?* ». Cette invitation a donné lieu à des réponses d'ampleur variable. Certains participants ont développé un récit long qui abordait déjà les démarches, les conséquences et leur situation actuelle ; d'autres ont proposé un cadrage plus bref. La suite de l'entretien était adaptée à ce qui avait déjà été introduit afin d'éviter les questions redondantes.
- 2) **Parcours institutionnel et démarches.** Il invitait à retracer les premiers recours, les institutions rencontrées, les orientations, les attentes ou espoirs, les périodes d'attente ou d'interruption et l'état du parcours. Il répondait principalement au premier objectif de recherche, consacré à la configuration concrète des parcours.
- 3) **Expérience des interactions.** Cet axe portait sur la manière dont les rencontres avaient été vécues : accueil, écoute, information, participation, reconnaissance, protection, accompagnement et écarts éventuels entre ce que la personne cherchait à exprimer et ce qui lui semblait avoir été compris ou retenu. Il correspondait au deuxième objectif, relatif à l'expérience des réponses institutionnelles.
- 4) **Recul sur le parcours et place dans la trajectoire.** Il explorait, depuis la situation présente, la place du parcours dans la vie quotidienne, l'évolution de la compréhension des faits, le rapport à soi, le terme « victime » et les éléments qui avaient aidé ou manqué. Il se rapportait au troisième objectif consacré à l'inscription du parcours dans la trajectoire depuis les faits.

À l'issue de chaque entretien, une question de clôture invitait enfin les participants à adresser un message aux services ou intervenants amenés à rencontrer des personnes victimes. L'intérêt derrière cette question était de leur laisser une dernière possibilité de mettre en avant ce qu'ils considéraient important au terme de leur récit.

3.2. Déroulement des entretiens

Dix entretiens ont eu lieu en face à face et un en visioconférence. Les rencontres en face à face se sont déroulées soit dans les locaux des services, soit dans une salle de travail de l'Université de Liège, soit encore dans une pièce mise à disposition par le participant, dans des conditions préservant la confidentialité. Avec l'accord des participants, les échanges ont été enregistrés au format audio. Les enregistrements ont ensuite été retranscrits au moyen du logiciel de transcription, puis vérifiés à l'écoute par la chercheuse afin de rester au plus près des propos recueillis.

3.3. Procédure d'analyse

L'analyse s'est déroulée en cinq étapes :

- 1) **Analyse individuelle des récits.** Chaque entretien a d'abord été examiné dans son ensemble. La lecture portait sur l'enchaînement des épisodes institutionnels, les acteurs mobilisés, les tournants du parcours, les tensions du récit, les positions successivement occupées par la personne et sa situation au moment de l'entretien..
- 2) **Thématisation.** Les relevés individuels ont été mis en regard afin d'identifier les régularités, les variations et les contrastes entre les récits.
- 3) **Consolidation des thèmes.** Les regroupements ont été réexaminés au regard de leur cohérence interne, de leur distinction mutuelle et de leur pertinence pour la question de recherche. Certaines formulations ont été rapprochées, distinguées ou précisées, tandis que les ambivalences et les cas de contraste ont été conservés. Cette consolidation a conduit à quatre axes regroupant les principaux sous-thèmes retenus.
- 4) **Vérification et finalisation.** La structure thématique a été vérifiée par un retour aux entretiens complets afin de s'assurer que l'analyse transversale préservait le contexte et le mouvement propre à chaque récit. Des extraits représentatifs ont ensuite été sélectionnés.
- 5) **Construction de l'arbre thématique.**

4. Considérations éthiques et traitement des données

Avant chaque entretien, les participants recevaient une information écrite portant sur l'objet de la recherche, l'utilisation des données, l'enregistrement, la confidentialité et leurs droits, puis signaient un formulaire de consentement libre et éclairé. Il leur était rappelé qu'ils pouvaient ne pas répondre à une question, demander une pause ou interrompre la rencontre à tout moment, sans devoir se justifier.

Compte tenu du caractère sensible des expériences, le détail des faits n'était recherché qu'à hauteur de ce qui était nécessaire pour comprendre le parcours. Les participants en déterminaient le degré de précision. L'entretien n'était présenté ni comme une démarche d'aide ou de soin, ni comme un conseil juridique ou une vérification de la qualification pénale. Une question, une fois l'enregistrement terminé, permettait de s'assurer de l'état immédiat de la personne.

Le récit dépendant de la situation d'entretien, les questions, relances et reformulations ont pu rendre un épisode plus visible ou suggérer un lien. Cette co-construction a été prise en compte lors de la production du matériau narratif. L'analyse a ainsi distingué ce que les participants introduisaient eux-mêmes de la manière dont ils reprenaient, développaient, nuançaient ou refusaient une formulation de l'intervieweuse.

Enfin, les retranscriptions ont été pseudonymisées au moyen des codes P01 à P11. Les éléments identifiants ont été supprimés ou remplacés, et certains détails généralisés pour réduire le risque d'identification indirecte. Les services mentionnés ont été traités selon le même principe. Seuls les partenaires de recrutement ayant accepté d'être identifiés peuvent être nommés. Les données

identifiantes, les enregistrements et les retranscriptions ont été conservés séparément et de manière sécurisée.

RÉSULTATS

L'analyse thématique des récits a conduit à quatre axes. Ceux-ci ne correspondent pas à des profils de participants ni à des étapes par lesquelles chacun passerait de la même manière. Ils rendent compte de tensions retrouvées dans plusieurs récits, tout en conservant les variations et les cas qui nuancent leur portée. Les axes portent successivement sur les temporalités du parcours, la mise en récit institutionnel de l'expérience, la distinction entre reconnaissance, protection, réparation et reprise de la vie, puis la charge de continuité qui peut rester assumée par la personne. Les codes P01 à P11 sont indiqués lors des citations directes.

Axe 1 : Les temporalités du parcours ne coïncident pas avec celles de la procédure

Dans les récits analysés, le parcours institutionnel ne commence pas toujours avec le dépôt formel d'une plainte. Il peut être précédé d'un travail de préparation auprès d'un service, s'ouvrir à partir d'une demande de protection ou, dans un cas plus particulier, naître au cours d'une démarche entreprise pour une autre personne. Une participante est accompagnée avant de se sentir prête à porter plainte, une autre entre au commissariat comme témoin pour sa sœur et en ressort plaignante. Le commencement raconté dépend donc moins d'un acte administratif unique que du moment où l'expérience devient une situation sur laquelle une institution est appelée à intervenir.

Sa fin est tout aussi difficile à situer. La décision judiciaire, la cessation du danger, la compréhension de ce qui a été décidé et la reprise de la vie quotidienne peuvent survenir à des moments différents. Une procédure clôturée peut ainsi rester très présente dans la vie d'une personne, tandis qu'une enquête encore ouverte peut progressivement perdre de son importance. Certaines décisions judiciaires peuvent aussi remettre en branle un parcours pensé terminé. C'est le cas d'une participante qui pensait avoir franchi une étape après la condamnation de son ancien partenaire. Le tribunal appartenait à ce qu'elle commençait à laisser derrière elle. L'annonce de sorties autorisées et la possibilité de nouveaux contacts ont toutefois ravivé son sentiment d'insécurité :

« J'avais commencé ma reconstruction en me disant [...] le tribunal est passé, c'est bon, c'est derrière moi. Mais là, en sachant qu'il a des sorties, c'est reparti pour un tour, en fait. » (P03 ; violences conjugales)

La décision conserve une valeur, mais elle ne suffit plus à séparer clairement l'avant et l'après. Un décalage proche apparaît dans un autre récit lorsqu'une plainte est classée alors que des messages et des contacts continuent. L'accompagnement reçu aide la participante à avancer, malgré cela, ce qu'elle décrit comme un « château de cartes » reste placé sous une « épée de Damoclès ». Chaque nouvel épisode peut réintroduire le danger dans son présent et l'obliger à reprendre des démarches qu'elle pensait pouvoir laisser derrière elle.

Dans un autre parcours, le décès de l'auteur met fin au danger et une commission apporte reconnaissance et indemnisation. Après des années consacrées à se protéger, la participante doit pourtant encore retrouver des liens, une activité et une place sociale. La disparition du danger rend cet « après » possible, mais son parcours avec les institutions qu'elle décrit comme un combat prend encore trop de place dans sa vie pour envisager un chemin plus apaisé.

À l'inverse, une enquête inachevée ne maintient pas nécessairement la personne dans l'attente. Un participant ignore l'issue de son dossier au moment de l'entretien, mais estime avoir transmis tout ce qui pouvait être utile :

« J'ai fait tout ce que je pouvais pour les aider. Et maintenant, c'est entre leurs mains. Moi, je peux rien y faire. » (P06 ; vol à main armée)

Il souhaite être informé de la fin de l'enquête sans en suivre régulièrement l'avancement. Confier la suite aux professionnels n'est pas un abandon imposé : il considère avoir accompli sa part et peut investir d'autres aspects de sa vie.

Chez d'autres participants, les proches, les soins ou le travail reprennent de l'importance avant une notification finale. L'un d'eux continue à travailler dans le lieu où l'agression s'est produite. La répétition de son histoire auprès de son entourage crée progressivement une distance :

« Et même à un moment donné, quand tu réexpliques, tu as l'impression que tu racontes l'histoire de quelqu'un d'autre. [...] Ah non, c'est moi qui l'ai vécu. » (P09 ; vol à main armée)

Sans effacer les faits ni rendre la procédure satisfaisante, la continuité du travail réduit la place du dossier. Une autre participante attribue surtout son amélioration à son nouvel entourage et à l'équitation, tout en restant critique envers les réponses institutionnelles.

L'ouverture d'une procédure peut produire le mouvement inverse. Une participante venue soutenir sa sœur ressort de l'audition avec une plainte en son propre nom. La qualification reconnaît ce qu'elle a subi et déplace une part de sa culpabilité, mais fait surtout revenir un épisode qu'elle cherchait à oublier dans sa vie actuelle. Les étapes suivantes ayant été peu expliquées, elle redoute un appel, un courrier ou une confrontation avec l'auteur impossible à anticiper.

Enfin, plusieurs récits se situent dans un entre-deux. Les personnes se sentent soutenues et parviennent à recommencer certaines activités, mais restent dans l'attente d'un procès, d'une mesure de protection, d'une indemnisation ou d'une réponse claire. Un participant, engagé dans de nombreux soins et démarches, résume ainsi l'effet d'une procédure dont l'issue demeure incertaine :

« C'est compliqué. J'ai l'impression ici d'être mis sur pause. » (P08 ; violences physiques)

Une fin explicitement annoncée, même défavorable, lui semblerait plus facile à recevoir que l'alternance de relances et de silences. Les récits donnent ainsi plusieurs sens au mot « fini » : décision prise, danger écarté, suite comprise ou avenir de nouveau envisageable.

Axe 2 : Mettre l'expérience en récit institutionnel

Pour qu'une institution intervienne, l'expérience doit être racontée, datée et organisée selon sa mission. Ce travail peut qualifier et relier les faits, mais aussi séparer des épisodes vécus comme un ensemble. Sa portée dépend autant des documents produits que de la manière dont un interlocuteur reprend la chronologie, explique ce qui est retenu et prépare la suite.

Cette difficulté apparaît particulièrement dans plusieurs récits de violences conjugales. Un message, une menace, une dégradation ou un déménagement nécessaire prennent leur sens dans une succession de faits et dans la persistance du contrôle. Or ces éléments peuvent être répartis entre plusieurs plaintes, plusieurs territoires ou différentes procédures. Une participante explique l'écart qu'elle perçoit entre ce qu'elle vit et ce qui parvient au magistrat :

« Entre la déposition que vous faites et le magistrat ou le procureur qui va lire ça, il y a un monde de différence. La plainte, elle ne reflète pas la peur que vous avez. » (P04 ; violences conjugales)

Chaque plainte peut retenir un épisode en rendant moins visible l'accumulation qui donne sens à ce que peut ressentir la victime.

Les pièces contribuent également à cette mise en forme. Faute de souvenir complet, un participant dépend des témoignages, photographies et constats médicaux pour disposer d'une version partageable de son agression. Dans d'autres récits, messages ou documents sont décisifs sans que la personne sache ce qui en a été retenu au final. Sans explication, elle doit régulièrement rassembler et réintroduire les différentes parties de son histoire. Ce n'est que lorsque les professionnels prennent le temps de reprendre la chronologie, rapprocher les faits déjà signalés ou aider à nommer des comportements minimisés que l'histoire de la victime peut devenir un dossier complet, sans y perdre l'humain derrière.

La mise en forme institutionnelle peut aussi rendre un récit plus dicible. Au cours d'une audition, une policière aide une participante à préciser les lieux et les moments, puis relit chaque formulation pour qu'elle puisse la corriger. Celle-ci attribue à ce travail un effet qui dépasse la rédaction du procès-verbal :

« Elle a remis une structure, ce qui fait que j'arrive à en parler. » (P11 ; inceste)

La participante se reconnaît dans les phrases consignées et considère, avec le recul, que la plainte a eu une utilité. Mais le passage de témoin à plaignante lui a semblé rapide. Un temps de réflexion aurait été souhaité. La transformation du récit est donc ici aidante dans son contenu et déstabilisante par son rythme et ses conséquences, l'ouverture de la procédure ayant été faite sans qu'elle ait de prise dessus. Une réponse peut ainsi rendre le passé plus intelligible tout en laissant l'avenir incertain. Plusieurs participants disposent de mots, d'une chronologie ou d'un statut reconnu, mais ignorent quand ils seront convoqués ou ce qu'une pièce a produit. La qualité du travail sur le récit ne suffit donc pas à organiser la suite.

Les entretiens montrent par ailleurs qu'une information inscrite ou transmise ne devient pas automatiquement utilisable par la victime. Le statut de personne lésée en est un exemple. Une participante découvre qu'un document indique son refus du statut de personne lésée sans se souvenir d'avoir été interrogée dessus, d'autres étaient trop éprouvés ou n'avaient pas compris le terme. Pour autant, un participant connaît ce statut et choisit de ne pas contacter le parquet. Sans établir ce qui a été

expliqué dans chaque dossier, ces variations montrent qu'une information ne donne une prise que lorsqu'elle est comprise, retenue et reliée à une possibilité concrète d'action.

En l'absence d'explication, le silence institutionnel acquiert lui aussi une signification. Chez une participante, la répétition des absences de nouvelles finit par lui faire comprendre que ses démarches ont été oubliées :

« Je suis victime mais on fait comme si je ne l'étais pas. » (P10 ; victimisations multiples)

Un autre apprend l'évolution de l'affaire par la presse ou des contacts informels. Par conséquent, les relances sans réponse sont interprétées comme manque de preuve, immobilité du dossier ou faible considération.

Axe 3 : Une réponse peut compter sans répondre à toutes les attentes

Les participants distinguent plusieurs formes de réponse institutionnelle. Être écouté et cru, obtenir une protection, voir une responsabilité établie, recevoir une indemnisation ou retrouver des possibilités de vie peuvent se renforcer, mais ne se remplacent pas. Une expérience positive sur un plan peut coexister avec une attente importante sur un autre.

La reconnaissance apparaît d'abord dans les rencontres. Elle tient au fait d'être crue, de voir la gravité des faits admise ou d'être traité comme un interlocuteur légitime. Une participante oppose le soutien reçu auprès des professionnels au déni de l'auteur et à certaines réactions familiales. Cette reconnaissance l'aide à traverser la procédure, sans faire disparaître la difficulté de l'attente :

« Je le vis bien parce que je sais que je suis soutenue. Je suis reconnue. Mais malgré tout, je le vis mal parce que [...] ce n'est pas fini. Parce que, psychologiquement, c'est très difficile. » (P02 ; violences conjugales)

Dans plusieurs récits, être reconnu comme victime permet aussi de comprendre que la responsabilité des faits ne repose pas sur soi et légitime le besoin d'aide, la plainte ou la demande de protection. Cette reconnaissance n'implique pourtant pas que la personne souhaite être définie par ce terme. Des participants revendiquent des droits tout en se présentant avant tout comme parents, travailleurs, personnes autonomes ou capables de se relever. Une participante réclame ainsi que sa victimisation soit prise au sérieux tout en refusant de « faire la victime » devant la personne qu'elle met en cause, rattachant à ce terme une étiquette négative de faiblesse.

Une autre participante distingue explicitement le statut nécessaire à la reconnaissance de l'identité depuis laquelle elle souhaite raconter son histoire :

« Je ne me considère pas comme une victime. Je me considère comme une survivante. » (P04 ; violences conjugales)

Cette formulation ne nie ni les faits subis ni les droits revendiqués. Elle déplace l'accent vers ce qu'elle a dû faire pour rester en vie et maintenir elle-même sa protection au cours d'un parcours long. Au moment de l'entretien, cette position de survivante coexiste toutefois avec un contrecoup important et

avec la demande d'être accompagnée dans l'après. En clair, se présenter comme une personne forte ou autonome ne signifie pas que les conséquences sont terminées ni que l'appui institutionnel est devenu inutile.

La reconnaissance peut également arriver avant que la personne soit prête à en tirer toutes les conséquences. La participante venue au commissariat pour sa sœur en constitue un cas particulièrement net : la qualification confirme la gravité de ce qu'elle a subi et déplace une part de sa culpabilité, mais l'oblige aussi à réexaminer une histoire ancienne depuis une position qu'elle n'avait pas choisi d'occuper à ce moment-là. Ce cas contraste avec ceux où la reconnaissance se construit progressivement au fil de plusieurs rencontres. Il montre qu'une qualification jugée nécessaire peut cependant être difficile à intégrer lorsqu'elle survient soudainement.

De plus, être reconnu ne garantit pas davantage d'être protégé. Plusieurs participantes parlent avec gratitude de professionnelles qui les ont crues, informées ou aidées à poursuivre leurs démarches, alors que des contacts, des sorties autorisées ou d'autres risques continuent à organiser leur quotidien. L'une d'elles formule directement l'écart entre l'enregistrement de ses plaintes et la sécurité qu'elle en attend :

« Au final, les plaintes que je fais, elles ne servent à rien. [...] Qu'est-ce qui va me protéger si ces plaintes-là ne me protègent pas ? » (P07 ; violences conjugales)

Cette appréciation ne résume pas l'ensemble de son parcours puisqu'elle accorde une place importante aux intervenantes qui l'accompagnent. Elle indique cependant qu'une relation attentive ne peut pas, à elle seule, produire la sécurité attendue. Même lorsqu'une mesure crée un répit ou ferme un accès, la personne peut continuer à surveiller, éviter certains lieux, conserver des preuves ou modifier ses habitudes. La protection décidée par une institution ne supprime donc pas toujours la charge d'adaptation laissée dans la vie quotidienne.

La réparation financière ou judiciaire ne se confond pas non plus avec la reprise de la vie. Une participante reconnaît la valeur de l'indemnisation obtenue, qui confirme l'existence et l'étendue d'une partie des dommages. Elle insiste pourtant sur ce qui reste à accomplir après des années de survie :

« Et après... il y a un vide. Il y a un vide parce qu'il faut tout reconstruire. Physiquement, mais aussi dans ma vie sociale. » (P04 ; violences conjugales)

Un autre participant attend également une indemnisation et lui attribue une valeur de reconnaissance, sans penser qu'elle supprimera ses séquelles. Une participante évoque quant à elle des pertes matérielles, un suivi avec un psychologue privé difficile à financer et une réputation qu'elle a dû restaurer par ses propres moyens. Dans ces récits, la réponse financière compte réellement, mais elle ne suffit pas à rétablir les capacités, les liens ou les projets atteints par les faits.

Enfin, une même décision peut être investie de différentes façons. Selon les récits, la sanction doit faire cesser les contacts, stabiliser une protection, établir publiquement la responsabilité, prévenir d'autres faits ou mettre fin à une longue période d'incertitude. Certains participants attendent surtout une décision lisible ou une compensation, d'autres délèguent l'issue de l'enquête ou ne savent pas encore quelle place accorder à une éventuelle peine. Une participante dit ainsi attendre une reconnaissance de culpabilité sans rechercher absolument une punition. L'appréciation de la réponse institutionnelle ne dépend pas seulement de son issue, mais aussi de la fonction que la personne lui attribuait.

Axe 4 : Lorsque les relais manquent, la continuité du parcours repose sur la personne

Toutes les personnes interrogées ont eu au moins un contact avec la police ou la justice et ont, à des degrés différents, pris part à des démarches. Leur action ne leur donne cependant pas nécessairement la maîtrise du parcours. Relancer, conserver des preuves, contacter un avocat ou rechercher le bon interlocuteur peut soutenir le sentiment d'agir. Les mêmes actions peuvent aussi révéler que le dossier n'avance qu'au prix d'un travail important assumé par la victime. Lorsque les épisodes, les pièces et les intervenants ne sont pas reliés, elle devient celle qui maintient la continuité entre les différentes étapes.

Deux participants décrivent particulièrement cette charge. Ils rassemblent des documents, cherchent à connaître les prochaines étapes et relancent différents interlocuteurs, sans pouvoir agir sur le calendrier ni sur la décision :

« C'est toujours moi qui dois pousser. » (P08 ; violences physiques)

« C'est fatigant, c'est usant, et tu ne sais pas ce que tu dois faire pour bien faire. » (P09 ; vol à main armée)

Dans les situations où les contacts et les menaces se répètent, documenter chaque nouvel épisode sert à maintenir une trace et à demander une protection. Une autre participante fournit des photographies, des noms de témoins, des appels et des courriels sans recevoir la suite qu'elle attend. Ces activités empêchent parfois le dossier de disparaître, mais elles compensent aussi l'absence de liaison perçue entre les différents contacts. La personne devient alors celle qui rappelle l'histoire, réunit les pièces et vérifie qu'une démarche a bien été transmise.

Le récit d'un participant offre un contraste important. Après avoir déposé plainte et transmis les informations disponibles, il choisit de laisser l'enquête aux professionnels. Sa moindre implication ultérieure ne traduit pas une absence d'intérêt. Elle devient possible parce qu'il estime avoir été entendu, connaît la répartition des rôles et accepte de ne pas agir sur ce qui échappe à sa décision. La capacité d'agir ne se mesure donc pas au nombre de démarches accomplies. Elle tient aussi à la possibilité de choisir la nature et le rythme de son engagement, puis de se retirer sans craindre que tout s'interrompe.

Cette prise dépend souvent de la présence de relais. Les proches peuvent contribuer au départ d'un domicile, accompagner une démarche, aider dans la vie quotidienne ou soutenir la reprise d'une activité. Ils peuvent également compliquer le parcours lorsqu'ils minimisent les conséquences, transmettent des informations à l'auteur ou ne comprennent pas les difficultés persistantes. Leur intervention ne constitue donc pas un soutien assuré.

Les professionnels deviennent eux aussi des relais lorsqu'ils reprennent ce qui a déjà été raconté, expliquent un courrier, relient plusieurs épisodes ou restent identifiables pour la suite. Une participante se souvient notamment d'une intervenante qui a transformé un courriel juridique incompréhensible en étapes plus lisibles :

« Elle m'a fait un schéma pour m'expliquer comment ça se passe. [...] Quand on est dans l'incompréhension, on panique. » (P05 ; violences conjugales)

À l'inverse, une rencontre empathique perd une partie de sa portée lorsqu'aucune suite n'est expliquée. Une audition attentive peut aider à raconter le passé tout en laissant la personne sans repère pour ce qui viendra ensuite. La continuité ne suppose pas qu'un seul intervenant prenne en charge l'ensemble du parcours. Cela va surtout dépendre de la manière dont le passage vers une autre étape ou un autre service est rendu compréhensible et praticable pour la personne victime.

Enfin, la capacité à défendre son dossier ne signifie pas que le besoin de soutien a disparu. Certains participants disposent d'un discours construit et de ressources administratives importantes tout en restant affectés par l'attente. D'autres ont mené de nombreuses démarches jusqu'à l'épuisement ou maîtrisent des informations juridiques alors qu'ils décrivent leur vie comme suspendue. L'autonomie apparente ne suffit donc pas à déterminer l'appui dont une personne peut encore avoir besoin.

DISCUSSION

Les récits analysés font apparaître plusieurs décalages entre le fonctionnement institutionnel du parcours et la manière dont celui-ci est vécu et réinterpréter par la personne victime. Une procédure peut rester ouverte tout en prenant moins de place dans la vie quotidienne, une décision peut être juridiquement définitive sans clore le danger ou l'incertitude, une rencontre institutionnelle peut être reconnue comme aidante sans répondre aux autres attentes qui lui étaient associées... Ces contrastes déplacent l'attention de la succession des interventions vers la manière dont la personne victime peut les comprendre, les relier entre elles et leur attribuer une place dans la trajectoire depuis les faits.

1. Les limites de la clôture institutionnelle

La difficulté à faire coïncider les frontières du parcours avec celles de la procédure conduit d'abord à interroger ce qu'une clôture institutionnelle clôt effectivement. Le droit et la procédure ont nécessairement leurs propres repères : une plainte est enregistrée, une enquête ouverte, une décision rendue ou un dossier clôturé. Ces bornes ne sont pourtant pas nécessairement celles à partir desquelles les personnes interrogées organisent leur histoire. Le parcours raconté peut commencer avant la plainte et se poursuivre après la décision, mais il peut également perdre de son importance alors même que la procédure reste ouverte.

La victimologie narrative permet de comprendre ce décalage sans considérer l'une de ces temporalités comme plus « réelle » que l'autre. Pemberton, Mulder et al. (2019) opposent précisément la temporalité délimitée des processus juridiques au caractère contextualisé de l'expérience de l'injustice. Le système juridique traite ce qui relève de sa fonction et inscrit son intervention dans des bornes propres, alors que l'expérience vécue déborde nécessairement ce cadre. Leur approche permet dès lors de considérer la victimisation comme un événement dont la signification se construit dans une histoire comprenant un passé, un présent et des possibilités futures. Les résultats obtenus donnent une traduction concrète à cette différence : une clôture procédurale constitue un événement dans la trajectoire, mais elle ne détermine pas à elle seule la frontière entre ce qui appartient encore au présent et ce qui peut être laissé derrière soi.

Cette distinction apparaît assez nettement dans les récits de violences conjugales. Les six situations présentes dans le corpus ne permettent pas d'étendre ce constat à toutes les formes de victimisation, d'autant qu'elles ne constituaient pas un critère spécifique de recrutement. Elles rendent néanmoins visible la coexistence de temporalités différentes. Les travaux de Mélan (2019) montrent que la séparation ne signifie pas nécessairement la fin des violences et que certaines interactions ou procédures peuvent prolonger ou réactiver le sentiment de danger. Le récit de P03 en constitue une illustration : le passage devant le tribunal avait commencé à devenir une frontière permettant de situer les événements dans le passé, avant que les sorties autorisées de son ancien partenaire ne réintroduisent la menace dans son présent. La décision conserve sa valeur, mais perd une partie de sa fonction de clôture. Les démarches doivent reprendre pour préserver sa sécurité.

Le contraste avec P06 permet d'aller plus loin. Son enquête demeure ouverte, mais il considère avoir accompli ce qui relevait de lui et laisse désormais la suite aux professionnels. Il ne se désintéresse pas de son issue puisqu'il souhaite en être informé. Celle-ci ne structure simplement plus son quotidien. Le statut procédural du dossier apparaît donc insuffisant pour apprécier la place occupée par le parcours : être encore engagé juridiquement dans une procédure et être encore biographiquement pris par elle ne sont pas équivalents.

Cette observation permet aussi de préciser ce qui est entendu par reconstruction dans cette recherche. Les trajectoires recueillies ne décrivent pas un passage homogène d'un état de victimisation vers un état qui pourrait être considéré comme définitivement reconstruit. Plusieurs mouvements peuvent se produire simultanément : reprise du travail, développement de nouveaux liens ou activités, poursuite des soins, maintien d'une peur ou attente d'une décision. La pluralité de ces évolutions rejoint les différentes trajectoires décrites par Bonanno (2004), tandis que la conception du rétablissement comme processus continu proposée par Suzuki (2023) permet de ne pas en faire un état définitivement acquis. Des améliorations et des difficultés peuvent ainsi coexister (Tedeschi & Calhoun, 2004).

Les récits montrent surtout que le parcours institutionnel ne constitue qu'un élément de cette évolution. Chez P09, le travail reprend une place structurante alors même que le parcours institutionnel reste insatisfaisant. D'autres personnes attribuent leur amélioration principalement à leurs proches, aux soins ou à des activités extérieures à la justice. À l'inverse, la disparition du danger et l'obtention d'une indemnisation ne signifient pas pour P04 que la reconstruction est accomplie : elles rendent plutôt possible l'entrée dans une période où d'autres dimensions de sa vie peuvent enfin être réinvesties.

Il paraît ainsi plus pertinent de distinguer clôture juridique, clôture du danger et place biographique que de rechercher un moment unique où le parcours serait véritablement terminé. Ces trois dimensions peuvent se rejoindre, mais elles peuvent aussi évoluer séparément. La place institutionnelle du dossier et sa place dans la vie racontée obéissent dès lors à des temporalités partiellement autonomes.

2. La prise sur l'histoire institutionnalisée

Le deuxième axe conduit à interroger non plus seulement ce que l'institution fait des faits, mais ce que devient pour la personne l'histoire produite à partir de ceux-ci. Le passage de l'expérience au dossier suppose nécessairement une transformation : les faits doivent être datés, ordonnés, sélectionnés ou qualifiés afin de devenir utilisables dans une plainte, une enquête, une évaluation du danger ou une demande d'aide. La tension observée dans les récits ne semble pourtant pas opposer simplement un récit vécu, qui serait authentique, à un récit institutionnel nécessairement réducteur.

La notion de propriété narrative proposée par Pemberton, Aarten et Mulder (2019) permet d'affiner cette question. Leur perspective accorde une importance particulière à l'interaction entre l'histoire de la victime et les multiples autres récits qui se construisent autour du même événement, notamment au sein des processus de justice. Le corpus montre cependant que la transformation institutionnelle peut elle-même être appropriée par la personne. Chez P11, la mise en ordre opérée pendant l'audition permet de structurer une expérience jusque-là difficile à raconter. La possibilité de relire et de corriger les formulations contribue à ce qu'elle se reconnaisse dans le récit consigné. Ailleurs, une qualification ou le rapprochement d'événements auparavant isolés aide à comprendre autrement ce qui a été vécu.

Ces observations conduisent à concevoir la propriété narrative moins comme la conservation intacte d'une première version de l'histoire que comme la possibilité de rester en relation avec ce qui est fait de sa parole. Une transformation peut être importante sans constituer une dépossession si la personne comprend suffisamment comment elle a été produite, peut s'y reconnaître ou éventuellement la corriger. À l'inverse, la difficulté apparaît lorsque les catégories institutionnelles séparent ce qui formait un ensemble dans l'expérience ou lorsque la personne ignore ce qu'il advient des éléments qu'elle a transmis.

Le récit de P04 montre particulièrement cette seconde situation. Pris séparément, un message, une menace ou une dégradation peuvent correspondre à des faits susceptibles d'être consignés individuellement. Dans son récit, leur signification provient pourtant de leur accumulation et du sentiment de danger qui les relie. L'écart qu'elle décrit entre la plainte et la peur vécue renvoie ainsi moins à une opposition entre vérité et erreur qu'à deux manières différentes d'organiser les mêmes événements. D'un côté le traitement institutionnel sélectionne ce qui est pertinent au regard de sa fonction, de l'autre la personne relie ces mêmes éléments à l'intérieur d'une expérience plus large.

Une seconde distinction émerge alors : rendre le passé intelligible ne signifie pas nécessairement rendre la suite prévisible. Chez P11, l'audition aide à structurer ce qui s'est produit mais l'ouverture d'une procédure introduit parallèlement une incertitude quant à ce qui va désormais arriver. D'autres participants disposent d'une qualification, de documents ou d'une chronologie sans savoir quand ils seront recontactés ou ce qu'une pièce transmise a effectivement produit. Une intervention peut donc soutenir la compréhension rétrospective de l'expérience tout en laissant intacte l'incertitude prospective.

Cette distinction complète les travaux consacrés à l'information. Wemmers et Raymond (2011) soulignent l'importance de son maintien au cours de la procédure. Les résultats montrent en outre que sa présence formelle ne garantit pas son appropriation. Le statut de personne lésée est particulièrement révélateur : certaines personnes ne se rappellent pas avoir reçu l'information ou n'en ont pas compris la portée, alors que P06 connaît cette possibilité mais choisit de ne pas l'utiliser. Ce contraste empêche d'assimiler absence de démarche et défaut d'information. Une information donne une prise lorsqu'elle peut être comprise, retenue et reliée à une possibilité d'action pertinente pour la personne.

À l'inverse, l'absence de réponse ne laisse pas nécessairement un vide de sens. Lorsque des démarches répétées ne donnent lieu à aucune explication, les participants cherchent à comprendre ce silence. Un dossier est supposé oublié, insuffisamment étayé ou peu considéré. L'analyse ne permet évidemment pas de déterminer si ces interprétations correspondent au fonctionnement réel de l'institution. Leur intérêt réside ailleurs : faute d'explication institutionnelle, la personne doit produire elle-même une interprétation de ce qui se passe.

La mise en sens décrite par Park (2010) peut dès lors être reliée au parcours institutionnel sans faire de celui-ci le lieu où serait produit le « sens » de la victimisation. Les institutions fournissent certains matériaux à partir desquels l'expérience peut être réinterprétée : une qualification, une chronologie, la reconnaissance d'une responsabilité ou une décision. Leurs silences et leurs incertitudes peuvent également laisser à la personne la charge de construire une explication. Le parcours institutionnel participe ainsi à la mise en sens moins parce qu'il imposerait une interprétation définitive que parce qu'il modifie les éléments à partir desquels l'histoire peut être comprise et racontée.

3. La portée plurielle des réponses institutionnelles

Les résultats conduisent ensuite à interroger ce qui permet de considérer qu'une réponse institutionnelle a « compté ». Les récits résistent à une appréciation globale en termes de satisfaction ou d'insatisfaction. Une personne peut valoriser fortement une rencontre tout en restant critique envers l'issue de sa procédure ; se sentir reconnue sans se sentir protégée ; ou attribuer une valeur réelle à une indemnisation tout en considérant que les conséquences des faits demeurent. Ces appréciations ne sont pas contradictoires dès lors que les réponses institutionnelles sont rapportées à des attentes différentes.

La distinction entre agence et communion proposée par Pemberton et al. (2017) fournit une première manière de comprendre cette pluralité. L'agence concerne davantage le contrôle, le statut et la capacité d'agir, tandis que la communion renvoie à la reconnaissance, au soutien et à la relation. Les deux dimensions peuvent se renforcer mais ne sont pas interchangeables. Cette lecture rejoint également l'observation de Bradford (2011) selon laquelle un contact satisfaisant avec un service d'aide peut être associé à une meilleure appréciation du système pénal alors même que celui-ci n'exerce aucun pouvoir sur la décision judiciaire. La qualité relationnelle possède donc une portée propre.

Les récits permettent toutefois d'en marquer les limites. P02 peut se sentir soutenue et reconnue tout en souffrant du fait que son parcours ne soit pas terminé. P07 accorde de la valeur à l'accompagnement de certaines professionnelles tout en considérant que ses plaintes n'assurent pas la protection attendue. Reconnaître la portée d'une interaction positive ne suppose donc ni de minimiser les autres difficultés du parcours ni d'en déduire que les attentes essentielles ont été satisfaites.

Cette distinction rejoint les travaux sur la justice procédurale. Wemmers (2013) rappelle que l'expérience des victimes dépend notamment de la qualité des interactions avec les autorités et des procédures, dont font partie la dignité, le respect et la neutralité. Son étude met également en évidence davantage de symptômes de stress post-traumatique chez les personnes ayant perçu la procédure comme injuste, tout en soulignant les limites méthodologiques empêchant d'établir avec certitude une relation causale. Les présents résultats n'autorisent pas davantage à déduire un effet psychologique du traitement reçu. Ils montrent en revanche pourquoi une expérience procéduralement positive et une insatisfaction quant à l'issue peuvent coexister dans un même récit.

La protection constitue à cet égard un registre particulièrement distinct. Plusieurs participantes décrivent des interventions qui les ont soutenues ou crues tout en continuant à organiser leur quotidien autour de contacts possibles, de mesures à surveiller ou de nouveaux épisodes à documenter. La réponse relationnelle peut donc être satisfaisante alors que la fonction protectrice attendue demeure partiellement inaboutie. Les situations de violences conjugales montrent ici encore combien une mesure institutionnelle s'inscrit dans une situation qui continue à évoluer au-delà d'elle (Mélan, 2019).

Il en va de même pour la réparation. Une indemnisation peut reconnaître matériellement l'existence d'un dommage et constituer à ce titre une réponse importante, sans restaurer les relations, les capacités ou les projets atteints par les faits. Le récit de P04 le montre nettement : la reconnaissance et l'indemnisation obtenues ne sont pas présentées comme inutiles, mais comme insuffisantes pour accomplir le travail qui commence une fois le danger écarté. Dire qu'une réponse ne suffit pas n'équivaut donc pas à dire qu'elle ne compte pas.

Cette pluralité conduit également à préciser la distinction entre traitement et résultat développée notamment par Orth (2002). L'issue elle-même n'a pas une fonction identique pour toutes les personnes. Une condamnation peut être attendue pour établir une responsabilité, empêcher de nouveaux contacts, prévenir d'autres faits ou mettre fin à l'incertitude ; une indemnisation peut avoir une fonction matérielle et/ou de reconnaissance. Il devient dès lors difficile d'apprécier une réponse à partir de son seul contenu formel sans considérer ce que la personne attendait qu'elle rende possible.

Cette prudence paraît d'autant plus nécessaire lorsqu'il s'agit de relier l'expérience judiciaire à la reconstruction. La revue systématique de Kunst et al. (2015) mettait déjà en évidence l'hétérogénéité des résultats concernant la satisfaction envers la justice pénale et la récupération émotionnelle. Les récits recueillis vont dans le sens d'une lecture non déterministe : ils ne permettent pas de conclure que certaines réponses produisent la reconstruction, mais montrent que les personnes peuvent leur attribuer une place dans ce qu'elles ont pu comprendre, retrouver ou laisser derrière elles.

La même prudence vaut pour les expériences négatives. La victimisation secondaire permet de penser les situations dans lesquelles la réponse à l'infraction ajoute elle-même un préjudice (Wemmers, 2003 ; Glazewski, 2023). Elle ne doit cependant pas devenir une catégorie générale recouvrant toute insatisfaction institutionnelle. Une attente, une décision défavorable, une explication insuffisante, une mise en doute et une interaction culpabilisante ne produisent ni le même type d'expérience ni nécessairement les mêmes effets. Le matériau recueilli permet d'examiner comment ces épisodes sont interprétés ; il ne permet pas de les qualifier indistinctement comme des formes de victimisation secondaire.

Enfin, cette pluralité se retrouve jusque dans la reconnaissance du statut de victime. Fohring (2018) montre que la catégorie peut être tenue à distance lorsqu'elle est associée à la faiblesse ou à la passivité. La préférence de P04 pour le terme « survivante » est particulièrement intéressante à cet égard : elle ne remet pas en cause la reconnaissance du préjudice ni les droits qu'elle revendique, mais refuse que la victimisation suffise à définir sa position actuelle. Le statut institutionnel et la définition de soi peuvent donc remplir des fonctions différentes. Être reconnu comme victime peut être recherché sur le plan juridique ou social sans que « victime » devienne pour autant l'identité depuis laquelle la personne souhaite raconter la suite de son histoire.

4. Les deux faces de l'autonomie dans le parcours

Le dernier résultat conduit à reconsidérer un élément qui pourrait, à première vue, être interprété positivement : l'activité de la personne au sein de son parcours. Plusieurs participants recherchent de l'information, réunissent des documents, conservent des preuves, relancent des professionnels ou apprennent progressivement le fonctionnement des institutions. Ces démarches peuvent témoigner d'une capacité à agir. Pourtant, leur multiplication ne signifie pas nécessairement que la personne dispose d'une plus grande maîtrise.

Cyr et Wemmers (2011) constituent ici un point de comparaison particulièrement utile. Leur analyse montre que l'exclusion des procédures, l'absence d'information sur leur déroulement et les recours disponibles ainsi qu'une approche paternaliste contribuent au sentiment d'impuissance exprimé par les victimes. Certaines cherchent alors à reprendre le contrôle en se détachant du système judiciaire et en investissant d'autres domaines de leur vie. Les résultats présents prolongent cette réflexion en montrant que l'activité elle-même ne permet pas de savoir si une personne se sent davantage en contrôle.

Une distinction entre activité choisie et activité compensatoire paraît utile pour comprendre cette ambivalence. Dans le premier cas, accomplir une démarche permet de poursuivre un objectif que la personne s'est approprié. Dans le second, elle agit parce qu'elle estime que la continuité du parcours dépend de son intervention : il faut rappeler, vérifier, réunir de nouveau ou retrouver le bon interlocuteur. Les deux dimensions peuvent évidemment coexister dans une même démarche. Relancer un dossier peut permettre de conserver une prise tout en constituant une charge devenue nécessaire en raison de l'absence de réponse.

Le contraste entre P08 ou P09 et P06 est particulièrement éclairant. Les premiers décrivent une activité importante associée à l'usure et à l'incertitude. Le second cesse au contraire de suivre activement son enquête après avoir transmis les éléments dont il dispose. Sa moindre activité n'est pas racontée comme de l'impuissance. Elle repose sur le sentiment d'avoir accompli ce qui relevait de lui et de pouvoir désormais confier la suite aux professionnels. Pouvoir déléguer apparaît alors comme une modalité possible de la capacité d'agir plutôt que comme son contraire.

Cette observation permet de nuancer une conception de l'*empowerment* qui serait mesurée à l'intensité de la participation. Wemmers (2017) insiste également sur l'importance du choix : priver une personne d'une possibilité sous prétexte de la protéger peut limiter son autonomie, tandis qu'une information suffisamment accessible lui permet de décider elle-même de la voie qu'elle souhaite poursuivre. L'enjeu réside donc moins dans l'obligation de participer que dans la possibilité de choisir son degré et son moment d'engagement.

La question des relais prend ici toute son importance. Les recherches belges de Lemonne et Vanfraechem (2010) avaient déjà relevé des difficultés dans la mise en œuvre de la politique en faveur des victimes malgré une position législative relativement développée. Les récits permettent de saisir ce que ces difficultés peuvent représenter à l'échelle d'une trajectoire : lorsqu'aucun interlocuteur ne reprend clairement ce qui précède ou n'explique la prochaine étape, la continuité institutionnelle devient en partie un travail effectué par la victime.

Un relais ne suppose pourtant pas qu'un même professionnel accompagne l'ensemble du parcours. Plusieurs épisodes montrent au contraire que des interventions limitées peuvent suffire à rendre le passage praticable : reprendre une chronologie, expliquer un courrier, faire un schéma, identifier l'interlocuteur suivant ou rester disponible si une difficulté apparaît. Ces gestes prolongent les dimensions d'information et de respect mises en évidence par la justice procédurale, mais les résultats permettent de leur attribuer également une fonction de continuité. Ils réduisent la quantité de travail nécessaire pour comprendre comment une étape se rattache à la suivante.

L'information illustre particulièrement cette fonction. Sa valeur ne semble pas tenir uniquement à sa quantité mais à la possibilité de la mobiliser au moment où elle devient pertinente. Les besoins pouvant évoluer au cours du temps, comme le souligne Würtz Jensen (2026), une information reçue au début du

parcours peut ne devenir significative qu'ultérieurement. L'accompagnement gagne alors à permettre de retrouver ou de réactiver certains repères plutôt qu'à supposer qu'une information transmise une fois reste durablement disponible.

Les proches participent eux aussi à cette répartition de la charge sans que leur présence ne constitue automatiquement un soutien. Ils peuvent accompagner une démarche, offrir un hébergement ou faciliter la reprise d'une activité. Dans d'autres cas, ils peuvent également minimiser ce qui s'est passé ou ne pas comprendre la persistance de certaines difficultés. Comme pour les professionnels, la question pertinente n'est donc pas seulement de savoir si un relais existe, mais ce qu'il permet effectivement à la personne de ne plus devoir assurer seule.

Cette lecture invite enfin à la prudence face à l'autonomie apparente. Une personne capable de constituer un dossier précis, de comprendre le vocabulaire juridique ou de multiplier les démarches peut simultanément être épuisée et décrire son existence comme suspendue. L'autonomie ne devrait donc pas conduire à présumer l'absence de besoin. À l'inverse, demander de l'aide ou confier la suite ne constitue pas nécessairement une dépendance. Dans les récits analysés, la capacité d'agir semble finalement moins tenir à la quantité d'actions réalisées qu'à la possibilité de choisir ce qui demeure à sa charge et ce qui peut être confié à d'autres sans craindre que le parcours s'interrompe.

4. Apports de la recherche

L'écoute, l'information, la protection et les délais sont déjà largement documentés dans la littérature. L'intérêt de cette étude tient à leur examen conjoint à l'échelle du parcours qui traversent plusieurs institutions et restent inscrits dans une trajectoire de vie. Cette échelle rend visibles les effets de succession : une orientation peut réparer une interruption antérieure, une rencontre attentive peut être affaiblie par le silence qui la suit et une décision peut fermer un volet tout en laissant ouverts le danger, l'incertitude ou la question de l'après.

L'analyse met surtout en évidence la charge de continuité laissée à la personne entre les réponses. Lorsque celle-ci doit rappeler les épisodes, relancer les intervenants, réunir les pièces et organiser seule sa sécurité, elle devient le lien entre les différentes parties du parcours. Celui-ci reste alors actif dans son présent même si aucune nouvelle décision n'est prise. À l'inverse, déléguer la suite peut constituer une forme de maîtrise lorsque des repères suffisants permettent de le faire sans craindre l'abandon du dossier. Cette distinction empêche de confondre l'intensité des démarches avec la capacité d'agir.

Un deuxième apport réside dans l'identification d'opérations concrètes qui produisent ou interrompent cette continuité. Reprendre une chronologie, relier un nouvel épisode à ceux déjà signalés, traduire un courrier, permettre la correction d'une formulation ou annoncer clairement l'étape suivante deviennent des tournants dans plusieurs récits. L'analyse ne montre donc pas seulement que la relation compte, elle précise aussi ce que certains intervenants font lorsqu'ils rendent un parcours praticable.

Enfin, l'étude distingue des dimensions souvent rapprochées :

- recevoir une information et pouvoir l'utiliser ;
- participer et maîtriser ;
- être reconnu et être protégé ;
- obtenir une réparation et retrouver des possibilités de vie ;

- recevoir une décision et considérer le parcours comme terminé.

Cette lecture explique l'ambivalence des récits sans les réduire à une appréciation du système. La place du parcours dépend moins d'un bilan globalement positif ou négatif que de ce que ses différentes étapes ont permis de comprendre, de fermer ou de déléguer, mais aussi de ce qu'elles ont laissé à la charge de la personne.

5. Implications pratiques

Ces résultats ne permettent pas d'évaluer les services rencontrés ni de prescrire un modèle unique. Ils dégagent néanmoins plusieurs points d'attention. Le premier consiste à envisager l'orientation comme un passage accompagné. Expliquer la fonction du service suivant, préciser ce qui lui a déjà été transmis, identifier un interlocuteur de retour et convenir de la conduite à tenir si aucun contact n'a lieu réduisent le travail de liaison laissé à la personne. Il n'est pas ici question de dire qu'un professionnel doit connaître l'ensemble du parcours pour contribuer à sa continuité, mais il est souhaitable qu'il puisse rendre compréhensible l'étape dont il a la charge et son articulation avec la suivante.

L'information gagnerait ensuite à être conçue comme un processus plutôt que comme un acte ponctuel. Lors d'un dépôt de plainte ou de l'annonce d'une décision difficile, une explication peut ne pas être retenue, même si elle a été correctement formulée. Un support écrit clair, la répétition à un autre moment et la possibilité de poser des questions ultérieurement rendent l'information plus utilisable. Il importe de ne pas seulement nommer un statut ou une démarche, mais d'en expliquer les effets concrets, les choix ouverts, les limites et la conduite à tenir si la suite annoncée n'arrive pas.

Enfin, une interaction attentive gagne à se terminer par un « après » explicite : e qui va suivre, ce qui ne relève pas du service, le délai dans lequel une absence de nouvelles est habituelle et l'interlocuteur à contacter ensuite. Dans les situations où le danger persiste, l'évaluation de la réponse devrait distinguer la mesure décidée de la charge d'adaptation qu'elle laisse dans la vie quotidienne. Une personne qui parle avec assurance, travaille ou rassemble efficacement ses preuves ne doit pas être présumée ne plus avoir besoin de soutien. L'enjeu n'est pas de lui imposer une posture vulnérable, mais de ne pas faire de sa compétence visible une preuve que l'appui est inutile.

6. Forces, limites et perspectives

La principale force de cette recherche réside dans l'examen conjoint des contacts policiers et judiciaires, des services d'aide, des soins et des soutiens sociaux lorsqu'ils prennent place dans un même récit. Ce regard transversal fait apparaître les relais, les interruptions et les effets de succession qui disparaissent lorsque chaque institution est étudiée séparément. La lecture narrative centrée sur les cas a également permis de conserver les contrastes : chaque entretien a d'abord été examiné comme un ensemble avant la comparaison, sans réduire les participants à une appréciation globale de leur parcours. Les cas qui s'écartaient des tendances ont notamment empêché d'associer automatiquement une procédure inachevée à une attente envers les institutions ou un nombre élevé de démarches à une plus grande maîtrise.

L'hétérogénéité de l'échantillon a permis de mettre en évidence des mécanismes communs à des parcours et à des formes de victimisation différents, mais elle limite l'examen de ce qui pourrait être

propre à certaines situations. Cette limite doit notamment être considérée au regard de la présence de six récits de violences conjugales parmi les onze entretiens, qui n'étaient pas recherchés lors du recrutement. Leur nombre a permis de montrer certaines récurrences, telles que la persistance du danger et du décalage entre temporalité procédurale et situation vécue, mais a également pu donner davantage de visibilité à ces configurations dans l'analyse transversale. L'étude n'ayant pas été conçue pour comparer les formes de victimisation, elle ne permet pas de déterminer dans quelle mesure les mécanismes observés leur sont spécifiques. Des recherches centrées sur des populations plus homogènes ou construites dans une perspective comparative permettraient d'examiner comment les mécanismes dégagés ici se retrouvent ou se configurent différemment selon les situations.

Par ailleurs, l'absence de recueil sociodémographique standardisé limite l'examen systématique du rôle des ressources économiques, administratives et relationnelles. Les entretiens indiquent que le temps disponible, les compétences administratives, les moyens financiers ou l'aide des proches influencent certaines démarches, mais ces éléments ne peuvent pas être comparés comme des variables.

Il est aussi à noter que plusieurs procédures étaient encore en cours au moment des entretiens. Les récits rendent donc compte d'une interprétation située, susceptible d'évoluer après une décision, un nouveau contact ou une modification de la sécurité. Un suivi longitudinal permettrait d'observer comment les attentes, l'appréciation des réponses et la place du parcours se transforment entre le signalement, les principales décisions et la période qui suit.

Un autre point de vigilance revient au fait que l'analyse a été menée par une seule chercheuse. Les retours aux retranscriptions, les notes de cas et la recherche de contrastes ont soutenu au mieux sa cohérence, néanmoins, les reformulations de l'intervieweuse et les récits les plus développés ont pu rendre certaines dimensions plus visibles que d'autres.

Enfin, les dossiers externes n'ont pas été consultés, conformément à un objet centré sur l'expérience racontée. Cette décision empêche de vérifier la qualification juridique des situations, le contenu précis des informations transmises ou les contraintes auxquelles les professionnels faisaient face. Une recherche future pourrait associer, avec l'accord des personnes, leurs récits, ceux des professionnels et l'observation des relais. Elle répondrait alors à une autre question : comment plusieurs versions de la situation et plusieurs contraintes institutionnelles se rencontrent-elles dans la construction du parcours ? Ces matériaux devraient être mis en relation sans utiliser l'un pour invalider automatiquement l'autre.

CONCLUSION

Cette recherche a permis d'examiner la manière dont onze personnes racontent leur parcours institutionnel et la place qu'elles lui attribuent dans leur trajectoire depuis les faits. Les frontières de ce parcours ne coïncident pas toujours avec celles de la procédure : il peut commencer avant la plainte, s'ouvrir au détour d'une autre démarche, rester présent après une décision ou devenir secondaire alors qu'une enquête est encore en cours. Sa place ne peut donc être déduite de son seul état d'avancement. Les récits montrent qu'elle dépend aussi de ce que les rencontres, les décisions et les silences permettent à la personne de comprendre, de choisir ou de confier à d'autres, mais aussi de ce qu'elle doit encore prendre elle-même en charge. Répéter son histoire, relancer les intervenants, réunir des pièces ou organiser sa sécurité peuvent maintenir le parcours dans le présent. À l'inverse, pouvoir confier la suite

à des professionnels sans craindre son interruption peut permettre à une procédure toujours ouverte de prendre moins de place dans la vie quotidienne.

L'analyse montre également que l'entrée de l'expérience dans les institutions ne consiste pas seulement à conserver une parole. Sa mise en forme peut relier des faits, contribuer à déplacer une responsabilité ou rendre l'expérience plus compréhensible. Elle peut aussi fragmenter une continuité vécue ou engager une suite que la personne n'avait pas anticipée. De même, reconnaissance, protection, réparation et reprise de la vie ne progressent pas nécessairement ensemble : une réponse peut compter réellement sur l'un de ces plans sans répondre aux autres attentes qui lui étaient associées.

Le parcours institutionnel apparaît ainsi comme une composante parmi d'autres de la trajectoire depuis les faits. Sa place peut évoluer à mesure que la situation change, que certaines démarches sont confiées à d'autres et que les relations, les soins, le travail, les activités ou les projets reprennent de l'importance. Les institutions ne déterminent donc pas à elles seules la reconstruction ni le sens finalement donné à l'expérience. Elles participent néanmoins aux repères à partir desquels la personne peut comprendre ce qui lui est arrivé, envisager ce qui vient ensuite et déterminer ce qui relève encore d'elle. L'enjeu qui se dégage est alors celui de l'articulation : faire d'interventions distinctes une suite suffisamment compréhensible et praticable pour qu'elle puisse progressivement trouver sa place dans une histoire qui se poursuit au-delà.

RÉFÉRENCES

1. Références bibliographiques

- Aerts, J. (2025). Service d'Aide aux Justiciables : accompagnement multidimensionnel des victimes de traumatismes [Entretien avec V. Nicolas, M. Goblet et L. Rossi]. *L'Observatoire*, (122), 46-49.
- Bonanno, G. A. (2004). Loss, Trauma, and Human Resilience: Have We Underestimated the Human Capacity to Thrive After Extremely Aversive Events? *The American Psychologist*, 59(1), 20-28. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.59.1.20>
- Bradford, B. (2011). Voice, neutrality and respect: Use of Victim Support services, procedural fairness and confidence in the criminal justice system. *Criminology & Criminal Justice*, 11(4), 345-366. <https://doi.org/10.1177/1748895811408832>
- Cyr, K., & Anne Wemmers, J.-A. (2011). Empowerment des victimes d'actes criminels. *Criminologie (Montréal)*, 44(2), 125-155. <https://doi.org/10.7202/1005794ar>
- Fattah, E. A. (2000). Victimology: Past, Present and Future. *Criminologie (Montréal)*, 33(1), 17-46. <https://doi.org/10.7202/004720ar>
- Fohring, S. (2018). What's in a word? Victims on 'victim. *International Review of Victimology*, 24(2), 151-164. <https://doi.org/10.1177/0269758018755154>
- Glazewski, A. (2023). Souffrir deux fois ou quand la procédure devient une épreuve : la notion de victimisation secondaire dans la jurisprudence de la Cour européenne des droits de l'homme. *Europe des Droits & Libertés / Europe of Rights & Liberties*, n° 8, pp. 531-551. <https://www.europedeslibertes.eu/article/souffrir-deux-fois-ou-quand-la-procedure-devient-une-epreuve-la-notion-de-victimisation-secondaire-dans-la-jurisprudence-de-la-cour-europeenne-des-droits-de-lhomme/>
- Kunst, M., Popelier, L., & Varekamp, E. (2015). Victim Satisfaction With the Criminal Justice System and Emotional Recovery: A Systematic and Critical Review of the Literature. *Trauma, violence & abuse*, 16(3), 336-358. <https://doi.org/10.1177/1524838014555034>
- Laviolette, C. (2013). Récits de vie : construction de sens et de liens: Présentation. *Les Politiques Sociales*, n° 1-2(1), 4-9. <https://doi.org/10.3917/lps.131.0004>
- Lemonne, A., & Vanfraechem, I. (2010). L'évaluation des dispositifs mis en place à l'égard des victimes d'infractions : les principaux enseignements de la recherche du département de criminologie de l'I.N.C.C. Dans A. Lemonne, I. Vanfraechem, & C. Vanneste (dir.), *Quand le système rencontre les victimes : Premiers résultats d'une recherche évaluative permanente sur la politique en faveur des victimes* (pp. 13-115). Academia Press. https://biblio.helmo.be/opac_css/doc_num.php?explnum_id=17512
- McCart, M. R., Smith, D. W., & Sawyer, G. K. (2010). Help seeking among victims of crime: A review of the empirical literature. *Journal of Traumatic Stress*, 23(2), 198-206. <https://doi.org/10.1002/jts.20509>
- Mélan, E. (2019). Chronique de criminologie. *Revue de science criminelle et de droit pénal comparé*, n° 2(2), 489-503. <https://doi.org/10.3917/rsc.1902.0489>

- Orth, U. (2002). Secondary Victimization of Crime Victims by Criminal Proceedings. *Social Justice Research*, 15(4), 313-325. <https://doi.org/10.1023/A:1021210323461>
- Park, C. L. (2010). Making Sense of the Meaning Literature: An Integrative Review of Meaning Making and Its Effects on Adjustment to Stressful Life Events. *Psychological Bulletin*, 136(2), 257-301. <https://doi.org/10.1037/a0018301>
- Pemberton, A., Aarten, P. G. M., & Mulder, E. (2017). Beyond retribution, restoration and procedural justice: the Big Two of communion and agency in victims' perspectives on justice. *Psychology, Crime & Law*, 23(7), 682-698. <https://doi.org/10.1080/1068316X.2017.1298760>
- Pemberton, A., Aarten, P. G., & Mulder, E. (2019). Stories as property: Narrative ownership as a key concept in victims' experiences with criminal justice. *Criminology & Criminal Justice*, 19(4), 404-420. <https://doi.org/10.1177/1748895818778320>
- Pemberton, A., Mulder, E., & Aarten, P. G. M. (2019). Stories of injustice: Towards a narrative victimology. *European Journal of Criminology*, 16(4), 391-412. <https://doi.org/10.1177/1477370818770843>
- Police fédérale. (2025). Résultats Moniteur de sécurité 2024 : Fédéral [Rapport de tableaux]. https://www.police.be/statistiques/sites/statapol/files/statistics_files_upload/VMS%20Archive/11_VMS%202024/VMS_2024_fr/01_Fédéral/01_Rapport%20fédéral/FEDERAL_FR_7.5.pdf?utm_source=chatgpt.com
- Riessman, C. K. (2005). Narrative analysis. In N. Kelly, C. Horrocks, K. Milnes, B. Roberts, & D. Robinson (Eds.), *Narrative, memory & everyday life* (pp. 1-7). University of Huddersfield. <https://eprints.hud.ac.uk/id/eprint/4920/>
- Rizkalla, S. (1984). *Criminologie et réaction sociale : criminologie judiciaire*. Modulo.
- Service public fédéral Justice (n.d.) *Services d'assistance aux victimes*. https://justice.belgium.be/fr/themes/que_faire_comme/victime/aide_financiere/actes_intentionnels_de_violence/services_dassistance?utm_source=chatgpt.com
- Suzuki, M. (2023). Victim Recovery in Restorative Justice: A Theoretical Framework. *Criminal Justice and Behavior*, 50(12), 1893-1908. <https://doi.org/10.1177/00938548231206828>
- Tedeschi, R. G., & Calhoun, L. G. (2004). TARGET ARTICLE: "Posttraumatic Growth: Conceptual Foundations and Empirical Evidence." *Psychological Inquiry*, 15(1), 1-18. https://doi.org/10.1207/s15327965pli1501_01
- ten Boom, A., & Kuijpers, K. F. (2012). Victims' needs as basic human needs1. *International Review of Victimology*, 18(2), 155-179. <https://doi.org/10.1177/0269758011432060>
- Tyler, Tom R., "Court Review: Volume 44, Issue 1/2 - Procedural Justice and the Courts" (2007). *Court Review: Journal of the American Judges Association*, 44 (1/2). <https://digitalcommons.unl.edu/ajacourtreview/217>
- Keygnaert, I., De Schrijver, L., Cismaru Inescu, A., Schapansky, E., Nobels, A., Hahaut, B., Stappers, C., De Bauw, Z., Lemonne, A., Renard, B., Weewauters, M., Nisen, L., Vander Beken, T., & Vandeviver, C. (2021). *L'étude UN-MENAMAIS : Principaux résultats et recommandations pour la prévention et la réponse aux violences sexuelles en Belgique*. Politique scientifique fédérale. https://www.belspo.be/belspo/brain-be/projects/FinalReports/UN_MENAMAIS_ResultRecomm_15062021_fr.pdf

- Wemmers J.-A. (2003). *Introduction à la victimologie*. Les Presses de l'Université de Montréal.
<https://doi.org/10.4000/books.pum.10762>
- Wemmers, J.-A. (2013). Victims' experiences in the criminal justice system and their recovery from crime. *International Review of Victimology*, 19(3), 221–233.
<https://doi.org/10.1177/0269758013492755>
- Wemmers J.-A., & Raymond, É. (2011). La justice et les victimes : l'importance de l'information pour les victimes. *Criminologie (Montréal)*, 44(2), 157-169. <https://doi.org/10.7202/1005795ar>
- Wemmers, J.-A. (2017). Judging Victims: Restorative choices for victims of sexual violence. In *Victims of Crime Research Digest*, (10), 12-17. <https://www.justice.gc.ca/eng/rp-pr/cj-jp/victim/rd10-rr10/p3.html>
- Würtz Jensen, J. M. (2026). Bridging Stories and Support Services: How Narratives Shape Victims' Support-Seeking Processes. *Victims & Offenders*, 1-24. <https://doi.org/10.1080/15564886.2026.2616427>

2. Sources juridiques

- Accord de coopération du 22 novembre 2023 entre l'État fédéral, la Communauté française et la Région wallonne en matière d'assistance aux victimes, *M.B.*, 22 avril 2024.
- Directive 2012/29/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2012 établissant des normes minimales concernant les droits, le soutien et la protection des victimes de la criminalité et remplaçant la décision-cadre 2001/220/JAI du Conseil, J.O.U.E., L 315, 14 novembre 2012, pp. 57-73.
- Directive (UE) 2026/1472 du Parlement européen et du Conseil du 17 juin 2026 modifiant la directive 2012/29/UE établissant des normes minimales concernant les droits, le soutien et la protection des victimes de la criminalité et remplaçant la décision-cadre 2001/220/JAI du Conseil, J.O.U.E., L, 2026/1472, 30 juin 2026.
- Loi du 17 avril 1878 contenant le titre préliminaire du Code de procédure pénale, *M.B.*, 25 avril 1878.

ANNEXE

Entretien

QR : *Comment les personnes ayant subi un préjudice à la suite d'une infraction pénale interprètent-elles leur parcours institutionnel, et quelle place lui attribuent-elles dans leur trajectoire depuis les faits ?*

Ouverture : 1/ Présentation de la recherche, 2/ Confidentialité et anonymat, 3/ Accord pour l'enregistrement, 4/ Signature du formulaire, 5/ Possibilité de ne pas répondre à certaines questions, 6/ Possibilité d'arrêter l'entretien à tout moment ou de faire une pause

Guide d'entretien :

Contexte de l'infraction	- Pour que je comprenne mieux votre parcours, pourriez-vous me raconter brièvement ce qui vous est arrivé ? - Après cela, comment se passaient les choses pour vous ? <i>!! Ne pas entrer dans les détails difficiles si la personne ne le souhaite pas (le type de faits, le contexte et la période suffisent)</i>
Système et démarches (dimension organisationnelle)	- Vers qui ou vers quel service vous êtes-vous tourné en premier ? - Aviez-vous des craintes / appréhensions ? - Qu'est-ce que vous espériez ou attendiez à ce moment-là ? - Et ensuite, comment votre parcours s'est-il poursuivi ? - Y a-t-il eu des choses qui ont facilité les différentes étapes de votre parcours ou au contraire qui les ont rendues plus difficiles ? - Comment avez-vous vécu le rythme des démarches ou des procédures ? - Comment cela se passait pour vous de naviguer entre plusieurs services/intervenants ?
Perception des interactions (dimension relationnelle)	- De manière générale, comment avez-vous vécu les échanges avec les professionnels ? - Est-ce qu'il y a eu un moment ou une rencontre qui vous a particulièrement marqué ? (aidant, difficile, sentiment mitigé) - Est-ce que vous avez eu l'impression d'être accompagné(e) ou plutôt de devoir vous débrouiller seul(e) ? - Est-ce que vous avez eu l'impression que votre point de vue était pris en compte dans les décisions ? - Ressentiez-vous une différence entre ce que vous dites et ce qui était compris ? - Aviez-vous le sentiment d'être informé sur les procédures en cours et les étapes à venir ? - Est-ce que les informations qu'on vous donnait vous semblaient claires ou plutôt difficiles à comprendre ?

Recul sur le parcours et place dans la trajectoire	- Est-ce que cela a eu une influence sur : ⇒ votre reconstruction (reprise sur la vie, projection, apaisement, relation avec les autres) ⇒ votre manière de comprendre ce qui vous est arrivé ? ⇒ la manière dont vous vous percevez ? (+ rapport avec le statut de victime) - Avec le recul, est-ce qu'il y a quelque chose qui aurait été important pour vous mais qui n'était pas présent dans votre parcours ?
---	--

Question finale : Si vous pouviez dire quelque chose aux services ou aux professionnels qui sont amenés à rencontrer des victimes, qu'aimeriez-vous leur dire ?

[ajuster les questions selon que l'infraction soit en cours non]

→ Relances possibles :

- Et ensuite, qu'est-ce qui s'est passé ?
- Pouvez-vous m'en dire un peu plus ?
- Comment cela s'est-il passé concrètement ?
- Comment vous vous êtes senti(e) à ce moment-là ?
- Comment vous avez réagi ?
- Qu'est-ce que cela signifiait pour vous ?
- Est-ce qu'il y a un moment où vous avez particulièrement ressenti cela ?
- Est-ce que vous avez un exemple qui vous revient en tête ?
- [Vous dites que c'est compliqué.] Est-ce que vous pourriez me raconter un moment où vous l'avez ressenti comme ça ? Une rencontre qui vous revient en tête ?
- Qu'est-ce qui s'est passé à ce moment-là ?
- Qu'est-ce qui vous a donné cette impression ? (ton, geste, attitude)
- Pour recentrer la discussion :
 - ⇒ Vous avez évoqué [moment]. Est-ce que vous pourriez m'en dire un peu plus sur la manière dont cela s'est passé pour vous ?
 - ⇒ Et après ce moment, qu'est-ce que vous avez fait comme démarche ?
 - ⇒ Comment les institutions sont-elles intervenues à ce moment-là ?
- Si parcours complexe : Si on reprend dans l'ordre, quels ont été les différentes institutions que vous avez rencontrées ?

Après l'enregistrement : Comment vous-sentiez-vous suite à cet échange ?