

Travail de fin d'études: "Tentative d'identification de facteurs pouvant retarder la venue d'une victime aux Services d'Aide aux Victimes de Liège I ou de Liège II."

Auteur : Delief, Laura

Promoteur(s) : Garcet, Serge

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

Diplôme : Master en criminologie, à finalité spécialisée

Année académique : 2018-2019

URI/URL : <http://hdl.handle.net/2268.2/8335>

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.

Tentative d'identification de facteurs pouvant retarder la venue d'une victime aux Services d'Aide aux Victimes de Liège I ou de Liège II

DELIEF Laura

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

Année académique 2018-2019

Recherche menée sous la direction de :

Monsieur Serge GARCET

Professeur à l'Université de Liège

Remerciements

Je tiens à remercier chaleureusement les onze victimes qui ont accepté de me consacrer du temps et de répondre à mes diverses questions et ainsi m'éclairer sur leur vécu. Je remercie également les intervenants des S.A.V. de Liège I et Liège II, qui ont toujours fait preuve d'une grande courtoisie à mon égard et qui se sont montrés disponibles et à l'écoute. Sans vous tous, ce travail de fin d'études n'aurait pas pu aboutir.

Je tiens également à adresser ma gratitude à mon promoteur, Monsieur Garcet, ainsi qu'à Madame Hovine, qui ont su me conseiller et me guider pour la réalisation de ce travail. De même, Je tiens également à adresser de vifs remerciements à Monsieur Franskin, Président du Tribunal de l'Application des Peines, pour sa relecture et ses conseils avisés.

Enfin, je suis reconnaissante envers mes proches, merci d'avoir toujours cru en moi.

ACRONYMES ET DÉFINITIONS

- **S.A.V.** : Service d'Aide aux Victimes.
- **S.A.P.V.** : Service d'Assistance Policière aux Victimes.
- **S.A.J.** : Service d'Aide sociale aux Justiciables.
- **Liège I** : S.A.V. situé à Liège, rue du Parc 79.
- **Liège II** : S.A.V. situé à Herstal, rue Saint Lambert 84.
- **Services** : S.A.V.
- **Parcours** : période qui suit les faits infractionnels et qui précède la venue à un S.A.V.

Table des matières

ABSTRACT	5
INTRODUCTION.....	5
REVUE DE LA LITTÉRATURE.....	6
I. Les Services d'Aide aux Victimes et leurs missions.....	6
II. Le droit à l'information et le droit à un traitement consciencieux et respectueux	8
III. Les besoins des victimes	9
OBJECTIFS ET QUESTION DE RECHERCHE.....	9
MÉTHODOLOGIE	11
I. Procédure employée	11
II. Description de l'échantillon	12
III. Variables employées	12
IV. Entretiens et type d'analyse.....	12
V. Précautions éthiques.....	13
RÉSULTATS	14
DISCUSSION	20
I. Retour sur les résultats et hypothèses.....	20
II. Bilan de la recherche	21
III. Pistes d'améliorations	22
IV. Forces et limites de l'étude.....	23
V. Perspectives de recherche et implications théoriques	24
CONCLUSION	24
BIBLIOGRAPHIE	26
ANNEXES	29
Annexe 1 : décret du 13 octobre 2016, relatif à l'agrément et au subventionnement des partenaires apportant de l'aide aux justiciables; articles mobilisés	30
Annexe 2 : attestation de dépôt de plainte vierge.....	32
Annexe 3 : formulaire de renvoi vierge.....	36
Annexe 4 : circulaire GPI 58 du 4 mai 2007 concernant l'assistance policière aux victimes dans la police intégrée, structurée à deux niveaux; articles mobilisés.....	37
Annexe 5 : circulaire ministérielle PLP 10 du 9 octobre 2001 concernant les normes d'organisation et de fonctionnement de la police locale visant à assurer un service minimum équivalent à la population; articles mobilisés.....	38
Annexe 6 : titre préliminaire du Code de procédure pénale; articles mobilisés	39
Annexe 7 : guide d'entretien	40
Annexe 8 : lettre remise aux personnes rencontrées.....	43
Annexe 9 : schéma des facteurs identifiés.....	44

ABSTRACT

FR : À la lecture de littérature concernant la victimologie, nous découvrons une tendance particulière chez certaines victimes. En effet, celles-ci adopteraient une attitude passive en ne procédant à aucune démarche ou encore en ne sollicitant, dans un premier temps, aucune aide auprès de services spécialisés, cela malgré un besoin d'aide omniprésent. Dès lors, nous nous sommes demandé quels sont les facteurs qui peuvent retarder la venue d'une victime à un Service d'Aide aux Victimes ? La présente recherche, de type exploratoire, a pour ambition d'identifier certains de ces facteurs. Pour parvenir à cela, nous avons procédé à 11 entretiens semi-directifs auprès de personnes se rendant aux services de Liège I ou de Liège II. Nous avons établi quatre hypothèses basées sur la littérature existante. Il ressort de ces rencontres sept facteurs : il s'agit de la méconnaissance de l'existence des services, de la mobilisation préalable de l'entourage ou des ressources personnelles, de l'impact négatif de la victimisation secondaire, des représentations mentales concernant divers intervenants, des états émotionnels négatifs, de l'identification tardive du besoin d'aide et enfin de l'apparition différée de ce besoin. Malgré de nettes améliorations du système entourant les victimes, nous terminerons par souligner certaines faiblesses, qui semblent avoir un lien direct ou indirect sur certains facteurs précités.

EN : According to victimology literature, we can see a particular trend for some victims. Indeed, these victims would be likely to adopt a passive attitude, especially in terms of seeking help from specialized services, despite an obvious need for help. Therefore, we have wondered which elements could delay the fact that a victim comes to a « Service d'aide aux Victimes » ? The aim of this research – which is exploratory – is to identify some of these factors. To reach this target, we have conducted 11 semi directive interviews with people from services from Liege I and Liege II. Based on the current literature, we have established 4 hypotheses. From these meetings 7 factors have emerged: the ignorance of these services, the pre mobilization of the entourage or personal resources, the negative impact of the secondary victimization, the mental representations concerning some stakeholders, negative emotional states and the identification or late emergence of the need for help. Despite an improvement of the system around the victims, we finally highlight some weaknesses which appear to have a direct or indirect link with some of the aforementioned factors.

Mots-clés : victimes - services d'aide aux victimes - services d'aide sociale aux justiciables - formulaire de renvoi.

INTRODUCTION

Ces dernières décennies ont été marquées par d'importantes réformes en matière de droit des victimes d'infractions pénales, cela notamment suite à des affaires judiciaires tristement célèbres. Au fil du temps, les victimes ont acquis divers droits ainsi qu'une certaine reconnaissance sur le plan pénal. Ainsi, le système qui les entoure s'est développé, pouvant parfois paraître dense et complexe. Actuellement, lorsqu'une personne est victime d'une infraction, selon la situation, plusieurs possibilités peuvent se présenter à elle quant à l'attitude à adopter et aux démarches qui peuvent être effectuées. En effet, les personnes préjudiciées ont entre autres la possibilité de se porter partie civile ou personne lésée, de recourir à une médiation, elles sont également susceptibles d'être amenées à rencontrer différents intervenants tels que les membres du Service d'Assistance Policière aux Victimes (appelés ci-après « SAPV ») ou encore ceux du service d'accueil des victimes. Différents parcours peuvent donc être observés. Concernant le comportement post-infractionnel des victimes, certains constats ont été mis en évidence par la littérature scientifique. Premièrement, une partie des personnes victimes de faits infractionnels adopterait, suite aux infractions, une attitude qualifiée de passive (Aertsen, Christiaensen, Hougardy & Martin, 2002 ; Zarafonitou, 2014). Dans ce sens, un certain nombre de victimes ne

dénoncerait pas les faits à la police et ne porterait jamais plainte (Lienemann, Magliano & Calmettes, 1999). Le taux de plainte serait encore plus bas pour certains types de faits, tels ceux portant atteinte aux mœurs (Aertsen et al., 2002) pour lesquels le chiffre noir serait plus important. Cette attitude passive se traduirait également par le fait de ne pas recourir aux Services d'Aide aux Victimes (appelés « SAV » ci-après) (Lienemann et al., 1999 ; Waller, 1996), ou du moins pas de manière immédiate suite aux faits (Zauberman & Robert, 1995). Or, il a été démontré qu'une intervention tardive auprès d'une personne nécessitant de l'aide suite à une victimisation se révélera moins efficace qu'une intervention rapide (Lienemann et al., 1999). Parmi les victimes qui ne se rendent pas aux SAV, certaines auraient pourtant besoin d'une aide extérieure pour surmonter les conséquences de l'infraction (Aertsen et al., 2002 ; Zarafonitou, 2014). Quelques-unes auraient également besoin d'assistance pour surmonter les effets d'une éventuelle victimisation secondaire (Baril, 1996).

Au regard d'un tel constat, il est important de s'intéresser aux raisons pour lesquelles ces personnes ne s'adressent pas à un service d'aide. Dans ce contexte, certains individus éprouveraient des réticences à l'idée de se faire aider de manière thérapeutique, notamment par une psychothérapie (Lemonne & Vanfraechem, 2010). Dès lors, nous avons été interpellés par les questions suivantes : quels sont les freins qu'une victime nécessitant de l'aide peut rencontrer à l'idée de se rendre à un service d'aide ? Mobilise-t-elle d'autres moyens ou d'autres ressources, afin d'obtenir de l'aide ? De manière plus générale, la question de recherche suivante a été formulée : quels sont les facteurs qui peuvent retarder la venue d'une victime à un Service d'Aide aux Victimes ?

REVUE DE LA LITTÉRATURE

I. Les Services d'Aide aux Victimes et leurs missions

Pour bien comprendre la présente recherche, développons brièvement ce que sont les Services d'Aide aux Victimes et les Services d'Aide sociale aux Justiciables (appelés « SAJ » ci-après), le contexte légal, leurs modalités d'intervention ainsi que divers moyens de sensibilisation à leur existence. Il est à noter que les SAV ne sont pas tous des SAJ. Cependant, dans le cadre de la présente recherche, nos données ont été récoltées auprès de SAJ effectuant une mission d'aide aux victimes, nous allons donc nous concentrer sur ceux-ci.

De manière brève et non exhaustive, citons deux textes légaux. Voyons premièrement l'Arrêté de l'Exécutif de la Communauté française du 15 décembre 1989 relatif à l'agrément et à l'octroi des subventions aux services d'aide sociale aux justiciables, qui fut un tournant important dans l'histoire des SAV (Martin & Renotte, 1991). Cet arrêté confia une mission d'aide aux victimes aux nouveaux Services d'Aide sociale aux Justiciables. Deuxièmement, évoquons le décret du 13 octobre 2016 relatif à l'agrément et au subventionnement des partenaires apportant de l'aide aux justiciables. Ce dernier permet à un ou plusieurs SAJ d'être agréés et subventionnés par la Fédération Wallonie Bruxelles, cela pour chaque arrondissement judiciaire. Ces SAJ sont entre autres chargés d'intervenir auprès des victimes et de leurs proches, demandeur ou preneur d'aide. Il est donc à souligner que l'aide fournie s'adresse également aux proches de la victime directe. Le décret du 13 octobre 2016 détermine les missions des SAJ, qui interviennent donc pour aider les victimes et distingue la mission d'aide sociale et la mission d'aide psychologique. Nous renvoyons le lecteur aux articles 6 à 9 du décret pour de plus amples informations à ce sujet (annexe 1). Il s'agit d'un service indépendant du pouvoir judiciaire et de l'exécutif, dans lequel les travailleurs sont tenus au secret professionnel. Pour bien comprendre à qui s'adressent les SAV, il est essentiel de définir la notion de victime. Pour cela, il faut se référer à l'article 1^{er} du décret du 13 octobre 2016. Dans le cadre de cette étude, lorsque nous emploierons le terme de victime, le concept sera à comprendre dans le sens de cette définition :

« a) la personne physique ou morale qui a subi un dommage résultant directement d'une infraction pénale ou d'un fait susceptible d'être qualifié comme tel; b) les proches de la personne physique visée au a); ».

Pour qu'une victime ou un proche puisse s'adresser à un SAV, aucune démarche n'est pré-requis. En effet, il n'est pas nécessaire d'avoir porté les faits auprès des services de police ni d'avoir eu de contacts avec le milieu judiciaire. Pour mieux comprendre l'aide aux victimes, reprenons la définition de l'aide telle que mentionnée dans l'article 1^{er} du décret du 13 octobre 2016 ;

« Aide: accueil, assistance, appui ou soutien, limité dans le temps et apporté au justiciable, conjointement à ses propres efforts; ».

Enfin, il est à noter que l'aide fournie est gratuite, non contraignante et peut être de durée variable. Les SAV peuvent également intervenir pour aider des personnes à surmonter les suites d'une victimisation secondaire causée entre autres par l'intervention des institutions judiciaires ou de la famille. En effet, certaines victimes peuvent parfois mal vivre des démarches effectuées telles qu'un dépôt de plainte à la police (Vanier & Langlade, 2018). Selon Zauberman et Robert (1995), un certain nombre de victimes se rendrait aux SAV davantage pour se plaindre des institutions et de leur traitement que des conséquences des faits en tant que telles. Concernant la victimisation secondaire, nous avons retenu la définition de Symonds, qui est la suivante :

« *The “ second injury ” is essentially a perceived rejection and lack of expected support from the community, agencies, treating personnel, society in general, as well as, family or friends to an individual who has been injured or victimized* » (Symonds, 2010, p. 37).

Cette définition nous semble pertinente puisqu'elle présente le double avantage d'être relativement large ainsi que de préciser qu'il s'agit bien d'une question de perception et qu'elle dépend des attentes de la victime. L'impact d'une seconde victimisation sur la venue d'une personne à un SAV semble, à notre connaissance, avoir été peu éclairé par la littérature scientifique. Un des objectifs de la présente étude est d'investiguer cet aspect.

Les moyens de sensibilisation et de mise en contact avec un SAV sont variés. Il est possible d'avoir connaissance de l'existence d'un service notamment par l'attestation de dépôt de plainte à la police (annexe 2), par le renvoi du SAPV, ou encore par le renvoi d'autres ASBL œuvrant pour les victimes. Un autre moyen de sensibilisation est l'utilisation du formulaire de renvoi (annexe 3). Il s'agit, pour le fonctionnaire de police, de proposer à la victime de compléter un formulaire avec entre autres la possibilité d'exprimer son souhait d'être recontactée par un SAV. Ce document sera ensuite envoyé le plus rapidement possible à un de ces services dans le but que celui-ci prenne contact avec la victime, qui aura donc préalablement donné son accord. Ce système sera développé plus en détail dans le point suivant. Malgré les divers moyens de sensibilisation et d'information mis en place, il a été souligné que l'existence des SAV est encore peu connue de la population générale (Aertsen et al., 2002 ; Hougarty, 2003 ; Cario, 2006). Cela pourrait potentiellement représenter un frein évident à la venue de personnes aux services disponibles. Dans ce contexte, il nous semble pertinent de rappeler qu'une partie importante des victimes ne dénoncerait jamais les faits à la police, ce pourcentage serait encore plus faible lorsque les faits sont de nature sexuelle (Lienemann et al., 1999). Dès lors, il est impossible pour les fonctionnaires de police d'informer les victimes puisqu'elles ne se présentent pas à eux. La littérature a également démontré que la plupart des victimes qui se rendent aux SAV n'y ont pas été dirigées par la police mais plutôt par d'autres services tels que les services médico-sociaux (Aertsen et al., 2002).

II. Le droit à l'information et le droit à un traitement consciencieux et respectueux

La législation concernant les droits des victimes ainsi que leur traitement par les institutions a connu de nombreuses évolutions à travers le temps. Ainsi, au fil des années, les victimes se sont vues reconnaître plusieurs droits. Pour les besoins de cette étude, nous allons développer de manière non-exhaustive certaines dispositions légales en vigueur actuellement. Premièrement, nous allons nous concentrer sur celles qui concernent le droit à l'information. Celles-ci nous semblent pertinentes au vu du sujet de la recherche, puisque nous allons particulièrement nous intéresser aux informations reçues par les victimes lors de leur parcours. Deuxièmement, nous allons nous intéresser aux prescrits légaux contenant des informations relatives à l'attitude à adopter par un intervenant face à une victime. Ces articles sont pertinents afin de comprendre au mieux l'impact de la victimisation secondaire sur la venue d'une victime à un SAV. L'application concrète de ces dispositions légales sera également abordée au cours de cette étude.

Citons premièrement l'article 46 de la loi sur la fonction de police du 5 août 1992, dans lequel nous retrouvons le devoir d'information ainsi que le devoir de renvoi de personnes demandant du secours ou de l'assistance vers les services spécialisés :

« Art. 46. Les services de police mettent les personnes qui demandent du secours ou de l'assistance en contact avec des services spécialisés. Ils portent assistance aux victimes d'infractions, notamment en leur procurant l'information nécessaire. »

Toujours à propos des services de police, la circulaire GPI 58 du 4 mai 2007 concernant l'assistance policière aux victimes dans la police intégrée, structurée à deux niveaux, peut également être citée (annexe 4). En effet, elle contient des informations quant à l'accueil des victimes et l'assistance de base à leur fournir. Cette circulaire prévoit également, en son point 6.2., la proposition systématique des formulaires de renvoi, tels que vu *supra*, vers un SAV agréé par les Communautés ou la Région Wallonne, aux victimes de certaines catégories d'infractions. Pour la Communauté française, le formulaire doit être proposé aux victimes d'actes de violence ainsi qu'à celles ayant été confrontées à l'auteur d'une infraction. La circulaire contient également diverses informations quant à l'attitude à adopter face à une victime; les policiers doivent entre autres faire preuve d'une écoute active, de patience, de compréhension et ne pas minimiser les faits. Enfin, il est à noter que la fonction d'assistance policière aux victimes est reprise parmi les 6 fonctions du service minimal à la population telles que définies dans la circulaire ministérielle PLP 10 du 9 octobre 2001 concernant les normes d'organisation et de fonctionnement de la police locale visant à assurer un service minimum équivalent à la population (annexe 5).

Nous pouvons également évoquer l'article 3bis du titre préliminaire du Code de procédure pénale (annexe 6). Celui-ci reconnaît le droit, pour les victimes et leurs proches, d'être traités correctement et consciencieusement, notamment en leur fournissant les informations nécessaires et en les renvoyant, si cela semble approprié, vers les services spécialisés. En ne ciblant aucune profession particulière, cette disposition s'adresse à tout intervenant en contact avec les victimes et leurs proches (Falque, 2018). Cependant, elle n'est pas revêtue d'une quelconque force contraignante et doit dès lors être considérée comme une invitation d'ordre moral (Falque, 2018).

Par ces quelques dispositions, nous observons qu'une victime possède un droit à l'information relativement étendu. En visant la notion « d'information nécessaire », la loi évite de restreindre ce droit à une liste énumérative et, de facto, limitative. Ces renseignements visent directement l'existence des SAV. Nous remarquons également que l'attitude à adopter par un intervenant face à une victime a été

envisagée par le législateur. Ces constatations sont à relever puisqu'il a été démontré que la manière dont les différents intervenants se comportent avec une victime, ainsi que la quantité et la qualité des informations reçues par celle-ci, ont un impact sur son rétablissement psychologique (Parsons & Bergin, 2010 ; Laxminarayan, 2013, cités par Morissette & Wemmers, 2016). Cependant, à notre connaissance, la littérature semble s'être peu intéressée à l'impact de ces précédents éléments sur la venue d'une victime à un SAV.

III. Les besoins des victimes

Suite à un épisode de victimisation et selon la situation, divers besoins peuvent être éprouvés par une personne, surtout vis-à-vis de l'intervention des différents acteurs. Certains de ceux-ci ont été mis en évidence par la littérature. Pour cette étude, nous avons décidé de reprendre la classification élaborée par Micheline Baril (Baril, 1996). Selon l'auteur, les différents besoins des victimes peuvent être repris sous les trois titres suivants :

- Besoin de protection
- Besoin d'assumer un rôle dans la poursuite criminelle. Il est à noter que ce titre reprend le besoin d'information, qui serait considéré comme essentiel et relié directement aux autres besoins éprouvés (Baril, 2002, citée par Morissette & Wemmers, 2016). Cette catégorie reprend également le besoin d'avoir un statut dans le cadre de la procédure pénale et ainsi d'être reconnue en tant que victime, mais aussi celui d'être traité sérieusement et consciencieusement par les différents intervenants.
- Besoin d'aide pour faire face aux conséquences de la victimisation. Cela vise autant l'aide financière que l'aide psychologique et sociale.

D'autres besoins, également mis en évidence par la littérature scientifique, peuvent être cités. Nous pensons notamment au besoin de réparation (Wemmers, 2003, citée par Morissette & Wemmers, 2016). Il est pertinent d'identifier ces besoins dans le cadre de notre recherche puisqu'une non-satisfaction de ceux-ci peut avoir pour conséquence une victimisation secondaire, dont nous aimerions investiguer l'impact sur la venue d'une victime à un SAV. De plus, nous retrouvons à nouveau le rôle prépondérant de l'information. Nous voyons qu'un lien peut être établi entre les besoins éprouvés par certaines victimes et les dispositions légales évoquées *supra*. En effet, le besoin d'informations et celui d'être traité de manière consciencieuse et sérieuse apparaissent en tant que droits dans les articles légaux précédemment cités.

Concernant le besoin d'aide éprouvé par certaines personnes, il a été démontré qu'une partie des victimes compte, dans un premier temps, sur l'aide que peuvent leur apporter leur famille ainsi que leurs proches (AuCoin & Beauchamp, 2004). En effet, elles attendraient une certaine forme de soutien de la part de leur entourage, tant pour l'aspect matériel qu'émotionnel (Lemonne & Vanfraechem, 2010). Certaines victimes ne solliciteraient donc l'aide des SAV qu'en dernier recours (Baril, 1996). De plus, certaines personnes émettraient le souhait, dans un premier temps, de faire face à la situation seules, en utilisant leurs propres ressources personnelles (Zauberman & Robert, 1995). Ainsi, des ressources alternatives à l'intervention des SAV semblent pouvoir être identifiées dans la littérature scientifique.

OBJECTIFS ET QUESTION DE RECHERCHE

À la lecture de la littérature sur le sujet, nous avons été interpellés par plusieurs questions ; quels sont les freins qu'une victime peut rencontrer à l'idée de se rendre à un SAV, cela lorsqu'elle ressent le besoin de se faire aider? La victimisation secondaire impacte-elle la décision de se rendre à un service? Les personnes mobilisent-elles d'autres moyens afin d'obtenir de l'aide? De manière plus générale, notre

question de recherche sera la suivante : quels sont les facteurs qui peuvent retarder la venue d'une victime à un Service d'Aide aux Victimes ?

La présente recherche a donc pour objectif principal d'identifier, de manière non-exhaustive, certains facteurs qui pourraient retarder la venue d'une personne à un SAV. A notre connaissance, peu de recherches semblent s'être intéressées aux réticences éprouvées par les victimes à l'idée de se rendre à un SAV ainsi qu'aux éléments qui peuvent différer leur prise de contact avec ces services. C'est pourquoi nous avons fait ce choix d'étude. De plus, la victimisation pouvant entraîner diverses conséquences à court ou long terme, tant sur le plan physique, matériel, psychologique ou social, qu'une prise en charge adéquate de la victime désireuse d'aide semble nécessaire et pertinente. Il est donc intéressant de tenter d'identifier certains de ces facteurs afin de pouvoir agir de manière appropriée et ainsi promouvoir une prise en charge rapide et adéquate des personnes. Dans le cadre de la présente étude, notre positionnement a été de sélectionner, dans la littérature sur le sujet, divers éléments théoriques épars afin de vérifier s'ils peuvent être identifiés tels que des facteurs pouvant retarder les contacts d'une victime avec un SAV. En guise d'exemple, comme vu *supra*, l'importance du concept de victimisation secondaire a été soulignée à maintes reprises. Il n'y a cependant, à notre connaissance, que peu d'études qui cherchent à identifier l'influence de celle-ci sur la venue aux SAV. Nous tenterons de le faire.

Ainsi, sur base de la revue de littérature et des éléments théoriques jugés pertinents, nous avons élaboré quatre hypothèses à vérifier dans le cadre de la présente recherche.

La première hypothèse est la suivante : nous nous attendons à ce que la méconnaissance des SAV et de leur existence ait pour effet de retarder la venue de certaines victimes à ces services. Nous pensons, au regard de la littérature, que certaines victimes n'apprennent pas rapidement après les faits qu'elles peuvent s'adresser à ces services. L'information à propos des SAV pouvant ainsi être différée dans le temps. Nous suggérons également, dans ce cadre, que certaines personnes qui connaissent l'existence des SAV ne connaissent en revanche pas les modalités de leur intervention, entre autres la gratuité du service et les professions des intervenants, ce qui pourrait avoir le même effet négatif.

En deuxième hypothèse, nous nous attendons à ce que certaines victimes ne se rendent à un SAV qu'en dernier recours, après avoir tenté d'obtenir de l'aide auprès de leur entourage ou encore après avoir mobilisé leurs propres ressources personnelles. En effet, comme démontré par la littérature exposée *supra*, nous savons que certaines personnes souhaitent faire face à la situation seules (Zauberman & Robert, 1995) ou attendent de l'aide de la part de diverses personnes proches (AuCoin & Beauchamp, 2004).

Notre troisième hypothèse concerne la victimisation secondaire. Nous pensons que le fait d'avoir subi une seconde victimisation lors du parcours pourrait avoir pour effet de retarder la prise de contact d'une personne avec un SAV. Cela pourrait s'expliquer notamment par la crainte d'y vivre quelque chose de similaire. Cette seconde victimisation pourrait avoir été causée soit par l'intervention d'une institution officielle telle la justice ou la police, soit par la réaction de l'entourage. Pour rappel, il a été démontré que certaines victimes viennent à un SAV également pour se plaindre du traitement subi par certaines institutions, qui semble parfois avoir eu plus de conséquences que les faits eux-mêmes. (Zauberman & Robert, 1995). Nous nous interrogeons sur l'impact de ce vécu sur la décision de se rendre à un service.

Notre quatrième hypothèse a été formulée suite à des recherches complémentaires concernant les représentations que peut avoir la population à propos des travailleurs sociaux. D'autres constats ont pu de la sorte être soulignés. En effet, selon Steinauer (2005), pour certaines personnes, le fait de

consulter un psychologue serait associé au fait de souffrir d'une pathologie mentale. Selon le même auteur, il y aura des stigmates associés aux psychologues. Castillo (2012) ajoute à cela que certaines personnes ne percevraient pas de différence entre le psychologue et le psychiatre. Dès lors, nous nous attendons à ce que certaines victimes aient des représentations mentales des SAV et des travailleurs qu'elles pensent y rencontrer (psychologues, psychiatres), ce qui aurait pour effet de retarder leur venue au service.

MÉTHODOLOGIE

I. Procédure employée

Face aux constats posés par la littérature sur le sujet, nous avons décidé de procéder à une recherche de type exploratoire. Il a été convenu de procéder à une étude de cas multiples. Les victimes ne s'étant jamais rendues dans un SAV furent considérées comme difficilement joignables dans le cadre de la présente étude. Il fût donc décidé de constituer un échantillon de personnes victimes d'une infraction s'étant rendues dans un SAV. Ainsi, notre recherche n'a pas vocation de cibler les facteurs pouvant empêcher la venue d'une victime à un service mais bien uniquement certains éléments pouvant la retarder. Nous nous sommes donc adressés aux Services d'Aide aux Victimes de l'arrondissement de Liège afin de constituer l'échantillon. La technique d'échantillonnage utilisée a été celle du « Gatekeeper ». Nous avons commencé par envoyer un courriel expliquant notre projet initial aux Services d'Aide aux Victimes de Liège, Herstal, Verviers et Huy. Diverses réponses ont été obtenues. Les services de Liège, Herstal et Verviers souhaitaient nous rencontrer afin de discuter plus amplement du projet. Nous avons éclairé tous les services quant aux modalités de l'étude, entre autres sur le sujet du travail de recherche, comment les entretiens allaient se dérouler ainsi que les détails y afférant tels que l'anonymat garanti et la confidentialité des données. Ainsi, ces éléments ont pu être transmis aux bénéficiaires à qui la demande de participation a été faite.

Suite à des échanges téléphoniques avec le service de Huy (nommé « aide et reclassement »), celui-ci nous a proposé d'afficher une lettre adressée aux bénéficiaires dans leur salle d'attente, demandant ainsi leur participation. Nous avons décidé de décliner l'offre, puisque cela ne correspondait pas à notre projet, ni avec la manière de procéder des autres services. Après avoir rencontré le service de Verviers, celui-ci a préféré ne pas participer à notre recherche. Nos rencontres avec les services de Liège et Herstal ont abouti à la collaboration de ces services à notre étude. Divers échanges ont alors eu lieu, cela dû à la modification de certains points du projet, jusqu'à définir la version finale. Durant cette même période, les intervenants des services de Liège et Herstal ont accepté de demander de manière proactive aux personnes rencontrées si elles souhaitaient participer au projet, tout en leur expliquant les modalités. Un minimum de diversification interne fut recherché puisque nous avons demandé aux intervenants de proposer la participation à des personnes victimes de tous types d'infractions. Les personnes ayant accepté de participer à notre étude ont été recontactées par la suite par les intervenants du service, afin de fixer une date d'entretien.

Afin de bien comprendre la manière dont les SAV sont renseignés aux personnes qui se rendent aux services de police, nous avons contacté le Service d'Assistance Policière aux Victimes de la zone de police Ans – Saint-Nicolas afin d'obtenir de plus amples informations. Nous avons ainsi obtenu une attestation de dépôt de plainte vierge (annexe 2).

Les critères de sélection des personnes constituant l'échantillon furent peu nombreux. En effet, les seules conditions de participation étaient d'avoir été victime (directe ou indirecte) d'une infraction et de s'être rendu dans un Service d'Aide aux Victimes afin de bénéficier de leurs services. Le fait d'avoir été victime a été pris en considération indépendamment des démarches effectuées, notamment

auprès des instances officielles. Ce choix s'appuie sur la volonté d'obtenir un maximum de participants à l'étude, mais aussi sur le fait qu'il ne nous a pas semblé pertinent de limiter notre échantillon aux personnes ayant rapporté les faits aux autorités, puisque les SAV ne fonctionnent pas de la sorte. L'échantillon constitué peut être qualifié d'homogène en ce sens que les participants sont tous des personnes victimes d'une infraction qui se sont rendues dans un des deux SAV précités.

II. Description de l'échantillon

Un échantillon de 11 personnes fut constitué : 3 personnes provenant du Service de Liège (Liège I) et 8 du Service d'Herstal (Liège II). Les caractéristiques socio-démographiques des personnes sont les suivantes : il s'agit de 8 femmes et 3 hommes. L'âge des femmes se situe entre 25 et 61 ans, leur moyenne d'âge est de 42,25 ans. L'âge des hommes varie entre 48 et 58 ans, leur moyenne d'âge est de 51,33 ans. La moyenne d'âge de notre échantillon est de 44,73 ans. Au niveau de leur situation familiale, 9 personnes étaient en couple au moment des faits, 2 étaient célibataires. Au moment des entretiens, 4 personnes étaient en couple, 7 étaient célibataires. Concernant leur situation professionnelle, 10 personnes avaient un emploi au moment des faits, contre 5 au moment de la passation des entretiens, donc 1 personne était sans emploi au moment des faits et 6 lors de notre rencontre.

Parmi les hommes interrogés, 2 ont déclaré avoir été victimes d'agressions à main armée, 1 a déclaré avoir été victime d'un braquage à main armée. Les femmes ont déclaré avoir été victimes des infractions suivantes : un braquage à main armée, une agression physique, 1 femme a été victime d'enlèvement accompagné de séquestration, de coups et blessures et de tentative de viol, une autre dame a été victime indirectement de l'enlèvement précédemment cité et enfin 4 femmes ont été victimes de violences conjugales. Parmi ces 4 faits de violences conjugales, 3 ont été accompagnés d'autres faits répréhensibles: harcèlement, effraction du domicile et traitement inhumain et dégradant.

III. Variables employées

Dans cette étude, la variable dépendante est la prise de contact d'une victime avec le Service d'Aide aux Victimes d'Herstal ou de Liège. Les variables indépendantes utilisées ont été identifiées sur base de la littérature existante, ce sont les suivantes :

- Critères socio-démographiques (ex : âge, situation familiale, situation professionnelle, etc)
- Type d'infraction dont la personne a été victime
- Démarches effectuées avant la venue au service et le vécu vis-à-vis de la prise en charge lors de ces démarches (ex : dépôt d'une plainte, contact avec un avocat, etc)
- Utilisation préalable d'« alternatives » aux Services d'Aide aux Victimes (ex : famille, psychologue privé, ressources personnelles...)
- Méconnaissance des Services d'Aide aux Victimes
- Représentations concernant les Services d'Aide aux Victimes et des intervenants qui pourraient potentiellement y travailler (ex : psychologues, psychiatres, etc)

IV. Entretiens et type d'analyse

Nous avons décidé de procéder à des entretiens de type semi-directif, cela dans le but de garder un fil conducteur lors de nos entretiens et les mêmes questions de base. Nous n'avons pas procédé à des entretiens de type structuré pour conserver un minimum de liberté et de flexibilité lors de nos rencontres, considérant qu'il peut être utile de poser des questions supplémentaires. Pour y procéder, un guide d'entretien fut constitué sur base de nos hypothèses (annexe 7). Celui-ci comporte 3 colonnes, divisées de la manière suivante : la colonne « sujet » présente très brièvement le sujet abordé dans la rangée, il y en a 6 au total. La colonne « sous-thème » reprend le thème plus spécifique de la question et permet au

chercheur de vérifier si la réponse de la personne correspond bien à celui-ci. Ces deux dernières colonnes ne sont pas portées à la connaissance de l'interviewé et n'ont d'utilité que pour le chercheur. Enfin, la troisième colonne comporte les questions qui sont posées aux personnes ayant accepté de participer à l'étude. En fonction des réponses données et de la manière dont se déroulait l'entretien, des questions supplémentaires ont été posées par nos soins. Il s'agissait principalement de questions d'approfondissement, de compréhension et de précision. L'analyse thématique a été utilisée afin d'analyser nos entretiens. Il s'agit d'une procédure de réduction des données à l'aide de thèmes (André, 2018).

Dans le guide, le premier sujet s'intéresse au profil socio-démographique de la personne rencontrée. Il sera question de connaître la situation familiale et professionnelle du répondant, son âge ou encore le type d'infraction dont il a été victime, cela afin de dresser son profil, de déterminer l'entourage de la personne ainsi que l'influence du type de faits. Le deuxième sujet consiste en un screening général de la situation, qui a pour objectif d'obtenir une vue d'ensemble sur ce qui s'est produit depuis le jour des faits jusqu'à celui de l'entretien. A cette fin, un récit libre est demandé à la personne par la question suivante : « *Pourriez-vous me raconter votre parcours depuis le jour des faits jusqu'à aujourd'hui ?* », qui sera adaptée en cas de multi-victimisation. Le troisième sujet relèvera de la victimisation secondaire, cela en parcourant les démarches effectuées précédemment, comment la personne les a vécues et l'influence que celles-ci ont pu avoir sur sa venue à un SAV. Dans cette même partie, nous chercherons à savoir si la personne s'est tournée vers sa famille avant de se rendre au service et le cas échéant de voir quelle a été la réaction de celle-ci. La quatrième partie concerne la demande auprès du SAV. Dans cette partie, nous questionnons à propos des éventuels freins que la personne aurait pu rencontrer à l'idée de se rendre au service, cela en cherchant à ne pas induire de facteurs. A cette fin, la question suivante a notamment été posée : « *Dès que vous avez eu la possibilité de vous adresser à un Service d'Aide aux Victimes, l'avez-vous fait ? si non, pouvez-vous expliquer pourquoi ?* ». Dans la cinquième partie, nous nous intéressons aux moyens par lesquels les personnes ont été sensibilisées à l'existence du service ainsi qu'aux informations qu'elles avaient en leur possession avant de prendre contact. Enfin, dans la sixième partie, il est examiné si la personne avait d'éventuelles représentations mentales du service ou de ses travailleurs avant de s'y rendre. L'influence de cette image sur sa décision de prise de contact est également investiguée.

Au début de chaque entretien, il a été demandé aux participants s'ils acceptaient d'être enregistrés vocalement, cela dans le but de retranscrire plus fidèlement l'entretien. Il fut précisé que cela n'était pas obligatoire, resterait confidentiel et qu'ils étaient libres de refuser. Toutes les personnes ont accepté d'être enregistrées. Des biscuits et du jus de fruit étaient mis à leur disposition avant l'entretien, cela dans le but d'installer un climat positif et de les remercier de leur participation. Pour clôturer l'entretien, il a été demandé à chaque personne si elle souhaitait ajouter quelque chose.

V. Précautions éthiques

Etant en présence d'un public sensible, la possibilité de participer à l'étude fut proposée aux personnes par l'intermédiaire des intervenants des SAV. Il a été demandé à ceux-ci d'éclairer chaque répondant, lors de la demande de participation, quant au sujet de la recherche, à ses modalités et à la manière dont allaient se passer les entretiens. Ces derniers se sont déroulés dans un local mis à disposition par les Services d'Aide aux Victimes, en dehors de la présence d'autres personnes. Au début de chaque entretien, un document reprenant toutes les informations utiles a été lu aux personnes (annexe 7). Celui-ci rappelait brièvement le projet auquel elles participaient et précisait à nouveau particulièrement la garantie d'anonymat et la confidentialité de leurs données. Il fut également précisé que les personnes étaient libres de refuser de répondre à nos questions, de faire une pause ou de mettre

fin à l'entretien si elles le désiraient. De plus, un document (annexe 8) leur a été remis reprenant les mêmes informations et notre numéro de téléphone, au cas où les personnes souhaiteraient ajouter, modifier quelque chose ou encore auraient une précision supplémentaire à apporter.

Concernant le contact téléphonique avec le SAPV de la zone de police Ans – Saint-Nicolas, il fut demandé à Madame Demaret (psychologue) si celle-ci souhaitait rester anonyme, ce qu'elle déclina.

RÉSULTATS

Suite à l'analyse thématique effectuée, il ressort de nos entretiens 4 catégories de résultats. Chaque catégorie fait référence à un grand thème identifié au cours de l'analyse. Au travers de cette catégorisation, il est tenté de reprendre et de résumer les principaux résultats obtenus et de les comparer avec nos hypothèses précédemment émises ainsi qu'avec la littérature sur le sujet. Des extraits d'entretiens seront utilisés afin d'appuyer et d'illustrer nos propos, les prénoms attribués sont factices.

Catégorie 1 : la méconnaissance des SAV

Différentes remarques en lien avec la méconnaissance des Services d'Aide aux Victimes peuvent être formulées suite aux entretiens effectués.

Premièrement, aucun répondant ne connaissait l'existence du service avant la victimisation. En cela, nos résultats semblent confirmer que les SAV sont encore peu connus de la population (Aertsen et al., 2002 ; Hougardy, 2003 ; Cario, 2006). La majorité des personnes rencontrées nous a confié avoir souhaité s'adresser à ce type de service dès la prise de connaissance de l'existence. Ainsi, certaines victimes ne seraient pas venues plus tôt car elles n'étaient pas en possession de l'information. Notons cependant qu'une partie de cette majorité de personnes a également rencontré d'autres facteurs développés *infra*. De plus, la quasi-totalité des répondants est d'avis que les SAV devraient être plus connus de la population en général. Enfin, certains ont jugé avoir eu connaissance de l'existence des services trop tardivement et auraient souhaité avoir l'information plus tôt durant leur parcours.

« (...) Je pense que ça devrait être un peu plus renseigné, quand on est victime on se retrouve un peu con, moi par exemple je savais pas du tout où aller tu vois, peut-être que si j'avais su plus tôt... je sais pas. » (Anna, 56 ans, violences conjugales)

Plusieurs répondants nous ont affirmé que des états émotionnels négatifs (tristesse, colère, sentiment d'injustice...) pouvaient enrayer la réception d'informations, notamment quant à l'existence des services. Cela semble corroborer la recherche réalisée par Lemonne et Vanfraechem (2010), selon laquelle certaines victimes n'ont pu prendre conscience de l'offre qui leur était faite au moment auquel elles en ont été informées, cela dû à leur état de choc. Dans le cadre de la précédente recherche, les personnes rencontrées étaient favorables à une offre proactive et réitérée de la part des SAV.

« (...) La police nous en a parlé (...) on a pas tout capté, c'est trop vite après les faits au fait. » (Yvette, 46 ans, victime indirecte d'un enlèvement)

Deuxièmement, nous nous sommes également intéressés à la connaissance des participants quant aux modalités de l'intervention des SAV, par exemples à celles de la gratuité et des professions que l'on pouvait y rencontrer. La majorité des personnes nous a dit soit ne posséder aucune information sur ces modalités avant de se rendre au service, soit seulement quelques-unes mais d'en avoir découvert la majeure partie une fois sur place.

Enfin, nos résultats semblent correspondre avec l'affirmation selon laquelle une grande partie des victimes qui se rendent à un SAV y ont été dirigées par d'autres services que la police (Aertsen et

al., 2002). En effet, nous avons pu identifier 7 moyens de renvoi ; il s'agit de la police, du SAPV, des sites internet, des psychologues, de l'entourage, du médecin traitant et enfin d'un refuge pour femmes victimes de violences conjugales. Nous souhaitons souligner que la totalité des participants à notre étude a eu des contacts avec les services de police. Dès lors, un autre questionnement a été soulevé : pourquoi seulement une partie des personnes rencontrées a-t-elle reçu l'information de l'existence des SAV par ce biais ? Dans ce contexte, rappelons les obligations d'information et de renvoi de la police vers les services spécialisés de personnes demandant du secours ou de l'assistance. Celles-ci sont citées dans différents articles légaux développés *supra*, tel que l'article 46 de la loi sur la fonction de police. Signalons cependant que la plupart des répondants a reçu, au moins un minimum, des informations, que ce soit oralement ou via l'attestation de dépôt de plainte. Nous observons également que l'information de l'existence des SAV a parfois été reçue à plusieurs reprises ; une première fois par la police, une seconde fois par un autre moyen (psychologue privé, médecin généraliste...). Il semble apparaître que pour certains répondants, la deuxième fois a été plus déterminante quant à leur venue au service.

Pour conclure cette catégorie, reprenons notre première hypothèse, selon laquelle la méconnaissance des SAV et de leur existence pourrait avoir pour effet de retarder la venue d'une victime à ces services, de même que le manque d'informations concrètes sur leur intervention. Les données récoltées semblent démontrer que l'ignorance de l'existence des SAV a pu être un facteur retardant la venue de certaines victimes, ce qui confirme la première partie de notre hypothèse. En effet, certaines personnes nous ont affirmé avoir souhaité venir dès qu'elles ont eu reçu l'information et ne pas avoir nécessairement éprouvé d'autre frein. En revanche, aucune personne rencontrée ne nous a affirmé que le manque d'informations quant aux modalités concrètes de l'intervention a pu être un facteur retardant sa venue à un SAV. Nos données ne nous permettent donc pas de confirmer la seconde partie de notre hypothèse, mais plutôt de l'infirmier. Nous nous sommes alors intéressés à la question de savoir pourquoi ce manque d'informations concrètes ne semble pas avoir eu l'effet présumé. Il ressort de nos entretiens que certaines personnes éprouvaient un besoin d'aide très intense. Dès lors, nous émettons la nouvelle hypothèse suivante : lorsque ce besoin est aussi intense, certaines personnes considèrent que les modalités d'intervention n'ont que peu d'importance à leurs yeux, du moment qu'elles reçoivent l'aide escomptée.

Catégorie 2 : l'utilisation de ressources alternatives précédant la venue au SAV

Dans leur parcours, certaines victimes semblent parfois avoir mobilisé d'autres moyens afin d'outrepasser les conséquences des faits, cela avant de se rendre à un des services.

Premièrement, la sollicitation de l'entourage semble jouer un rôle prépondérant suite à un épisode de victimisation. En effet, la majorité des participants nous disent s'être tournés préalablement vers leur proches afin d'obtenir de l'aide. Selon les personnes, il peut s'agir de leur famille ou d'amis. Ainsi, nos données semblent appuyer les propos de AuCoin et Beauchamp (2004). Des actions appréciées seraient entre autres l'aide au point de vue des transports, des contacts téléphoniques avec les différents intervenants ou encore l'accompagnement de la victime lors de démarches (Lemonne & Vanfraechem, 2010).

« (...) on s'est soudé les coudes, (...) on se réunit en famille souvent, tout le monde vient au procès. » (Chloé, 25 ans, enlèvement)

Deuxièmement, un peu plus d'un tiers des répondants nous ont dit souhaiter utiliser préalablement leurs ressources personnelles, préférant faire face à la situation seul, sans aide particulière, cela avant de se rendre à un SAV. Nos résultats corroborent donc les propos de Zauberman et Robert (1995) tel que présenté *supra*. Ce souhait pourrait s'expliquer par plusieurs raisons ; par exemple, un

participant nous a dit préférer ne pas impliquer d'autres personnes. Une autre justification évoquée est le fait d'avoir l'habitude de gérer ses affaires de manière autonome et ne pas être habitué à être aidé.

« (...) Moi j'en ai (de la famille) mais bon... je préfère gérer mes affaires moi-même. » (Marc, 48 ans, braquage à main armée)

À la lumière de nos résultats, la venue ultérieure de ces personnes à un SAV pourrait se comprendre par le fait que la personne ne se sente pas comprise par son entourage, ou encore par la retenue qu'elle peut éprouver quant au contenu de ses confessions avec un membre proche. Nous n'avons pas obtenu de données nous permettant d'expliquer la venue postérieure de personnes ayant mobilisé préalablement leurs ressources personnelles. Nous émettons l'hypothèse que cela pourrait être expliqué par l'intensification du besoin d'aide.

« J'avais besoin de parler à quelqu'un d'autre qu'à ma femme, elle écoute, elle parle, mais en réalité elle sait pas. » (Patrice, 58 ans, agression à main armée)

Il est à remarquer qu'une non-correspondance entre les attentes de la personne à l'égard de son entourage et la réaction concrète de celui-ci pourrait provoquer une victimisation secondaire telle que définie par Symonds (2010), ce qui nous renvoie à la troisième catégorie ci-après. Nous souhaitons également ajouter le fait que l'entourage des personnes est très variable. La majorité des répondants était en couple au moment des faits et avait un travail, or au moment de la passation des entretiens et donc après leur venue au service, la majorité était célibataire et sans emploi.

En guise de conclusion, nous répondrons à notre deuxième hypothèse. Dans celle-ci, nous nous attendions à ce que certaines personnes ne se rendent à un service qu'en dernier recours, après avoir tenté d'obtenir de l'aide auprès de leurs proches ou encore après avoir mobilisé leurs ressources personnelles. Celle-ci semble pouvoir être confirmée puisque plusieurs participants nous ont affirmé avoir privilégié ces deux ressources avant de se rendre à un SAV. Notons cependant que seulement un peu plus d'un tiers des participants nous ont avancé avoir tenté d'affronter la situation seul, sans aide extérieure. Ce faible nombre pourrait peut-être s'expliquer par le fait que la plupart des personnes rencontrées semblaient entourées au moment des faits (en couple, avec un travail). Dans ce cas, l'utilisation des ressources personnelles semblerait potentiellement moins privilégiée que la mobilisation des proches. En effet, certaines victimes ayant choisi de faire face à la situation seules font partie de celles qui semblaient les moins entourées. Dès lors, un autre questionnement a été soulevé : aurions-nous obtenu les mêmes résultats concernant l'utilisation des ressources personnelles avec un échantillon composé uniquement de victimes célibataires et sans emploi au moment des faits ?

Catégorie 3 : la victimisation secondaire

Il ressort des propos des personnes rencontrées qu'avant de se rendre à un SAV, celles-ci ont entrepris diverses démarches et ont eu des contacts avec différents intervenants. Il peut s'agir entre autres d'un dépôt de plainte aux services de police, de contacts avec un hôpital, avec un psychologue privé, un psychiatre ou encore avec la justice. Différents parcours ont pu être observés. Dans ce contexte, il semble parfois se dégager une non-correspondance entre les attentes de la victime vis-à-vis de ces démarches et comment elles se sont concrètement réalisées. Cela pourrait avoir pour effet une victimisation secondaire. Nous nous sommes intéressés à l'influence des démarches effectuées précédemment et de la seconde victimisation sur la rapidité de la venue au service. Pour mieux comprendre, nous avons établi trois domaines où cette non-correspondance semble bien présente :

1.1. La réception d'informations et de conseils

La majorité des personnes rencontrées estime avoir manqué d'informations et de conseils lors d'au moins une des démarches effectuées avant leur venue au service. Il semblerait que certaines s'attendaient à recevoir des informations quant à la suite de la procédure, sur ce qu'elles sont supposées faire ou encore sur l'avancement de leur dossier. Un participant nous a également informé qu'une information erronée lui avait été transmise, concernant la durée de la garde à vue de l'inculpé.

« Pour la police, j'aurai aimé un peu plus d'informations, s'ils m'avaient expliqué les tenants et aboutissants de ma démarche, j'aurais pu réagir autrement... » (Patrice, 58 ans, agression à main armée)

« J'aurai aimé avoir des informations, par rapport au suivi que je pouvais avoir ici, comment ça allait se poursuivre, si j'allais avoir des nouvelles... » (Marie, 42 ans, agression physique)

Dans ce contexte, l'importance d'obtenir des informations a été soulignée à plusieurs reprises par la littérature. Citons en guise d'exemple l'étude réalisée par Wemmers et Raymond (2011), qui a pu mettre en évidence le lien existant entre la réception d'informations et le sentiment de justice rendue éprouvé par les victimes. De plus, rappelons qu'il s'agirait également d'un besoin éprouvé par certaines victimes, tel que repris dans la classification de Baril (1996). Selon l'auteur, il s'agirait d'un besoin primordial qui serait relié à tous les autres.

1.2. L'attitude de l'intervenant et l'intervention concrète

L'attitude adoptée par les différents intervenants lors des démarches est à relever. En effet, la plupart des répondants ont estimé l'attitude de leurs interlocuteurs comme négative, voir agressive à leur égard. Or, Morissette et Wemmers (2016) ont mis en évidence que la manière dont la victime perçoit la qualité du traitement reçu, notamment de la police, peut avoir des répercussions sur son rétablissement.

« Il a été très désagréable, il ne prenait pas ça au sérieux (...) Il a été agressif et ne m'a pas du tout mis en confiance, (...) j'ai préféré partir ... » (Pauline, 30 ans, violences conjugales)

« (...) et là le médecin me parle comme de la merde, en me disant je sais mon métier ! » (Chloé, 25 ans, enlèvement)

De la même manière, la plupart des participants estiment avoir vécu, lors d'au moins une des démarches, une absence de reconnaissance de la victimisation de la part des intervenants rencontrés, ou une minimisation de celle-ci. A nouveau, la typologie des besoins telle qu'établie par Baril (1996) reprend en son sein le besoin d'être traité consciencieusement par les différents intervenants ainsi que celui d'être reconnu comme victime, d'avoir un statut, entre autres dans la procédure pénale.

Concernant l'intervention concrète lors des démarches effectuées précédemment, une partie non significative de répondants nous ont dit ne pas l'avoir apprécié. Premièrement, une victime nous a dit avoir rencontré un psychologue privé et avoir considéré son intervention comme trop superficielle, pas assez spécialisée. Ensuite, une autre personne nous a également confié n'avoir pas apprécié l'aide fournie par le refuge pour femmes victimes de violences conjugales et s'être forcée à s'y rendre à plusieurs reprises. Cela a eu pour effet qu'elle n'éprouvait pas l'envie de se rendre au SAV, suite à une confusion entre les deux services.

1.3. Le système judiciaire

Plusieurs critiques ont été émises à l'égard du système judiciaire. Quelques personnes rencontrées nous ont confié avoir été déçues, cela pour plusieurs raisons. La lourdeur et la lenteur de la

procédure ont été mises en évidence. En effet, certaines victimes ont critiqué le fait d'avoir dû faire plusieurs démarches par elles-mêmes, cela sans aide. Les délais entre les différentes démarches imposées par la justice et les reports d'audience ont été soulignés dans le cadre de la lenteur de la procédure.

« (...) ça a été tout le long comme ça, des dates, des dates, je suis impatient que ça se termine, (...) c'est lourd vous savez, très lourd. (...) » (Antoine, 48 ans, agression à main armée)

Pour plusieurs victimes rencontrées, la justice serait plutôt favorable aux auteurs, cela singulièrement à cause du système de preuve. Cela semble appuyer l'étude réalisée par Wemmers et Cyr (2006) qui met en évidence que certaines victimes ressentent un déséquilibre entre les droits de la défense et ceux de l'accusation. De plus, un sentiment d'injustice à l'égard de la condamnation a également pu être mis en évidence.

En conclusion de cette troisième catégorie, nous pensons qu'il est probable que certaines personnes souffrent d'une victimisation secondaire suite aux démarches effectuées. Nos données corroborent l'idée selon laquelle une partie des victimes aurait également besoin d'aide pour surmonter les conséquences d'une seconde victimisation (Baril, 1996). Dès lors, afin d'évaluer son impact, nous avons demandé aux personnes rencontrées si leur vécu à travers ces différentes démarches a pu influencer leur venue au service. Contrairement à l'idée émise dans la troisième hypothèse, selon laquelle cette seconde victimisation pourrait retarder la venue d'une victime à un SAV, il semblerait que la plupart des répondants qui ont estimé avoir bénéficié d'une mauvaise prise en charge ont néanmoins jugé que cela n'avait pas eu d'influence sur leur prise de contact.

« (...) je voyais que j'avais besoin d'aide et le fait d'avoir été mal reçue la première fois ne m'a pas bloqué pour venir ici (...) » (Pauline, 30 ans, violences conjugales)

Nous tenons également à souligner que quelques répondants satisfaits de leur prise en charge dans le cadre des précédentes démarches ont affirmé que cela avait eu une influence positive sur leur prise de contact avec un service.

Nous répondons donc à notre troisième hypothèse de manière mitigée. En effet, seulement deux personnes nous ont dit avoir un vécu négatif concernant l'intervention précédente et, en conséquence, ne pas avoir souhaité se rendre immédiatement à un SAV. Ce qui pourrait laisser penser que la victimisation secondaire n'a que peu d'influence sur la venue d'une personne au service. Il semblerait cependant qu'un vécu positif dans le cadre des démarches précédentes favorise la prise de contact. Cela se justifie entre autres par le fait que la personne s'est sentie en confiance lors de l'intervention. Un lien quelque peu différent de celui imaginé semble donc exister entre le vécu et la venue au service. Afin de justifier le faible impact entre la victimisation secondaire et la prise de contact, nous pensons qu'à nouveau la forte intensité du besoin d'aide pourrait être une piste, tel qu'expliqué dans la première catégorie. De plus, ce besoin peut être causé par le vécu de l'infraction mais également par le vécu négatif de l'intervention, l'intensité pouvant alors être d'autant plus forte. Nous pensons que l'antériorité du contact avec un SAV par rapport aux autres démarches, telle que décrite par plusieurs victimes, pourrait également être un élément expliquant ce manque d'influence.

Catégorie 4 : facteurs personnels

Il ressort de notre analyse que certaines personnes peuvent éprouver, à l'idée de se rendre à un SAV, des réticences d'ordre plutôt personnelles.

Premièrement, une portion significative des personnes rencontrées nous a dit avoir des représentations mentales concernant différents intervenants que l'on peut rencontrer dans le cadre de

démarches effectuées en tant que victime. Concernant le métier de psychologue, quelques personnes nous ont dit initialement ne pas souhaiter en rencontrer. Pour justifier cela, différents motifs ont été évoqués, citons notamment la méfiance à leur égard et l'association de l'aide psychologique à la maladie mentale. Cela semble confirmer les propos avancés par Castillo (2012) et Steinauer (2005), selon lesquels certaines personnes ne percevraient pas de différence entre la profession de psychologue et celle de psychiatre.

« (...) j'avais pas trop envie de venir voir un psy, (...) maintenant je sais que ce n'est pas spécialement pour les fous. » (Julia, 33 ans, violences conjugales)

A propos des psychiatres, une personne nous a avoué ne pas souhaiter en rencontrer par crainte de se voir prescrire un traitement médicamenteux, celle-ci n'en désirant pas. Soulignons que les SAV de Liège I et Liège II n'ont pas de psychiatre au sein de leur service. Cependant, rappelons que la majorité des répondants n'avait que peu voire aucune connaissance des modalités de l'intervention du service et des travailleurs qu'ils pouvaient y rencontrer avant de s'y rendre. Il est dès lors probable que certaines victimes s'attendaient à être prises en charge par un psychiatre, bien que cela n'ait pas été questionné dans le cadre de la présente recherche.

Au regard de nos données récoltées, il apparaît que certaines des personnes ayant affirmé avoir des représentations mentales font également partie de celles ayant mobilisé préalablement des ressources alternatives aux SAV (entourage ou ressources personnelles). Nous pensons que ce lien mériterait de plus amples investigations.

Deuxièmement, certaines personnes présentaient, suite aux faits, des états émotionnels négatifs. En effet, quelques personnes nous ont exprimé éprouver de la honte et ainsi avoir peur du jugement des différents intervenants. D'autres sentiments comme la colère ou la révolte ont été évoqués. Pour certains, ces sentiments auraient provoqué un repli sur soi et un isolement social suite aux faits, ce qui aurait eu pour effet de retarder leur venue. Pour rappel, tel que vu dans la première catégorie, cela pourrait également avoir pour effet d'enrayer la prise de connaissance de l'existence des SAV.

« (...) je tournais en rond comme un lion dans sa cage (...) tout ça fait qu'il y a une dynamique qui se forme et on arrive à rien faire. » (Patrice, 58 ans, agression à main armée)

Troisièmement, concernant le besoin d'aide, certains individus nous ont dit ne pas l'avoir éprouvé immédiatement après les faits ou encore d'avoir eu des difficultés à le reconnaître et à se l'avouer. Une raison évoquée a été que le reconnaître signifiait également devoir accepter les faits. Nous pensons que le fait d'éprouver des difficultés à reconnaître avoir besoin d'aide pourrait potentiellement être mis en lien avec l'hypothèse 2, plus particulièrement avec le fait que certaines personnes privilégient leurs ressources personnelles avant de se rendre à un SAV. En effet, une partie des répondants ayant éprouvé des difficultés à reconnaître avoir besoin d'une intervention externe nous a également affirmé avoir souhaité, dans un premier temps, faire face à la situation seuls.

« (...) c'est une décision difficile à prendre de se dire j'ai besoin d'aide (...). » (Marie, 42 ans, agression physique)

En conclusion de cette dernière catégorie, notre quatrième hypothèse semble pouvoir être confirmée par nos données récoltées. Pour rappel, celle-ci postulait que certaines victimes auraient des représentations mentales des SAV et des travailleurs que l'on pourrait potentiellement y rencontrer, cela pouvant retarder leur venue. Nous avons constaté que les psychologues faisaient l'objet de diverses représentations. Les psychiatres sont également visés. Ces représentations semblent parfois avoir joué un rôle. Nos résultats nous ont également permis de mettre en évidence d'autres éléments non-

négligeables, ceux-ci n'étant pas repris par notre hypothèse de départ. Nous pensons entre autres à la difficulté à reconnaître le besoin d'aide, à l'apparition différée de ce besoin, ou encore à l'effet de repli sur soi provoqué par des états émotionnels négatifs.

DISCUSSION

I. Retour sur les résultats et hypothèses

Cette étude avait pour objectif principal d'identifier, de manière non-exhaustive, certains facteurs qui peuvent avoir pour effet de retarder la venue d'une personne à un Service d'Aide aux Victimes. Pour répondre à cet objectif, 11 entretiens de type semi-directif ont été réalisés auprès de personnes se rendant aux services de Liège ou de Herstal. Sur base de la revue de littérature effectuée, nous avons préalablement émis quatre hypothèses. Suite à l'analyse thématique réalisée, nous avons mis en évidence 4 catégories de résultats faisant référence aux grands thèmes relevés dans les interviews et nous les avons comparés à nos hypothèses ainsi qu'à la littérature existante sur le sujet. Reprenons brièvement les hypothèses et les observations y afférents :

a) Nous nous attendions à ce que la méconnaissance des SAV et des modalités de leur intervention ait pour effet de retarder la venue de victimes à un de ces services.

La littérature sur le sujet démontre que les SAV sont peu connus de la population générale (Aertsen et al., 2002 ; Hougardy, 2003 ; Cario, 2006). Nos entretiens ont confirmé que l'existence des services est encore méconnue de la population. Ils ont également démontré que les personnes semblent peu au courant des modalités de l'intervention. Celles-ci semblent même ignorées de victimes connaissant pourtant l'existence des services. Si la méconnaissance de l'existence des SAV semble pouvoir être considérée comme un facteur pouvant retarder la venue d'une victime, aucune victime n'a signalé ouvertement que le manque d'information quant aux modalités de l'intervention avait été un frein à sa venue. Notre hypothèse semble donc pouvoir n'être que partiellement confirmée. Pour justifier l'écart entre notre affirmation et les données récoltées, nous avons émis une nouvelle hypothèse : certaines personnes affirment avoir ressenti un besoin d'aide intense, dès lors, les modalités de l'intervention n'ont que peu d'importance du moment qu'elles reçoivent l'aide escomptée.

Il nous semble également pertinent de souligner que la quasi-totalité des participants nous ont dit penser que ces services devraient être mieux connus de la population. De même, il ressort de nos entretiens que parfois, malgré le fait que l'information de l'existence des services ait été transmise, elle n'a pas eu l'effet escompté. Cela s'explique par l'état émotionnel négatif de la personne qui n'a pu saisir pleinement la portée de l'information donnée.

b) Nous nous attendions à ce que certaines personnes ne se rendent à un SAV qu'en dernier recours, après avoir tenté d'obtenir de l'aide auprès de leur entourage ou encore après avoir tenté de mobiliser leurs ressources personnelles.

Selon AuCoin et Beauchamp (2004), certaines victimes s'appuieraient d'abord sur l'aide que peut leur apporter leur entourage. Nos résultats nous ont permis d'observer qu'en effet, de nombreuses victimes se tournent préalablement vers leurs proches afin de se faire aider, cela avant de se rendre à un SAV. Certains répondants souhaitaient également faire face à la situation seuls, ce qui semble correspondre avec les propos de Zauberman et Robert (1995) tel que décrit *supra*.

Nos données nous ont ainsi permis de confirmer notre deuxième hypothèse. Nous nous sommes également questionnés sur le fait de savoir s'il pouvait exister un lien entre le fait d'être moins entouré et le fait de souhaiter mobiliser ses ressources personnelles. Effectivement, dans le cadre de notre étude,

certaines des répondants les ayant mobilisées étaient également ceux qui semblaient moins entourés. De plus, il est apparu que certaines des personnes ayant mobilisé une de ces deux alternatives (entourage ou ressources personnelles) font également partie de celles ayant des représentations mentales, telles que décrites dans la quatrième hypothèse. Enfin, nous avons également établi un lien potentiel entre le fait d'avoir éprouvé des difficultés à reconnaître avoir besoin d'aide et le fait d'avoir choisi de mobiliser préalablement ses ressources personnelles.

c) Nous nous attendions à ce qu'une victimisation secondaire dans le parcours de la victime puisse être identifiée comme un facteur pouvant ralentir la venue de victimes aux SAV.

La littérature scientifique montrant que certaines victimes ont besoin d'aide pour surmonter les conséquences des faits, mais également pour celles d'une seconde victimisation (Baril, 1996), nous avons émis cette hypothèse. Au regard de nos résultats, nous avons répondu à cette affirmation de manière mitigée. Bien que nous ayons constaté qu'il est probable que plusieurs victimes rencontrées aient subi une forme de victimisation secondaire dans le cadre de leur parcours, peu ont établi de lien entre celle-ci et leur venue à un SAV. Pour les autres, le vécu négatif ne semble pas avoir eu cette influence. Néanmoins, d'autres personnes nous ont affirmé que le fait d'avoir apprécié l'intervention lors de leurs premières démarches a eu une influence positive sur leur prise de contact avec le service. Cela s'expliquerait par la mise en confiance opérée par l'intervenant. Un lien quelque peu différent de celui attendu semble donc exister entre le vécu et la venue au service d'aide. Nous ne souhaitons cependant pas infirmer notre hypothèse puisque deux personnes ont tout de même affirmé l'influence négative attendue. Nous pensons que la faible influence de la victimisation secondaire pourrait être justifié à nouveau par le besoin d'aide d'une forte intensité, tel qu'expliqué *supra*, à la suite de notre première hypothèse. Ajoutons qu'au besoin d'aide éprouvé suite aux faits s'ajoute ici celui ressenti suite à la seconde victimisation, ce qui pourrait le rendre d'autant plus intense.

d) Nous nous attendions à ce que certaines personnes aient des représentations mentales des SAV et des travailleurs que l'on pourrait potentiellement y rencontrer, ce qui pourrait être identifié comme un facteur pouvant retarder leur venue.

Nos données nous permettent de confirmer cette hypothèse, puisque qu'une portion significative des répondants nous a affirmé avoir des représentations mentales notamment des psychologues et des psychiatres, cela avant de s'adresser à un service. De plus, certains participants ont confirmé que ces « images » avaient joué un rôle sur leur venue. Cela correspond à ce que nous avons pu observer dans la littérature sur le sujet, particulièrement quant à la confusion qui pourrait subsister entre la profession de psychologue et celle de psychiatre (Castillo, 2012 ; Steinauer, 2005).

II. Bilan de la recherche

Reprenons les quelques facteurs affirmés préalablement à titre d'hypothèses et confirmés par les données récoltées, qui pourraient donc avoir pour effet de retarder la prise de contact d'une victime avec un Service d'Aide aux Victimes : il s'agit de la méconnaissance de l'existence des SAV, de la mobilisation préalable de l'entourage ou des ressources personnelles, de l'impact négatif de la victimisation secondaire et enfin des représentations mentales concernant divers intervenants.

Notre recherche a également mis en lumière d'autres éléments non contenus initialement dans nos hypothèses :

Premièrement, quelques répondants ont souligné l'importance des états émotionnels négatifs et de leur impact. En effet, certains ont dit avoir reçu des informations lors des démarches effectuées,

notamment quant à l'existence des SAV. Cependant, ces informations n'ont pu avoir l'effet escompté car elles auraient été reçues à un moment délicat émotionnellement parlant, trop proche des faits. Il ressort également de plusieurs entretiens que ces états émotionnels peuvent bloquer la personne dans ses démarches et dans sa venue à un service. Cela s'expliquerait par exemple par des sentiments tels que la honte et la peur du jugement, pouvant parfois aboutir à un repli sur soi-même et à un isolement social. En cela, nous pensons que les états émotionnels négatifs pourraient être également considérés comme des facteurs pouvant ralentir la venue d'une victime à un SAV.

Deuxièmement, plusieurs personnes n'ont pas éprouvé le besoin de se faire aider immédiatement après les faits mais bien à postériori. Certaines victimes ont également éprouvé des difficultés à reconnaître avoir besoin d'une aide extérieure. A nouveau, il semble émerger de notre recherche que l'identification et l'apparition tardive du besoin d'aide pourraient, de la sorte, être considérés comme des facteurs.

Troisièmement, la victimisation secondaire a pu être remarquée dans trois domaines principaux : dans le manque de réception d'informations et de conseils, dans l'attitude de l'intervenant et l'intervention concrète et enfin dans le contact avec le milieu judiciaire. Ces trois domaines semblent donc revêtir une importance particulière aux yeux des victimes. Nous avons cherché à identifier ce paramètre au travers d'une non-correspondance entre les attentes des victimes et la réalisation concrète de leurs démarches.

Enfin, une contradiction apparaît au vu de nos résultats. D'une part, la littérature a mis en évidence qu'une intervention rapide suite aux faits serait plus efficace (Lienemann et al., 1999). Cela implique, selon nous, l'importance d'informer rapidement les victimes de l'existence des SAV et de leurs modalités d'intervention. D'autre part, certaines personnes rencontrées nous ont dit avoir bien reçu ces informations plus ou moins rapidement après les faits, notamment via la police, mais que la réception de ces données avait été enrayée et n'a pu être efficace. Cela s'explique entre autres par leur état de choc. Certaines ont été jusqu'à affirmer que l'information avait été transmise trop rapidement après les faits. Dès lors, la transmission réitérée des informations semble intéressante à poursuivre.

Cependant, nous souhaitons insister sur le faible nombre de participants à notre étude, qui ne nous permet pas d'affirmer un quelconque lien avec certitude. De plus, pour qu'une donnée soit considérée comme significative et ainsi comme un facteur, atteindre la majorité n'a pas été considéré pertinent au regard du faible nombre de participants, aucun quota minimum n'a été établi. Il a été pensé comme plus judicieux de se baser uniquement sur les liens établis par les personnes ayant participé à l'étude.

III. Pistes d'améliorations

Pour rappel, il ressort de nos entretiens que toutes les victimes n'ont pas été informées et renvoyées vers un SAV par les services de police. Or, toutes ont été en contact avec ceux-ci. Pourtant, tel que démontré *supra*, certaines dispositions légales contiennent l'obligation, pour la police, d'informer les victimes, mais aussi de mettre en contact avec les services d'Aide aux Victimes celles qui demandent du secours ou de l'assistance. De plus, l'utilisation des formulaires de renvoi est rendue systématique par la circulaire GPI 58 pour certains types de victimisation. Pour la Communauté française, il s'agit des cas d'actes de violence ainsi que des cas où les victimes ont été confrontées à l'auteur d'une infraction. En visant ces deux types de victimisation, l'ensemble de notre échantillon semble à priori être concerné. Pour rappel, les formulaires de renvoi permettent aux SAV de prendre contact avec une victime, moyennant son accord préalable. Dans ce contexte, il ressort de notre entretien avec Madame Demaret (psychologue au sein du Service d'Assistance Policière aux Victimes de la zone

de police Ans – Saint-Nicolas) que ces formulaires ne sont pas utilisés au sein de la zone de police en question. D'autres moyens sont mis en place afin de permettre au SAPV d'établir un contact avec les victimes. En effet, les intervenants du SAPV peuvent se rendre immédiatement sur les lieux. Il leur est également possible de prendre connaissance des interventions qui ont eu lieu sur la zone et ainsi de contacter certaines victimes en leur proposant une offre de service. Cependant, ces deux méthodes ne permettent pas à un SAV de joindre les personnes. Toujours selon la psychologue, le renvoi de la part d'un fonctionnaire de police vers le SAV serait ainsi très rare. La police aurait plutôt tendance à renvoyer rapidement vers le SAPV en cas d'urgence, qui lui-même renvoie vers les SAV uniquement dans certains cas, en fonction des besoins de la personne et des types d'infractions. Il est donc à noter que les prescrits légaux ne semblent pas être pleinement respectés par la police (Aertsen, 2010). De plus, des confusions semblent parfois exister concernant les rôles, les missions des différents services, cela du point de vue des victimes mais aussi des intervenants. Ces derniers auraient parfois tendance à empiéter sur les missions initialement dédiée aux SAV et ne renverraient donc pas vers ceux-ci (Lemonne & Vanfraechem, 2010). Il semble également qu'une répartition plus optimale des tâches entre les Services d'Aide aux Victimes et les Services d'Assistance Policière aux victimes serait bénéfique (Martin, 2010).

Il ressort également de la littérature que le personnel policier manquerait encore de formation et de sensibilisation à la problématique des victimes (Martin, 2010). Il pourrait être intéressant de tenter de sensibiliser les policiers sur l'importance des formulaires. En effet, ceux-ci permettent aux victimes d'obtenir l'information de l'existence des SAV, mais également à ces derniers d'avoir une démarche proactive. Il a été mis en lumière par Lemonne et Vanfraechem (2010) que certaines victimes souhaitent une démarche plus proactive et parfois réitérée de la part des services. Dans le même sens, il semblerait qu'au regard de l'attitude passive de certaines victimes, il serait parfois nécessaire de prendre les devants en adoptant une telle démarche (Lienemann et al., 1999). Cela semble également pertinent à la vue de notre étude, puisque nos résultats montrent que des états émotionnels négatifs peuvent bloquer les démarches d'une victime, mais aussi la réception d'informations, qui serait parfois trop proche des faits. Rappelons également que certaines personnes ayant participé à notre étude nous ont confié ne pas avoir éprouvé un besoin d'aide immédiat, ainsi, une proposition d'aide proactive et réitérée de la part des services pourrait s'avérer utile.

IV. Forces et limites de l'étude

Malgré les précautions prises, notre étude comporte plusieurs limites. Premièrement, peu de participants ont souhaité participer à celle-ci. Cela constitue un biais important puisque la généralisation de nos résultats est impossible, mais aussi parce que cela empêche d'établir des liens avec certitude. Tout lien établi dans cette recherche, sur base de nos données récoltées, sera donc à prendre avec précaution. De même, un pré-test de notre questionnaire n'a pu être effectué au regard du faible nombre de répondants. De plus, il n'a pas semblé pertinent d'établir un quota minimum de réponses nécessaires afin d'identifier des facteurs. Nous nous sommes donc basés sur les liens établis par les participants eux-mêmes.

Deuxièmement, le fait d'avoir choisi la méthode d'échantillonnage du gatekeeper peut se comprendre à la vue du sujet d'étude mais cela reste néanmoins un biais important. En effet, une pré-sélection des bénéficiaires a été opérée par les intervenants. Nous pensons cependant qu'il aurait été difficilement réalisable de réunir des participants autrement qu'en utilisant cette méthode.

Troisièmement, bien que nous nous sommes efforcés d'analyser nos données avec le plus d'objectivité possible, la subjectivité des chercheurs est toujours à craindre. En effet, nous avons tenté de rester le plus descriptif possible et d'utiliser uniquement des termes de faible inférence lors de notre analyse thématique. Toutefois, nous n'excluons pas le risque d'interprétation subjective.

Quatrièmement, une plus grande diversification interne aurait été souhaitable. En effet, certains types de faits ne sont pas représentés dans notre échantillon, nous pensons notamment aux infractions en matière de mœurs. Nous soupçonnons que leur présence aurait pu faire varier nos résultats.

La force principale de cette étude est d'avoir exploré de manière globale les facteurs pouvant influencer la venue d'une victime à un SAV, ce qui semble avoir été peu réalisé précédemment. De plus, nous avons tenté de laisser parler le plus librement possible les victimes, en utilisant au maximum des questions ouvertes et des demandes de récit libre. Nous avons considéré cela important au regard du public ciblé, mais également dans le but d'induire le moins possible de facteurs tout en obtenant des réponses à nos interrogations.

V. Perspectives de recherche et implications théoriques

Au terme de cette étude, quelques facteurs ont pu être identifiés à l'aide de nos données récoltées. Nous pensons cependant que de nombreux autres facteurs pouvant influencer la venue d'une victime à un SAV pourraient encore être identifiés par des recherches futures. De même, il pourrait être pertinent de vérifier ceux discernés par nos soins à l'aide d'un échantillon de victimes plus important. Notre recherche a également permis de souligner quelques faiblesses du système établi, par exemple au niveau des services de police et de la confusion entre les missions des services existants, sans prétendre y apporter de pistes de solution. De plus, la présente recherche a été menée auprès de deux SAV, tous deux étant des SAJ. Il pourrait également être envisagé d'effectuer une étude similaire auprès d'autres services, éventuellement spécialisés dans un type de victimisation.

Enfin, il serait intéressant d'envisager des moyens d'informer les victimes de l'existence des Services d'Aide aux Victimes de manière différée dans le temps et de les tester. Effectivement, certains des moyens existant actuellement, notamment les services de police, interviennent généralement assez rapidement après les faits. Ainsi, l'information est donnée souvent dans une période assez difficile pour les victimes, qui ne saisissent donc pas toujours l'opportunité qui s'offre à elles. De plus, certaines résistances semblent présentes au niveau policier quant à l'information des victimes, les motifs expliquant ces réticences pourraient également être investigués.

CONCLUSION

La littérature démontre qu'une partie des victimes adopterait, suite aux faits infractionnels, une attitude qualifiée de passive à plusieurs égards (Aertsen et al., 2002 ; Zarafonitou, 2014). En effet, celle-ci n'entamerait pas de démarche, ne porterait pas plainte, ou encore ne se rendrait pas à un Service d'Aide aux Victimes, du moins pas de manière immédiate après les faits (Zauberman & Robert, 1995). Pourtant, parmi ces personnes, une partie aurait besoin d'aide pour surmonter les conséquences de l'infraction ou de la victimisation secondaire. De plus, une intervention se révèle généralement plus efficace lorsqu'elle est temporellement proche de l'infraction (Lienemann et al., 1999). Cette étude avait pour objectif principal d'identifier certains facteurs pouvant retarder la venue d'une victime à un SAV. Plusieurs sous-questions découlaient de cet objectif. En effet, nous nous sommes intéressés à la mobilisation de ressources alternatives aux SAV par les victimes. Notre questionnaire a porté également sur les freins que peut rencontrer une personne à l'idée de se rendre à un service, lorsque celle-ci éprouve un besoin d'aide. Pour répondre à ces questionnements, des entretiens de type semi-directif ont été réalisés auprès de 11 personnes fréquentant les services de Liège ou d'Herstal.

L'analyse des entretiens a permis de mettre en évidence quatre facteurs, correspondant à nos hypothèses préalablement émises : il s'agit de la méconnaissance de l'existence des SAV, de la mobilisation préalable de l'entourage ou des ressources personnelles, de l'impact de la victimisation

secondaire et enfin des représentations mentales concernant les différents intervenants. Trois autres facteurs ont pu être mis en évidence, non contenus dans nos hypothèses : il s'agit des états émotionnels négatifs éprouvés par une personne (honte, colère...), de l'identification tardive du besoin d'aide et enfin de son apparition postérieure. Dès lors, nos résultats nous permettent de répondre aux sous-questions de la manière suivante : les victimes semblent parfois mobiliser d'autres moyens afin d'obtenir de l'aide, tel que leur entourage. Certaines souhaitent également préalablement exploiter leurs ressources personnelles et ne pas recevoir d'aide extérieure. Concernant les freins qu'elles peuvent rencontrer à l'idée de se rendre à un service lorsqu'elles ont besoin d'aide, nous soulignons plus particulièrement les représentations mentales qu'ont certaines victimes, spécifiquement celles des psychologues. Nous avons également mis en lumière l'impact que peut avoir la victimisation secondaire. En effet, une personne ayant mal vécu une démarche effectuée précédemment peut craindre de vivre quelque chose de similaire en se rendant à un SAV. De plus, certains états émotionnels négatifs tels que la honte éprouvée peuvent être considérés comme freins en ce sens que la personne s'isolera par crainte du jugement.

Notre étude souligne également certaines faiblesses du système établi, tant au niveau de l'information des victimes par les services de police qu'au niveau de la confusion qui semble subsister entre les missions des différents intervenants (services d'assistance policière aux victimes, services d'aide aux victimes, services d'accueil des victimes...). Il est à noter que la création d'un service unique, fusionnant ainsi les différents prestataires à la disposition des victimes, fait l'objet de discussions (Lemonne & Vanfraechem, 2010). Enfin, au regard de la littérature et de nos résultats, nous avons également mis en évidence une contradiction. Bien qu'informer les victimes quant aux SAV doive être fait idéalement rapidement après l'infraction (une intervention rapide se révélera généralement plus efficace), il semble apparaître que certaines personnes ne sont pas aptes à recevoir cette information de manière efficace si celle-ci est trop proche de l'infraction.

Pour conclure, ces dernières années ont été jalonnées de nettes améliorations au niveau des droits et de la reconnaissance des victimes, cela autant sur le plan belge qu'international. Il apparaît cependant que des problèmes subsistent et pourraient impacter la venue d'une personne à un SAV. En effet, des lacunes semblent exister notamment au niveau de l'information des victimes. Il s'avère primordial d'élaborer des pistes de solutions aux différents facteurs pouvant ralentir la venue d'une victime à un service d'aide, cela au regard des conséquences de la victimisation, autant sur le plan individuel que sociétal. Dans ce contexte, rappelons le lien établi par plusieurs répondants entre le vécu positif lors de la démarche effectuée initialement et le recours à un service d'aide. C'est pourquoi nous pensons qu'une prise en compte optimale des besoins des victimes prend tout son sens.

BIBLIOGRAPHIE

▪ Monographies

Aertsen, I., Christiaensen, S., Hougardy, L., & Martin, D. (2002). *Vade-mecum: Assistance policière aux victimes* (2^{ème} ed.). Gent, Belgique: Academia Press.

Cario, R. (2006). *Victimologie: De l'effraction du lien intersubjectif à la restauration sociale* (3^{ème} ed., Vol. 1). Paris, France: L'Harmattan.

Falque, G. (2018). *La victime dans le débat pénal*. Waterloo, Belgique: Wolters Kluwer.

Snacken, S., & Martin, D. (Eds.). (1991). *Aide aux victimes et justice pénale*. Anvers, Belgique: Wolters Kluwer.

Zauberman, R., & Robert, P. (1995). *Du côté des victimes: Un autre regard sur la délinquance*. Paris, France: L'Harmattan.

▪ Chapitres d'ouvrages

Aertsen, I. (2003). Le « verticalisme » dans la prise en charge des victimes. In D. Kaminski & P. Goris (Eds.), *Prévention et politique de sécurité arc-en-ciel: Actes de la journée d'études du 28 mars 2003* (pp. 113-117). Retrieved from <https://dipot.ulb.ac.be/dspace/bitstream/2013/129370/1/RIP2003.pdf>

Aertsen, I. (2010). La politique belge à l'égard des victimes: Quelques considérations dans le cadre de la recherche menée par l'I.N.C.C.. In A. Lemonne, I. Vanfraechem, & C. Vanneste (Eds.), *Quand le système rencontre les victimes: Premiers résultats d'une recherche évaluative permanente sur la politique en faveur des victimes* (pp. 123-138). Gent, Belgique : Academia Press.

Baril, M. (1996). Les victimes d'actes criminels au Québec. In J. Coiteux, P. Campeau, M. Clarkson, & M.-M. Cousineau (Eds.), *Question d'équité: L'aide aux victimes d'actes criminels* (pp. 17-31). Louiseville, Canada: Gagné.

Hougardy, L. (2003). Les victimes, entre paroles et actes. In D. Kaminski & P. Goris (Eds.), *Prévention et politique de sécurité arc-en-ciel: Actes de la journée d'études du 28 mars 2003* (pp. 106-112). Retrieved from <https://dipot.ulb.ac.be/dspace/bitstream/2013/129370/1/RIP2003.pdf>

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.. In A. Lemonne, I. Vanfraechem, & C. Vanneste (Eds.), *Quand le système rencontre les victimes: Premiers résultats d'une recherche évaluative permanente sur la politique en faveur des victimes* (pp. 113-121). Gent, Belgique : Academia Press.

Martin, D. (2010). La politique en faveur des victimes en Belgique et le dispositif d'assistance aux victimes: Premières conclusions d'une évaluation. In A. Lemonne, I. Vanfraechem, & C. Vanneste (Eds.), *Quand le système rencontre les victimes: Premiers résultats d'une recherche évaluative permanente sur la politique en faveur des victimes* (pp. 139-144). Gent, Belgique : Academia Press.

Martin, D., & Renotte, C. (1991). L'aide aux victimes. In P. Mary (Ed.), *L'aide sociale aux justiciables* (pp. 139-174). Bruxelles, Belgique: Bruylant.

Waller, I. (1996). Rights for victims of crime: The second decade. In J. Coiteux, P. Campeau, M. Clarkson, & M.-M. Cousineau (Eds.), *Question d'équité: L'aide aux victimes d'actes criminels* (pp. 87-104). Louiseville, Canada: Gagné.

▪ Rapports de recherche

Lienemann, M.-N., Magliano, H., & Calmettes, J. (1999). *Pour une nouvelle politique publique d'aide aux victimes: Rapport au Premier ministre*. France: La Documentation française. Retrieved from <https://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/994000991.pdf>

Wemmers, J.-A., & Cyr, K. (2006). *Les besoins des victimes dans le système de justice criminelle*. doi:<http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2983138>

▪ Articles de périodiques

AuCoin, K., & Beauchamp, D. (2004). Répercussions et conséquences de la victimisation. *Statistique Canada*, 27(1). Retrieved from <http://publications.gc.ca/collections/Collection-R/Statcan/85-002-XIF/85-002-XIF2007001.pdf>

Castillo, M.-C. (2012). L'image de la Société Médico-Psychologique auprès des étudiants en psychologie. *Annales Médico-psychologiques*, 170(6), 402-407. doi:<https://doi.org/10.1016/j.amp.2012.06.002>

Morissette, M., & Wemmers, J.-A. (2016). L'influence thérapeutique de la perception de justice informationnelle et interpersonnelle sur les symptômes de stress post-traumatique des victimes de crimes. *Revue canadienne de criminologie et de justice pénale*, 58(1), 31-55. doi:10.3138/CJCCJ.2014.F03

Steinauer, O. (2005). L'aide aux victimes d'infractions pénales : Quand la sécurité organise une politique de proximité. *L'homme & la société*, 155(1), 95-115. doi:10.3917/lhs.155.0095.

Symonds, M. (2010). The « second injury » to victims of violent acts. *The American Journal of Psychoanalysis*, 70(1), 34-41. doi:10.1057/ajp.2009.38

Vanier, C., & Langlade, A. (2018). Comprendre le dépôt de plainte des victimes de viol: Facteurs individuels et circonstanciels. *Déviance et Société*, 42(3), 501-533. doi:10.3917/ds.423.0501.

Wemmers, J.-A., & Raymond, E. (2011). La justice et les victimes: L'importance de l'information pour les victimes. *Criminologie*, 44(2), 157-169. doi:<https://doi.org/10.7202/1005795ar>

Zarafonitou, C. (2014). Victims' insecurity and criminal policy: The role of victim's support services. *Rivista di Criminologia, Vittimologia e Sicurezza*, 8(1), 121-134. Retrieved from http://www.vittimologia.it/rivista/articolo_zarafonitou_2014-01.pdf

▪ Document non-publiés

André, S. (2018). *Méthodologie de la recherche qualitative*. PowerPoint, Université de Liège

- Références législatives

Arrêté de l'Exécutif de la Communauté française du 15 décembre 1989 relatif à l'agrément et à l'octroi des subventions aux services d'aide sociale aux justiciables, *M.B.*, 09 mars 1990.

Circulaire GPI 58 du 4 mai 2007 concernant l'assistance policière aux victimes dans la police intégrée, structurée à deux niveaux, *M.B.*, 05 juin 2007.

Circulaire ministérielle PLP 10 du 9 octobre 2001 concernant les normes d'organisation et de fonctionnement de la police locale visant à assurer un service minimum équivalent à la population, *M.B.*, 16 octobre 2001.

Décret du 13 octobre 2016 relatif à l'agrément et au subventionnement des partenaires apportant de l'aide aux justiciables, *M.B.*, 22 décembre 2016.

Loi du 17 avril 1878 contenant le titre préliminaire du code de procédure pénale, *M.B.*, 25 avril 1878.

Loi du 5 août 1992 sur la fonction de police, *M.B.*, 22 décembre 1992.

ANNEXES

Annexe 1 : décret du 13 octobre 2016, relatif à l'agrément et au subventionnement des partenaires apportant de l'aide aux justiciables; articles mobilisés

CHAPITRE 1er. - Définitions et champ d'application

Article 1er. Pour l'application du présent décret, on entend par:

1° justiciable: le sujet de droit pouvant bénéficier d'au moins une des offres de services prévues par le présent décret, en tant qu'auteur, victime, proche d'auteur, proche de mineur ou consultant;

2° auteur: la personne physique qui fait l'objet de poursuites pénales ou qui a été condamnée pénalement;

3° auteur détenu: l'auteur qui exécute une peine ou une mesure privative de liberté au sein d'un établissement pénitentiaire, d'un établissement au sens de la loi du 5 mai 2014 relative à l'internement ou d'un centre communautaire;

4° victime:

a) la personne physique ou morale qui a subi un dommage résultant directement d'une infraction pénale ou d'un fait susceptible d'être qualifié comme tel;

b) les proches de la personne physique visée au a);

5° proche d'auteur: le parent ou allié, en ligne directe ou collatérale, le tuteur, le conjoint, le cohabitant légal ou de fait d'un auteur;

6° proche de mineur: la personne physique qui éprouve des difficultés à exercer son droit aux relations personnelles avec un mineur;

7° consultant: toute personne physique ou morale en demande d'information et d'aide parce qu'elle se trouve dans une situation de difficulté, qui est directement intéressée par les missions visées par le présent décret et qui ne peut pas être qualifiée d'auteur, de victime, de proche d'auteur ou de proche de mineur au sens du présent décret;

8° partenaire: organisme agréé par le Gouvernement pour offrir au justiciable les missions prévues par le présent décret;

9° intermédiaire: organisme non agréé sur la base du présent décret dont le partenaire a besoin pour mettre en œuvre la mission pour laquelle il est agréé;

10° aide: accueil, assistance, appui ou soutien, limité dans le temps et apporté au justiciable, conjointement à ses propres efforts;

11° administration: le service administratif désigné par le Gouvernement pour veiller à l'application du présent décret.

(...)

CHAPITRE 3. - Missions des partenaires

(...)

Section 2. - Aide sociale

Art. 6. La mission d'aide sociale s'entend comme toute aide de nature non financière destinée à permettre au justiciable de préserver, d'améliorer ou de restaurer ses conditions de vie, sur le plan familial, social, économique, professionnel, politique ou culturel.

Art. 7. Pour mettre en œuvre l'aide sociale visée à l'article 6, les partenaires exécutent au moins une des prestations suivantes:

1° assurer le suivi du justiciable:

a) en le soutenant pour faire face aux conséquences d'une situation infractionnelle ou potentiellement infractionnelle;

b) en l'informant, en l'orientant et en le soutenant dans ses relations avec la police et les instances judiciaires;

c) en lui facilitant l'accès aux instances et organisations spécialisées.

2° aider la victime ou l'auteur à sa réinsertion active dans la société:

a) en évaluant avec la victime ou l'auteur ses besoins et ressources et en définissant des priorités afin qu'il ou elle trouve un nouvel équilibre de vie;

b) en collaborant avec l'auteur détenu à la mise en œuvre de son plan de détention et de son plan de réinsertion sociale;

c) en aidant l'auteur détenu dans l'élaboration de propositions de solutions alternatives à la privation de liberté et dans la préparation à la mise en œuvre de ces solutions alternatives.

Section 3. - Aide psychologique

Art. 8. La mission d'aide psychologique s'entend comme toute aide destinée à soutenir psychologiquement le justiciable afin qu'il trouve un nouvel équilibre de vie.

Art. 9. Pour mettre en œuvre l'aide psychologique visée à l'article 8, les partenaires exécutent au moins une des prestations suivantes:

1° soutenir le justiciable pour faire face aux conséquences directes et indirectes d'une infraction pénale ou aux problèmes particuliers liés à sa situation spécifique;

2° proposer à l'auteur, au départ de son comportement préjudiciable, un soutien thérapeutique spécialisé et personnalisé visant à l'intégrer dans un processus de changement;

3° proposer à la victime, au départ du préjudice subi, un soutien thérapeutique spécialisé et personnalisé centré sur les conséquences directes du traumatisme et sur l'assimilation du choc.

(...)

Annexe 2 : attestation de dépôt de plainte vierge

ATTESTATION DE DEPOT DE PLAINTE

(PV ou E.P.O.)

Veuillez conserver le présent document !!

Zone de police de : **Zone de Police ANS/ST-NICOLAS**

Adresse : **Poste Local de ST NICOLAS, 4420 Saint-Nicolas (Liège), Rue de l'Hôtel Communal 63**

Téléphone : **04/320.22.74**

Fax : **04/320.22.79**

Numéro de votre procès-verbal (pv) :

Date de dépôt de votre plainte :

Votre identité : Destinataire : Parquet du Procureur du Roi près le Tribunal de première instance de LIEGE
Palais de Justice, Rue de Bruxelles 2 4000 LIEGE Tél : 04/222.78.00

Madame, Monsieur,

Vous venez de déposer plainte auprès de la police. La présente attestation sert uniquement de preuve de dépôt de votre plainte. De plus, elle contient des **informations importantes** dont vous aurez besoin pour la suite de la procédure.

Les suites de votre plainte

Le procès-verbal reprenant votre plainte sera transmis au parquet du procureur du Roi de LIEGE. Après enquête, le parquet décidera de la suite à lui donner.

L'informations et les droits des victimes

Si vous souhaitez être informé(e) de la suite donnée à votre plainte ou obtenir certains droits, plusieurs possibilités s'offrent à vous :

Vous ne faites pas d'autres démarches que ce dépôt de plainte à la police :

Si le parquet décide de poursuivre un suspect devant le tribunal, vous serez informé(e) de la date de l'audience.

Vous faites une déclaration de personne lésée :

Si vous souhaitez être informé(e) de la suite donnée à votre plainte, la loi vous permet de vous **déclarer personne lésée**.

Lors de votre audition, vous vous êtes peut-être déjà déclaré(e) personne lésée en complétant le formulaire-type. Dans ce cas, votre déclaration a aussi été actée dans le procès-verbal de votre audition et elle sera enregistrée par le secrétariat du parquet dès la réception du procès-verbal.

Si vous ne l'avez pas fait lors de votre audition, vous avez encore la possibilité de vous déclarer personne lésée en utilisant le formulaire-type ci-joint. Cette démarche peut être effectuée en personne ou par l'intermédiaire d'un avocat :

- soit en remettant la déclaration de personne lésée au secrétariat du parquet dont les coordonnées sont mentionnées ci-dessus ;
- soit en l'envoyant par lettre recommandée au secrétariat du parquet ;
- soit en la remettant dans un bureau de police.

En tant que personne lésée :

- vous serez informé(e), par écrit, de l'orientation décidée par le parquet (par exemple : le classement sans suite et son motif ou l'ouverture d'une instruction) et d'une éventuelle date d'audience devant un tribunal ;
- vous pourrez également faire joindre au dossier tout document que vous jugeriez utile ;
- vous pourrez demander l'autorisation de consulter le dossier ou d'en obtenir copie.

3. Vous vous constituez partie civile :

Si vous souhaitez demander réparation du dommage subi ou obtenir d'autres droits, vous pouvez vous **constituer partie civile**.

Comment ? En faisant, en personne ou par l'intermédiaire de votre avocat, une déclaration formelle. Cette déclaration peut être faite à toutes les étapes de la procédure (devant le juge d'instruction, la juridiction d'instruction ou le tribunal).

En tant que partie civile, vous pourrez notamment :

- demander l'autorisation de consulter le dossier et d'en obtenir copie ;
- demander l'accomplissement d'actes d'enquête complémentaires ;
- être entendue, sur simple demande, par le juge d'instruction au moins une fois au cours de la procédure ;
- demander des dommages et intérêts ;
- introduire un recours contre les décisions rendues (par exemple : aller en appel).

Vu la complexité et les enjeux de cette procédure, il vous est conseillé de consulter un **avocat** (cf. ci-dessous).

A cet égard, votre attention est attirée sur les conséquences financières possibles de la constitution de partie civile.

L'assistance aux victimes

Les trois services mentionnés ci-dessous remplissent des missions différentes, mais complémentaires. Leur intervention est gratuite et facultative.

1° Si dans les jours qui suivent votre audition, vous éprouvez le besoin de bénéficier d'une assistance en raison de difficultés causées par l'infraction, vous pourrez en informer le service de police ou faire appel au **service d'assistance policière aux victimes**. *

2° Le **service d'accueil des victimes*** (qui fait partie de la maison de justice) peut vous communiquer des informations spécifiques sur votre dossier et sur la procédure en cours. Il peut également vous procurer le soutien et l'assistance nécessaires durant toute la procédure judiciaire. Il a en outre pour mission de vous orienter vers les services compétents en fonction du problème qui vous occupe.

3° Si vous rencontrez des difficultés pour surmonter les conséquences de l'infraction, vous pouvez vous adresser au **service d'aide aux victimes*** qui peut vous apporter une aide psychologique, un accompagnement social tout au long de vos démarches et vous fournir des informations. Vous pouvez aussi autoriser la police à communiquer vos coordonnées à ce service. Dans ce cas, le service d'aide aux victimes prendra lui-même contact avec vous dans les meilleurs délais.

L'aide juridique

Afin de bénéficier de conseils juridiques éclairés, il peut être utile de consulter un **avocat**.

Pour obtenir gratuitement un premier avis juridique, vous pouvez vous adresser à **l'aide juridique de première ligne*** où des avocats tiennent une permanence.

Si cela s'avère insuffisant et que vos revenus ne vous permettent pas de payer un avocat, vous pouvez aussi bénéficier de la gratuité totale ou partielle de l'assistance d'un avocat dans le cadre de l'aide juridique de deuxième ligne et ce par le biais du **bureau d'aide juridique** situé au palais de justice.

La médiation

La loi offre à toute personne impliquée dans une procédure pénale la possibilité de solliciter gratuitement une **médiation**. Celle-ci peut avoir lieu à chaque stade de la procédure et même au moment de l'exécution de la peine. Une médiation sollicitée par la victime ou l'auteur ne constitue pas une alternative au jugement. Une médiation permet à la victime et à l'auteur, avec l'aide d'une personne neutre, d'établir un dialogue sur les faits et leurs conséquences et de chercher les possibilités de réparation. Pour de plus amples informations vous pouvez contacter un **service de médiation agréé*** ou la **maison de justice***.

L'intervention de l'assurance

Si vous possédez une **assurance** (par exemple : protection juridique ou familiale), il vous est conseillé de contacter votre **assureur** et de lui faire parvenir une copie de votre audition.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le verbalisant

Inspecteur

Date :

* Adresses utiles

- * **Service d'assistance policière aux victimes (SAPV) de la zone de police ANS/ST-NICOLAS**
Rue des Botresses n° 2 à 4420 SAINT-NICOLAS
BUNTINX Florence, assistante sociale Tél : 04/320.22.56
DEMARET Carole, psychologue Tél : 04/320.22.55
- * **Maison de justice**
Bd de la Sauvenière 32/11 à 4000 LIEGE Tél : 04/222.10.12
- * **Service d'accueil des victimes auprès du parquet**
Section droit commun
Rue de Bruxelles n° 2 Aile Nord bâti. F, 2è ét. à 4000 LIEGE Tél : 04/222.78.78
- * Section jeunesse et roulage
Rue de Bruxelles n° 2 Aile Nord bâti. F, 3è ét. à 4000 LIEGE Tél : 04/222.78.54
- * **Bureau d'aide juridique**
- Permanences info avocat
de 14 h à 16 h Tél : 04/232.56.69
- Permanences désignation avocat
de 10 h à 12 h et de 14 h à 16 h Tél : 04/222.10.12
Deux adresses :
Rue du Palais 66 à 4000 LIEGE tous les jours sauf le jeudi de 11 h à 12 h
Palais de Justice (Rez-de-chaussée), tous les jours de 10 h à 11 h.

- * **Service d'aide social aux justiciables**
Rue du Parc 79 à 4020 LIEGE Tél : 04/340.37.90
- * **Service de médiation**
Service de médiation entre auteurs et victimes d'infractions
ASBL Médiante
Quai de la Boverie 9 à 4020 LIEGE Tél : 04/344.50.43

N.B. Vous pouvez obtenir des informations complémentaires sur les droits des victimes d'infractions sur le site internet www.justice.belgium.be. Vous pouvez également vous procurer des brochures dans les palais de justice et les maisons de justice, ou en écrivant au Service Public Fédéral Justice, service communication, Bordet A, Boulevard de Waterloo, 115 à 1000 Bruxelles (Tél : 02/542 69 78) ou à l'adresse [info just.fgov.be](mailto:info.just.fgov.be).

INFORMATIONS SUR NOTRE ZONE DE POLICE

* Dépôt de plainte

SAINT-NICOLAS, rue de l'Hôtel communal 63 (04/320.22.74)

Lundi, ma, me, jeu et vend : 08h à 18h
Samedi 09h à 17h

ANS, Rue Henri Delvaux 11 (04/320.22.00)

Lundi, ma, me, jeu et vend : 08h à 18h
Samedi 09h à 17h .

* Inspecteurs de quartier

ANS rue Henri Delvaux 9/5 (04/320.22.00)

Du lundi au vendredi de 08h à 17 h

SAINT-NICOLAS rue de l'Hôtel communal 63 (04/320.22.74)

Du lundi au vendredi de 08h à 17h

Annexe 3 : formulaire de renvoi vierge

Document envoyé par la Zone de Police de Liège à l'aide sociale aux justiciables.

Police Locale de Liège
Service Interventions
Rue Natalis 60-64 à
4020 Liège
Tél : 04/340.83.70
Fax : 04/340.83.79

Liège, le 9 août 2019

Mr-Mme
Adresse
Téléphone

Souhaite une reprise de contact par le service d'aide aux victimes (gratuit)

☐ Aide sociale aux justiciables - LIEGE I
Rue du Parc, 79 à 4020 LIEGE
Fax : 9982

☐ Aide sociale aux justiciables - LIEGE II
Rue Saint Lambert, 84 à 4040 HERSTAL
Fax : 04/248.48.12.

Signature

INFORMATIONS PRATIQUES POUR LE SERVICE D'AIDE :

L'intéressé a marqué son accord dans le cadre de son audition quant à l'envoi du présent fax au service concerné.

Disponibilités de la victime :

N° de P.V.I. LI.18.LA.xxxxxx/2019 du 09/08/2019

Commentaires éventuel (Nature du fait, urgence de la situation, etc.)

Vol, sans violences ni menaces, sans circonstances aggravantes (Vol simple)

Contact à la police:

Orientation faite par : xxx (Inspecteur)

Service : Service Interventions

Adresse :

Tél :

Fax: :



Police de Liège

Annexe 4 : circulaire GPI 58 du 4 mai 2007 concernant l'assistance policière
aux victimes dans la police intégrée, structurée à deux niveaux; articles
mobilisés

(...)

6. Orientation vers des instances d'aide reconnues

Etant donné que les victimes cherchent rarement de l'aide spontanément et immédiatement après les faits, celles-ci doivent pouvoir entrer en contact avec les instances d'aide reconnues dans les meilleures conditions. Un cadre général d'orientation des victimes est donc fixé par les accords de coopération en matière d'assistance aux victimes.

6.1. Information systématique.

Le fonctionnaire de police informe toute victime de l'existence des " services d'aide aux victimes " agréés par les Communautés ou la Région wallonne. Il informe la victime des missions de ces services et lui communique leurs coordonnées (adresse et numéro de téléphone) (voir les listes en annexe 2 et 3). Il peut, à cet effet, faire usage de brochures de ces instances reconnues.

6.2. Formulaire de renvoi.

Le fonctionnaire de police propose systématiquement aux victimes de certaines catégories d'infractions un formulaire de renvoi vers un " service d'aide aux victimes " agréé par les Communautés ou la Région wallonne. Pour la Communauté française, il s'agit des victimes d'actes de violence ainsi que celles ayant été confrontées à l'auteur d'une infraction. Pour la Communauté flamande, il s'agit des victimes qui ont vu l'auteur ou dont le domicile a été cambriolé.

Le service d'aide aux victimes dans la Communauté germanophone a été organisé d'une manière différente et il n'existe pas de services ou de centres d'aide aux victimes comparables à ceux des deux autres Communautés. Cette situation ne change en rien l'obligation des services de police d'assister les victimes et de les renvoyer à des services spécialisés. La procédure est expliquée au point 6.3.

Le fonctionnaire de police peut également proposer aux autres victimes un formulaire de renvoi s'il estime que cela est nécessaire.

La procédure se déroule comme suit :

- Au moment du constat ou de la déposition, le fonctionnaire de police complète avec l'accord de la victime un formulaire de renvoi vers le " service d'aide aux victimes " en précisant qu'un collaborateur de ce service prendra ultérieurement contact avec elle. Pour la Communauté flamande, il s'agit du centre de l'arrondissement judiciaire;

- Il convient d'expliquer à la victime qu'il s'agit d'une offre de renvoi et qu'il n'y a aucun engagement ou obligation de sa part. Le modèle de formulaire proposé en annexe 1 n'a qu'une valeur indicative;

- Le formulaire de renvoi exprime le souhait de la victime d'être contactée par le " service d'aide aux victimes ". La victime marque son accord en apposant sa signature sur le formulaire de renvoi;

- En cas d'urgence et avec l'accord de la victime, le fonctionnaire de police prend également directement contact par téléphone avec le " service d'aide aux victimes ";

- Le fonctionnaire de police mentionne dans le procès-verbal cette offre de renvoi par formulaire mais n'indique pas la décision de la victime.

- Le formulaire complété est alors transmis le plus rapidement possible et au plus tard le deuxième jour ouvrable au " service d'aide aux victimes ".

Annexe 5 : circulaire ministérielle PLP 10 du 9 octobre 2001 concernant les
normes d'organisation et de fonctionnement de la police locale visant à assurer
un service minimum équivalent à la population; articles mobilisés

(...)

4° LA FONCTION ASSISTANCE POLICIERE AUX VICTIMES

L'article 46 de la loi du 5 août 1992 sur la fonction de police constitue la base légale de l'action policière en matière d'assistance aux victimes. Ainsi, les fonctionnaires de police mettent les personnes qui demandent secours ou assistance en contact avec des services spécialisés. Ils portent assistance aux victimes d'infractions, notamment en leur procurant l'information nécessaire.

Le fonctionnaire de police est souvent la première personne à entrer en contact avec la victime et a par conséquent l'obligation de lui assurer un accueil adéquat ainsi qu'un soutien émotionnel.

L'assistance aux victimes fait donc partie intégrante des missions policières. Une bonne assistance aux victimes implique toutefois l'acquisition de certaines attitudes, compétences et connaissances.

Outre cette obligation légale dans le chef de chaque fonctionnaire de police, chaque corps de police locale doit disposer d'un collaborateur spécialisé, membre du personnel des services de police, afin de conseiller les fonctionnaires de police et de les assister dans l'accomplissement de leurs missions.

Ce collaborateur peut être, entre autres, plus particulièrement chargé : - d'assurer la sensibilisation et la formation continuée des membres du corps; - de recueillir et de diffuser, au sein du corps, les informations liées à l'assistance aux victimes; - d'assister les victimes dans certaines circonstances, par exemple dans des situations de crise émotionnelle ou de victimisation graves (notamment dans les situations d'accidents graves de la circulation accompagnés ou non de délits de fuite, etc.); - d'orienter les victimes qui ont besoin d'une aide psychosociale vers les services compétents; - d'établir des contacts et une collaboration avec ces instances d'aide; - de participer aux structures de concertation.

Cette tâche peut être confiée intégralement à un assistant de police ou à un membre du personnel civil possédant un diplôme adéquat.

Une telle personne doit être rappelable en permanence au sein de chaque zone. Dans le cas présent, on peut concevoir cette fonction en collaboration avec d'autres zones.

Annexe 6 : titre préliminaire du Code de procédure pénale; articles mobilisés

(...)

Art. 3bis. <inséré par L 1998-03-12/39, art. 46 ; En vigueur : 1998-10-02> Les victimes d'infractions et leurs proches doivent être traitées de façon correcte et consciencieuse, en particulier en leur fournissant l'information nécessaire, et en les mettant, s'il échet, en contact avec les services spécialisés et, notamment, avec les assistants de justice.

[Les victimes reçoivent notamment les informations utiles sur les modalités de constitution de partie civile et de déclaration de personne lésée.] <L 2006-05-17/35, art. 99, 022; En vigueur : 01-02-2007>

Sont assistants de justice, [les membres du personnel du Service des maisons de Justice du Ministère de la Justice] qui prêtent assistance aux magistrats compétents dans la guidance des personnes engagées dans des procédures judiciaires. <L 1999-05-07/61, art. 17, 008; En vigueur : 01-07-1999>

[Par ressort de Cour d'Appel, des agents du Service des Maisons de justice du Ministère de la Justice interviennent pour assister le procureur général dans l'exécution d'une politique criminelle en accueil des victimes, pour l'évaluation, la coordination et la supervision de l'application de l'accueil des victimes dans les différents parquets du ressort du procureur général et pour assister les agents mentionnés dans l'alinéa 2, qui s'occupent de l'accueil des victimes. Ils travaillent en collaboration étroite avec le procureur général.] <L 1999-05-07/61, art. 17, 008; En vigueur : 01-07-1999>

(...)

Annexe 7 : guide d'entretien

« Bonjour Madame, Monsieur, je m'appelle Laura Delief, et suis étudiante en dernière année en criminologie à l'Université de Liège. Dans le cadre de mon travail de fin d'études, je voudrais vous interroger sur votre parcours entre les faits dont vous avez été victime et votre arrivée au Service d'Aide aux Victimes. En effet, je cherche à mieux comprendre et connaître les facteurs qui peuvent avoir pour effet de retarder la venue d'une victime à un Service d'Aide aux Victimes.

Je tiens d'abord à vous remercier chaleureusement d'avoir accepté de me consacrer du temps.

Avant de commencer cet entretien, je tiens à vous préciser que vous êtes libre de ne pas répondre à chacune de mes questions, de prendre une pause ou de mettre fin à l'entretien. Il est également important de vous garantir l'anonymat ainsi que la confidentialité de vos données. C'est pourquoi, je tiens à vous remettre ce document reprenant les principales informations et dans lequel j'atteste de votre anonymat ainsi que de la confidentialité de vos données. En bas de page, vous trouverez mon numéro de téléphone, au cas où vous souhaiteriez ajouter ou modifier quelque chose, ou encore si vous aviez une question supplémentaire.

Enfin, je souhaiterais savoir si vous êtes d'accord que j'enregistre notre discussion ? Cet enregistrement servira uniquement à ce que je puisse interagir avec vous plus facilement et me concentrer sur vos réponses, sans avoir à prendre de notes. Les enregistrements seront retranscrits fidèlement et resteront confidentiels. Vous êtes bien-sûr toujours libre de refuser, ce n'est pas une obligation. »

Sujets	Sous-thèmes	questions
Profil sociodémographique de la victime	Âge	- Quel âge avez-vous ?
	Famille proche - Avant les faits - Actuellement	- Quelle était votre situation familiale au moment des faits ? - Quelle est votre situation familiale actuelle ?
	Travail - Avant les faits - Actuellement	- Quelle était votre situation professionnelle au moment des faits ? - Quelle est votre situation professionnelle actuelle ?
	Infraction(s)	- De quel(s) type(s) d'infraction(s) avez-vous été victime ?
Screening général de la situation	Situation actuelle	- Pouvez-vous me raconter votre parcours depuis le jour des faits jusqu'à aujourd'hui ?

		➔ Si plusieurs faits : pouvez-vous me raconter votre parcours depuis les premiers faits jusqu'à aujourd'hui ?
Victimisation secondaire	Démarches effectuées - Plainte à la police - Consultation avocat - Consultation psy Évaluation prise en charge Influence sur la venue au SAV Sollicitation de la famille Réaction de la famille	- Avez-vous entrepris des démarches avant votre venue à un SAV? (Par exemple, plainte à la police, consultation d'un avocat, consultation d'un psychologue, psychiatre, autres...) ➔ Comment ces démarches se sont-elles passées ? Considérez-vous avoir bénéficié d'une bonne prise en charge ? ➔ Pouvez-vous développer ? • Jugeriez-vous que cela a eu une influence lors de votre décision de venir ou non à un service d'aide aux victimes ? - Vous êtes-vous tourné vers votre famille pour obtenir de l'aide avant de venir au SAV ? ➔ Pouvez-vous développer ? - Comment votre entourage a-t-il réagi par rapport à votre victimisation ? Vous-êtes-vous senti soutenu, entendu, compris ?
La demande auprès du SAV	Freins/motivations Durée de la réflexion	- Dès que vous avez eu la possibilité de vous adresser à un Service d'Aide aux Victimes, l'avez-vous fait ? ➔ Si non, pouvez-vous expliquer pourquoi ? - Après combien de temps vous êtes-vous adressé à un SAV ?

	Déclencheur demande	- Pourriez-vous expliquer pourquoi avoir initié la demande d'intervention à ce moment en particulier et non plus tôt ou plus tard ?
Sensibilisation aux SAV	Moyens d'informations	- Comment avez-vous eu connaissance de l'existence des Services d'Aide aux Victimes ? ➔ Et de ce service en particulier ?
	La qualité d'informations	- Quelles sont les informations que vous aviez sur ce service avant votre venue ? ➔ Comment les aviez-vous obtenues ?
	Avis sur la visibilité des SAV	- Que pensez-vous de la manière dont les Services d'Aide aux victimes sont renseignés ?
Représentations du service	Préjugés	- Avant votre venue au Service, quelle image aviez-vous des Services d'Aide aux Victimes et de leurs travailleurs ? ➔ Pouvez-vous expliquer pourquoi ?
	Influence sur la venue	➔ Jugeriez-vous que cela a eu une influence lors de votre décision de venir ou non à un service d'aide aux victimes ?
Autre		- Avez-vous des questions ou des remarques dont vous souhaiteriez me faire part ? Voulez-vous ajouter quelque chose ?

Annexe 8 : lettre remise aux personnes rencontrées

Madame, Monsieur,

Etant étudiante en dernière année de master en criminologie à l'Université de Liège, je suis amenée à réaliser un travail de fin d'études. J'ai décidé de réaliser celui-ci sur le parcours de la victime entre le moment précis des faits et le moment de la demande d'aide aux services d'aide aux victimes de l'arrondissement de Liège. En effet, je cherche à mieux comprendre et connaître les facteurs qui peuvent avoir pour effet de retarder la venue d'une victime à un Service d'Aide aux Victimes.

Cet entretien aura une durée approximative de 40 minutes, durant lesquelles nous aborderons ensemble divers aspects de ce laps de temps situé entre les faits et votre venue au service d'aide aux victimes.

Sachez que votre participation à cette étude n'influencera nullement votre suivi en tant que victime auprès du service d'aide aux victimes, ni au sein de n'importe quelle autre institution.

Notez également que je m'engage, par ce document, à vous assurer l'entière confidentialité de vos données ainsi que l'anonymat le plus complet.

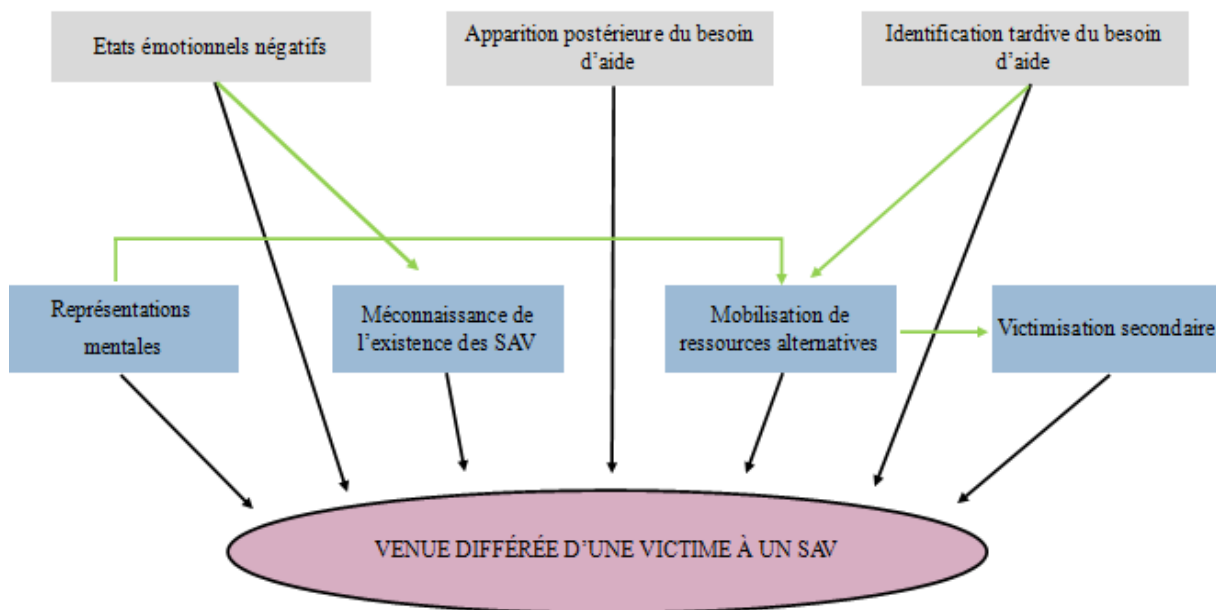
Je vous remercie de l'attention que vous portez à ma démarche. Merci de votre participation.

Laura Delief

0472/92.19.35



Annexe 9 : schéma des facteurs identifiés



Ce schéma reprend les facteurs qui ont pu être identifiés par nos résultats ainsi que, de manière non-exhaustive, certains liens semblant pouvoir être établis entre ces éléments. D'autres liens peuvent être supposés mais n'ont pu être étudiés par la présente recherche, c'est pourquoi ils n'apparaissent pas dans ce schéma. Les facteurs repris dans les cases bleues sont ceux contenus dans nos hypothèses initiales. Les cases grises reprennent les facteurs apparus à l'aide de nos données, non identifiés préalablement par nos hypothèses. Les liens entre les différents facteurs sont identifiés à l'aide de flèches vertes. Quant aux liens directs entre les facteurs et la venue différée d'une victime à un SAV, ceux-ci sont mis en valeur à l'aide de flèches noires.

Les états émotionnels négatifs sont identifiés en tant que facteur. En effet, une partie des victimes rencontrées nous a affirmé que certaines émotions les avaient bloquées dans leurs démarches mais également dans leur venue à un service. Un lien a été établi entre ce facteur et celui de la méconnaissance de l'existence des SAV, puisque plusieurs répondants nous ont confié que des états émotionnels négatifs pouvaient enrayer la réception d'informations, entre autres quant à l'existence des services. Ces états semblent parfois avoir pour conséquence que la personne ne peut saisir pleinement la portée des informations qui lui sont données.

L'apparition postérieure du besoin d'aide a également été identifiée comme facteur. En effet, certaines personnes n'ont éprouvé ce besoin qu'à posteriori et ne sont donc pas venues de suite à un SAV.

Un troisième facteur est l'identification tardive du besoin d'aide. Il est apparu que plusieurs répondants ont éprouvé des difficultés à reconnaître avoir besoin d'une aide extérieure et ne se rendaient donc pas à un SAV. À l'aide de nos données, cela a pu être mis en lien avec le fait de mobiliser des ressources alternatives, notamment ses ressources personnelles.

Un autre facteur est le fait que certaines personnes possèdent des représentations mentales de différents professionnels. Dans ce contexte, nous avons pu identifier divers stigmates concernant entre autres les psychologues et les psychiatres. Un lien a été établi avec la mobilisation d'alternatives telles que

l'entourage ou l'utilisation des ressources personnelles. En effet, une partie des personnes possédant ces stigmates fait également partie de celles qui ont préalablement mobilisé une de ces alternatives, cela avant de se rendre à un service.

La méconnaissance des SAV, en particulier de leur existence, a été identifiée comme un autre facteur pouvant différer la venue d'une victime à un SAV.

Concernant la mobilisation de ressources alternatives à la venue d'une personne à un SAV, nous en avons identifié deux : il s'agit de l'entourage et des ressources personnelles. Pour rappel, la victimisation secondaire peut être due à la réaction de l'entourage à la victimisation ou à la demande d'aide du proche. C'est pourquoi un lien entre ces deux facteurs a été établi.

Pour terminer, la victimisation secondaire semble également jouer un rôle dans la venue différée de certaines victimes. Effectivement, certaines victimes ayant mal vécu une des démarches effectuées précédemment ont éprouvé par la suite des craintes à l'idée de se rendre à un service.