



CETEL
Centre d'Etude, de Technique
et d'Evaluation Législatives
Faculté de droit

LE POINT DE VUE DES VICTIMES SUR L'APPLICATION DE LA LAVI

Yann BOGGIO
Christophe KELLERHALS
Joëlle MATHEY
Marc MAUGUÉ

Sous la direction du Professeur Robert ROTH

Août 1995

TABLE DES MATIERES

1. Introduction	3
2. Cadre de la recherche	5
2.1 Evaluer l'impact de la LAVI, questions de méthode	5
2.2 Cahier des charges et soumission: objectifs et portée de l'évaluation	6
2.3 Dispositif d'évaluation	7
2.4 Déroulement de la recherche	10
2.4.1 Phase I LE POINT DE VUE DE L'ENCADREMENT Février-mars-avril	10
2.4.2 Phase II LE POINT DE VUE DES VICTIMES Mai-juin-juillet	12
2.4.3 Phase III ANALYSE ET REDACTION Juillet-Août	13
3. Le point de vue de l'encadrement	14
3.1 La méthode	14
3.1.1 L'échantillon	14
3.1.2 Les entretiens	14
3.2 Analyses et résultats	15
3.2.1 Remarques liminaires	15
3.2.2 L'auto-évaluation de la satisfaction des prestations offertes:	15
3.2.3 La formation pour améliorer les prestations	16
3.2.4 Les attentes des intervenants vis-à-vis de la LAVI	17
3.2.5 L'appréciation des différents volets de la loi	18
3.2.6 Assumer la tâche LAVI	20
3.2.7 Les prestations non comprises dans la LAVI	22
3.2.8 Les phénomènes de sélectivité sociale non souhaités	23
3.2.9 Le changement dans l'expérience des victimes	24
3.2.10 Le degré d'information des professionnels et du public	25
3.3 Critères de jugement	28
4. Le point de vue des victimes	30
4.1 La méthode	30
4.1.1 L'échantillon	30
4.1.2 Les entretiens	32
4.2 Présentation des résultats	34
4.2.1 Orientations et accueil des victimes	34
4.2.1.1 L'accès aux structures LAVI	34
4.2.1.2 L'écoute et l'accueil	35
4.2.2 Les centres de consultations LAVI	36
4.2.2.1 Les attentes	36
4.2.2.2 La satisfaction concernant les prestations des centres de consultation	37
4.2.2.3 La satisfaction quant au montant reçu pour les frais d'urgence	38
4.2.3 Perception de la procédure d'indemnisation	39
4.2.3.1 Les motivations des victimes	39
4.2.3.2 Le vécu de la procédure d'indemnisation	40
4.2.4 Perception de la procédure pénale	41
4.2.4.1 Le vécu de la procédure pénale	41
4.2.4.2 Les frais occasionnés par la procédure pénale	42
4.2.5 Les conséquences	43
4.2.5.1 L'aide à long terme	43
4.2.5.2 Le statut de victime	44
4.2.5.3 Le milieu professionnel	45

5. La non-utilisation des prestations LAVI	46
5.1 Les démarches	46
5.1.1 La population visée et le procédé	47
5.1.2 La population touchée	47
5.1.3 Les prestations demandées	47
5.2 Les raisons de la non-utilisation des structures LAVI	48
5.2.1 Une catégorie spécifique	48
5.2.2 La définition du terme "victime"	49
6. Enquête sur la notoriété de la LAVI	50
6.1 Les objectifs du sondage	50
6.1.1 L'échantillon	50
6.1.2 Procédé et questionnaire	51
6.2 Résultats	51
6.2.1 La connaissance de la loi	51
6.2.2 Les césures socio-démographiques	54
7. Objectifs 97-99	56
8. Recommandations	58
8.1 Les suggestions des victimes	58
8.1.1 L'amélioration des prestations des différents intervenants	58
8.1.2 Les prestations non comprises dans la LAVI	59
8.2 Les déficits de mise en oeuvre	60
8.2.1 Un recours modeste aux prestations	60
8.2.2 La complexité du parcours LAVI	61
8.2.3 La non-coordination du réseau d'assistance	61
8.2.4 La catégorisation des victimes	62
9. Conclusions	63
10. Bibliographie	65
Post scriptum	67

Annexe I:	Théorie d'action	I
Annexe II:	L'Abaque de Régnier	II
Annexe III:	Grille d'entretien à destination des victimes	III
Annexe IV:	Liste nominative des intervenants interviewés dans la phase I	VII
Annexe V:	Questions du sondage IPSO	VIII
Annexe VI:	Grille d'entretien à destination des victimes	IX

1. Introduction

Fruit du contre-projet à l'initiative déposée par le "Schweizerische Beobachter" le 1er septembre 1980, la Loi sur l'aide aux victimes d'infractions¹ (LAVI) est un exemple concret de programme législatif d'un type nouveau. Cette loi contient une clause d'évaluation² valable durant la période d'aide financière fédérale³. De ce fait, elle s'écarte de programmes législatifs plus rigides dans leur conception et prend ainsi un caractère expérimental, itératif et dynamique. Les ajustements issus de l'évaluation visent à optimaliser l'efficacité de la loi en offrant des prestations à la fois plus cohérentes et mieux adaptées à l'évolution des besoins d'une catégorie de la population particulièrement touchée.

Conformément à cette obligation légale d'évaluer les effets des prestations offertes aux victimes d'infractions, l'Office Fédéral de la Justice a fait un appel d'offre. Le mandat a été attribué au Centre d'Etude de Technique et d'Evaluation Législatives (CETEL), pour réaliser une évaluation de l'efficacité de l'aide apportée aux victimes suite à l'entrée en vigueur de la LAVI. Ce rapport fait donc état d'une recherche menée de janvier à août 1995 par le CETEL.

Il convient tout d'abord de préciser le champ de cette étude. Notre mandat consiste à **analyser les rapports entretenus par les victimes d'infractions avec le dispositif mis en place au 1er janvier 1993.**

A titre principal, il nous a été demandé d'étudier les attitudes et opinions de personnes ayant fait appel aux ressources allouées par le législateur. A titre subsidiaire, nous étions invités à nous pencher sur les motivations des victimes ayant renoncé à faire appel à ces ressources. Les deux clauses du mandat sont donc parfaitement homogènes: dans les deux cas, c'est sur le **point de vue des victimes** que devait porter l'étude. Notre démarche a eu pour objectif, d'un point de vue méthodologique, de nous entourer du plus grand nombre de garanties possible afin que ce soit bien cette perspective, dans toutes ses dimensions et dans sa diversité, dont rende compte ce rapport.

Dans cette étude, nous avons entendu le terme "évaluation" comme action d'apprécier, d'estimer, de juger l'expérience des victimes dans le cadre de la LAVI. Par conséquent, il ne

¹ Loi sur l'aide aux victimes d'infractions, du 4 oct. 1991, RS 312.5.

² Art. 11, al.2 OAVI, du 18 nov. 1992, RS 312.51.

³ Art. 7, al.1 et art 11, al.1 OAVI, soit de 1993 à 1999.

s'agit pas d'une évaluation de politiques publiques au sens strict, soit contenant différents angles d'analyse complémentaires (organisationnelle, financière, etc..) participant conjointement à l'élaboration d'un jugement sur l'appréciation des prestations de la LAVI.

Autrement dit, nous avons procédé à une évaluation (avec un é minuscule) qui devrait idéalement s'inscrire dans le cadre d'une **E**valuation polymorphe. Faute sans doute de moyens, ce cadre idéal n'existe pas. L'examen du dispositif complexe d'assistance aux victimes qu'on lira ici n'est par conséquent que **partiel**, et complémentaire au rapport de synthèse sur l'activité des cantons, préparé par l'Office Fédéral de la Justice.

Le terme "victime" sera utilisé, dans le présent rapport, pour désigner les usagers potentiels des structures mises en place par la LAVI. Il convient, à ce propos, de rappeler que la catégorie "victime" n'est pas naturelle et que les institutions, créées en tant que dispositif LAVI ou dont la vocation a été repensée dans le cadre de la mise en application de cette loi, contribuent à définir cette catégorie, pour le moins à des fins de prise en charge et d'assistance. Comme on le verra, ce travail de définition est encore loin d'être achevé.

2. Cadre de la recherche

2.1 EVALUER L'IMPACT DE LA LAVI, QUESTIONS DE METHODE

L'évaluation "du point de vue des victimes" de l'impact de la LAVI a suivi une approche **pluraliste**. En lieu et place d'un avis d'expert "éclairé" sur la question de l'efficacité des dispositifs d'assistance actuellement en place dans les différents cantons, nous avons proposé à l'Office fédéral de la justice une approche intégrant au sein même du dispositif d'évaluation une vaste représentation des différents acteurs concernés par l'application de cette loi.

La démarche pluraliste a récemment fait l'objet de travaux importants⁴. Elle consiste à mettre en place une **Instance d'évaluation**, qui **pilote** l'évaluation: elle choisit et définit, dans un premier temps et conjointement avec les chargés d'évaluation, les critères de jugement qui vont sous-tendre la démarche proprement évaluative. Par la suite, dans un processus continu, elle accompagne et valide le travail effectué par les chargés d'évaluation. Ainsi, ce sont à la fois les questions posées par les chargés d'évaluation et l'analyse des réponses données à ces questions qui sont soumis au contrôle de l'Instance. En effet, une interprétation correcte des résultats recueillis au cours du processus d'évaluation ne peut se faire qu'avec l'appui des connaissances des différents corps professionnels intervenant auprès des victimes, des représentants d'association de victimes, mais également avec l'aide d'un regard appartenant à la sphère politique.

Concrètement, la constitution d'une Instance d'évaluation, groupe de travail comprenant les différents milieux actifs dans l'aide aux victimes, s'est révélée comme une source d'informations. Elle a, de plus, minimisé sensiblement les biais conceptuels en permettant une saine confrontation des différents avis, tout en empêchant la formation d'un point de vue par trop univoque. Les membres de cette Instance ont ainsi pu exposer librement leur conception de leur travail, tout en écoutant les avis et remarques des autres participants. Ces réunions constituent donc un lieu d'apprentissage collectif⁵.

Enfin, la démarche pluraliste tend à améliorer l'adéquation entre la demande d'évaluation émanant des autorités, le besoin ressenti par les acteurs de disposer d'informations critiques sur leurs activités, et le contenu du rapport final.

Encadré 1

L'évaluation pluraliste

L'évaluation pluraliste est une approche alternative aux concepts traditionnels: expérimentations, avis d'experts, rationalisation des choix budgétaires, etc. "Son point de départ est la reconnaissance d'une pluralité de systèmes de valeurs qui coexistent au sein de la société. Le programme est appréhendé comme un processus jamais achevé d'apprentissage collectif et de recherche pluraliste de solutions aux problèmes sociaux. L'évaluation pluraliste (...) vise à satisfaire la question suivante: quelles sont les informations nécessaires au système d'acteurs pour améliorer sa compréhension des effets ou événements survenus au cours du programme?" (E. Monnier, 1992, *Evaluations de l'action des pouvoirs publics*, Economica, p.106).

⁴ Dont notamment les auteurs cités dans l'encadré 1.

⁵ Werner Bussmann, *Accompagner et mettre à profit avec succès les évaluations des mesures étatiques*, Georg, Genève, 1995

Les germes de cette démarche pluraliste d'évaluation ont pris racine aux Etats-Unis à travers les travaux de R.E.Stake (1974), Responsive evaluation; de M.Q.Patton (1978), Active-reactive-adaptative evaluation; ou encore de C.Weiss (1983), Stakeholders evaluation. Ils se sont propagés jusqu'en France à tel point que l'évaluation a été inscrite dans le Décret du 22 janvier 1990 (No.90-82) présent dans le rapport du Premier Ministre (M.Rocard) au Président de la République: "L'évaluation, pour être efficace, doit être pluraliste et permettre de confronter les points de vues différents."

Quelles sont les conséquences de cette approche pour la pratique de l'évaluation? Puisque le jugement de valeur (forcément demandé dans une évaluation) d'une action, d'une loi, d'un programme, ne peut plus être le fait d'un seul expert du domaine évalué, la responsabilité de l'élaboration des critères servant de support à ce jugement est reportée sur les participants de l'action. Pratiquement, cela se résume à constituer un groupe de travail représentant les trois sphères de l'action (légitimeurs, opérateurs et public-cible) qui, à l'aide des informations relevées par les chargés d'évaluation, vont définir les objectifs et les caractéristiques de l'évaluation. Ce groupe est appelé, dans le jargon des évaluateurs, l'Instance d'évaluation.

Le résultat produit par une telle démarche d'évaluation porte certaines caractéristiques, qui le différencie de produits d'évaluations plus "classiques": l'exactitude des chiffres ou du compte-rendu de recherche cède le pas devant l'apprentissage collectif, processus qui se reflète dans le rapport d'évaluation. Ce document se présente non pas comme le résumé d'un regard extérieur porté sur un processus législatif, politique et/ou social, mais comme le fruit d'une réflexion collective et...pluraliste⁶.

2.2 CAHIER DES CHARGES ET SOUMISSION: OBJECTIFS ET PORTEE DE L'EVALUATION

Le cahier des charges de l'Office fédéral de la justice retenait comme objets d'étude les points suivants:

1. Evaluer l'expérience des victimes ayant bénéficié d'une aide.
2. Evaluer les raisons de renonciation des victimes à demander une aide.
3. Mesurer la connaissance générale de la population au sujet de l'aide aux victimes.

Le CETEL, dans sa soumission, a retenu comme axe principal d'évaluation l'objet d'étude n°1, soit évaluer l'expérience des victimes ayant bénéficié d'une aide.

L'évaluation des raisons de renonciation des victimes à demander une aide a été l'objet de réserves, étant donné les difficultés inhérentes à la récolte d'informations susceptibles d'apporter un éclairage pertinent et construit à ce sujet.

Quant au dernier objectif, soit la mesure de la connaissance générale de la population au sujet de l'aide aux victimes, il n'a, dans un premier temps, pas été retenu dans la soumission. Toutefois la nécessité et la possibilité de procéder à une enquête sommaire, par sondage sur l'ensemble de la population suisse, sont apparues en cours d'évaluation. Cet objectif a donc finalement été partiellement atteint.

Il a été précisé, dans la soumission du CETEL, que les critères de jugement seront définis en accord avec l'Instance d'évaluation, étant donné que celle-ci est, de fait, le maître d'oeuvre de cette évaluation.

⁶ Source: C. Kellerhals, notice CETEL n°33, février 95.

Cette évaluation a pris en considération quatre cantons: Genève, Vaud, Zurich et Saint-Gall, soit deux cantons principalement urbains et deux cantons principalement ruraux, sis respectivement en Suisse romande et en Suisse alémanique.

2.3 DISPOSITIF D'EVALUATION

L'équipe de recherche

Une équipe de recherche s'est constituée au sein du Centre d'Etude, de Technique et d'Evaluation Législatives (CETEL) de la Faculté de droit de l'Université de Genève. Cette équipe, placée sous la responsabilité du professeur Robert ROTH, se compose des assistants Yann BOGGIO, Christophe KELLERHALS, Joëlle MATHEY et Marc MAUGUÉ. Ce sont les **chargés d'évaluation** proprement dit.

Ainsi qu'il est précisé dans le chapitre consacré aux entretiens avec les victimes, cette évaluation n'aurait pu avoir lieu sans l'assistance de l'équipe du **Centre de conseil psychologique pour jeunes adultes** du professeur Elsa SCHMID-KITSIKIS de la Faculté de psychologie de l'Université de Genève, et notamment de son assistant M. Ariel SANZANA. Leur apport cognitif sur l'état psychologique des victimes, ainsi que leur maîtrise des techniques en matière d'entretiens délicats, ont été décisifs dans la phase de recueil des données.

Le comité scientifique

Un **comité scientifique** a supervisé l'ensemble des activités des chargés d'évaluation. Il se compose de Mme Ursula CASSANI, professeur de droit pénal, de M. Jean-Daniel DELLEY, maître d'enseignement et de recherche en droit, de M. Jean KELLERHALS, professeur de sociologie, de M. Charles-Albert MORAND, professeur de droit constitutionnel et de Mme Elsa SCHMID-KITSIKIS, professeur de psychologie.

Certaines personnes nous ont apporté des aides ponctuelles sur des points particuliers, comme Mmes Daniela WERFFELI, avocate et psychologue, et Noëlle LANGUIN, collaboratrice au CETEL, ainsi que MM. Christian-Nils ROBERT, professeur de droit pénal, Bernhard STRAULI, avocat et chargé de cours en droit pénal, et Massimo SARDI, chargé d'enseignement.

L'ensemble des personnes susmentionnées sont membres du corps enseignant de l'Université de Genève en Faculté de droit, de sciences économiques et sociales, ou de psychologie.

L'Instance d'évaluation

Une **Instance d'évaluation**, à caractère pluraliste, a été rapidement constituée suite aux entretiens avec l'encadrement (voir phase I, p. 10). Etant donné que la série d'entretiens approfondis avec l'encadrement s'est limitée à la Suisse romande, la composition de l'Instance reflète ce choix géographique.

Sa composition a été en outre déterminée par cinq critères majeurs, soit:

- Une bonne représentativité des diverses appartenances professionnelles des intervenants.
- Une représentativité adéquate des différents degrés d'intervention (des intervenants dits "de première ligne" aux associations de victimes, et comprenant les responsables des Centres de consultation LAVI de Genève et de Vaud).
- Le niveau de pertinence et de qualité de leur collaboration au cours des entretiens préliminaires.
- La place de leur institution dans le cadre des structures d'aide aux victimes.
- Leur disponibilité à participer au groupe de travail.

Encadré 2

Membres de l'Instance d'évaluation

Mme BARONE Anne-Marie, avocate au Collectif de défense (GE)

M. DE MONTMOLLIN Jean-François, greffier à l'Instance d'indemnisation (GE)

Mme DROZ Ana Maria, psychologue (GE)

M. DUCROT Jean-Claude, commissaire de police (GE)

Mme FRY Colette, responsable du Centre de consultation LAVI (GE)

Mme GIGANDET Michèle, assistante sociale, Solidarité Femmes (GE)

Mme GOTTRAUX Elena, responsable du Centre de consultation LAVI (VD)

M. HAEGI Marcel, président de l'Association des Familles Victimes de la Route (CH)

M. MATTHEY-DORET Luc, collaborateur à l'Office fédéral de la justice (BE)

Mme MAULINI-DREYFUS Gabrielle, députée PEG au Grand Conseil (GE)

M. VERMEULEN Bernard, médecin-chef adjoint au service des urgences de l'hôpital cantonal (GE)

L'Instance d'évaluation est, selon notre point de vue, un "quasi-mandant" car bien que le mandant soit officiellement l'Office fédéral de la justice, c'est toutefois cette Instance qui a suivi, dirigé, corrigé et validé le travail effectué par les chargés d'évaluation. A noter qu'un membre de l'Office fédéral de la justice, donc du mandant formel, a participé aux travaux de cette Instance.

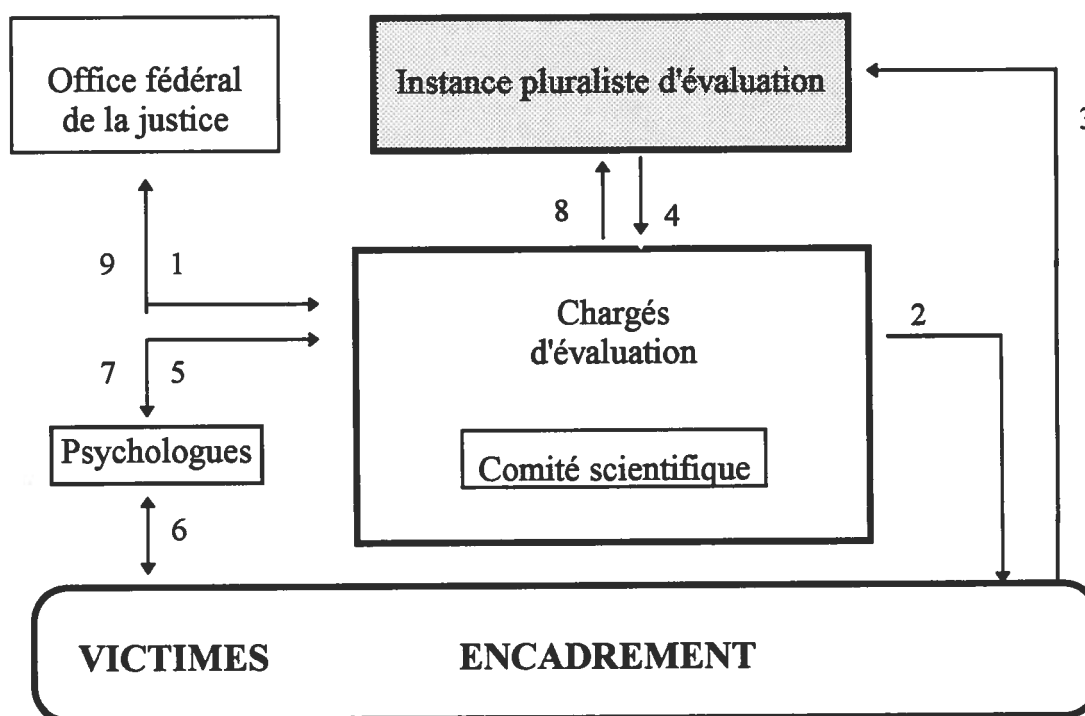
L'interdisciplinarité

Cette évaluation a été l'occasion, pour l'Université de Genève, d'entreprendre un véritable travail interdisciplinaire puisque deux départements de la Faculté de droit - droit pénal et droit constitutionnel -, la Faculté de psychologie - son Centre de conseil psychologique pour jeunes adultes - et la Faculté des sciences économiques et sociales ont été sollicités, et associés au Centre d'Etude, de Technique et d'Evaluation Législatives pour mener à bien ce mandat.

Le caractère intrinsèquement pluraliste de la démarche adoptée s'est non seulement répercuté sur l'équipe de recherche et les différents organes de consultation scientifique, mais a aussi affecté l'Instance d'évaluation qui, de par sa composition, regroupe de nombreux champs professionnels parfois peu enclins à travailler de concert.

Cette évaluation se veut donc doublement pluraliste, puisqu'elle l'est au sein de l'équipe de recherche et au sein de l'Instance d'évaluation. C'est une des conséquences directes de la nature même de "*l'evaluanda*"⁷, par essence peu homogène, et c'est ce que le CETEL a voulu reproduire dans son dispositif d'évaluation.

Fonctionnement du dispositif d'évaluation



⁷ Terme consacré dans le langage des évaluateurs signifiant "ce qui est évalué", c'est-à-dire ici "l'expérience des victimes"

Légende:

1. L'Office fédéral confie au CETEL le mandat d'évaluer "du point de vue des victimes" les prestations de la LAVI.
2. L'équipe de recherche entreprend une série d'entretiens avec le réseau d'acteurs intervenant auprès des victimes, dénommé ci dessus "encadrement".
3. L'équipe de recherche compose, sur la base des entretiens, une Instance d'évaluation.
4. L'instance d'évaluation décide des critères de jugement sur lesquelles l'évaluation va porter.
5. Avec l'appui du Centre de conseil psychologique pour jeunes adultes, l'équipe de recherche construit, sur la base des critères définis par l'Instance d'évaluation, une grille d'entretien avec les victimes.
6. Les psychologues entreprennent une série d'entretiens en Suisse romande, puis en Suisse alémanique.
7. Les résultat des entretiens parviennent régulièrement à l'équipe de recherche qui entame l'analyse des résultats.
8. L'équipe de recherche présente les résultats obtenus à l'Instance d'évaluation.
9. L'équipe de recherche rend son rapport à l'Office fédéral de la justice.

2.4 DEROULEMENT DE LA RECHERCHE

Cette évaluation s'est déroulée en trois phases distinctes. Nous retraçons brièvement dans les paragraphes suivant les étapes chronologiques du déroulement de l'étude. Le lecteur trouvera une description des méthodologies adoptées en introduction des chapitres correspondants.

2.4.1 Phase I LE POINT DE VUE DE L'ENCADREMENT Février-mars-avril

Recueil de documentation

La première étape a consisté en une prise de connaissance de la littérature afférant à la victimologie, aux conditions de l'élaboration de la LAVI, ainsi que d'un ensemble de publications juridiques ou sociales parues depuis son entrée en vigueur.

Construction de la théorie d'action

Sur la base des lectures susmentionnées, l'équipe de recherche a reconstruit la théorie d'action de la LAVI. Une théorie d'action est une représentation graphique regroupant l'ensemble des actions, selon une chaîne de causalité, visant à résoudre un conflit identifié au sein d'une société.

La LAVI, contre-projet du Conseil fédéral à l'initiative du "Schweizerische Beobachter", est l'instrument permettant ce déploiement d'actions. Sa finalité est de résorber le déséquilibre patent, entre victime et agresseur, qui existait lors de son entrée en vigueur, soit "fournir une

aide efficace aux victimes d'infractions et [...] renforcer leurs droits⁸". La théorie d'action, présentée en annexe I, se lit comme un chaîne de causalité, du problème identifié à la finalité souhaitée de l'ensemble des actions.

La construction de la théorie d'action de cette politique publique a pour but de disposer d'un outil d'analyse sur le contenu de la loi. Son utilité réside dans sa capacité à mettre en évidence les liens de causalité introduits par la LAVI.

Identification du réseau d'acteurs intervenants

Sur la base des travaux préparatoires et à l'aide de contacts avec divers intervenants, le réseau d'acteurs agissant de manière formelle dans l'assistance physique, psychologique, légale et matérielle aux victimes a été identifié.

Les institutions suivantes représentent donc le **réseau d'action** de l'aide aux victimes.

- Centres cantonaux de consultation LAVI
- Polices
- Hôpitaux
- Associations d'aide
- Associations de victimes
- Avocats
- Instances d'indemnisation LAVI
- Structures sociales cantonales

Construction d'une grille d'entretien à destination de l'encadrement

Face à l'importance des facteurs qualitatifs entrant en ligne de compte dans l'aide aux victimes d'infractions, le choix méthodologique de l'approche par entretiens **qualitatifs** et **semi-directifs** s'est rapidement imposé. En offrant la possibilité à l'interviewé de s'exprimer librement dans un cadre défini par une grille d'entretien, cette approche a pour avantage de diminuer les risques de perte d'informations stratégiques.

Une grille d'entretien a été construite par l'équipe de recherche autour de huit thèmes différents. Elle a été validée auprès du Comité scientifique et testée auprès de trois intervenants appartenant à des milieux professionnelles différents. Une description plus précise de cette grille d'entretien figure en annexe III.

Réalisation des entretiens avec les personnes chargées de l'encadrement des victimes

L'identification du réseau d'acteurs intervenants nous a permis de prendre contact, dans un deuxième temps, avec les institutions concernées, dans le but de nouer des relations personnels avec les professionnels les plus directement concernés par cette étude.

L'ensemble des personnes contactées ont répondu positivement à la demande d'entretien.

Les entretiens ont été réalisés par les chargés d'évaluation et ont généralement été conduits sur une durée d'une heure trente.

⁸ Art.1, al.1 LAVI.

La grille d'entretien citée précédemment a été utilisée auprès de 25 acteurs déterminants de l'encadrement, responsables et/ou actifs dans l'aide aux victimes. Une liste complète des personnes interrogées à ce stade de la recherche figure en annexe IV.

Première réunion de l'Instance d'évaluation

L'analyse des entretiens a dégagé les principaux points d'intérêt au processus d'évaluation de cette loi du point de vue des intervenants. Sur cette base, 38 affirmations différentes à propos du contenu de l'aide aux victimes ont été identifiées par les chargés d'évaluation.

Cet ensemble d'affirmations a été soumis au groupe de travail. Par l'intermédiaire d'un outil de négociation collective, l'Abaque de Régnier⁹, les membres de l'Instance d'évaluation ont choisi les critères de jugement qu'il fallait appliquer à cette évaluation. Une description de ces critères de jugement se trouve au point 3.3.

2.4.2 Phase II LE POINT DE VUE DES VICTIMES Mai-juin-juillet

Construction de la grille d'entretien à destination des victimes

L'élaboration de la grille d'entretien à destination des victimes a été réalisée sur la base des critères de jugement retenus par l'Instance d'évaluation et des résultats des entretiens menés auprès des différents intervenants. Ce travail a été réalisé en commun par l'équipe de recherche et les psychologues cliniciens du Centre de conseil psychologique pour jeunes adultes. Le questionnaire au complet figure en annexe VI.

Organisation et réalisation des entretiens

Les entretiens avec les victimes ont été organisés par le CETEL avec l'appui des Centres de consultation LAVI.

Un protocole d'entretien a été rédigé par les psychologues. Celui-ci précède le début de l'entretien proprement dit et précise le cadre de l'étude. La durée moyenne d'un entretien est d'environ une heure. Les séries d'entretiens ont d'abord eu lieu en Suisse romande, puis en Suisse alémanique. Une description des modalités d'entretien figure au paragraphe 4.1.

Deuxième réunion de l'Instance d'évaluation

La seconde réunion du groupe de travail a eu pour objet la validation des critères de jugement adopté lors de la première séance et la présentation, par l'équipe de recherche, des résultats des entretiens préliminaires avec les intervenants du réseau d'action LAVI.

⁹ Un descriptif de l'Abaque de Régnier est présenté dans l'annexe II.

Dépouillement des résultats des entretiens avec les victimes

Le travail de dépouillement des résultats a été effectué par l'équipe de recherche, puis validé et complété par l'équipe des psychologues en charge des entretiens. Les modalités d'analyse des résultats sont précisées au paragraphe 3.2.1.

Analyse des résultats du sondage par quota

Il a été commandé auprès de la société IPSO un sondage par quota, représentatif de la population suisse, et conduit auprès de 800 personnes. Ce sondage a pour but de répondre au troisième objectif du cahier des charges: mesurer la connaissance générale de la population sur l'existence d'une loi portant assistance aux victimes d'infractions.

L'analyse des résultats a été réalisée par le CETEL. Un aperçu méthodologique et la présentation des résultats figurent au chapitre 5.

Troisième réunion de l'Instance d'évaluation

La troisième réunion de l'Instance d'évaluation a été l'occasion pour l'équipe de recherche de présenter les premiers résultats des entretiens auprès des victimes, ainsi que les analyses réalisées sur la base du sondage par quota.

La définition des futurs objectifs des évaluations de la LAVI prévues en 1997 et 1999 ont également fait l'objet de discussions.

Synthèse et rédaction du rapport

Sur la base de l'ensemble du matériel recueilli, l'équipe de recherche a rédigé le rapport final.

Il était prévu à l'origine une ultime séance de l'Instance d'évaluation dans le but de valider le contenu du rapport final avant que celui-ci ne parvienne à l'Office fédéral de la justice. Celle-ci n'a malheureusement pas pu avoir lieu, en raison de la date de rédaction du rapport (31 août 95), trop proche, voire incluse dans les dates de vacances des membres de l'Instance.

Une séance de validation a toutefois été agendée pour le 27 septembre pour permettre aux participants à l'Instance d'évaluation d'exprimer leurs avis, commentaires et remarques sur le rapport final. Un complément à ce rapport, contenant les remarques des intervenants, sera envoyé ultérieurement à l'OFJ.

3. Le point de vue de l'encadrement

3.1 LA METHODE

La phase I du dispositif d'évaluation est essentiellement orientée vers les acteurs; notre démarche s'appuie doublement sur eux. Le premier travail a été de prendre contact avec des représentants des différentes catégories d'acteurs (toutes les personnes qui ont affaire avec les victimes) afin de leur soumettre un questionnaire. Une série d'entretiens ciblés sur la mise en oeuvre de la LAVI nous a permis de recueillir l'avis de l'ensemble des parties prenantes afin d'avoir la vision la plus complète possible de la situation, y compris des différents problèmes inhérents à l'application de la LAVI. C'est également suite à ces entretiens personnalisés que nous avons formé le groupe de travail.

3.1.1 L'échantillon

Les entretiens ont été menés principalement en Suisse romande puisque le groupe de travail est formé d'intervenants essentiellement romands. En Suisse alémanique, les entretiens ont été plus ciblés; il s'agissait avant tout de prendre contact avec les centres de consultation pour organiser la phase II de l'étude (entretiens avec les victimes).

L'échantillon est statistiquement non représentatif, cependant il comprend des représentants de toutes les catégories d'intervenants qui s'occupent des victimes¹⁰:

- 3 responsables cantonaux (GE, JU, ZH)
- 1 médecin (service urgence, GE)
- 4 centres de consultation (GE, VD, ZH, SG)
- 1 psychologue, 1 psychiatre (GE, JU)
- 3 représentants de la police (GE, JU)
- 1 avocate (GE)
- 1 juge, 1 greffier (GE)
- 4 représentants d'associations d'aide (GE)
- 1 représentant d'associations de victimes (Suisse)
- 2 parlementaires cantonaux (GE)
- 2 responsables fédéraux (BE)

3.1.2 Les entretiens

Les entretiens sont de type qualitatif, ils se basent sur des grilles d'entretien¹¹ composées de questions ouvertes; ils ont été menés au mois de mars 1995. Les grilles comprenaient deux types de questions:

- des questions communes à tous les intervenants
- des questions spécifiques en fonction des activités des intervenants

¹⁰ Liste nominative à l'annexe IV.

¹¹ Cf. annexe III.

La durée moyenne des entretiens a été de 1h30. Certaines questions de détail ont été réglées ultérieurement par téléphone.

3.2 ANALYSES ET RESULTATS

3.2.1 Remarques liminaires

La grille d'entretien contient, en sus des questions ouvertes, quelques questions de type quantitatif auxquelles les interlocuteurs doivent donner une estimation sur une échelle de valeur. Cette dernière est composée de 10 graduations, le 1 correspond à "très mauvais" et le 10 à "très bon".

Une première remarque concerne l'utilisation de cette échelle de valeur lorsque l'enquêteur pose des questions d'auto-évaluation des prestations. Nous observons que la majeure partie des intervenants n'a pas articulé une note et n'a pas exprimé un jugement de valeur. Par ailleurs, beaucoup d'entre eux n'ont répondu ni pour eux-mêmes ni pour leur milieu professionnel, mais ont exprimé des avis qualitatifs (avec jugement de valeur) sur les prestations offertes par les autres intervenants.

D'autre part, il est intéressant de constater que lorsque l'on demande explicitement aux intervenants de porter un jugement sur la qualité des prestations des autres intervenants, la question est partiellement éludée et les réponses obtenues très peu pertinentes.

Sur les 25 intervenants interrogés, une grande majorité n'avaient pas de connaissances particulières concernant l'aide aux victimes avant de travailler dans les structures mises en place par la LAVI. Nous sommes ainsi confrontés à une situation où l'état initial (la situation avant l'entrée en vigueur de la LAVI) est très mal connu; il faut donc être très prudent lors de tentatives d'analyse comparative.

3.2.2 L'auto-évaluation de la satisfaction des prestations offertes:

<i>Comment les intervenants jugent-ils leurs prestations?</i>

La hiérarchisation des priorités

L'échelle de cotation a été proposée aux intervenants pour auto-évaluer la qualité de leurs prestations. Nous observons que la satisfaction de la qualité de ses propres prestations et de celles des autres intervenants varie fortement. Cette variation n'est pas due à une différence dans les objectifs poursuivis mais plutôt à la hiérarchisation de priorités pour ces mêmes objectifs puisque les prestations sont appréciées sur plusieurs plans.

Les réponses exprimées en fonction de l'**objectif d'urgence**, de rapidité sont très positives. L'accueil offert est considéré comme très satisfaisant car il répond à l'urgence (note attribuée: 8 sur 10).

Par rapport à la **formation** les réponses sont plus nuancées. Dans plusieurs cas les intervenants considèrent leur formation comme insatisfaisante et expriment le besoin de compléments, de spécialisation en rapport avec les prestations qu'ils offrent (pas de note)¹².

Beaucoup d'intervenants ont estimé que leur satisfaction globale a évolué très positivement depuis l'entrée en vigueur de la loi. Si les prestations ne sont pas encore totalement satisfaisantes, cela est dû à la phase de transition, le processus d'apprentissage n'étant pas encore terminé. Ils estiment parfois qu'il est trop tôt pour faire un bilan, que cette question doit être appréciée sur le long terme.

Enfin, quelques intervenants insistent sur la nécessité de porter une attention toute particulière à l'écoute de la victime car il peut arriver qu'aucune prestation ne puisse être offerte (pour les cas non LAVI). Cette observation est révélée lorsque les intervenants expliquent certaines difficultés rencontrées et démontre leur volonté de faire beaucoup plus.

Les problèmes de fond qui ressortent de cette question et qui apparaissent comme une entrave aux prestations seront repris ultérieurement. Il s'agit notamment des problèmes de définition de certains termes (la notion de victime), de prestations financières et des questions juridiques non résolues.

Une dernière observation concerne l'intérêt des intervenants pour leur travail; ils expriment tous une motivation très forte et considèrent leur activité comme très utile et intéressante.

3.2.3 La formation pour améliorer les prestations

Une formation spécifique est-elle nécessaire pour tous les intervenants?

Les formations existantes

La formation proposée par le CEFOC¹³ (à GE) ou la SASSA¹⁴ (à BE) répond aux besoins des intervenants, elle est qualifiée de très utile. La nécessité d'un renouvellement de cette formation avec la possibilité de traiter des thèmes nouveaux dans des modules supplémentaires a souvent été exprimée. Ce besoin a déjà été cité lors de la question d'auto-évaluation des prestations¹⁵.

La formation spécifique est nécessaire

Les intervenants sont unanimes sur la question de la nécessité d'une formation spécifique. Cette demande émane de la difficulté de connaître l'ensemble des domaines compte tenu des formes très diverses que peuvent prendre les attentes des victimes. Les intervenants de première ligne sont spécialement visés par cette formation; ils sont en contact direct avec les victimes et leur intervention est souvent déterminante pour la suite des démarches. Cette situation implique qu'ils doivent avoir une attitude adéquate, une bonne connaissance du réseau LAVI ainsi que des aspects thérapeutiques liés à la victimologie. Une meilleure formation permettrait d'améliorer les prestations.

¹² Cf. infra 3.2.3.

¹³ Centre d'études et de formation continue pour travailleurs sociaux.

¹⁴ Schweizerische Arbeitsgemeinschaft der Höheren Fachschulen für Soziale Arbeit

¹⁵ Cf. supra 3.2.2.

Les formations existantes sont actuellement proposées à un nombre restreint de professionnels; elles devraient être élargies à tous les intervenants afin de leur donner les outils nécessaires pour être le plus utile possible aux victimes. Il serait envisageable, pour former les travailleurs sociaux notamment, d'instaurer un cours de victimologie dans le programme d'étude des écoles sociales. En ce qui concerne la formation des policiers, un manque de connaissance a été relevé sur des aspects spécifiques tels que la compréhension du problème de la violence domestique. En effet, les policiers sont sollicités pour "arbitrer" des conflits conjugaux et ils semblent particulièrement démunis pour aborder ce domaine très délicat.

D'autre part, il apparaît qu'une catégorie d'intervenants manque de connaissance sur les aspects liés à la psychologie de la victime du fait qu'ils ne suivent aucune formation. Il s'agit de certains juges et avocats qui devraient également être sensibilisés à la problématique des victimes. Il existe un embryon de formation par le Bureau central d'assistance sociale à Genève (BUCAS) pour les avocats qui s'occupent de cas d'enfants et d'adolescents.

Le niveau de formation est suffisant

Les avis plus nuancés sur la nécessité d'une formation spécifique des différents intervenants portent sur deux points. Premièrement, les professionnels ont d'autres priorités, par exemple dispenser des soins d'urgence ou enregistrer les dépositions rapidement; les aspects psychologiques viennent par conséquent au second plan. Deuxièmement, le nombre considérable d'intervenants de première ligne potentiels (policiers, médecins, etc.) rend illusoire la volonté d'une formation complète.

3.2.4 Les attentes des intervenants vis-à-vis de la LAVI

<i>Les objectifs poursuivis par les différents acteurs sont-ils en adéquation avec l'assistance telle que proposée dans la loi?</i>
--

Sur les 25 intervenants interrogés, seuls deux ont participé à la procédure de consultation¹⁶. La grande majorité de nos interlocuteurs n'avait pas d'attentes particulières au départ car, comme nous l'avons mentionné précédemment, ils ont commencé à travailler avec des victimes au moment où la loi est entrée en vigueur. Ils relèvent les différences fondamentales entre l'initiative "Beobachter" et le contre-projet du Conseil fédéral. Le contre-projet a été très apprécié car l'initiative était trop limitative, trop axée sur l'argent. L'importance de l'assistance, d'un lieu d'accueil avait été minimisée.

Prendre en compte les victimes

Les attentes des intervenants sont toutes orientées vers la nécessité d'améliorer la situation des victimes. La LAVI doit combler des manques en ce qui concerne l'assistance des victimes, et rééquilibrer les différences de traitement entre les victimes et les agresseurs. La victime était mal défendue, elle devait faire face à un imbroglio juridique, et devait tout justifier. Le présumé agresseur avait, quant à lui, une structure plus solide et était mieux défendu. Les travailleurs sociaux ont la préoccupation de ne pas s'occuper uniquement du délinquant, mais aussi des victimes.

¹⁶ La consultation se fait sur la base de l'avant-projet de la Loi fédérale sur l'aide aux victimes d'infractions (LAVI).

Enfin la LAVI apporte une reconnaissance sociale aux victimes et complète le vide juridique pour certains types d'agressions.

Adéquation de l'assistance telle que proposée dans la loi et les objectifs poursuivis par les différents acteurs

Pour la plupart des intervenants, l'application de la LAVI se révèle très bureaucratique: le parcours LAVI - notamment la procédure d'indemnisation - est trop complexe et les victimes sont très éprouvées par les nombreuses démarches qu'elles doivent effectuer. Cet aspect ne correspond pas aux volontés exprimées par le Conseil Fédéral dans son message qui insiste sur la nécessité d'une aide simple, impliquant un minimum d'administration.

Cependant, nos interlocuteurs relèvent que l'idée d'être utile aux victimes d'une manière simple (écoute, l'accompagnement), présente dans ce même message, se retrouve dans la réalité.

Les zones d'ombre que sont les définitions des notions de victime, de mesures à long terme sont sources de non satisfaction des attentes. La question matérielle (prestations financières, indemnisation) soulève également beaucoup d'interrogations:

- Pour certains, les possibilités d'obtenir des indemnisations sont trop nombreuses; ils justifient cette position en arguant du fait qu'il y a beaucoup de cas où la situation financière est difficile mais pas à cause du délit.
- Les frais d'avocat devraient être pris en charge par l'Etat.
- Pour l'indemnisation, le plafond de revenu est fixé à un montant ridicule.
- Pour l'aide à moyen terme, les possibilités de financement ne sont pas clairement définies.

Le travail de réseau se met en place très lentement, cette première période a été floue. Du fait que le dispositif LAVI ratisse très large, les associations ont eu de la peine à se situer par rapport aux nouvelles structures.

Quant à l'information, les attentes ne sont pas satisfaites.

3.2.5 L'appréciation des différents volets de la loi

<i>Les différents volets de la LAVI donnent-ils satisfaction?</i>
--

Le premier volet: l'assistance et les conseils

Il existe deux types d'assistance:

- *aide immédiate* (urgence) avec la création de **centres de consultation** qui donnent un appui pour surmonter les conséquences immédiates de l'infraction
- *aide à long terme* dont l'objectif est de prévenir une marginalisation des victimes, de favoriser leur réinsertion sociale.

Les réponses sont très positives sur le sujet de l'assistance immédiate. Les termes de "bon, très bon" ont été utilisés par 70% des personnes interrogées.

Les réponses mitigées proviennent de deux situations opposées et ont toutes deux à voir avec la structure mise en place par les cantons. Premièrement, lorsqu'un centre a expressément été

créé, les critiques ont trait à des difficultés de coordination entre les associations existantes et le ou les centre(s) institué(s) par la LAVI. Une mauvaise collaboration peut entraver le bon déroulement des opérations (redondance des étapes). Deuxièmement, la situation inverse, lorsque les cantons ont utilisé des infrastructures existantes: il apparaît que la formation des personnes en charge de la LAVI ne soit pas toujours adéquate et que la confusion des fonctions (par exemple centre social et centre LAVI) soit préjudiciable.

Le deuxième volet: les droits de la victime dans la procédure pénale

Ce volet consiste à améliorer la protection des droits de la victime dans la procédure pénale. Il vise à mieux tenir compte des préoccupations de la victime (éviter la victimisation secondaire), à associer d'avantage l'auteur de l'infraction à la réparation, à l'obligation de protéger l'anonymat de la victime, à fournir la possibilité d'être assisté, durant la procédure, d'une personne de confiance. D'autres éléments sont également prévus: la possibilité d'avoir un interlocuteur du même sexe que soi, qu'il s'agisse de l'agent de police, du juge d'instruction ou de l'un des juges du tribunal.

La moitié des personnes interrogées est satisfaite de ce volet. Certains aspects sont toutefois controversés; c'est notamment le cas pour le huis-clos. Si la possibilité de huis-clos est vue comme une amélioration très nette par une partie des intervenants, l'autre partie estime que cette possibilité empêche la publicité des procès et diminue le rôle de prévention qu'ils attribuent à cette publicité. La confrontation victime / agresseur soulève également quelques remarques. Si, pour les victimes, l'idéal serait de faire une et une seule déposition, la confrontation est jugée par plusieurs intervenants comme indispensable pour ne pas prêter les droits de la défense.

Le problème de la prise en charge des frais d'avocat¹⁷, souvent mentionné, ressort à ce point. Il en est de même pour les critiques à l'égard de l'attitude non appropriée de membres de l'appareil judiciaire (juges, procureur).

Le troisième volet: l'indemnisation

Une instance d'indemnisation a été créée afin d'assurer aux victimes une réparation effective et suffisante dans un délai raisonnable des dommages subis. La procédure d'indemnisation retenue est fondée sur le droit public et financée par le budget public. L'indemnisation par l'Etat doit constituer une exception et elle est subsidiaire par rapport aux autres possibilités pour obtenir réparation (l'auteur de l'infraction, assurances sociales ou privées, etc.). L'Etat se substitue (même provisoirement) à l'auteur de l'infraction si celui-ci est défaillant afin de dédommager la victime et de réparer le tort moral. Le système proposé comporte un seuil: le revenu de la victime après l'agression.

La réparation morale ne fait pas partie de l'indemnisation; elle peut s'ajouter à l'indemnité ou être accordée dans des cas où aucune indemnité n'est versée. La limitation à laquelle l'indemnisation est soumise (revenu de la victime après l'infraction) n'est pas applicable à la réparation morale.

C'est certainement le volet le plus problématique et qui suscite le plus de critiques. Le choix des structures cantonales a, une fois encore, des conséquences importantes. Tout d'abord quant à la forme: dans certains cantons, l'instance d'indemnisation est une instance administrative;

¹⁷ Voir notamment ATF, 1p. 644/1993, 17 mai 1995.

tandis que dans d'autres, c'est une instance judiciaire. La situation genevoise fait partie de la première catégorie; une des conséquences actuelles est la non-transmission des dossiers pénaux à l'instance d'indemnisation tant que la procédure n'est pas achevée. Il en découle une situation très particulière puisque l'instance entend les victimes en audience afin de pouvoir statuer en connaissance de cause. Cette situation de double enquête est vertement critiquée car elle entraîne une répétition de l'énoncé des faits, avec un risque élevé de victimisation secondaire, ce que la LAVI est justement censée éviter.

Quelques remarques ont porté sur la méconnaissance de l'instance d'indemnisation. Beaucoup d'intervenants demandent que l'on s'attache à faire connaître cette instance.

En ce qui concerne l'indemnisation elle-même, les praticiens aimeraient avoir des directives et des points de comparaison afin d'attribuer l'indemnisation d'une manière égale et d'harmoniser les pratiques cantonales. Enfin, le plafond de revenu fixé pour pouvoir prétendre à l'indemnisation est considéré comme "ridiculement bas" et les délais de prescription comme trop brefs. Certains cantons ont décidé de changer ce délai dans leur loi cantonale car il s'est révélé trop court, notamment pour les enfants et les femmes victimes de violences conjugales.

3.2.6 Assumer la tâche LAVI

Les tâches prévues par la LAVI peuvent-elles être assumées?

Les réponses sont, dans un premier temps, très positives. Les intervenants estiment pouvoir assumer leurs fonctions. Certains problèmes ont cependant été soulevés:

- Les interventions telles que les entretiens avec les victimes impliquent la nécessité de répondre à des besoins multiples. Les collaborateurs ne sont pas toujours à même de répondre à tous les besoins. La solution envisagée est l'amélioration et le renouvellement de l'information ainsi que la formation. La spécialisation est aussi proposée comme solution, notamment pour les psychologues. Des améliorations devraient aussi être prévues au niveau matériel; il faudrait plus de lieux spécifiques pour les spécialistes et les soignants afin d'offrir de meilleures possibilités d'encadrement. Cette remarque est également valable pour la police qui doit aussi aménager des locaux spécifiques. En ce qui concerne le travail de la police, quelques aspects doivent être améliorés: un effort est notamment nécessaire pour que les agents proposent systématiquement aux victimes la signalisation de leur cas aux centres de consultation. Cet élément est très important puisqu'il équivaut à une information systématique de l'existence des centres. Encore une fois, l'information et la formation aideront à résoudre ces difficultés.
- Les procédures d'indemnisation soulèvent de nombreuses interrogations, notamment par rapport aux montants alloués aux victimes. Les intervenants désirent que les procédures cantonales soient harmonisées afin d'assurer aux victimes une réparation égalitaire. D'autre part, les pratiques cantonales ont des répercussions sur le nombre d'indemnités attribuées. A Zurich, une très forte proportion de victimes qui se rendent dans les centres de consultation LAVI déposent une demande d'indemnisation. Dans le canton de Vaud, l'instance d'indemnisation est très peu sollicitée du fait que l'information n'est pas encore largement diffusée. A Genève, la formule retenue - les victimes sont entendues en audience par l'Instance - tend à encourager un "tri" entre les victimes qui ont de bonnes chances d'obtenir

une indemnisation de celles dont la situation est moins claire et pourrait aboutir à une décision négative de l'Instance¹⁸.

- Pour les centres de consultation, les intervenants estiment qu'une permanence 24h/24 est absolument nécessaire. D'autre part, un problème d'organisation doit être résolu; il s'agit des victimes qui choisissent un autre centre de consultation que celui de leur canton de domicile. Il faut que des conventions intercantionales règlent le problème de la facturation des cas. Le problème de financement, pour l'aide à moyen et à long terme, doit également être solutionné.
- En dernier lieu, il convient de signaler que quelques difficultés sont liées aux structures choisies par les différents cantons. Plusieurs intervenants ont cité le problème de la répartition des tâches entre les centres de consultation et l'Etat ou celle de la délimitation des compétences entre les services sociaux et les associations actives dans l'aide aux victimes. L'attribution du rôle de centre de consultation à des services sociaux préexistants entraîne une surcharge pour les collaborateurs et tend à minimiser la spécificité LAVI.

En ce qui concerne l'application des dispositions de la LAVI, certains articles soulèvent la critique:

- Tout d'abord l'art. 2 qui donne la définition de ce qu'est un cas LAVI. Une partie des intervenants rencontrés estiment que cette définition est trop floue et ne permet pas une différenciation claire des cas qui peuvent bénéficier de la LAVI, de ceux qui ne sont pas pris en considération. Certains cantons ne reconnaissent pas, par exemple, les accidents de la route comme étant des cas LAVI. La reconnaissance, au sens LAVI, des victimes de violences conjugales semble également ne pas être la règle.
- La section 2 de la loi, soit le volet de l'assistance et des conseils, ne délimite pas territorialement les activités des centres de consultation. Ce point pose des problèmes de coordination intercantonale pour les paiements. En effet, il n'y a pas de frontière pour les centres de consultation puisque les victimes peuvent se référer au centre de consultation de leur choix; cependant la LAVI ne règle pas la facturation réciproque des cas: c'est donc aux cantons de trouver la solution.

Enfin, une dernière remarque concerne le fonctionnement des structures mises en place. Il semble que la coordination fasse encore défaut dans les cantons qui connaissent un réseau associatif très dense. Des problèmes de "clientèle" ont été relevés, les centres LAVI regroupant tous les types de victimes. Il est donc possible qu'un chevauchement des domaines d'action puisse exister. Le manque de coordination entre les institutions n'est pas l'exclusivité des grands réseaux, le rôle de la LAVI devrait être d'assurer cette coordination pour minimiser les interventions au niveau des victimes.

¹⁸ Ce "tri" est effectué afin de minimiser les risques psychologiques pour les victimes qui se verraient refuser l'indemnisation.

3.2.7 Les prestations non comprises dans la LAVI

Quelles sont les prestations supplémentaires ou complémentaires qui seraient nécessaires pour améliorer l'assistance aux victimes?

Les prestations sont globalement suffisantes

Les réponses ne concernent pas directement des prestations nouvelles; mais plutôt une clarification des différents termes de l'aide. Cela signifie par exemple que des directives fédérales viennent compléter la loi et l'ordonnance. Ces directives permettraient de préciser les modalités de l'aide pour éviter les différences de traitement entre les cantons. Cela permettrait un meilleur soutien de la victime au niveau de la loi fédérale (évite 26 législations différentes). Cette clarification doit également intervenir au niveau des notions d'urgence, de long terme. En outre, l'élaboration de critères d'intervention, d'échelles pour les prestations financières (les conditions de l'indemnisation) seraient également perçus comme une amélioration.

Les manques

Beaucoup d'intervenants se sont exprimés sur les manques qu'ils constataient dans leur travail quotidien. Nous ne relaterons ici que les propositions concrètes de nouvelles prestations pour combler ces manques.

- L'aide actuelle semble être très insuffisante du fait qu'elle considère uniquement les dommages directs "visibles" (tels que les blessures) et les dommages indirects (psychologiques) sont très largement méconnus. Les prestations d'assistance psychologique devraient être développées; comme par exemple la mise sur pied de groupes afin que les victimes puissent parler à d'autres victimes.
- Le problème du remboursement des frais d'avocat est mis en avant; la victime peut prétendre à l'assistance judiciaire en fonction d'un seuil de revenu. Elle devrait être considérée comme indépendante de son niveau de revenu car elle n'a pas choisi d'être victime. Une prestation supplémentaire pourrait être l'existence d'un "avocat LAVI".
- L'accès aux prestations doit être amélioré; pour cela une plus grande information du public des dispositions de la LAVI, donc plus de publicité sur les centres est nécessaire. Il s'agirait aussi de mettre l'accent sur la prévention avec notamment la mise en place de cours d'auto défense gratuits.
- Les prestations courantes ne couvrent pas tous les besoins ou ne sont pas suffisantes. Les remarques concernent par exemple l'augmentation de la capacité des lits dans les foyers ou la nécessité d'accorder une assistance quotidienne (accompagnement nocturne) pour les personnes seules.
- En ce qui concerne les procédures, les délais d'attente sont encore trop longs. Les dossiers devraient circuler librement entre les différentes instances.
- Enfin, les cantons ne sont pas satisfaits de la répartition des subventions fédérales et proposent que le critère population/pouvoir financier soit revu. L'argument principal de ce mécontentement est que le taux de criminalité n'est pas proportionnel au pouvoir financier des cantons et que ce système défavorise les grandes villes.

3.2.8 Les phénomènes de sélectivité sociale non souhaités

La sélectivité sociale est-elle un facteur de non-utilisation des prestations?

Rapport milieu social / fréquence des cas LAVI

Une des caractéristiques de la LAVI est de fournir un service facultatif; l'aide est accordée à la demande du destinataire (consultation et indemnisation). De ce fait, il se peut qu'une sélectivité sociale non souhaitée ait lieu (problème de la langue, milieu social).

Bien que tous les intervenants soulignent que tout peut arriver à n'importe quel individu sans distinction de classe sociale, de sexe ou de race, ils sont d'avis que l'accès aux prestations offertes n'est certainement pas identique pour tous.

Certains intervenants sont, par leur spécialisation, plus confrontés aux milieux sociaux défavorisés. C'est le cas des avocats nommés d'office (par l'assistance judiciaire) ou des avocats "sociaux" qui sont sollicités par une clientèle déjà sensible. Les urgences médicales des grands hôpitaux ont une forte clientèle de personnes indigentes.

Les autres intervenants (police, centres de consultation, psychologues, etc.) remarquent que les victimes qu'ils reçoivent sont de niveau socio-économique relativement bas. Il semble que les personnes qui ont déjà l'habitude de demander de l'aide (les personnes âgées, les étrangers et les marginaux) soient beaucoup plus représentées.

Les cas de violences domestiques, les abus sexuels sont des phénomènes qui existent dans tous les milieux. Cependant, les victimes des classes plus aisées ont d'autres moyens, d'autres ressources ou font appel aux associations d'aide par téléphone. Les personnes issues de couches sociales plus aisées ne sont pas habituées à demander de l'aide à un service social.

Un autre type de sélectivité concerne les personnes en situation précaire. Il semble que les personnes étrangères en situation illégale soient plus exposées aux risques de victimisation et en cas de problème ces personnes n'entament pas les démarches étant donné les suites possibles (expulsion). Cette situation est certainement aggravée par une méconnaissance de l'aide offerte.

Enfin, la situation conjoncturelle défavorable (chômage, incertitude) est un facteur aggravant dans la mesure où des conflits peuvent être engendrés ou attisés par la perte d'un emploi; de plus, il est actuellement plus difficile de trouver des solutions, notamment lorsqu'il s'agit de réinsertion.

La structure choisie pour venir en aide aux victimes n'est pas sans conséquence sur le phénomène de sélectivité. Les cantons qui n'ont pas créé de centre de consultation autonome (c'est notamment le cas du Jura) mais qui ont utilisé les structures de l'aide sociale préexistantes observent qu'il peut y avoir une sélectivité non souhaitée. En effet le mélange des fonctions peut être un motif de renonciation pour les personnes ayant déjà fait appel à l'aide sociale dans une autre situation. D'autre part, les victimes ne désirent pas forcément se référer à un service social dont l'image ne reflète pas immédiatement la réponse à leur problème.

Problème de langue

Les entretiens avec des personnes de langue étrangère sont fréquents pour tous les intervenants. Les situations simples trouvent généralement une solution à l'intérieur des institutions (bon nombre de collaborateurs pratiquent plusieurs langues). Dans les cas plus

difficiles l'appui d'un interprète est généralement nécessaire. Il arrive même que les victimes soient accompagnées d'une personne pour traduire l'entretien.

Pour la police et les hôpitaux, ce problème est quotidien. Les solutions sont toutefois trouvées de manière interne grâce à l'importance numérique du personnel. Pour les avocats, le réseau est, entre autre, réparti en fonction des langues parlées. L'orientation des victimes se fait donc aussi par le critère linguistique, ce qui permet d'éviter l'intervention d'une tierce personne lors des consultations.

Pour les psychologues, le phénomène est plus délicat et pose parfois de grosses difficultés. En effet, le problème linguistique entraîne la présence d'une personne de plus qui assiste à l'audition, ce qui est une gêne pour la victime. La langue devient alors un obstacle considérable et peut empêcher le traitement.

3.2.9 Le changement dans l'expérience des victimes

Aux yeux des intervenants, la LAVI a-t-elle changé quelque chose pour les victimes?

Une partie des intervenants n'avaient jamais travaillé avec des victimes avant l'entrée en vigueur de la loi; ils n'ont par conséquent aucune indication sur l'état initial. Pour un bon nombre d'intervenants la réflexion sur le thème des victimes est issue de la LAVI.

Changement positif

Les réponses positives sont fortement majoritaires, elles sont regroupées sous les aspects suivants:

- La possibilité de prendre **rapidement** en charge des personnes victimes d'infraction.

Les centres de consultation assurent le suivi des cas avec possibilité de conseil. Ce suivi contribue à l'avancement du traitement des dossiers, ce qui peut tendre à diminuer le risque de victimisation secondaire. Il existe quelqu'un qui peut aider et faire quelque chose.

- La création d'un **point de chute** pour les victimes de tous types d'agression.

Les centres permettront d'éviter à l'avenir que des personnes restent longtemps sans parler de leur expérience; il s'agit de démarginaliser les victimes en créant un lieu où elles peuvent s'exprimer. Cet aspect est révélé par le grand nombre d'appels aux centres de consultation de personnes ayant subi une agression avant l'entrée en vigueur de la loi (parfois il y a 20 ou 30 ans).

Les centres LAVI sont considérés comme un lieu de parole, un fil rouge pour les procédures avec une absence de sentiment de culpabilité, de honte de la victime, car il n'y a pas de jugement du comportement. Il s'agit d'un acteur relais, d'un interlocuteur pour les victimes 24h/24h.

Ils offrent à toutes les victimes une personne de référence, un répondant, même dans les cas où le réseau associatif est très vaste. Auparavant, il n'existait pas de point central et certaines catégories de victimes n'avaient pas d'association pour les défendre et les aider. De plus ce lieu de référence permet, autant que possible, de coordonner les actions sociales de terrain.

Les centres de consultation LAVI comblent un manque, celui d'un lieu pour les victimes. Cet aspect contribue à rééquilibrer le traitement entre délinquants et victimes.

- **La reconnaissance du statut de victime.**

L'aspect positif est surtout vu dans l'existence d'une loi qui, en soi, indique que les victimes sont socialement reconnues, ce qui constitue le plus grand changement. Le statut de la victime est en passe de changer, il y a une formalisation. Cette reconnaissance peut avoir lieu, entre autres, à travers les indemnités versées.

Les centres de consultation sont le lieu où de nouvelles réflexions sur des thèmes précis apparaissent. Par exemple, la réflexion qualitative sur les victimes d'infractions d'ordre sexuel a été approfondie au vu de l'importance du nombre d'appels à ce propos.

Pas de changement

Une série de réponses neutres proviennent des intervenants déjà fortement engagés dans l'aide aux victimes d'infractions. Les oppositions les plus fortes à l'instauration d'un centre de consultation émanent des représentants d'associations "spécialisées".

Ils considèrent que **l'existence préalable d'un réseau** d'associations très dense et stable rend moins nécessaire la création d'un centre de consultation. La prise en charge de certaines catégories de victimes (violences conjugales, agressions de type sexuel) était par conséquent déjà assurée. Ces associations "spécialisées" préexistaient à l'instauration des centres de consultation LAVI et ils estiment qu'aucun changement n'est à noter pour un grand nombre de victimes. Pour ces intervenants, les centres ne contribuent pas à alléger les démarches de la victime car si cette dernière veut être indemnisée, elle doit prendre un avocat et suivre "le parcours du combattant".

Changement négatif

L'aspect négatif quant aux changements occasionnés par la création des centres LAVI est lié à la formalisation et à la reconnaissance du statut de victime. Certains intervenants estiment que l'on crée un statut, ce qui a pour corollaire la marginalisation d'une population, en lui assignant un rôle - au sens sociologique - dont il est difficile de se départir.

3.2.10 Le degré d'information des professionnels et du public

<i>L'information sur les structures d'assistances aux victimes est-elle suffisante?</i>
--

L'échelle de cotation

La remarque liminaire sur les questions d'auto-évaluation¹⁹ est également valable pour cette question. Nous notons que les intervenants ont beaucoup hésité à se prononcer par une note, l'échelle de cotation a été remplacée par les termes "bon", "moyen" et "mauvais".

¹⁹ Cf. supra 3.2.1

Le degré de connaissance par catégories d'intervenants

D'une manière générale, les intervenants sont plus positifs en ce qui concerne le niveau de connaissance des milieux professionnels (80% accordent un "bon" ou "moyen"). Il faut cependant nuancer ces résultats par catégories d'intervenants.

La police est considérée comme l'organe d'intervention le mieux informé. Les efforts d'accueil sont relevés par de nombreux intervenants. Normalement, tous les policiers sont au courant, certains sont cependant résistants à cette information; le temps agira dans le sens d'une meilleure compréhension. Actuellement, la formation est donnée dès l'école de police.

Le degré d'information attribué aux hôpitaux et au corps médical en général est faible. Les services des urgences sont les plus avertis. Les praticiens privés semblent avoir une connaissance égale à celle de la population.

La connaissance de la LAVI par les juges et les avocats est très inégale. Cela dépend de leur spécialisation (certains n'ont jamais affaire avec des victimes). Les avocats "sociaux" sont plus au fait de la LAVI car ils ont déjà une clientèle sensible. Les magistrats et les tribunaux sont mal informés.

Les travailleurs sociaux sont généralement au fait des dispositions de la LAVI, des forums et des discussions sont organisés, ils recherchent l'information.

Le constat sur le temps nécessaire pour que l'information soit réellement assimilée est valable pour tous les intervenants.

La diffusion de l'information dans les milieux professionnels

L'information a été diffusée dans les milieux professionnels en premier lieu par le biais de plaquettes, brochures, feuilles d'information et explications. Ces supports ont été adressés aux services sociaux, aux associations de médecin, aux pharmaciens, à l'ordre des avocats, aux permanences médicales, aux médecins, à la police. Ces différents intervenants peuvent prendre part à des cours organisés dans les facultés de psychologie, ainsi que des colloques, des journées thématiques et des groupes de travail. Le renouvellement de l'information est souvent assuré par la diffusion des rapports annuels des centres de consultation.

Le degré d'information du public: méconnaissance très forte de la LAVI

Les réponses à la question du degré de connaissance par le public des structures LAVI est sans équivoque: 90% des intervenants donnent une note située entre 1 et 3; la meilleure note donnée est un 6. Les centres LAVI observent par ailleurs que très peu de victimes viennent au centre en ayant une connaissance préalable de la LAVI. Les vecteurs d'information cités sont principalement la police, les hôpitaux et les associations d'aide.

Un autre aspect est celui de la sélectivité sociale: beaucoup de victimes sont étrangères et ne connaissent pas la LAVI²⁰.

La diffusion de l'information au public

L'information a été diffusée au public en premier lieu par le biais de communiqués de presse lors de l'ouverture des centres de consultation. La télévision a diffusé un mini reportage (3

²⁰ Cf. supra 3.2.8

minutes), des débats publics ou encore l'adresse du centre écrite dans la rubrique "adresses utiles" du journal vaudois 24Heures. Le bouche à oreille et quelques articles de presse contribuent à faire connaître la LAVI. Il est cependant relevé que les journaux parlent toujours de la LAVI en tant que loi, mais ne mentionnent pas les centres de consultation. La population ne se sent donc pas concernée. Des campagnes d'affichages sont prévues, par exemple à Genève en automne 95.

Une volonté politique

Cette question soulève également la volonté politique de diffuser l'information. Des efforts de diffusion impliquent, de la part des autorités, l'affectation d'un budget non seulement pour la campagne d'information mais également pour les structures d'accueil. En effet, il y a tout lieu de penser qu'une plus grande notoriété de la LAVI aurait pour conséquence directe une augmentation de la fréquentation des centres de consultation et peut-être également des demandes d'indemnisation. Il semble que certains intervenants sont déjà très occupés et qu'un surplus de "clients" entraînerait obligatoirement une augmentation des frais (collaborateurs supplémentaires, etc.) liés à l'application de la LAVI.

La nécessité d'une enquête pour connaître le degré d'information du public

La soumission de l'OFJ mentionne l'éventualité de procéder à une enquête par sondage pour connaître le degré de connaissance du grand public de la LAVI et de ses dispositions. Dans un premier temps, la question a été posée aux intervenants afin d'avoir une indication "du point de vue des acteurs" sur la nécessité de procéder à une telle enquête.

Les réponses ont été très diverses; huit personnes interviewées sur dix-sept n'estiment pas nécessaire une enquête auprès du public. Ils se prononcent par contre en faveur d'une grande campagne d'information. Les moyens financiers à disposition étant faibles, ils considèrent plus urgent de faire des efforts dans la diffusion de l'information. L'argument étant qu'il serait prématuré de faire une enquête avant que l'information ait pu être captée.

Dans les réponses négatives, il est toutefois relevé qu'un sondage au niveau du public pourrait contribuer largement à informer la population.

Plusieurs intervenants ont insisté sur la nécessité d'une telle enquête dans les milieux professionnels, pour mesurer réellement le taux d'information acquis, pour savoir si les professionnels sont ou ne sont pas informés. L'information des intervenants de première ligne (police, hôpitaux) a été faite, il serait par conséquent intéressant de connaître leur niveau de connaissance. En effet, ce sont ces mêmes intervenants qui sont les principaux vecteurs de l'information auprès des publics cibles.

Une dernière proposition porte sur l'information ciblée de certaines populations sensibles (agression sexuelles et violences domestiques); cela implique de définir des priorités et de sacrifier momentanément d'autres domaines.

La question de la volonté politique de diffuser de l'information a également été soulevée dans les réponses.

3.3 CRITERES DE JUGEMENT

Cette synthèse des résultats des entretiens a permis de dégager les principaux points d'intérêts des intervenants sur l'*evaluanda*.

L'évaluation **du point de vue des victimes** de la LAVI demande d'apprécier la valeur des prestations offertes.

Pour pouvoir porter un tel jugement de valeur, il est indispensable de définir préalablement les critères en fonction desquels ce jugement va pouvoir s'effectuer.

Cette étape, traditionnelle en évaluation, fait l'objet d'une attention toute particulière dans la démarche pluraliste. En effet, ces critères sont élaborés dans le cadre d'une réflexion au sein de l'Instance d'évaluation. Dans ce but, la totalité de la première séance de travail, ainsi qu'une partie de la deuxième, ont été consacrées à ce thème. Les membres du groupe ont ainsi discuté de la pertinence et de l'importance de ces critères au vu de leurs différentes approches de l'expérience des victimes. La pluralité des opinions, chacun étant un "porteur d'enjeux" (*stakeholder*), a ainsi contribué à la formation d'une base commune de jugement obtenue de manière consensuelle.

Pour composer cette liste de critères, nous avons rassemblé les déclarations faites par chacun des "porteurs d'enjeux" (les membres du groupe de travail) lors des entretiens individuels. Sur cette base, une série de critères a été soumise au groupe, puis elle a été discutée.

Ainsi deux étapes, dans l'élaboration de ces critères, ont été proposées par les chargés d'évaluation: (1) sélectionner ou ajouter à la liste établie des critères de jugement pertinents au regard de l'expérience des victimes; puis (2) classer ces critères par ordre d'importance à l'intérieur de cette liste.

Cette discussion a donné lieu à l'établissement des critères suivants (par ordre d'importance):

1. La connaissance par les intervenants "de première ligne" des prestations contenues dans la LAVI.
2. L'écoute accordée aux victimes.
3. La rapidité de l'aide.
4. La satisfaction quant au montant reçu pour les frais d'urgence.
5. La connaissance (préalable à l'agression) de la victime des prestations contenues dans la LAVI.
6. La coordination du réseau d'assistance.
7. L'accompagnement par une personne de référence tout au long du parcours.
8. Le libre choix du Centre de consultation.
9. La perception de la procédure d'indemnisation.
10. La perception de la procédure pénale.
11. L'aide à long terme.
12. La reconnaissance du statut de victime.

Puis le groupe a apporté un supplément de précision grâce à une série d'indicateurs permettant aux chargés d'évaluation de récolter les données nécessaires à l'application de ces critères de jugement:

- Le degré d'acquisition de l'information, dès les premiers contacts, par les victimes (détails de la procédure pénale et de la procédure d'indemnisation).
- La durée accordée à l'écoute.
- L'attitude des intervenants de première ligne.
- La qualité du premier contact.
- Le remboursement des frais d'urgence.
- La corrélation entre la connaissance que la victime a de ses droits et la qualité de l'aide reçue.
- L'information immédiate de la victime de l'ensemble des services et associations pouvant l'aider.
- Les appréciations données par les victimes sur l'encadrement durant leur parcours.
- Le handicap des frais d'avocat.

Ce produit (critères et indicateurs), obtenu lors de la première réunion, est déterminant pour la suite du travail évaluatif. Il sert de base non seulement à l'Instance d'évaluation pour exprimer un jugement de valeur, mais aussi aux chargés d'évaluation pour élaborer une grille d'entretien à destination des victimes.

A cette double utilité concrète, on en ajoutera une troisième: cette étape, préalable aux entretiens avec une population blessée et fragilisée, a également permis aux enquêteurs de bien appréhender les situations qui seront évoquées et le type de questionnement à adopter.

4. Le point de vue des victimes

4.1 LA METHODE

La phase II du dispositif est centrée sur les entretiens avec les victimes d'infractions. L'accès à la population visée est doublement délicat. Premièrement, l'anonymat des victimes est strictement garanti en ce qui concerne les fichiers de police et les centres de consultation. Deuxièmement, cette population est sensible du point de vue psychologique et il est indispensable de prendre toutes les précautions nécessaires pour éviter une victimisation supplémentaire.

Pour pallier ces difficultés nous avons sollicité l'aide des centres de consultation pour contacter les victimes et la collaboration d'une équipe de psychologues cliniciens pour mener les entretiens. Pour plus de détails, voir les encadrés aux pages 31 et 33.

Dès la mise au point du dispositif d'évaluation, une importante option méthodologique a été prise: ce choix consiste à déterminer si cette étude devait relever d'une approche quantitative ou qualitative.

Un élément inhérent à cette évaluation a facilité le choix entre ces deux approches: la nature du sujet évalué (l'expérience des victimes). Cet élément essentiel impose des précautions particulières dans la manière d'entrer en contact avec la population à observer et dans la conduite des entretiens. Le respect de ces précautions engendre à son tour une certaine lourdeur dans le processus de recherche.

Ces contraintes nous ont amené à privilégier une approche qualitative, qui présente par ailleurs des avantages déterminants:

- l'établissement d'un rapport de confiance réciproque entre la victime et l'enquêteur est une condition essentielle de la réussite d'une recherche sur un objet sensible. Dès lors, seuls des entretiens approfondis peuvent être envisagés. Ce qui, au vu de la limitation des ressources et d'un calendrier extrêmement serré, interdisait d'envisager un nombre d'entretiens suffisant pour procéder à une analyse purement quantitative. La nécessaire vérification par l'enquêteur de la bonne compréhension des questions posées aux victimes, puis l'appréciation des réponses données, sont des étapes qui ne peuvent avoir leur place dans une enquête à large échelle;
- l'auto-limitation du nombre d'entretiens se justifie également par la préoccupation d'assurer une "unité de doctrine" des enquêteurs. Comme indiqué, les entretiens ont pu être conduits par une équipe homogène de spécialistes hautement qualifiés;
- enfin, l'approche qualitative s'accommode parfaitement d'une adaptation constante de la démarche de recherche, laquelle apparaît particulièrement souhaitable dans une évaluation pluraliste, portant sur un sujet relativement neuf.

4.1.1 L'échantillon

Initialement nous avons prévu 120 entretiens, soit 30 par cantons étudiés. Nous avons été rapidement contraints de réduire cet objectif pour différentes raisons. Tout d'abord, nous avons effectué certains choix au niveau de la population: les cas d'enfants et de mineurs n'ont pas été pris en considération en raison des difficultés liées aux méthodes d'entretien. Puis, nous avons

défini une période - de janvier à octobre 1994 - afin que les faits ne soient pas trop récents et que la personne ait eu le temps de faire quelques démarches. Enfin, et c'est là la raison la plus importante, bon nombre de victimes ont consulté dans les centres de manière totalement anonyme, ou ont déménagé entre temps, et il n'a pas été possible de les contacter.

Encadré 3

La collaboration avec les centres de consultation

Les premiers contacts ont débuté lors de la phase I: les buts de notre étude ont été exposés aux différents responsables des centres de consultation des cantons choisis. Nous leur avons proposé la procédure suivante:

1. Les centres de consultation transmettent à l'équipe de recherche une liste anonymisée des cas répertoriés en 1994 avec les précisions suivantes: type d'agression, âge et sexe.
2. Sur la base de cette liste, et en respectant la proportion de ces mêmes critères, nous procédons à un tirage aléatoire des cas à contacter.
3. Envoi, par l'intermédiaire des centres de consultation:
 - d'une brève lettre d'introduction rédigée par les centres,
 - d'une lettre explicative décrivant nos intentions,
 - d'un bulletin réponse afin que les personnes qui acceptent le principe de l'entretien donnent formellement leur accord et autorisent les centres ou les chargés d'évaluation à les contacter.
4. Enfin, la dernière étape consiste à fixer un rendez-vous: cela pouvait être fait par écrit (bulletin-réponse) ou par téléphone auprès des centres de consultation ou directement avec l'équipe de recherche (l'appel direct permettant de prendre un rendez-vous de manière totalement anonyme).

La procédure mentionnée dans l'encadré ci-dessus n'a pas été acceptée ou suivie unanimement. Il en résulte que les listes proposées par les centres de consultation comprenaient entre 30 et 250 cas²¹.

Pour les cantons romands, les listes proposées sont exhaustives: tous les cas nous ont été soumis. Cependant, les critères sélectionnés par les centres des cantons de Vaud et de Genève dans leurs tableaux statistiques ne sont pas les mêmes: parfois tous les critères qui nous intéressent sont répertoriés (âge, type et date de l'infraction, etc.), d'autres sont moins précis (pas d'information sur l'âge, etc.). Cette difficulté supplémentaire nous a conduits à procéder au tirage aléatoire sans pouvoir limiter notre choix en fonction de nos critères de sélection. Il a donc fallu reconduire cette procédure 2 ou 3 fois suivant le nombre effectif de personnes que les centres étaient en mesure de contacter.

- A Genève la procédure proposée a été suivie; 60 personnes ont été contactées et le taux de réponse s'élève à 32%.
- Pour le canton de Vaud, il faut relever une petite nuance par rapport à cette démarche: le Centre de consultation n'a pas désiré être impliqué, dans un premier temps, dans la prise de rendez-vous. Par conséquent, les victimes n'ont pas eu le choix de l'interlocuteur et il est probable que cela ait altéré la confiance des personnes contactées. Cet élément explique

²¹ Le chiffre 30 est insuffisant à la fois pour procéder à un tirage aléatoire et pour obtenir un bon taux de réponses

probablement le faible taux de participation: pour un nombre équivalent de personnes contactées, seulement 15% ont accepté l'entretien. En réaction à ce problème, la responsable du centre a recontacté, dans un deuxième temps, une série de personnes pour essayer de combler ce déficit.

Pour les cantons alémaniques, la situation est très différente. Tout d'abord, les centres de consultation de Zurich (Die Dargebotene Hand) et de St-Gall ont refusé de nous transmettre une liste exhaustive. Ils ont donc opéré des choix préalables selon des critères différents.

- A Zurich, outre nos critères (âge, période), il apparaît qu'une autre sélection ait été faite puisque sur 210 cas recensés par ce centre, la liste n'en contenait que 49. Nous avons donc demandé au centre de contacter toutes les personnes figurant sur cette liste; le taux de réponse a été de 22%. Une partie des cas écartés de la liste zurichoise sont les personnes contactées d'office sur signalisation de la police et qui ne se sont pas rendues au centre; la responsable ne désirait pas importuner des personnes qui avaient probablement eu recours à d'autres solutions (famille, amis, etc.) ou qui ne nécessitaient pas d'aide.
- A St-Gall, la sélection a été encore nettement plus orientée. En effet, une liste de 30 cas nous a été soumise et il nous a été demandé de limiter notre tirage à 15 personnes. Les arguments avancés pour justifier cette restriction ont trait aux difficultés des travailleurs du centre à assumer leur charge de travail actuelle et à la crainte de voir celle-ci augmenter. Ils ont imaginé un retour massif des victimes au centre de consultation suite à nos entretiens, ce qui aurait engendré une surcharge de travail. Le taux de réponse a été de 45%.

Les échantillons qui résultent de ces tirages sont, au vu de ces disparités, très différents tant sur le plan numérique - 19 cas pour Genève contre 7 pour St-Gall - que sur celui de la diversité des cas (seulement certains types d'infractions).

La taille de l'échantillon total - 45 personnes interviewées - ne permet pas de quantifier les résultats bien que l'aspect quantitatif ne soit pas complètement exclu de cette étude dans la mesure où certaines questions donnent lieu à une note. Ces dernières ont été insérées dans la grille d'entretien²² dans le but d'utiliser l'ensemble de l'information à disposition et d'illustrer la répartition des opinions pour l'échantillon observé. Il sera par contre très peu fait usage des comparaisons cantonales et de la typologie des agressions²³ lors de l'analyse des résultats.

4.1.2 Les entretiens

La population visée - les victimes d'infractions - reste fragilisée sur le plan psychologique longtemps après les événements. Il n'est donc pas impossible qu'une démarche comme celle qui nous occupe puisse avoir un effet déstabilisateur sur l'équilibre psychologique de la personne. Cela d'autant plus que, malgré des précautions prises pour choisir les sujets parmi les clients plus anciens des centres de consultation, il est certain qu'une bonne partie des sujets ont subi l'agression dans un temps relativement proche (1-2 ans ou même 6 mois). Il est donc important de minimiser les risques de situations difficiles²⁴ en confiant ce travail à des psychologues expérimentés. Dans cette optique, une étroite collaboration a été organisée avec les

²² Cf. annexe VI

²³ Par catégories de victimes

²⁴ a) des mouvements d'angoisse, de dépression ou d'agressivité

b) des blocages de l'expression en cours

c) des refus de répondre, total ou par thèmes

d) des tentatives d'utilisation de l'entretien en vue d'influencer le cours des démarches personnelles.

psychologues cliniciens du *Centre de conseil psychologique pour jeunes adultes* de l'Université de Genève²⁵.

Encadré 4

La collaboration avec les psychologues

Cette collaboration a débuté dès la phase I pour l'élaboration de la grille d'entretien. Pour le fond, les thèmes de la grille découlent des critères de jugement émis par le groupe de travail, ainsi que des résultats du questionnaire destiné à l'encadrement. Pour la forme, il a été envisagé des entretiens semi structurés dans le but d'investiguer l'opinion des sujets concernant la qualité de l'aide et de l'encadrement qu'ils ont reçus lors de leurs consultations aux centres LAVI et, plus généralement, tout au long de leur parcours. Pour minimiser les risques précités, il a été envisagé une structuration particulière de l'entretien et des questions à poser, et une attitude contenant et ferme du psychologue. Cette dernière a pour but de susciter des réponses et de les contenir dans les limites de l'entretien.

Présentation mutuelle et buts de l'entretien

En préambule, le psychologue se présente en tant qu'interviewer dans le cadre de cette recherche et il explique que cet entretien fait suite à l'accord de participation donné par le sujet. Il indique que cet entretien n'est pas une étape de plus dans la démarche d'aide mais qu'il fait partie d'une recherche mandatée par l'OFJ à l'Université de Genève pour évaluer les prestations découlant de la LAVI. Il souligne l'importance de l'avis des usagers et exprime le souhait de le voir s'exprimer en toute liberté. Il lui signale le respect de l'anonymat, et le fait que ses réponses n'ont pas d'influence sur sa situation concrète mais peuvent aider les futurs victimes par des éventuelles modifications des services offerts.

Il est indispensable qu'il soit très clairement établi que l'entretien se situe dans le cadre d'une évaluation de l'application de la Loi. Cela doit être verbalisé (et la compréhension vérifiée) par le psychologue en début d'entretien. Le but de cette précaution est de diminuer autant que possible les biais provenant d'une identification induite de cet entretien d'évaluation avec les démarches préalablement faites auprès des centres LAVI. Elle est d'autant plus nécessaire que la sélection des sujets a été effectuée en liaison avec les centres de consultation LAVI.

En même temps que l'on différencie cet interview par rapport aux démarches antérieures, il est important de le situer dans une certaine continuité: on s'adresse aux usagers des centres dans la mesure où leur expérience est importante pour dresser un tableau d'ensemble. En cela, cet interview doit être présenté comme un regard global sur l'ensemble de la démarche.

Le psychologue explique que cet entretien durera au maximum 1 heure, qu'il posera des questions, certaines demandant une réponse brève, et d'autres où il faudra développer son point de vue et qu'il prendra des notes. Il souligne qu'il ne s'agit pas de reprendre les faits qui ont été à l'origine de la démarche, mais de récolter des données sur le parcours du sujet et son opinion sur la qualité de l'aide reçue (pour plus de détails, voir l'encadré 4 ci-dessus). Enfin, il lui donne la possibilité de poser des questions pour dissiper les doutes éventuels.

La grille d'entretien comprend les points suivants (pour les détails, se référer à l'annexe VI):

Section A: Questions concernant l'identification du sujet (indications socio-démographiques, type de cheminement)

²⁵ Sous la responsabilité du professeur Elsa Schmid-Kitsikis et de son assistant Ariel Sanzana.

Section B: Questions sur les démarches entreprises et le degré de satisfaction concernant:

- les soins médicaux et psychologiques
- les informations reçues
- les aspects judiciaires (police, procédure pénale)
- les centres de consultation
- la procédure d'indemnisation
- les suites

Section C: Questions concernant le vécu global du sujet (questions transversales)

Section D: Degré de satisfaction globale du sujet (questions quantitatives)

Section E: Questions finales: manques, lacunes, suggestions, issue de l'entretien.

4.2 PRESENTATION DES RESULTATS

Dans le but d'améliorer la compréhension, les résultats des entretiens avec les victimes sont présentés en cinq volets distincts. Chacun de ceux-ci expose le point de vue des personnes interrogées sur un domaine particulier de la démarche d'assistance. Les réponses aux critères retenus par l'Instance d'évaluation apparaissent donc tout au long du texte.

4.2.1 Orientations et accueil des victimes

Dans notre échantillon, moins d'un quart des victimes connaissaient avant l'infraction les prestations offertes par la LAVI. Dans ces conditions, la qualité et la densité des informations dispensées par les intervenants "de première ligne" acquièrent une grande importance. Les informations dont la victime dispose sur les différentes structures d'aide vont conditionner son parcours. L'obtention d'informations complètes et cohérentes devient alors un facteur déterminant du bon déroulement des démarches qu'elle va entreprendre.

4.2.1.1 L'accès aux structures LAVI

Les intervenants "de première ligne"

La police est le premier vecteur d'information cité; un tiers des personnes affirment avoir été dirigées vers un centre de consultation LAVI par cet intervenant. Ce résultat varie toutefois selon les cantons. Il est en effet nettement plus élevé à Zurich qu'ailleurs. Cette disparité s'explique vraisemblablement par les différentes pratiques cantonales. Depuis 1994, la police zurichoise signale systématiquement aux centres de consultations tous les cas d'infraction entrant dans les critères LAVI, alors que les autres cantons procèdent ainsi depuis moins longtemps.

Le résultat obtenu n'est pas une surprise étant donné le rôle central de la police qui est amenée à intervenir dans la grande majorité des infractions. Il confirme ainsi l'utilité de la formation des policiers.

Plusieurs victimes ont toutefois attiré l'attention sur les limites de cette orientation "à chaud". Elles se souviennent avoir reçu des renseignements sur la possibilité d'obtenir de l'aide juste

après l'infraction mais n'ont rien retenu, étant donné l'état passablement troublé dans lequel elles se trouvaient. D'autres personnes se sont dites submergées par des informations peu pertinentes pour leur cas particulier. Tant la temporalité que le contenu des informations données doivent être adaptés à la situation psychologique de la victime.

Il est intéressant de noter qu'aucune victime n'a été orientée vers un centre de consultation par un membre du corps médical. Ce constat est d'autant plus inquiétant que 60 % des victimes ont eu affaire à des services médicaux.

Cette constatation pose le problème d'information des victimes qui ne se rendent pas à la police.

L'encadrement

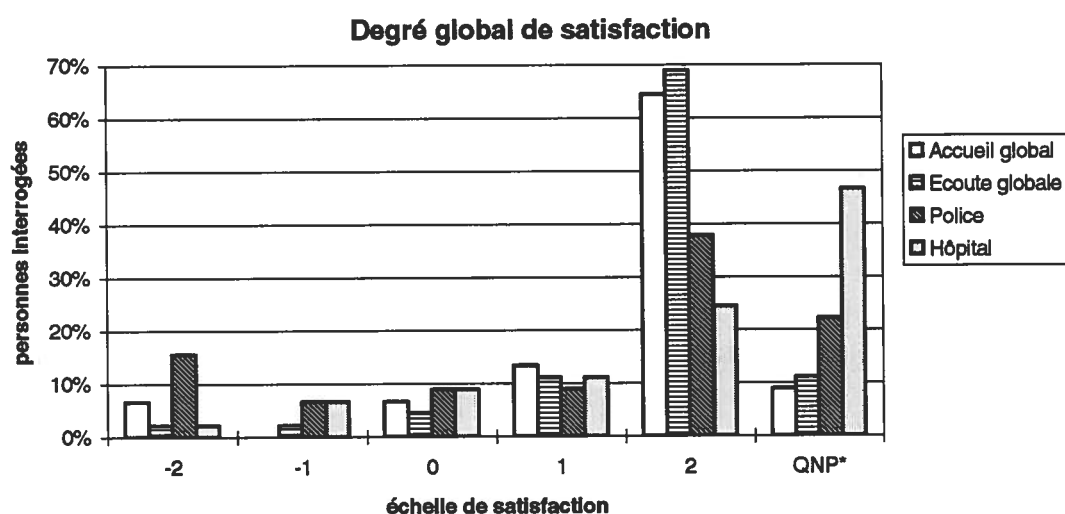
Les autres vecteurs d'information sont en premier lieu, **les associations spécialisées** (Anneau blanc, la Main Tendue, Caritas, etc..) et/ou **les services sociaux** (communaux ou cantonaux), viennent ensuite les juges, les avocats et l'entourage.

Cette orientation vers les centres de consultation, qui s'opère de manière différée, demeure la façon la plus usuelle de procéder. En effet, plus de la moitié des personnes interrogées se sont adressées à un centre de consultation après avoir pris contact avec l'un ou l'autre des intervenants susmentionnés.

Les victimes considèrent donc qu'il est nécessaire de mettre l'accent sur des campagnes d'information grand public pour améliorer l'accès aux structures LAVI. Cette diffusion permettrait, selon les personnes interrogées, non seulement de toucher des victimes qui n'ont jamais eu recours aux structures d'aide en place actuellement, mais aussi d'encourager certaines victimes à révéler les infractions qu'elles ont subies.

4.2.1.2 L'écoute et l'accueil

Figure 1



-2: mauvais -1: plutôt mauvais 0: moyen, neutre +1: plutôt bon +2: bon

* QNP: question non pertinente

Soins médicaux

Les victimes sont généralement satisfaites de la manière dont elles ont été reçues et soignées. Seules quelques personnes, qui ont dû attendre longtemps avant d'être pris en charge, ont eu l'impression de ne pas avoir été écoutées. Les victimes relèvent la qualité de l'intervention médicale, mais sont souvent étonnées du manque de chaleur humaine.

Police

L'appréciation concernant la qualité de l'accueil par la police est généralement bonne, toutefois, certains problèmes subsistent. Les femmes ayant subi un viol ou des violences conjugales considèrent que la gravité de leur agression est souvent minimisée voire banalisée. Cette mise en doute de leur déposition a entraîné chez certaines un sentiment de découragement et de culpabilité (victimisation secondaire).

Les autres motifs d'insatisfaction concernant la police ont plutôt trait au manque de diligence dans la conduite de l'enquête.

Certains intervenants de première ligne n'orientent pas les victimes vers les centres de consultations LAVI.

Les victimes souhaitent que des campagnes d'information sur les prestations de la LAVI soient organisées.

La qualité d'écoute et d'accueil des intervenants de première ligne est globalement satisfaisante; quelques problèmes subsistent toutefois pour les femmes victimes d'agressions sexuelles et de violence conjugale.

4.2.2 Les centres de consultations LAVI

4.2.2.1 Les attentes

Une importante part des attentes des personnes qui s'adressent à un centre de consultation ont trait à la nécessité d'être orientées et informées sur les possibilités qui leur sont offertes. Ce besoin d'orientation concerne les démarches à entreprendre dans différents domaines (justice, indemnisation, administration, etc.), mais il contribue également à rassurer les victimes qui désirent être "guidées". Par ailleurs, l'information est parfois demandée de manière préventive si les agressions devaient se poursuivre. C'est notamment le cas pour les victimes de violences conjugales.

Une demande souvent formulée concerne les conseils et l'assistance sur le plan juridique. La recherche d'une avocate, pour les femmes victimes d'agressions sexuelles, est également une préoccupation.

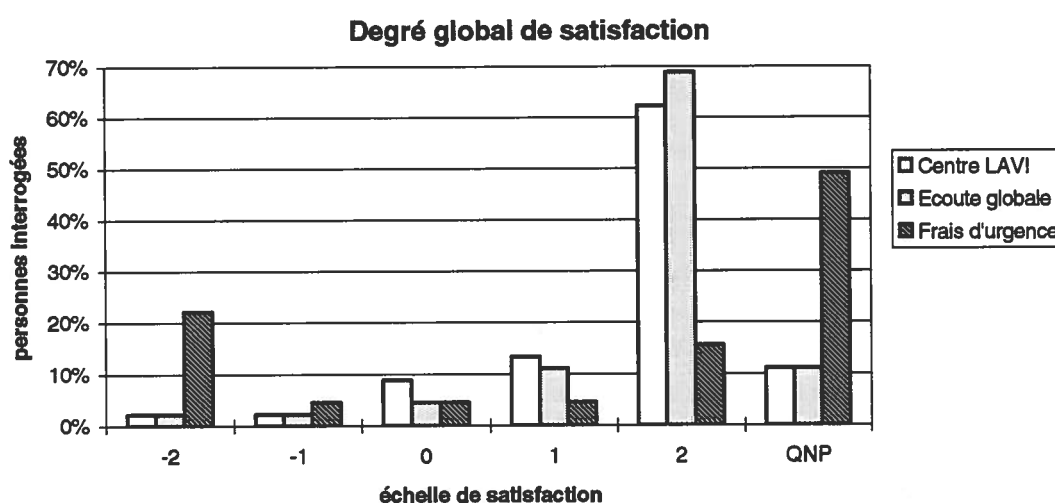
La demande d'information ne constitue cependant qu'une part des attentes des victimes auprès des centres de consultation; beaucoup cherchent une aide pratique (accompagnement et soutien au cours des différentes démarches, assistance administrative, recherche d'appartement). L'aide matérielle, constitue, elle aussi, une des attentes principales des

personnes interrogées. Rares sont les personnes qui n'attendent qu'une aide morale ou psychologique.

4.2.2.2 La satisfaction concernant les prestations des centres de consultation

Le degré de satisfaction des victimes est plutôt bon dans tous les cantons, comme nous pouvons le voir à la figure 2. Saint Gall se distingue toutefois, avec un score nettement plus élevé. En effet, la totalité des personnes interrogées se sont dites totalement satisfaites des prestations offertes. Ce résultat n'est certainement pas étranger au fait que les victimes de ce canton n'ont pas été choisies aléatoirement.

Figure 2



- Les personnes satisfaites des prestations des centres de consultation relèvent en priorité le bon accueil et la grande disponibilité des travailleurs des centres. Elles soulignent leur compétence, leur gentillesse, leur patience et surtout la qualité de l'écoute. Une grande majorité des victimes interrogées ont le sentiment d'avoir été comprises et soutenues, que le maximum a été fait pour les aider. La rapidité de l'aide a également été mentionnée comme une source de satisfaction. Enfin le côté humain et chaleureux des entretiens est souvent mis en avant. Les victimes de langue étrangère soulignent l'effort fait pour qu'elles puissent s'exprimer dans leur langue. Les deux tiers des personnes interrogées relèvent la clarté des informations reçues.
- Les victimes moyennement satisfaites formulent des reproches quant au manque de professionnalisme des travailleurs des centres; ils donnent l'impression de tâtonner et ne semblent pas encore familiarisés avec la loi et les différents cas de figure possibles. On remarque cependant que ce sentiment s'atténue avec le temps. Il semble donc qu'il y ait un lien entre la date de consultation et la perception par les victimes du professionnalisme: plus les centres sont en place depuis longtemps, plus les victimes paraissent satisfaites des prestations qu'elles peuvent y obtenir. Les domaines où les renseignements ne semblaient pas être adaptés aux attentes des victimes sont notamment les conséquences de l'agression dans les domaines du travail (absences) et les assurances. Les entretiens ont été très appréciés du point de vue humain, mais parfois décevants en ce qui concerne l'aide concrète.

- Par ailleurs, deux personnes auraient aimé que les centres entrent en relation avec eux de manière plus rapide et directe par exemple en téléphonant ou en se déplaçant.
- Les quelques victimes très insatisfaites reprochent en premier lieu le manque d'aide pratique et concrète: l'aide proposée n'a pas rejoint leurs attentes, et elles estiment que les centres n'ont rien fait. Une autre raison de cette insatisfaction concerne la "rétention" de l'information: les victimes éprouvent une grande frustration lorsque qu'elles apprennent qu'elles n'ont pas été informées (ou d'une manière très insuffisante) sur leurs droits. Concernant la procédure d'indemnisation, nombreuses sont les personnes qui s'estiment prétéritées par ce manque de renseignements. Notons encore que certaines victimes ont été déçues, voire découragées, quand elles ont appris que les centres de consultation ne couvrirait pas leur frais d'avocat. Ils ne leur semble pas normal qu'une victime doive supporter un poids financier pour se défendre.

De manière générale, les victimes considèrent que les démarches à entreprendre sont complexes; elles insistent donc sur la nécessité d'un accompagnement et d'un soutien par une personne de référence. Bien que ce service soit généralement offert par les centres de consultation LAVI, les victimes souhaitent qu'un effort soit fait dans plusieurs domaines. Elles désirent un accompagnement physique, lors du dépôt de plainte et des diverses audiences. Elles veulent également avoir un soutien pour toutes les démarches administratives avec les assurances ou les administrations. Enfin, étant donné la difficulté ressentie par les personnes que nous avons interviewées pour obtenir des renseignements ou des informations concernant l'état d'avancement de leurs cas, celles-ci aimeraient que l'ensemble des informations soit centralisée par une personnes de référence. Celle-ci pourrait ainsi les tenir au courant de l'évolution de leur dossier et les renseigner à temps du déroulement des étapes suivantes.

Par ailleurs, près de la moitié des victimes que nous avons interrogées considère que les consultations dans les centres LAVI apportent un soutien que ni les proches ni la famille ne pourraient offrir. En effet, l'approche des travailleurs sociaux est neutre et elle ne porte aucun jugement. Cette qualité est particulièrement appréciée par les femmes victimes de viols ou de violences conjugales.

Enfin, un certain nombre de victimes ont relevé un manque de coordination entre les services sociaux et les centres de consultation, voire parfois un refus de collaboration. Cette constatation se retrouve indifféremment dans les cantons à structure centralisée ou décentralisée.

Notons que la quasi totalité des victimes que nous avons interrogées ont consulté dans le centre LAVI de leur canton de résidence. Seule une personne aurait aimé, par curiosité, s'adresser à un centre d'un autre canton.

4.2.2.3 La satisfaction quant au montant reçu pour les frais d'urgence

Le montant de l'aide financière d'urgence varie. Il est de 150.- Frs dans les cantons de Genève et Vaud, 500.- Frs à Zurich et de 1000.- Frs à St Gall. Malgré ces disparités nous n'avons relevé aucune différence de satisfaction entre canton. Par ailleurs, le jugement des victimes sur cette prestation est resté très global; aucune n'a remis en doute le montant alloué, ni les critères sur la base desquels l'aide financière leur a été refusée.

Une agression, quel que soit son type, peut entraîner un rapide besoin d'argent pour la victime. En effet, un quart des personnes interrogées ont comme attente principale une couverture des

frais d'urgence. Ceux-ci vont du simple changement de serrure ou de porte, à la résolution de problèmes plus complexes ou encore au dédommagement pour des dégâts matériels (destruction d'appartement).

Toutes les personnes ayant demandé une aide financière et qui l'ont reçue sont satisfaites de cette prestation. Les personnes insatisfaites -voir figure 2-, sont celles qui pensaient avoir droit à un remboursement et qui n'ont rien reçu car leur situation ne correspondait pas aux critères établis. L'indemnisation est alors perçue comme possibilité de recours, puisqu'un grand nombre de victimes ont entamé une procédure d'indemnisation pour couvrir les frais consécutifs à l'infraction qui n'ont pas été pris en charge par les centres LAVI.

Les victimes souhaitent être soutenues tant matériellement que moralement par les centres de consultation.

Les victimes sont généralement satisfaites de l'accueil et des prestations des centres de consultation.

Les victimes considèrent avoir été bien informées par les centres de consultations, sauf sur la procédure d'indemnisation.

Les victimes insistent sur la nécessité d'être accompagné par une personne de référence tout au long du parcours.

Les victimes considèrent que le réseau d'assistance n'est pas coordonné.

La possibilité de s'adresser à un centre de consultation dans le canton de son choix n'a pas été utilisée.

Toutes les victimes qui ont reçu une aide d'urgence en sont satisfaites. Toutefois nombreuses sont celles qui auraient voulu bénéficier de cette prestation mais qui n'en ont pas été informées.

4.2.3 Perception de la procédure d'indemnisation

4.2.3.1 Les motivations des victimes

Près de la moitié des victimes interrogées ont entamé une procédure d'indemnisation après avoir été informées de cette possibilité par les centres de consultation ou leur avocat. Ce résultat cache toutefois des disparités cantonales. En effet, le nombre de demande d'indemnisation est nettement plus élevé à Zurich que dans les autres cantons.

Cette différence s'explique en partie par la pratique des centres de consultation. En effet, les centres zurichois informent largement leurs clients de l'existence de l'instance d'indemnisation alors que les autres cantons ne le font que quand ils jugent que le cas a suffisamment de chance d'obtenir une indemnisation. Il y a donc, dans la plupart des cantons, une forme de tri qui s'opère en amont de l'instance d'indemnisation.

De manière générale et dans tous les cantons, les victimes s'estiment mal renseignées sur les possibilités d'entamer une procédure d'indemnisation. Le manque d'information est donc le facteur principal de la non utilisation de cette possibilité. Les autres arguments évoqués sont le

découragement moral, ou encore l'inadéquation d'un dédommagement pécuniaire en regard du tort subi.

Les raisons qui ont amené les personnes que nous avons interrogées à entreprendre une procédure d'indemnisation sont diverses. C'est d'une part pour des motifs financiers. En effet, bon nombre espèrent ainsi rembourser les frais occasionnés par leur agression qui n'ont pas été pris en charge (avocat, psychothérapie, hôpital) et dans certains cas se sortir d'une impasse financière souvent liée à l'infraction. D'autre part, les victimes cherchent à obtenir par ce biais une forme de reconnaissance du tort qu'elles ont subi, qui les aide moralement à se remettre de l'infraction.

4.2.3.2 Le vécu de la procédure d'indemnisation

La procédure d'indemnisation est considérée par les victimes comme une étape longue et compliquée; certaines ne seraient pas arrivées au bout si elles n'avaient pas été soutenues non seulement moralement mais aussi pratiquement. Ce sentiment les mène souvent à réclamer que la demande d'indemnisation soit automatisée afin d'augmenter sa rapidité et son accessibilité. C'est dans le canton de Zurich que le plus grand nombre de plaintes concernant la lenteur de la procédure a été enregistré. Certaines victimes considèrent même que la décision intervient bien trop tard pour offrir une aide efficace.

Dans le canton de Genève, où la victime doit être entendue en audience par l'instance d'indemnisation, les résultats sont sensiblement différents. Peu de victimes relèvent la lenteur de cette procédure, mais elles mettent plutôt l'accent sur l'audience qu'elles ont généralement mal vécue. Elles se plaignent d'une part de devoir raconter à nouveau l'infraction et d'autre part du manque de respect, de l'agressivité et du caractère intrusif des questions posées lors de l'audience. Il y a donc risque de victimisation secondaire.

En dernier lieu, deux personnes considèrent que la notion de victime est utilisée de manière trop restrictive par les instances d'indemnisation. Elles souhaitent que toutes les catégories de victimes soient prises en compte, (victimes de la route, de violences conjugales etc.).

Globalement, la procédure d'indemnisation est un domaine flou et mal compris par les victimes: en effet la population interrogée considère avoir été plutôt mal renseignée et avoir encore des lacunes à ce propos.

L'Instance d'indemnisation apparaît pour les victimes comme une possibilité de recours au niveau financier lorsque les centres de consultation ne peut couvrir les frais souhaités par la victime.

De manière générale les victimes sont mécontentes de la procédure d'indemnisation qu'elles trouvent lente, complexe et éprouvante.

L'indemnisation est un domaine qui échappe aux victimes, il y a vraisemblablement un manque de communication et d'information sur cet aspect.

4.2.4 Perception de la procédure pénale

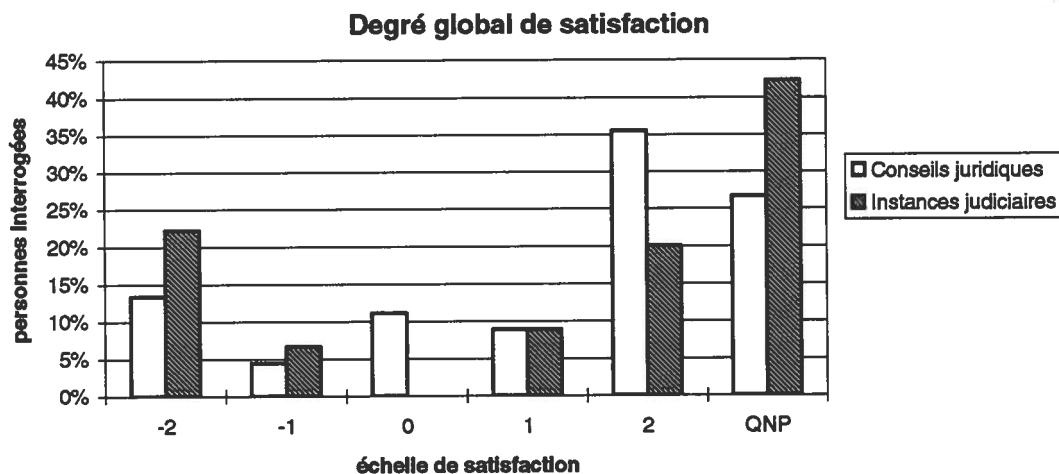
Un certain nombre de victimes n'ont pas porté plainte contre leur agresseur pour des motifs personnels, par crainte de représailles ou parce qu'elles estimaient que la procédure pénale qui allait suivre était trop coûteuse en temps et en argent. Pour les autres victimes qui ont porté plainte, cinq cas n'ont pas abouti car l'agresseur n'a pas été identifié ou s'est enfui.

4.2.4.1 Le vécu de la procédure pénale

De manière générale, les sentiments sur la procédure pénale sont très partagés, car aucune des expériences n'est comparable. Il est donc difficile de dégager de grandes tendances. De plus, une certaine partie des personnes interrogées qui ont entamé une procédure pénale, ne l'avait pas terminée au moment de l'entretien.

La plupart de personnes interrogées estime qu'elles ont été suffisamment renseignées sur leurs droits et le déroulement de la procédure pénale. Par ailleurs, elles considèrent l'aide qui leur a été apportée comme suffisante. Elles reprochent toutefois à la procédure d'être excessivement lente et aux avocats de banaliser trop leur cas. De plus, elles ont un sentiment de désorganisation entre la police, le juge et les avocats. En effet, les victimes sont contrariées, d'une part par la nécessité de répéter de manière incessante le déroulement de leur infraction et d'autre part, par la difficulté d'obtenir des informations claires et non contradictoires sur l'avancement de la procédure.

Figure 3



Les victimes interrogées considèrent presque toutes que l'anonymat a été respecté durant la procédure. C'est aspect n'est toutefois pas considéré comme nécessaire par certains parents d'enfant victime d'abus sexuel, car ceux-ci désirent que leur expérience serve aux autres, qu'elle informe et qu'elle brise le silence. Deux victimes se plaignent néanmoins que l'anonymat n'a pas été respecté. Dans un cas, cette erreur a eu des conséquences graves sur la vie quotidienne d'une famille dont les enfants ont subi de nombreuses moqueries. Dans un autre, l'agresseur a utilisé les informations divulguées par le juge d'instruction pour faire pression et menacer les parents de la victime.

Durant la procédure pénale, toutes les victimes ont éprouvé des sentiments de crainte, d'angoisse et d'anxiété persistants. La plupart d'entre elles ont eu, ou ont peur de subir des représailles de la part de l'agresseur. Ces craintes peuvent paraître dans certains cas fondées, mais elles dénotent, dans leur ensemble, le traumatisme profond et sérieux qu'ont subi les victimes.

Peu de victimes considèrent qu'il est nécessaire de rencontrer leur agresseur. Celles qui ont dû le faire pour les besoins de l'instruction ou du procès ont généralement vécu ce moment avec beaucoup d'appréhension et de méfiance. La plupart n'ont pas cru, le cas échéant, à la sincérité du repentir de l'agresseur. Une seule victime considère que cette expérience a été enrichissante.

Durant le procès, l'impartialité du juge est très mal ressentie, tout comme la mise en doute des faits par la partie adverse. De plus, certaines victimes ont estimé dans des cas de viol ou d'attentat à la pudeur que le juge n'a pas pris assez d'égards compte tenu de la situation psychologique difficile dans laquelle elles se trouvaient. Elles souhaitent que les magistrats soient mieux formés dans ce domaine.

Concernant les termes de l'accusation, les victimes s'estiment, à une faible majorité, en accord avec ceux-ci. Cependant, bon nombre considèrent que la gravité de l'infraction a été minimisée; c'est notamment le cas des victimes d'accident de la route.

Le huis-clos n'a été souhaité que par un tiers des victimes. La motivation principale est le désir de "préserver son intimité". C'est le cas des agressions à caractère sexuel et des violences conjugales. Les victimes ne demandant pas le huis-clos désirent que leur procès soit au contraire public et si possible médiatisé, dans un but de prévention.

Les victimes considèrent généralement que le verdict minimise la réalité des faits; ce sentiment se retrouve dans le désaccord de la plupart des victimes avec la peine qui a été infligée. Elles la trouvent trop courte et parfois mal adaptée à la nature de l'agression. Les accidentés de la route sont les plus virulents à ce sujet, et dénoncent des peines selon eux totalement inadaptées aux infractions. Quelques victimes estiment que le tribunal ne les a pas suffisamment entendues (expertise psychiatrique et casier judiciaire non pris en compte) ou les a mal soutenues (validité d'interrogatoire mise en doute, minimisation de l'affaire).

La condamnation de leur agresseur reste toutefois un motif de satisfaction pour la grande majorité des victimes interrogées. Celles-ci voient dans la sentence une reconnaissance par la société de la culpabilité de leur agresseur, et c'est aussi une forme de libération pour elles, car elles se sentent reconnues officiellement, par la société, dans leur statut de victime.

Dans le cas d'agression à caractère sexuel, les victimes de sexe féminin souhaitent avoir affaire à des personnes du même sexe tout au long de la procédure. Elles considèrent qu'il y a plus de compréhension et de confiance dans ces conditions.

De manière générale, les victimes vivent la procédure pénale comme un épisode très dur et fragilisant.

4.2.4.2 Les frais occasionnés par la procédure pénale

Les victimes auraient généralement espéré que la totalité des frais soient supportés par l'agresseur. Devoir payer des honoraires d'avocat en tant que victime apparaît comme quelque chose de proprement insupportable: non seulement au niveau financier (charge supplémentaire parfois considérable pour leur budget), mais surtout au niveau moral. En effet, les victimes ne

s'estiment en rien responsable de ce qui leur est arrivé et conçoivent donc très mal de devoir faire un effort financier pour que justice soit faite.

Cet aspect est délicat, car les victimes qui ont dû s'acquitter des frais de leur défense sont souvent écoeurées et révoltées. Certaines disent avoir perdu tout espoir et toute foi en notre société.

La procédure pénale est une étape difficile pour les victimes. Que celle-ci soit en cours ou achevée, **l'anxiété, l'insécurité et l'angoisse** sont des sentiments très présents dans leur discours.

Certaines victimes estiment que les juges n'ont pas assez tenu compte de la situation psychologique difficile dans laquelle elles se trouvaient.

Le huis-clos et le respect de l'anonymat sont des aspects qui ne posent généralement pas de problèmes.

Bien que selon les victimes, les termes de l'accusation minimise les faits, la condamnation de l'agresseur est un motif de satisfaction.

Les victimes qui ont dû payer les frais de leur défense sont indignées.

4.2.5 Les conséquences

4.2.5.1 L'aide à long terme

L'aide à long terme est selon les victimes largement sous-estimée et insuffisante.

Les séquelles sont avant tout psychiques: dépression persistante, sentiment continu d'insécurité, peur d'être agressé à nouveau. Le sentiment d'avoir perdu quelque chose est dominant chez toutes les victimes. Cette perte peut être physique, matérielle ou psychologique. Les victimes ont parfois le sentiment de ne pas pouvoir retrouver leur place dans la société, de s'en sentir exclu.

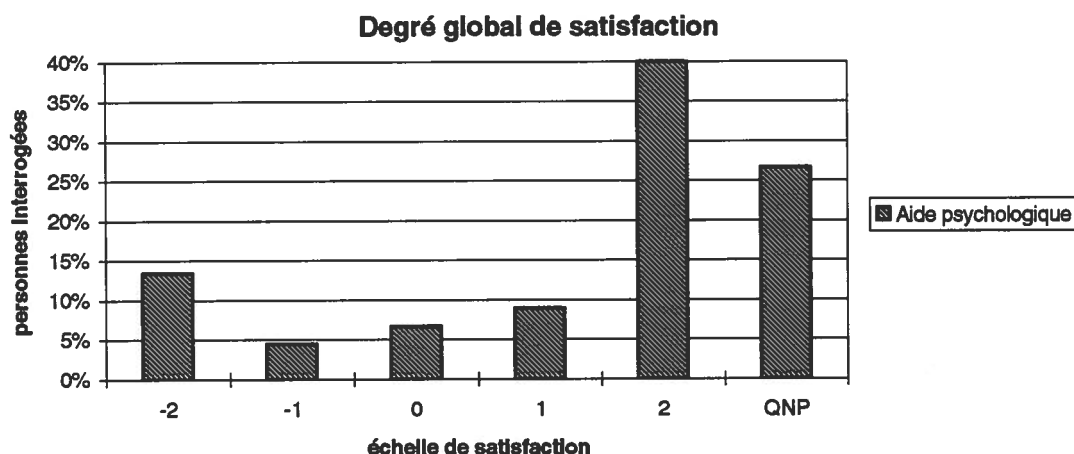
La procédure d'indemnisation, qui intervient généralement en fin de parcours, est d'ailleurs fréquemment comprise comme une possibilité de régler les factures consécutives à l'agression, comme les frais d'avocat et les frais de psychothérapie, voire de permettre d'en entamer une.

Les deux tiers des victimes estiment qu'un contact à long terme doit être maintenu avec les intervenants. L'appui psychologique constitue la première des demandes d'appui à long terme. Les centres de consultation LAVI sont très souvent cités, ce qui confirme leur position de soutien présent tout au long de la procédure. L'appui des associations d'aide, des assistants sociaux, ou des psychologues pour les cas plus pointus, est lui aussi nécessaire au vu des séquelles que nous venons de mentionner. Certaines victimes cherchent aussi à maintenir le contact avec les intervenants dans un but de prévention et de partage d'expérience.

Il est intéressant de noter que très peu de victimes souhaitent pouvoir bénéficier d'un appui psychologique au début de leur démarche comme on peut le voir à la figure 4, alors qu'au terme de leur parcours, cet aspect revêt une grande importance. Cette constatation semblerait indiquer que les séquelles psychologiques consécutives à l'agression se révèlent avec une plus

grande acuité quand toutes les démarches ont été entreprises et que les victimes se retrouvent face à leurs problèmes.

Figure 4



De manière générale, l'équipe de psychologues qui a mené les entretiens s'est déclarée surprise par l'intensité des séquelles psychologiques dont souffraient les victimes. Leur état a été jugé fort préoccupant. Bien que l'agression ait fréquemment eu lieu depuis plus d'une année, la majorité des victimes sont encore terrorisées. Plusieurs d'entre elles sont d'ailleurs venues à l'entretien armées, avec des chiens de garde ou munies de bombes lacrymogènes. Toutefois, l'équipe a remarqué que les victimes qui sont suivies psychologiquement depuis le début présentent moins de séquelles.

4.2.5.2 Le statut de victime

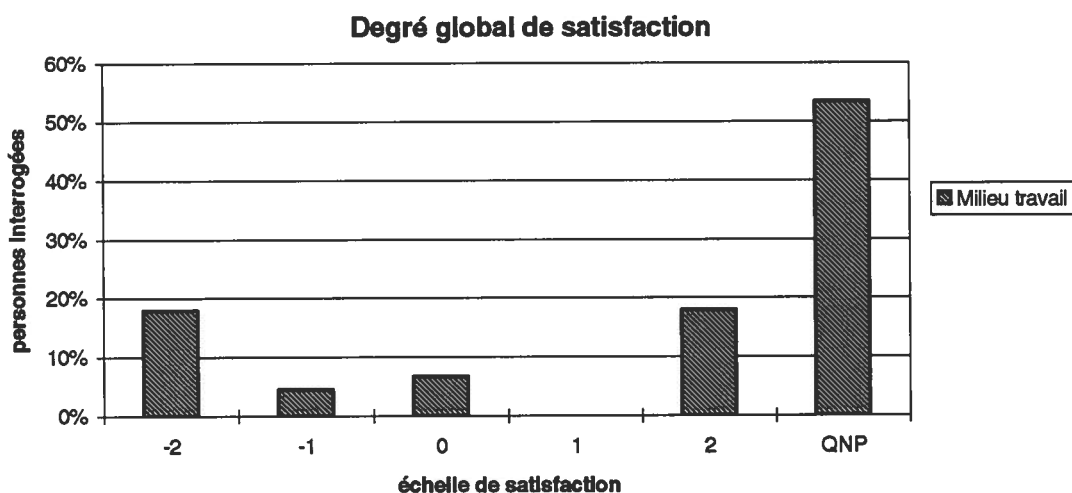
Pour la grande majorité des personnes interviewées, on ne sort jamais du statut de victime, surtout si l'on a des séquelles physiques ou psychologiques importantes. Le traumatisme leur semble trop profond pour qu'elles puissent complètement le surmonter.

Pour d'autres, moins nombreuses, ce statut est transitoire. Leur évolution se fait par différents biais:

- Une démarche volontariste qui consiste à ne plus se considérer comme une victime et à aller de l'avant.
- L'amélioration de leur état de santé.
- La fin d'une menace potentielle.

4.2.5.3 Le milieu professionnel

Figure 5



Comme nous pouvons le voir sur la figure 5, seule la moitié des personnes actives professionnellement ont bénéficié d'une attitude compréhensive sur leur lieu de travail. Pour les autres, les réactions auxquelles elles ont dû faire face sont choquantes. Certains de ces cas sont suffisamment explicites pour être mentionnés:

- L'employeur empêche la victime d'aller au tribunal, il lui diminue son temps de travail.
- La victime doit rattraper les heures de travail passées au procès.
- La victime est licenciée.
- La victime n'est pas payée pendant ses absences pour les audiences.

Ces agissements ont des répercussions directes sur le quotidien de la victime et sont de nature à la déstabiliser complètement. Ces résultats indiquent par ailleurs la vulnérabilité de ces personnes, qui sont fragilisées, et n'ont souvent plus l'énergie nécessaire pour réagir et faire valoir leurs droits.

Les victimes considèrent que l'aide à long terme n'est pas suffisante, elles souhaitent non seulement que le contact avec certains intervenants soit maintenu mais aussi pouvoir bénéficier d'un soutien psychologique à plus longue échéance.

De nombreuses victimes désirent pouvoir bénéficier d'un soutien psychologique à long terme.

Les personnes interrogées éprouvent beaucoup de difficultés à s'imaginer sortir de leur statut de victime.

Le comportement de certains employeurs est de nature à entraîner une victimisation secondaire sévère.

5. La non-utilisation des prestations LAVI

5.1 LES DEMARCHES

La première possibilité que nous avons explorée pour tenter d'obtenir une réponse à ce phénomène est de demander aux intervenants eux-mêmes de nous donner leur avis sur les raisons pour lesquelles certaines victimes renoncent à l'aide offerte²⁶, que celle-ci soit proposée par un centre de consultation ou par une association, même si elle opère en dehors du contexte LAVI.

Nous avons relevé trois catégories d'hypothèses émises par les personnes interrogées: (1) les aspects psychologiques, (2) les démarches administratives et (3) le volontarisme.

Parmi les raisons évoquées dans la première catégorie apparaissent, entre autres, la peur de revivre la situation, la connaissance de l'agresseur, le refus de s'avouer la réalité et le besoin d'une aide, le manque de confiance, le sentiment que "c'est trop tard", la honte, le processus d'auto-culpabilisation, la peur des "psy", la sensibilité à la pression de l'entourage, le sentiment de discrimination, l'impression de demander la charité ou encore la volonté d'oublier.

La deuxième catégorie est plus en rapport avec la procédure d'indemnisation qui décourage surtout les personnes âgées lors de l'élaboration du dossier ou l'inadéquation entre l'aide proposée et les besoins des victimes.

La volonté de "s'en sortir tout seul" prévaut dans la troisième catégorie. Les victimes reprennent le dessus et ont la force de résoudre elles-mêmes leurs problèmes. Il peut aussi s'agir de victimes qui sont satisfaites des informations reçues²⁷ ou qui veulent connaître leurs droits au cas où la situation deviendrait plus grave.

Pour comprendre les raisons de la non-utilisation des structures mises en place par la LAVI **du point de vue des victimes**, nous avons envisagé différentes démarches. Il existe, en effet, plusieurs sous-groupes de victimes n'ayant pas eu recours aux prestations offertes par la LAVI: il s'agit notamment des personnes qui n'ont demandé aucune aide et de celles qui passent par d'autres canaux - soins psychologiques, associations - que les centres de consultation LAVI.

Pour atteindre le premier sous-groupe, nous avons projeté la publication d'un article dans un journal. Celui-ci aurait dû décrire notre étude et être, en quelque sorte, un appel à témoignage. Les critères de choix du support ont été les suivants: le sérieux du journal afin d'avoir une certaine garantie sur la qualité de la publication; un vaste bassin de diffusion et enfin l'accord de la rédaction pour publier cet article. Bien qu'un journal ait donné son accord de principe, l'article n'a pas pu être publié dans un délai raisonnable.

Deux autres démarches ont été envisagées pour le deuxième sous-groupe: soit pour les victimes qui utilisent des structures d'aide autre que les centres de consultation. La première a consisté à contacter des thérapeutes avec l'idée qu'une partie de leurs patients ont été victimes d'infractions. Nous leur avons proposé de soumettre à ces patients, avec leur accord préalable, un bref questionnaire sur les raisons pour lesquelles ils n'ont pas utilisé les structures existantes. Les thérapeutes ont été, dans un premier temps, intéressés par notre requête. Il s'est cependant avéré qu'une telle sollicitation pouvait altérer la relation de confiance établie entre le patient et

²⁶ Qu'il s'agisse de personnes qui ne demandent aucune aide ou de celles qui renoncent à poursuivre les démarches suite à un premier contact.

²⁷ Par analogie, on notera que le phénomène de "consultation unique" est très courant en psychiatrie.

son thérapeute. Cette solution a donc été abandonnée. La seconde démarche a consisté dans l'élaboration d'un bref questionnaire déposé dans des lieux autres que les centres de consultation LAVI. Les résultats de cette approche sont décrits ci-après.

5.1.1 La population visée et le procédé

Nous avons élaboré un questionnaire destiné au sous-groupe de victimes ayant fait appel aux structures différentes de celles instaurées par la LAVI. Il s'agit des personnes qui utilisent le réseau d'associations actives dans l'aide aux victimes; ces associations travaillent généralement dans des domaines très précis et existaient déjà avant l'entrée en vigueur de la LAVI. Ce questionnaire a été transmis à sept associations d'aide et services sociaux du canton de Genève exclusivement ainsi qu'à une étude d'avocat²⁸ afin qu'il soit distribué aux personnes concernées. Le choix de ce canton a essentiellement été motivé par le fait que l'activité associative y est très importante.

Ce questionnaire très bref (principalement composé de questions fermées), accompagné d'une lettre explicative et d'une enveloppe réponse ont été distribués à une trentaine de personnes. Le taux de réponse a été d'environ 30%, ce qui est courant pour ce type de questionnement.

5.1.2 La population touchée

Les réponses proviennent exclusivement de femmes âgées de 25 à 34 ans et le type d'infraction subi est le même pour toutes ces femmes: il s'agit de violences conjugales.

Dans toutes les situations portées à notre connaissance, les délits ont été commis récemment, soit dans les 12 mois écoulés. La LAVI était donc déjà en vigueur et le Centre de consultation en fonction.

Ces victimes ont principalement eu affaire avec les intervenants suivants: les associations d'aide (principalement Solidarité Femmes Genève), la famille, les médecins et la police. L'information sur l'existence du Centre de consultation LAVI a rarement été donnée par un de ces intervenants.

5.1.3 Les prestations demandées

La principale demande de ce type de victime concerne la nécessité d'être hébergée d'urgence dans un foyer, cette prestation a été demandée par toutes les personnes qui ont répondu au questionnaire. Ce type d'aide d'urgence est dispensé par les associations d'aide ou par des proches (familles, amies). La qualité de cette aide d'urgence est considérée comme très satisfaisante.

Les frais d'hébergement sont assurés, lorsque cela est possible, par la victime elle-même. Si la victime n'a pas de revenu, le canton - par l'intermédiaire de l'Hospice Général - prend en charge ces frais (parfois sous forme de prêt). A plus long terme, les services sociaux des communes sont contactés pour trouver une solution moins précaire que l'hébergement en foyer.

²⁸ Etude qui traite de nombreux cas LAVI sans, pour autant, que les victimes aient utilisé les structures comme les centres de consultation.

Les conseils juridiques reçus par ces personnes ont été donnés par les associations, quelquefois par d'autres services sociaux ou par des avocats.

5.2 LES RAISONS DE LA NON-UTILISATION DES STRUCTURES LAVI

Aucune de ces victimes ne connaissait la loi sur l'aide aux victimes d'infractions (LAVI) avant que le fait se soit produit. Seule une personne a reçu de l'information sur l'aide financière d'urgence pouvant être accordée dans le cadre de la LAVI. Cette dernière est entrée en contact avec un centre de consultation afin de se faire rembourser une partie des frais d'hébergement. Cette demande ayant été refusée, le contact n'a pas été maintenu.

Les autres victimes n'ont pas eu de contact avec le Centre de consultation LAVI du fait qu'elles présupposaient que les frais d'hébergement (pour leur cas) n'étaient pas pris en charge. De ce fait elles ne se sont pas orientées vers les structures LAVI et aucune d'entre elles ne pensent prendre contact avec un centre de consultation ultérieurement.

Les raisons de cette non-orientation vers les centres de consultation ont été demandées à l'association Solidarité Femmes du canton de Genève.

L'association estime que le Centre de consultation LAVI n'offre que rarement un avantage à ce type de victime par rapport aux structures existantes car les critères de reconnaissance appliqués sont très restrictifs. En effet, un pourcentage²⁹ élevé des victimes de violence conjugale ne sont pas considérées comme des cas LAVI. C'est notamment le cas des femmes qui réintègrent le foyer conjugal suite à une infraction (coups, menaces, etc.) ou qui ne peuvent pas présenter de certificat médical. Dans cette situation, les responsables de l'association jugent que les prestations qu'elles offrent sont plus adaptées à une problématique spécifique et qu'il n'est pas nécessaire de réorienter les victimes vers une autre structure.

Les seuls avantages relevés concernent les victimes qui remplissent les critères de reconnaissance des centre de consultation. Elles peuvent bénéficier des prestations offertes telles que l'aide financière d'urgence et l'accompagnement dans les démarches lors d'un dépôt de plainte, d'une visite médicale ou des audiences. Ces prestations sont soulignées par l'association comme étant très utiles.

5.2.1 Une catégorie spécifique

La problématique de la reconnaissance des victimes de violence conjugale comme des cas LAVI est l'objet de réflexion dans les milieux de l'aide sociale ainsi qu'au sein des centres de consultation. Bien que le questionnaire ait été diffusé uniquement sur le canton de Genève, cette problématique est également d'actualité au niveau national.

La violence conjugale est un thème très complexe³⁰ et les victimes doivent souvent parcourir de nombreuses étapes avant de parvenir à sortir du cercle - tensions, violences, accalmies - et de prendre la décision de quitter le foyer conjugal. Pour plusieurs intervenants ce n'est qu'à ce stade qu'elles peuvent prétendre aux prestations LAVI, avec des preuves formelles comme le dépôt d'une plainte pénale ou la présentation d'un certificat médical.

²⁹ Cf. infra 5.2.1

³⁰ Voir à ce sujet: Berney, C., Henchoz A.M., *La violence conjugale: qui protège qui?*, Actes du colloque Violence et aide aux victimes réflexions et expériences, Centre de consultation LAVI Vaud, 1994, Lausanne.

Statistiquement, les victimes de violences conjugales représentent un potentiel très important. A Genève, l'association Solidarité Femmes a traité, pour l'année 1994, 587 cas dont 284 sont des cas "LAVI" selon l'interprétation des responsables de l'association. Leurs critères diffèrent quelque peu de ceux du centre de consultation LAVI puisque cette association ne demande pas aux victimes de présenter un certificat médical ou de déposer plainte à la police mais jugent, au cas par cas, s'il y a eu une infraction. Il n'est donc pas rare que les personnes orientées vers le Centre de consultation LAVI par l'association ne soient pas reconnues comme des "victimes LAVI".

La même constatation est faite par la Fondation Malley-Prairie³¹ du canton de Vaud. Les responsables du foyer estiment - selon leur interprétation - que 80% des personnes accueillies pourraient prétendre à une aide dans le cadre de la LAVI. Les critères de reconnaissance du Service de Prévoyance et d'Aide Sociales (service qui gère l'aide matérielle) sont beaucoup plus stricts puisque sur une trentaine de demandes présentées, seulement trois personnes ont pu bénéficier d'une aide limitée³².

Les différends relevés ci-dessus sont dus à l'interprétation du terme "victime". En effet, certains cantons - comme Zurich et Fribourg - acceptent plus facilement d'attribuer le statut "LAVI" aux victimes de violences conjugales, même si elles ne déposent pas une plainte pénale ou ne présentent pas de certificat médical. Cette acceptation plus large de cette catégorie spécifique de victimes peut partiellement être expliquée par le fait que la fonction de centre de consultation est assumée par des associations spécialisées dans ce domaine particulier. C'est le cas à Fribourg de l'association Solidarité Femmes qui assure également la fonction de centre de consultation LAVI. Ce double mandat confié à une même institution permet d'éviter que deux interprétations différentes soient posées au sujet d'un même cas. Bien qu'il soit plus facile de reconnaître un cas lorsqu'il y a des preuves telles que certificat médical ou plainte pénale, l'aide LAVI est attribuée à tous les cas de violences conjugales avec infractions en s'appuyant, le cas échéant, sur des expertises de psychologues pour déterminer les atteintes à l'intégrité psychique.

5.2.2 La définition du terme "victime"

Le problème de la reconnaissance de catégories spécifiques de victimes au sens de la LAVI n'est pas particulier à la catégorie étudiée ci-dessus. En effet, une situation semblable existe pour les victimes d'accident de la route notamment dans les cantons de Neuchâtel et du Jura, où ces dernières ne sont pas encore prises en considération.

La Conférence des Directeurs cantonaux des Affaires Sociales, ainsi que d'autres organismes intercantonaux, sont sensibles à cette problématique. Cette difficulté a été récemment abordée lors des "Journées nationales LAVI"³³. Dans les cantons également, les responsables de l'exécution de la LAVI, souvent de concert avec les centres de consultation, élaborent des propositions de définition exhaustive. Toutes ces interventions visent à limiter les difficultés liées à l'interprétation du terme "victime" et à harmoniser les pratiques cantonales afin d'assurer aux victimes une prise en charge égalitaire.

³¹ Foyer pour femmes victimes de violences.

³² Pour plus de détail sur le canton de Vaud en particulier, voir le "Bilan des mesures d'aide en faveur des victimes d'infraction pour la période 1993-1994" publié par le SPAS.

³³ Du 11/11/94 à Berne, organisées par la Conférence Suisse des Responsables d'Office de Liaison (CSROL LAVI)

6. Enquête sur la notoriété de la LAVI

6.1 LES OBJECTIFS DU SONDAGE

Lors des entretiens préparatoires de la phase I, nous avons posé une question aux intervenants - toutes les personnes qui entrent en contact avec les victimes - sur la nécessité de procéder à une enquête sur la connaissance générale de la population. Dans un premier temps, nous n'avons pas pu dégager une tendance claire en faveur ou en défaveur d'une telle enquête. De fait, lorsque nous leur avons demandé d'estimer le degré de connaissance du public sur la LAVI, nos interlocuteurs ont donné, en grande majorité, une estimation variant entre 1 et 3 (sur une échelle de 10) ce qui correspond à un niveau de connaissance très faible. Ils étaient d'avis, *a priori*, que leur estimation était représentative de la réalité et qu'une enquête était superflue.

Lors des réunions du groupe de travail, différents aspects ont été fréquemment relevés. Premièrement, la méconnaissance des structures, due au manque d'information, est très souvent soulevée comme le facteur principal de non-utilisation des prestations facultatives proposées par la LAVI³⁴. Deuxièmement, nos interlocuteurs ont souligné l'existence de phénomènes de sélectivité sociale non souhaitée. En effet, les intervenants ont tous noté que certaines couches sociales n'avaient pas accès aux prestations en raison de problèmes de langue, de situations illégales, et d'autres catégories ne faisaient pas appel à ces prestations du fait de l'existence d'autres ressources, de solutions alternatives.

Une enquête par sondage auprès du public a été effectuée au niveau national afin de vérifier ces *a priori* en dégagant, en premier lieu, le degré de connaissance de la population au sujet de la LAVI. Les variables socio-démographiques de l'échantillon permettent de déterminer, dans un deuxième temps, si certaines catégories sont effectivement mieux ou moins bien informées que d'autres. Enfin, le sondage a permis de mettre en évidence les différents canaux d'information mentionnés par les personnes interrogées.

6.1.1 L'échantillon

L'univers de référence est la population résidant en Suisse, âgée de 18 à 74 ans exclusivement. La taille de l'échantillon est de 800 personnes. Il s'agit d'un échantillon disproportionnel, sur la base de deux régions linguistiques et comprenant 400 personnes résidant en Suisse romande et 400 personnes résidant en Suisse-allemande. La taille des deux sous-univers a été déterminée pour pouvoir procéder à des analyses permettant de disposer de résultats valides pour les deux sous-échantillons. Nous avons ainsi effectué un redressement des données en fonction du poids réel des régions linguistiques dans l'univers de référence. Les résultats présentés au niveau national sont des résultats pondérés.

L'échantillonnage a été effectué par un tirage aléatoire des "ménages" à partir de l'annuaire électronique des PTT³⁵. Le choix des "individus" au sein des ménages est effectué à l'aide de quotas conformes à la structure de l'univers étudié. L'échantillon est représentatif des deux

³⁴ Conseils et assistance, indemnisation, etc.

³⁵ CD-ROM TERCO

régions linguistiques. Il se base, pour chacune des régions, sur les quotas de sexe et d'âge de la population³⁶.

6.1.2 Procédé et questionnaire

Les questions ont été posées dans le cadre d'un sondage téléphonique sur le thème de la pratique des médias en Suisse³⁷.

Lorsqu'une question donne lieu à diverses possibilités de réponses, ces dernières ne sont pas proposées aux personnes interrogées. L'enquêteur tient à disposition une liste d'items, il les coche en fonction des réponses données. Dans le cas où les réponses données ne correspondent pas aux catégories prédéterminées, l'enquêteur utilise l'item "autres". Les réponses multiples sont acceptées.

La première question porte sur la connaissance de la loi: **"Pensez-vous qu'il existe une loi qui porte assistance aux victimes d'infractions ou d'agressions?"** (oui/non). Cette formulation a été préférée à une question du type: "Connaissez-vous la Loi sur l'Aide aux Victimes d'Infractions?" afin de minimiser le biais lié au fait que la réponse à la question est déjà contenue dans la question elle-même.

Dans le but d'obtenir une validation des réponses affirmatives, nous avons demandé à ces mêmes personnes de citer une ou plusieurs prestations proposées dans cette loi. Les prestations citées pouvaient être très variées; elles ont été regroupées en fonction des trois volets de la loi. Premièrement le volet "assistance et conseils", deuxièmement celui de la "protection des droits de la victime dans la procédure pénale", et enfin "l'indemnisation".

En dernier lieu, nous avons demandé à ces mêmes personnes par quel canal elles avaient eu accès à cette information.

6.2 RESULTATS

6.2.1 La connaissance de la loi

La figure 6 donne le détail des réponses à la question de la connaissance de la loi. On observe que 33 % des personnes interrogées disent connaître une loi qui porte assistance aux victimes d'infractions ou d'agressions. Cette proportion de réponses affirmatives est assez forte par rapport aux estimations des intervenants. Cependant, compte tenu de la formulation de la question, on ne peut pas encore affirmer que ces personnes connaissent réellement la LAVI. Ces réponses affirmatives doivent être mises en relation avec la question de contrôle, qui demande de citer une ou plusieurs prestations offertes par la loi.

Nous observons, avec cette question complémentaire, que 42% des personnes qui pensent qu'il existe une loi qui porte assistance aux victimes ne connaissent aucune prestation offerte par celle-ci; 28% citent une prestation, 26% deux prestations et 4% citent trois prestations.

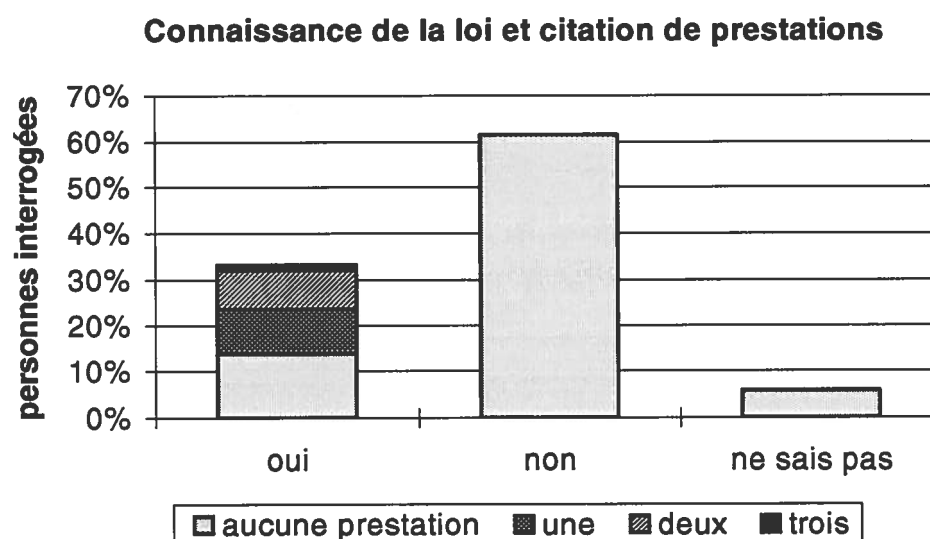
Si l'on considère que seules les personnes ayant pu citer au moins une prestation connaissent réellement la loi, le score obtenu précédemment diminue fortement et le pourcentage des personnes interrogées informées passe à 19%.

³⁶ OFS, recensement 1990

³⁷ Le sondage a été effectué par IPSO Genève et Zurich

La représentation ci-dessous illustre la répartition des réponses concernant la connaissance de la loi en différenciant, parmi les réponses affirmatives, la part des réponses non confirmées (aucune prestation citée) de celle des réponses confirmées (citation de une ou plusieurs prestations).

Figure 6

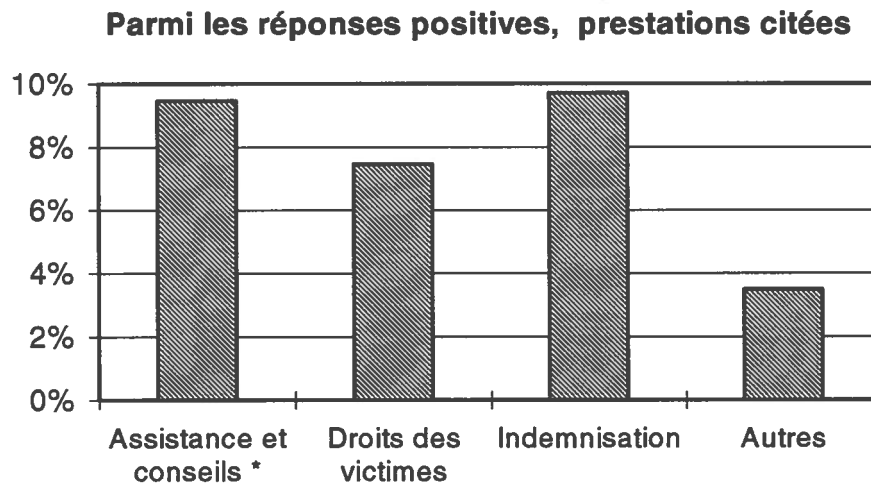


Le graphique suivant montre la répartition des prestations citées par catégorie. Nous constatons que les arguments les plus souvent cités ont trait à la problématique de l'indemnisation, les prestations d'assistance et de conseils* viennent en seconde position et, en dernier lieu, ceux liés à la protection des droits de la victime.

Les réponses peu précises ont été répertoriées dans la catégorie "autres". Il s'agit de réponses très vagues qui se réfèrent au terme "assistance", sans toutefois contenir une indication permettant la classification dans les catégories prédéterminées.

* Centres de consultation LAVI

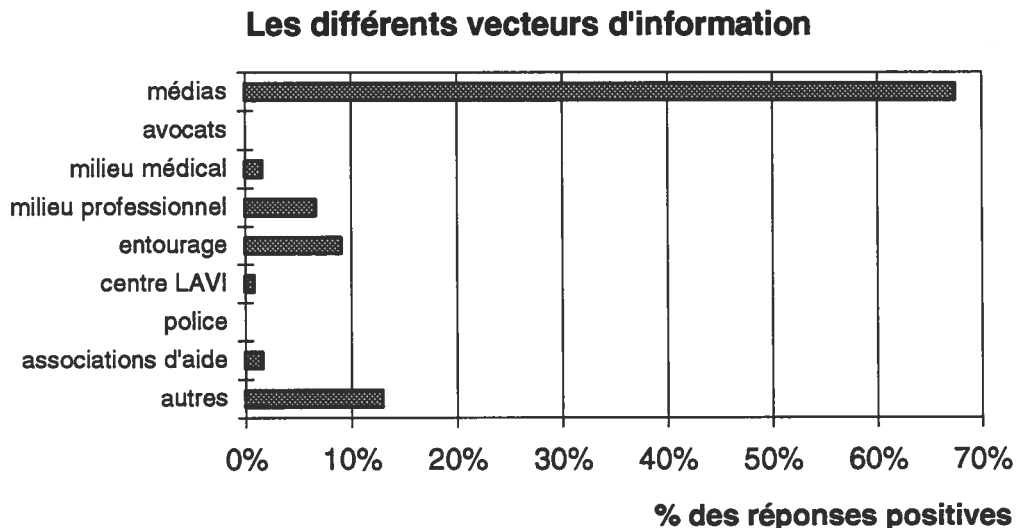
Figure 7



Les vecteurs d'information

Nous avons demandé aux personnes qui ont répondu positivement à la première question comment ils avaient appris l'existence de cette loi. Les réponses pouvaient être multiples. Nous notons que la quasi totalité de ces personnes ont donné leur source d'information.

Figure 8



Les médias (télévision, radio, presse, affichage) sont cités comme les principaux mode de transmission de l'information. L'importance de cette catégorie (68% des réponses) était prévisible compte tenu de la composition de l'échantillon. En effet, sur les 800 personnes interrogées, on peut admettre que seul un petit nombre a été victime d'une infraction et aurait

pu obtenir l'information sur la LAVI par le biais des intervenants de première ligne³⁸. Il en résulte que la police et les avocats n'ont jamais été mentionnés comme vecteurs d'information et que le pourcentage des personnes informées par le biais des hôpitaux et des associations d'aide est très faible.

Les catégories "milieu professionnel" (collègues) et "entourage" (parenté, amis, etc.) sont respectivement mentionnées par 7% et 9% des personnes interrogées. Ces vecteurs d'information ne sont donc pas négligeables, et l'on peut supposer que le processus de transmission de "bouche à oreille" est déjà bien engagé.

La catégorie "autres" concerne 13% des réponses. Il est intéressant de noter, outre les réponses du type "entendu parler", que l'on a répertorié dans cette catégorie les réponses qui ont fait référence à la votation³⁹ de la LAVI.

6.2.2 Les césures socio-démographiques

La répartition linguistique et la répartition des sexes

L'échantillon sélectionné a été redressé au niveau national comme explicité précédemment. La proportion d'hommes connaissant la loi est très légèrement supérieure à celle des femmes: soit respectivement 39 % et 31% de réponses affirmatives⁴⁰. Il n'y a par contre aucune différence significative entre les régions linguistiques; le taux de suisses-romands ayant une connaissance de la loi est identique à celui des suisses-älémanniques.

L'âge

Les cinq classes d'âge initiales ont été agrégées en trois classes afin d'avoir un effectif relativement identique pour chacune d'elles. Comme le démontre la courbe de la figure 9, les jeunes sont les mieux informés de l'existence d'une loi portant assistance aux victimes: en effet 40% des 18-34 ans interrogés connaissent la loi tandis que seulement 27% de la tranche 55-74 répond par l'affirmative⁴¹.

Pour ces trois classes d'âge, la proportion des personnes ayant cité une ou plusieurs prestations est identique (environ 55%).

La situation professionnelle

Concernant la catégorie socio-professionnelle, nous observons que la catégorie se déclarant "en formation" se distingue des autres catégories en ayant un taux de connaissance de la loi significativement plus élevé (55% de cette catégorie répond affirmativement).

Le niveau d'étude

La variable "niveau d'étude" - dernière école fréquentée - a été regroupée selon les trois catégories suivantes: scolarité obligatoire, apprentissage et écoles professionnelles, scolarité

³⁸ Police, hôpital, associations, avocats, etc.

³⁹ Votation fédérale du 2 décembre 1984

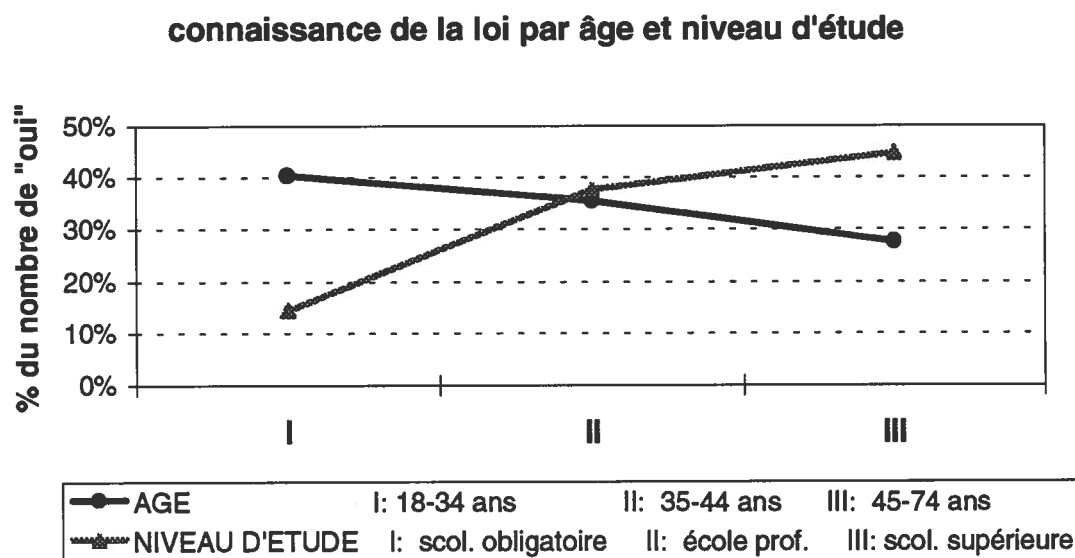
⁴⁰ $p < 0.03$

⁴¹ $p < 0.05$

secondaire et hautes études. Nous observons que le plus faible taux de connaissance de l'existence d'une loi est obtenu dans la catégorie des individus qui ont effectué uniquement leur scolarité obligatoire: soit 15%⁴². D'autre part, le pourcentage de ces personnes ayant pu citer une ou plusieurs prestations, est également très faible: seuls 38% d'entre eux citent une ou plusieurs prestations⁴³.

Le taux de connaissance le plus élevé a été observé dans la catégorie des individus qui ont fait des études secondaires (collège, gymnase, hautes écoles): 45% répondent par l'affirmative. De même, c'est dans cette catégorie que nous observons le plus fort taux de prestations citées: 90% des réponses affirmatives sont confirmées par la citation d'une ou de plusieurs prestations⁴⁴.

Figure 9



⁴² $p < 0.01$

⁴³ $p < 0.01$

⁴⁴ $p < 0.01$

7. Objectifs 97-99

Précisons d'emblée qu'il ne nous appartient pas ici de décider quels seront les objectifs lors des deux évaluations à venir en 1997 et 1999, ce rôle étant dévolu à l'Office fédéral de la justice par l'article 11 OAVI.

Les thèmes des études complémentaires envisagés par l'OFJ pour les deux premières évaluations sont *Le point de vue des victimes*⁴⁵ pour celle de 1995 et *Le point de vue des tiers* pour 1997. Etant donné la nature pluraliste de la présente étude, ces deux opinions ont été confrontées dès la première étude, ce qui est susceptible de modifier la séquence préalablement imaginée pour les évaluations de la LAVI.

En conséquence, nous prenons la liberté de suivre la suggestion de l'OFJ, mentionnée dans l'appel d'offre, de proposer dans notre soumission des "observations relatives aux études ultérieures de 1997 et éventuellement de 1999"⁴⁶. Dans ce but, le groupe de travail a consacré une partie de sa réflexion à ce que devraient être les objectifs des prochaines évaluations de la LAVI.

D'une manière générale, le groupe de travail a admis l'utilité de reproduire une enquête auprès des victimes, si possible sur un échantillon agrandi.

Par ailleurs, il a été fait mention à plusieurs reprises qu'il fallait diversifier le type d'approche, en fonction des domaines dans lesquels des problèmes étaient pressentis. Cela revient à privilégier des études sectorielles comprenant l'observation de phénomènes dont le champ ne recouvre pas forcément l'ensemble des dispositions prévues dans la LAVI, mais dont la connaissance apporterait une amélioration de la mise en oeuvre de cette loi.

On citera en particulier les propositions suivantes:

1. Une étude de l'application de la LAVI envers les mineurs qui sont victimes d'infractions, en particulier en matière de maltraitance et d'abus sexuel (LAVI et protection de l'enfance).
2. Une étude des difficultés d'accès aux prestations sociales, rencontrées généralement par les catégories les plus défavorisées de la population.
3. Une appréciation de l'impact des campagnes d'information effectuées, avec pour but notamment de déterminer quelles catégories de victimes apparaissent à la suite de ces campagnes.
4. Une étude comparative des modalités cantonales d'application en matière d'aide financière LAVI: prestations des centres, indemnisation et tort moral (montants accordés, conditions procédurales d'obtention de l'indemnisation, identification des besoins, adéquation de l'offre et de la demande, etc.).
5. Une étude de l'usage et du degré d'application de la LAVI par le milieu judiciaire (magistrats, police, avocats).

⁴⁵ OFJ, Cahier des charges pour l'évaluation de la loi sur l'aide aux victimes d'infractions, point 3: Objectifs des études, p.2

⁴⁶ Op.cit., point 7: Dispositions particulières relatives aux soumissions, p.5

6. Une étude de compréhension des mécanismes de filtrage des victimes par les intervenants, à travers la mise en évidence des éventuelles grilles d'interprétation particulières à chaque catégorie professionnelle.
7. Une étude de l'impact des modifications apportées à la procédure pénale, avec pour but d'identifier les problèmes le plus souvent évoqués par les victimes (si celles-ci font usage de leurs nouveaux droits et si leur décision de porter plainte a été influencée par l'existence de la LAVI).
8. Une étude comparative de la satisfaction des victimes en fonction de leur prise en charge par des associations spécialisées ou par des centres de consultation LAVI.
9. Une étude des retombées économiques sur les prestations LAVI lors de la cessation des subventions fédérales en 1999.

Les études devront être coordonnées avec les recherches effectuées par le PNR40 (Programme National de Recherche: Violence au quotidien et crime organisé)⁴⁷ en la matière. En effet, l'étude de la LAVI est citée dans les propositions de sujets d'études (dont les esquisses sont à rendre pour le 15 septembre 1995).

Une collaboration avec ce PNR40 est à notre avis particulièrement souhaitable, car une évaluation menée conjointement à l'une de ces études permettrait à la fois de bénéficier d'un budget plus important et de réduire le nombre des opérations de récolte de données auprès des victimes, interventions souvent pénibles et douloureuses pour ce type de population.

⁴⁷ Programme dont le début des recherches est prévu pour mai 1996.

8. Recommandations

Il ressort de l'analyse des entretiens avec les victimes que, globalement, les structures LAVI sont satisfaisantes pour les usagers. Les personnes interrogées ont toutefois émis une série de constatations pouvant donner lieu à différentes recommandations. Ces dernières peuvent être formulées sous deux angles. Premièrement, nous exposerons les constatations directes des victimes - éléments factuels relevés lors des entretiens - assorties de solutions concrètes préconisées pour améliorer la qualité de certaines prestations offertes par la LAVI. Les suggestions sont généralement très simples et ont principalement trait à l'attitude des intervenants (accueil, etc.). Deuxièmement, nous utiliserons les observations émises par les victimes pour en déduire des recommandations qui ont davantage à voir avec la mise en oeuvre de la loi. Les objectifs incomplètement réalisés ou les dysfonctionnements de la LAVI ne sont pas constatés comme tels par les usagers; mais les manques, les lacunes ou les défauts qu'ils ont signalés lors des entretiens nous ouvrent des pistes intéressantes pour émettre des constats.

8.1 LES SUGGESTIONS DES VICTIMES

8.1.1 L'amélioration des prestations des différents intervenants

La police

Les victimes estiment dans l'ensemble que l'accueil de la police est satisfaisant; il faut cependant souligner que les critiques à l'égard de la police émanent de personnes ayant subi le même type d'agression. Il s'agit principalement des cas d'agression sexuelle, ainsi que de phénomènes de violences conjugales. Des précautions supplémentaires et des efforts dans le cadre de l'accueil de ces catégories de victimes peuvent contribuer fortement à diminuer les avis négatifs.

Les hôpitaux

Le déficit de diffusion de l'information constaté lors des entretiens avec les victimes - et reconnu par les intervenants - est dû à plusieurs facteurs. Tout d'abord l'hôpital reçoit les personnes dans l'urgence et le souci premier du personnel médical reste de dispenser des soins. Ensuite, l'hôpital oriente par habitude les personnes victimes d'infractions vers des associations d'aide qui préexistaient aux structures LAVI. Un effort particulier doit être entrepris pour orienter les victimes ou, du moins, pour donner l'information sur les centres de consultation.

L'attitude du personnel médical à l'égard des victimes est également critiquée; il semble qu'une prise en charge plus rapide contribuerait fortement à diminuer le sentiment d'abandon que ressentent les victimes. La rapidité de prise en charge est en effet un facteur de satisfaction important.

La sphère judiciaire

Il apparaît que le plus grand nombre de critiques est adressé au milieu judiciaire, notamment quant à l'attitude adoptée par ses représentants lors de l'instruction et/ou des audiences de procès. Les victimes estiment souvent que les juges ont une attitude inadéquate, ressentie comme terrifiante. En corollaire, les victimes vivent très mal les différentes procédures et ressortent fragilisées de leur parcours (découragement, sentiment de peur, etc.).

Il semble également que l'information des victimes par les instances compétentes fasse défaut: la procédure d'indemnisation apparaît comme le domaine le moins transparent, auquel les

victimes disent ne rien comprendre. Enfin, la section 3 de la LAVI - protection des droits de la victimes dans la procédure pénale - n'est pas toujours appliquée et cela par manque de connaissance.

Une formation sur la LAVI avec une sensibilisation sur les aspects liés à la psychologie des victimes serait un moyen de rendre les juges, magistrats et avocats plus attentifs aux difficultés que rencontrent les victimes. Cette catégorie d'intervenants est, en effet, la seule qui n'a pas reçu de formation spécifique sur ces aspects.

D'une manière générale, les intervenants peuvent améliorer la perception de la qualité des prestations offertes en valorisant l'accueil, notamment par une attitude plus compréhensive et, pour le personnel médical, par une prise en charge plus rapide.

Une formation devrait être proposée à l'ensemble des intervenants afin de permettre une meilleure application de la LAVI.

8.1.2 Les prestations non comprises dans la LAVI

Les frais d'avocats

Le remboursement des frais de justice - notamment les frais d'avocats - pose un problème aigu. Le sentiment d'amertume est important pour les victimes, qui doivent couvrir leurs frais d'avocat; c'est le cas des personnes qui ne peuvent pas bénéficier de l'assistance judiciaire compte tenu de leur niveau de revenu. Ces situations sont ressenties comme particulièrement injustes du fait que personne ne choisit d'être victime. Il serait, par conséquent, normal de considérer les victimes indépendamment de leur niveau de revenu. Une solution pourrait être la présence d'un(e) "avocat(e) LAVI" dans les centres de consultation, lequel pourrait être sollicité gratuitement par les victimes.

Le domaine du travail

Nous avons constaté que la situation des victimes est souvent aggravée du fait de la perte d'un emploi ou de conflits sur le lieu de travail, en raison d'absences dues aux démarches qu'elles doivent entreprendre (audiences, etc.). Il serait important d'informer les victimes également sur le droit du travail, de donner des indications concernant les possibilités de se rendre aux audiences pendant les heures de travail.

D'autre part, une campagne de sensibilisation pourrait être envisagée auprès des employeurs afin d'améliorer la compréhension de l'entourage professionnel de la victime. Elle pourrait être entreprise par le biais des offices cantonaux qui ont la compétence en matière de relations du travail.

Le remboursement des frais de justice des victimes devrait être indépendant de leur niveau de revenu.

Il est nécessaire de soutenir les victimes dans leurs relations avec leur employeur.

8.2 LES DEFICITS DE MISE EN OEUVRE

8.2.1 Un recours modeste aux prestations

Un des objectifs de la LAVI est de dispenser une aide; pour cela il faut que les bénéficiaires potentiels aient accès aux prestations. Le principal facteur d'utilisation de ces dernières est l'information.

Or, l'information des intervenants et du public est considérée comme insuffisante tant par les victimes que par les intervenants eux-mêmes. Le sondage IPSO a également démontré la très faible connaissance de la population sur l'existence d'une loi portant assistance aux victimes d'infractions. L'extension de la diffusion d'informations générales sur l'existence de structures d'aide aux victimes est plébiscitée par la grande majorité des personnes interrogées. Il est, par conséquent, important de se préoccuper des points suivants:

- Renforcer la formation des intervenants spécifiques (médecins, police, avocats, juges) afin qu'ils puissent mieux orienter les victimes, que le "réflexe LAVI" devienne automatique.
- Informer largement le public de l'existence de structures d'aide par des campagnes de publicité.
- Augmenter la diffusion des brochures explicatives des centres de consultation dans les points chauds (hôpitaux, postes de police, etc.). Un support écrit simple et complet - comme il en existe déjà - sur les droits des victimes et sur les prestations offertes dans le cadre de la LAVI contribue à clarifier l'information. Ainsi, les difficultés de compréhension dues à la temporalité de la diffusion de l'information sont diminuées.
- Traduire les brochures d'information et les formulaires de police pour en faciliter l'accès aux étrangers.
- Instaurer un numéro de téléphone d'urgence gratuit à trois chiffres (dans l'annuaire des PTT).

De plus, comme nous l'avons vu lors de l'analyse des résultats, il est très important de donner toute l'information, de ne pas "filtrer" les prestations en fonction des situations particulières. En effet, le sentiment de frustration est grand lorsque la victime apprend qu'une partie de l'information - notamment en ce qui concerne la procédure d'indemnisation - ne lui a pas été transmise.

Favoriser l'accès à l'information et aux prestations offertes par la LAVI. Une meilleure diffusion de l'information permettrait non seulement de toucher des victimes qui n'ont jamais eu recours aux structures d'aide en place actuellement, mais aussi d'encourager certaines victimes à dénoncer plus facilement les infractions qu'elles ont subies.

8.2.2 La complexité du parcours LAVI

Le projet initial de la LAVI prévoyait que les démarches devaient être le plus simples possible.

Face aux diverses procédures qui s'avèrent parfois complexes, nombreuses sont les victimes qui souhaitent pouvoir bénéficier d'un soutien d'une **personne de référence** afin d'être épaulées et conseillées durant les moments particulièrement difficiles. Bien que cette prestation soit, en principe, déjà offerte par les centres de consultation, les victimes insistent à maintes reprises sur la nécessité d'un soutien, tant matériel et technique que moral, par une personne de référence qui centraliserait toutes les informations les concernant.

Dans certaines situations, les démarches ne sont objectivement pas difficiles, mais elles sont perçues comme telles par une population fragilisée et déstabilisée. En effet, les victimes sont parfois si perturbées qu'elles ne se sentent plus capables de gérer leurs affaires et laissent leur situation se dégrader.

Les attentes concernant ce service sont de plusieurs ordres:

- L'accompagnement par un conseiller LAVI (présence physique) est très souvent désiré pour les démarches telles que le dépôt de la plainte auprès de la police, les audiences au tribunal ou encore les consultations médicales.
- Les victimes demandent aussi fréquemment un soutien pour toutes les démarches de type administratif (assurances, loyer, paiement, etc.). Certaines personnes vont beaucoup plus loin et espèrent que les travailleurs des centres de consultation feront toutes les démarches d'une manière presque automatique, qu'ils se substituent à la victime.
- Les victimes rencontrent des difficultés pour obtenir des renseignements concernant l'état d'avancement de leur dossier - recherches de la police, instruction, procédure d'indemnisation. Elles attendent de la personne de référence qu'elle centralise l'ensemble des informations afin de les tenir au courant de l'évolution de leur dossier et les renseigner à temps sur le déroulement des étapes suivantes.

Simplifier les procédures. Le besoin d'une personne de référence est requis pour pallier la complexité des procédures.

8.2.3 La non-coordination du réseau d'assistance

Un autre objectif de la LAVI est de diminuer le risque de victimisation secondaire.

Les remarques des victimes ont souvent trait au fait qu'elles sont trop sollicitées par les différents intervenants, qu'elles doivent répéter à maintes reprises les événements. Cette répétition est souvent source de victimisation secondaire. L'activité d'une personne de référence citée plus haut permettrait de diminuer le sentiment de non-coordination du réseau d'assistance.

Un phénomène observé dans le canton de Genève, mais qui peut être de portée plus générale, relève d'un manque de communication: il s'agit du problème de la non-transmission des dossiers entre les services du Procureur général et l'instance d'indemnisation. Cette non-communication est très préjudiciable aux victimes. En effet, l'instance d'indemnisation doit procéder à sa propre instruction - avec audience - afin de déterminer les faits et de prendre une décision quant à l'indemnisation. La victime est donc contrainte de raconter à nouveau son

histoire, ce qui va à l'encontre d'un des buts de la LAVI: diminuer les risques de victimisation secondaire.

Favoriser la coordination. La coordination entre les différents intervenants est une condition essentielle pour minimiser les risques de victimisation secondaire.

8.2.4 La catégorisation des victimes

Le champ d'application de la loi prévoit que l'aide doit être dispensée "à toute personne qui a subi, du fait d'une infraction, une atteinte directe à son intégrité corporelle, sexuelle ou psychique"⁴⁸.

Pour une moitié des intervenants rencontrés, cette définition est floue car elle ne donne pas une liste exhaustive des cas relevant de la LAVI et des cas non pris en compte. Pour l'autre moitié, le problème de la reconnaissance de certaines catégories de victimes (violences conjugales, accidents de la route) ne tient pas à la définition légale du champ d'application, mais au fait que le terme "infraction" ne serait pas compris dans son sens neutre (violation d'une disposition pénale, quel que soit le contexte dans lequel elle se produit), et qu'il lui serait assigné une signification lourde (atteinte qui se produit, ou ne se produit pas, dans certaines circonstances: accidents de la route, couple, etc.). Ce phénomène explique en partie les disparités cantonales exprimées plus haut et l'exclusion de certaines catégories de victimes.

La problématique de la reconnaissance de catégories spécifiques est, à notre sens, plus liée à un choix budgétaire et politique qu'à une question de définition. En effet, plus les cantons allouent des moyens financiers pour la mise en oeuvre de la LAVI moins les victimes sont "sélectionnées" pour bénéficier de l'aide LAVI. Cette constatation est également valable pour la volonté de faire connaître au public les prestations offertes par la LAVI et notamment la possibilité d'obtenir une indemnisation.

La non-reconnaissance de certaines catégories de victimes d'infractions est discriminatoire. Les cantons doivent se donner les moyens financiers d'appliquer d'une manière complète les dispositions de la LAVI.

⁴⁸ Art. 2, al. 1 LAVI.

9. Conclusions

La LAVI constitue une réponse à deux impulsions initiales: l'initiative du "Schweizerische Beobachter" du 1er septembre 1980 et le texte de la Convention européenne du 24 novembre 1983 (ratifiée par la Suisse). Ces deux textes invitent l'Etat à verser une indemnité aux victimes d'infractions dans un but d'équité et de solidarité sociale.

Le législateur, par rapport aux textes de base, élargit la portée de l'intervention étatique, puisque deux volets ont été ajoutés à celui de l'indemnisation: à savoir une structure d'assistance et de conseil et des dispositions sur la protection accrue des droits de la victime dans la procédure pénale. Sont ainsi visées non seulement le bien-être matériel des victimes, mais également l'assistance directe et la diminution des risques de victimisation secondaire.

Une des caractéristiques principales de la LAVI est de fournir un service facultatif; l'aide est par conséquent accordée à la demande du destinataire (consultation et/ou indemnisation). Le premier problème est, dès lors, celui de l'intensité du recours aux prestations offertes et, parallèlement, de l'adéquation de ces dernières aux besoins des usagers.

L'évaluation **du point de vue des victimes** vise, avant tout, à mettre en exergue le degré de satisfaction des usagers vis-à-vis des structures mises à leur disposition. Cet objectif a été réalisé par le biais d'une enquête par entretiens qualitatifs auprès des victimes.

Nous avons privilégié, pour cette évaluation, une approche pluraliste afin d'associer les différents acteurs impliqués dans l'exécution de la LAVI et de tenir compte de leurs points de vue durant toute l'évaluation. La collaboration entre les chargés d'évaluation et les différents milieux actifs dans l'aide aux victimes - par l'intermédiaire d'une Instance d'évaluation - a permis l'élaboration des critères de jugement de *l'evaluanda*. C'est sur la base de ces critères que les victimes ont exprimé leurs appréciations.

Ces entretiens ont révélé, d'un point de vue général, que les victimes sont globalement satisfaites des prestations offertes par la LAVI, ce qui justifie les actions entreprises.

Toutefois, notre recherche nous a permis d'identifier deux catégories de facteurs négatifs pouvant affecter les effets espérés des prestations LAVI:

1) Facteurs liés à la mise en oeuvre de la LAVI

- Les déficits dans la diffusion de l'information données aux victimes ont pour conséquence la non-utilisation ou l'utilisation partielle des prestations LAVI, avec comme corollaire une aggravation des situations personnelles. Il convient d'encourager l'utilisation des structures LAVI en favorisant l'accès à l'information par une publicité grand public.
- Les déficits de connaissance des dispositions de la LAVI dans certains groupes professionnels en relation directe avec les victimes et les lacunes dans l'orientation des victimes vers les centres LAVI contribuent également à une utilisation non optimale des structures. Il convient de continuer les efforts de formation des intervenants, de diffuser massivement l'information dans les milieux professionnels concernés afin de déclencher chaque fois que cela s'avère nécessaire le "réflexe LAVI".
- Le manque de coordination entre les intervenants peut entraîner une multiplication de témoignages éprouvants et, de ce fait, augmenter les risques de victimisation secondaire.

L'appui d'une personne de référence est, dès lors, requise pour soutenir les victimes dans toutes les démarches à entreprendre.

- La reconnaissance inégale parmi les cantons de certaines catégories de victimes prive une partie des victimes d'assistance morale et matérielle. Une harmonisation des pratiques cantonales (prestations offertes, montant des indemnisations) permettrait sinon d'assurer à toutes les victimes un traitement égal, du moins de diminuer les disparités choquantes actuellement constatées.

2) Facteurs indépendants à la mise en oeuvre de la LAVI

- Suite à l'infraction, nombre de victimes ont subi des pénalités dans le domaine du travail (retenues sur salaires, licenciements, etc.). Il est nécessaire de prévenir ces difficultés, notamment par une sensibilisation des employeurs.
- Le débours pour les frais d'avocats est ressenti comme une profonde injustice pour les victimes ne pouvant pas prétendre à l'assistance judiciaire. Les prestations des centres de consultation pourraient être étendues; la présence d'un "avocat LAVI" garantirait la gratuité des démarches en justice.

Notre étude, qui s'est révélée exploratoire, ne nous permet pas de nous prononcer sur la fréquence d'apparition de ces facteurs négatifs. En revanche, il est certain que lorsqu'ils apparaissent, ils réduisent notablement l'efficacité des mesures entreprises dans le cadre de la LAVI. Il faut donc engager des moyens complémentaires si l'on veut minimiser les atteintes à une aide efficace.

Il est sans doute trop tôt pour parler d'un réel succès de mise en oeuvre de la LAVI, étant donné que nous nous trouvons actuellement au terme d'un processus d'apprentissage. Ce succès dépendra, vraisemblablement, de l'adaptation de la mise en oeuvre suite aux évaluations coordonnées par l'Office fédéral de la justice, et plus particulièrement au travers des améliorations suscitées par les déclarations des victimes et de l'encadrement. D'autre part, le choix des sujets des prochaines évaluations (1997 et 1999) est d'une importance fondamentale non seulement pour compléter la présente évaluation, mais aussi pour déterminer les éventuelles nouvelles attentes et besoins des victimes d'infractions.

10. Bibliographie

Association du centre genevois de consultation pour les victimes d'infractions, *Rapport d'activité 1994*, Genève.

Beratungstelle Opferhilfe des Kantons St Gallen, *Jahresbericht 1993*, St Gallen, 1994.

Berney, C., Henchoz, A. M., *La violence conjugale: qui protège qui?*, Actes de colloque: Violence et aide aux victimes: réflexions et expériences, Centre de consultation LAVI de Lausanne, Lausanne, 1994.

Bussmann, W., *Accompagner et mettre à profit avec succès les évaluations des mesures étatiques*, Georg, Genève, 1995.

Commission d'étude chargée d'élaborer un avant-projet de la loi fédérale sur l'aide aux victimes d'actes de violences criminelles, *Rapport final*, Berne, 1986.

Conseil de l'Europe, *Rapport explicatif sur la convention européenne relative au dédommagement des victimes d'infractions violentes*, Strasbourg, 1986.

Département de la prévoyance sociale et des assurances du canton de Vaud, *Bilan des mesures d'aide en faveur des victimes d'infraction pour la période 1993-1994: le centre de consultation et l'aide matérielle*, Lausanne, 1995.

Direktion der Justiz des Kantons Zürich, *Opferhilfe -Pressekonferenz-*, Zürich, 1994.

Dupasquier, A.-L., Marti, J.-P., Gottraux-Biancardi, E., Stauffer, J.D., Martin, P., *La LAVI et après?*, Repères -Revue romande d'information sociale-, Hospice Général, Genève, 1995.

Fédération européenne des victimes de la route, *Research on the principal causes of decrease of quality and standard of living of road crash victims and their families. Proposals to limit these damage*, Genève, 1995.

Gomm, P.; Stein, P.; Zehntner, D.; *Der Opferbegriff gemäss OHG*, Plädoyer-revue juridique et politique-, 1995, 2, pp.28-34.

Gomm, P.; Stein, P.; Zehntner, D., *Kommentar zum Opferhilfegesetz*, Stämpfli, Berne, 1995.

Killias, M., *La LAVI comme fruit de recherches sur les attentes et les difficultés des victimes d'infractions criminelles*, Revue Pénale Suisse, 1993, pp.397-412.

Killias, M., *Les romands face au crime. Crime et insécurité en Suisse romande vus par les victimes et non-victimes*, Université de Lausanne, Institut de police scientifique et de criminologie, Lausanne, 1986.

Killias, M., *Les Suisses face au crime. Leurs expériences et attitudes à la lumière des enquêtes de victimisation*, Rüegger, Grösch, 1989.

Kuhn, A., Les fondements historiques et théoriques de la loi fédérale sur l'aide aux victimes d'infractions, *Actes de colloque: Violence et aide aux victimes: réflexions et expériences*, Centre de consultation LAVI de Lausanne, Lausanne, 1994.

Maurer, T., Das Opferhilfegesetz und die kantonalen Strafprozessordnungen, Revue Pénale Suisse, 1993, pp. 375-396.

Monnier, E., *Evaluations de l'action des pouvoirs publics*, Economica, Paris 1992.

Remerciements

Nous remercions toutes les personnes qui ont accepté d'être interviewées dans le cadre de cette recherche. Sans leur collaboration ce travail n'aurait pas été possible.

Nos remerciements vont également à tous les membres de l'Instance d'évaluation pour leur disponibilité, au comité scientifique pour ses précieux conseils et à l'équipe du Centre de conseils psychologiques pour jeunes adultes de la Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation de l'Université de Genève pour la réalisation des entretiens avec les victimes.

Nous tenons également à remercier toutes les personnes qui nous apporté une aide ponctuelle et qui nous ont fait bénéficier de leurs connaissances tout au long de cette recherche.

Post scriptum

Au point 2.3.4. du présent rapport (p.13), il a été annoncé une séance de validation du rapport en général et des recommandations émises par les chargés d'évaluation en particulier. Cette séance a été organisée en dehors de la période couverte par le mandat attribué au CETEL; elle avait pour but de recueillir les impressions et les critiques des membres de l'Instance d'Evaluation. Le présent *post scriptum* rend compte des principales remarques.

Formation (p. 16):

L'Association Suisse des Psychologues propose également une formation sur la LAVI (Suisse-romande et Suisse-allémannique).

Rapidité de prise en charge (p. 36):

Pour le service des urgences d'un hôpital, il s'agit généralement d'une "rapidité ressentie", c'est-à-dire que l'attente n'est pas forcément vécue de manière rationnelle par les victimes d'infractions.

Frais d'urgence (p. 38):

Le montant annoncé de 150.- Fr. alloué par le canton de Genève ne concerne que les frais immédiats (taxi, etc.) que le Centre peut donner "cash". D'autres frais plus conséquents peuvent être remboursés sur présentation d'un justificatif. Dans ce dernier cas, il n'y a pas de somme plafond, mais la décision de remboursement est prise par l'autorité compétente.

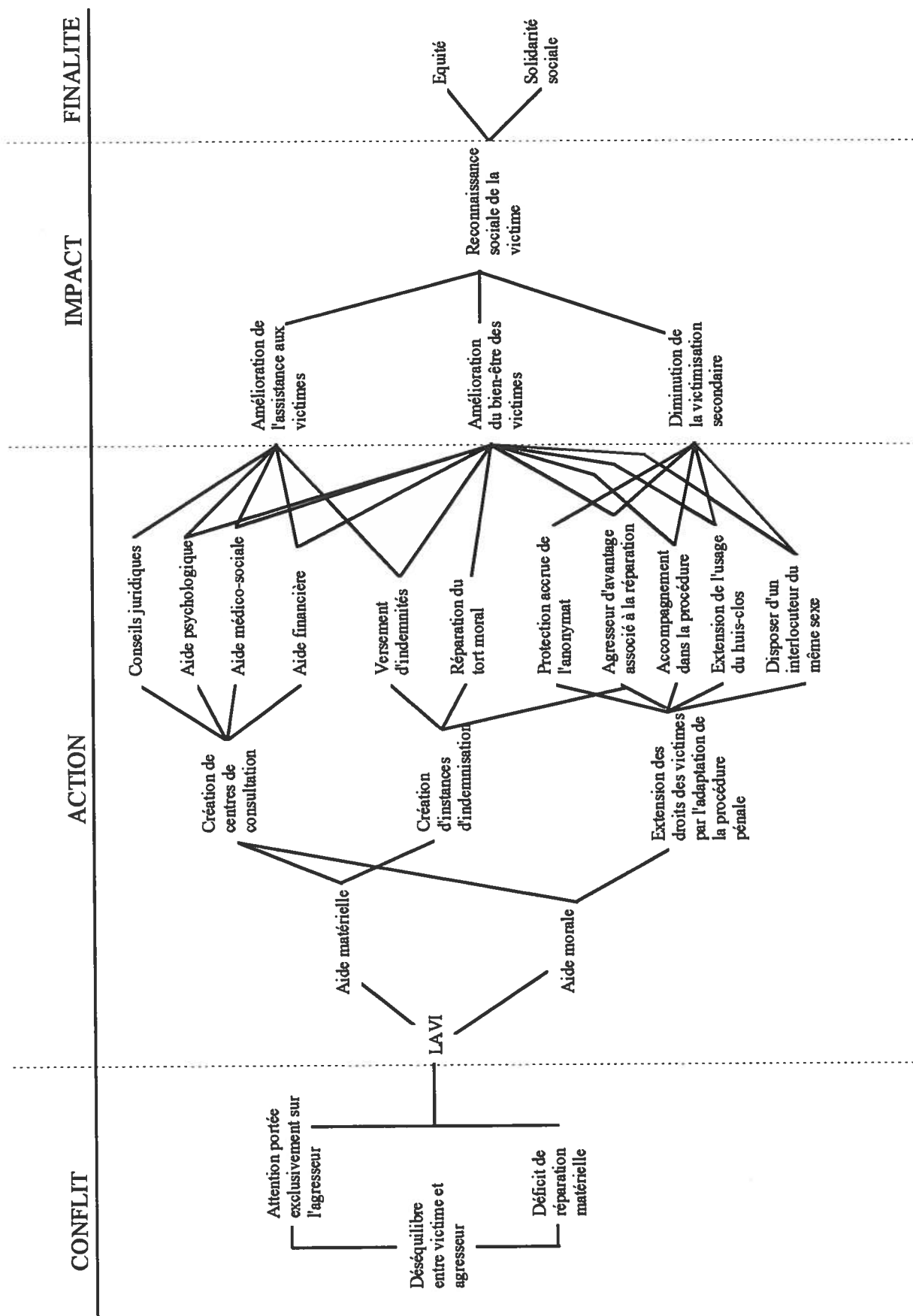
Frais d'avocat (p. 59):

La solution d'un "avocat LAVI" n'a pas été retenue comme souhaitable par les membres de l'Instance d'Evaluation car elle contreviendrait au principe du libre choix du défenseur. Il semble qu'il ne soit pas rare que les deux parties (agressé-agresseur) aient recours au même centre de consultation (notamment dans les disputes de voisinage, dans les conflits familiaux).

Aide à long terme et "personne de référence" (p. 61):

Le but des centres de consultation est de rendre les victimes autonomes; ceux-ci estiment par conséquent qu'il n'est pas souhaitable de se substituer à la victime dans toutes ses démarches. Ils proposent de prendre du recul par rapport à leurs attentes, tout en restant attentif aux besoins particuliers.

ANNEXE I: Théorie d'action



ANNEXE II: L'Abaque de Régnier

L'Abaque de Régnier est un outil de communication favorisant la négociation collective. C'est un instrument permettant à chaque participant d'une réunion d'exprimer son opinion individuellement sur des affirmations distinctes et de confronter sa réponse à celles des autres participants. Il se présente sous forme de tableau matricielle.

Une feuille de réponse de l'Abaque de Régnier se compose en général d'une douzaines d'affirmations contenant chacune un item précis, présenté de manière univoque et formulé positivement (ce qui par ailleurs nécessite une bonne connaissance du domaine étudié). Il s'agit donc de voter sur ces affirmations au moyen de cinq couleurs, du vert foncé (très favorable) au rouge foncé (très défavorable). A ces cinq couleurs, il faut rajouter le blanc (absence d'avis) et le noir (refus de prendre position).

Les participants doivent, préalablement à la séance ou pendant, "voter" individuellement sur les items présentés. Leurs votes, exprimés au moyen des couleurs, sont ensuite reportés sur l'Abaque: une personne par ligne, une question par colonne.

Suite à la présentation de l'ensemble du tableau, où les items consensuels (prédominance de rose/rouge ou de vert clair/vert foncé) apparaissent nettement différents des items conflictuels (mélange de rouge et de vert), la parole est donnée aux participants.

La séance de négociation proprement dite débutera généralement par les items les plus consensuels pour terminer par les plus conflictuels. Chaque participant doit pouvoir exprimer son opinion, opinion qui sera par la suite confrontée aux avis des autres membres du groupe de travail.

Outil facilement abordable, offrant une très bonne visualisation des avis de chacun de manière totalement équitable, l'Abaque de Régnier permet, à travers les processus de négociation sur la compréhension et le contenu des items, l'émergence d'une base de compréhension commune et une hiérarchisation des poids respectifs des items. De plus, le fait que chaque avis exprimé peut rencontrer une ou plusieurs oppositions engendre des mécanismes endoformatifs certain pour l'ensemble des participants.

ANNEXE III: Grille d'entretien à destination de l'encadrement

THEME 1: INFORMATION

Un des facteurs d'utilisation des prestations (conseils et assistance) est l'**information**. Un des objectifs de la loi étant de dispenser une aide, il faut que les bénéficiaires potentiels aient accès à l'information.

- information des tiers ayant un lien avec les victimes
- information de la population (connaissance générale)

Ce dernier point donnera peut-être des indications quant aux raisons pour lesquelles des victimes ne font pas appel à l'assistance. Ce point donnera une indication sur la nécessité de procéder à une enquête sur la connaissance générale de la population.

1.1. Quelles sont les informations que vous avez sur les autres associations et institutions d'aide aux victimes, quel que soit leur domaine d'activité?

1.2. Quelle est, selon vous et sur une échelle de 1 à 10, le degré d'information du public et des milieux professionnels sur l'existence du Centre de consultation LAVI?

PUBLIC

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

MAUVAIS

TRES BON

PROFESSIONNEL

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1.3. Pensez-vous qu'une enquête sur le degré d'information du public soit nécessaire?

THEME 2: RELATIONS AVEC LES AUTRES ACTEURS

Définition du réseau d'acteurs, élaboration du sociogramme

Une collaboration entre les associations et institutions d'aide aux victimes est une des conséquences éventuelles de la mise en oeuvre de la LAVI. A ce titre, quelles sont vos relations avec...

2.1. Le Centre de consultation

2.2. Les associations d'aide

2.3. Les associations de victimes

2.4. L'instance d'indemnisation

2.5. La Police

2.7. Les tribunaux

2.8. L'hôpital

2.9. Les milieux psy (centre de consultation de quartier IUPG et/ou autres)

2.10. Les milieux sociaux

- 2.11. Avez-vous des réunions avec ces acteurs?*
- 2.12. Si oui, avec lesquels et de quelles sortes (régulières? informelles?)*
- 2.13. Si non, serait-il souhaitable d'organiser des séances en commun?*
- 2.14. Quelle est la qualité de vos relations avec ces acteurs? (pourquoi?)*
- 2.15. Comment jugez-vous cette répartition des rôles?*

THEME 3: FORMATION

Les personnes en charge de dispenser l'aide doivent faire face à des situations très diverses. La variété des besoins des victimes implique des compétences spécifiques dans des domaines très divers. Il se peut que certaines catégories d'aides soit privilégiées ou simplement plus efficaces en fonction de la formation même de la personne en charge.

- 3.1. Quelle est la formation des personnes de votre institution/association en lien avec les victimes?*
- 3.2 Estimez-vous qu'une formation spécifique à l'aide aux victimes soit nécessaire?*

THEME 4: RELATIONS VICTIME - INSTITUTION

- 4.1. Quels sont les types de contacts que vous avez avec les victimes?*
 - 4.1.1. Visites?*
 - 4.1.2. Téléphones?*
 - 4.1.3. Autres?*
- 4.2 Quel type de victimes recevez-vous?*
- 4.3 Vous trouvez-vous confronté à des problèmes de langue?*
- 4.4. Avez-vous observé un rapport entre le milieu social des victimes et la fréquence des cas LAVI?*

THEME 5: TRAJECTOIRE DES VICTIMES

Ce thème nous donnera des informations sur les démarches que doivent entreprendre les victimes (trajectoire idéale ou théorique et trajectoire effective).

Une des caractéristiques de la LAVI est de fournir un service facultatif, l'aide est accordée à la demande du destinataire (consultation et indemnisation). De ce fait, il se peut qu'une sélectivité sociale non souhaitée ait lieu (problème de la langue, milieu social). Est-ce que cette sélectivité est un facteur de non-utilisation des prestations?

Pourriez-vous nous décrire....

5.1. la trajectoire des victimes qui arrivent dans votre institution/association?

- *typologie des cas*
- *type et durée d'intervention*
- *différence victimes directes et indirectes*

5.2. En fonction de votre expérience, que devrait être la trajectoire idéale d'une victime dans votre institution/association?

- *typologie des cas*

5.3. Pourquoi, selon vous, certaines victimes renoncent, suite à un premier contact avec le Centre de consultation, à l'assistance qui leur est proposée?

5.4. Pourquoi, selon vous, certaines victimes ne font pas appel aux conseils, à l'assistance?

5.5. Estimez-vous qu'il y a eu un changement depuis la mise sur pied du Centre de consultation LAVI dans l'expérience des victimes?

THEME 6: AUTO-EVALUATION

Auto-évaluation des acteurs ou institutions; ce thème est utile pour déceler les problèmes concrets inhérents aux structures, aux limites (financières, personnelles, etc.).

6.1. Est-ce que la victime vous fait part de ses remarques concernant les structures mises à sa disposition?

6.2. Quelle est votre degré de satisfaction, sur une échelle de 1 à 10, des prestations que vous pouvez offrir aux victimes? Expliquez votre réponse.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

MAUVAIS

BON

6.3. Vous sentez-vous à même d'assurer la tâche LAVI?

6.4. Quels types de problèmes rencontrez-vous?

6.5. Quelles solutions envisageriez-vous pour y remédier?

THEME 7: LAVI

Cette partie nous donnera des indications sur les attentes des différents acteurs sociaux en regard des finalités de la loi. Y a-t-il une adéquation entre l'assistance telle que proposée dans la loi et les objectifs poursuivis par les différents acteurs?

Il s'agira également de déceler les besoins nouveaux.

7.1. Quelles étaient vos attentes (en tant qu'institution ou association) vis-à-vis de la LAVI?

7.2. Avez-vous participé, de près ou de loin, à la procédure de consultation de cette loi?

7.3. Estimez-vous que la LAVI rejoint vos attentes?

7.4. *Selon votre avis, des prestations supplémentaires ou complémentaires sont-elles nécessaires pour améliorer l'assistance aux victimes?*

Quel est votre degré de satisfaction vis-à-vis des trois axes principaux de la LAVI, soit ...

7.5. *Au niveau du conseil et de l'assistance?*

7.6. *Au niveau de la protection et de la sauvegarde des droits de la victime dans la procédure pénale?*

7.7. *Au niveau de l'indemnisation et de la réparation morale?*

7.8. *Quelles sont les dysfonctionnements que vous avez pu constater dans l'application de la LAVI?*

THEME 8: PROCESSUS D'EVALUATION

Perception du processus d'évaluation, la motivation des interlocuteurs pour notre démarche, ce point nous donnera des indications pour former l'Instance d'évaluation.

8.1. *Quel est le point de vue des victimes que vous aimeriez connaître?*

8.2. *Quelles sont vos attentes vis-à-vis de cette évaluation?*

8.3. *Quelle est votre avis sur cette approche d'évaluation qui cherche à tenir compte du point de vue des institutions/associations actives dans l'aide aux victimes?*

8.4. *Quelle sera, selon vous, son utilité?*

8.5. *Seriez-vous prêt, le cas échéant, à participer à l'Instance d'évaluation?*

DONNÉES STATISTIQUES

Récolte de données statistiques, d'informations générales. Ce point nous permettra peut-être de faire des corrélations satisfaction/âge/sexe, etc.

- *Nombre de victimes par année ou mois? (si possible suivant les cas)*
- *Fréquence de l'aide à la victime?*
- *Typologie des victimes reçues? (âge, sexe, revenu, cas d'agressions)*
- *Durée des interventions?*
- *Type d'intervention? (juridique., matérielle., psychologique, etc.)*
- *Taux d'assistance aux victimes indirectes?*

REMARQUES

Liste nominative des intervenants interviewés dans la phase I

Mme ANDRASKAY Brigitte, assistante sociale, die Dargebotene Hand (Beratungstelle Opferhilfe) (ZH)

Mme BARONE Anne-Marie, avocate, Collectif de défense (GE)

M. BEATTIG Dominique, psychiatre, Centre Médico-Psychologique (JU)

M. BORGEAT Pascal, directeur du service psychologique, Hôtel de Police (GE)

M. CUENOD Robert, responsable exécution cantonale, Hospice Général (GE)

M. DE MONTMOLLIN Jean-François, greffier, l'instance d'indemnisation (GE)

Mme DROZ Ana Maria, psychologue (GE)

M. DUCROT Jean-Claude, commissaire de police, Hôtel de Police (GE)

Mme FISCHER Marozia, Juriste, service juridique Caritas (GE)

Mme FRY Colette, assistante sociale, Centre de consultation LAVI (GE)

Mme GAMPERT-PEQUIGNOT, juge, instance d'indemnisation (GE)

Mme GIGANDET Michèle, assistante sociale, Solidarité Femmes (GE)

Mme GOEHNER Anne, assistante sociale, SOS-Femmes (GE)

Mme GOTTRAUX Elena, assistante sociale, Centre de consultation LAVI (VD)

M. HAEGI Marcel, président de l'Association des Familles Victimes de la Route (CH)

Mme HUBER Brigitt, Beratungstelle Opferhilfe der Stiftung für Opfer strassbarer Handlung (SG)

M. JOLIAT Jean-Pierre, responsable exécution cantonale, Service Cantonal de l'aide sociale (JU)

Mme KLEINMANN Danielle, La Main Tendue (ZH)

M. MATTHEY-DORET Luc, collaborateur à l'Office fédéral de la justice (BE)

Mme MAULINI-DREYFUS Gabrielle, députée PEG au Grand Conseil (GE)

M. METILLE Philippe, inspecteur de police, commandement de police (JU)

Mme NAHMIAS-EHRENZELLER Hanna, collaboratrice à l'Office fédéral de la justice (BE)

Mme STAHELIN Susanne, responsable exécution cantonale, Justizdirection (ZH)

Mme STAHL Anne, CEFOC (GE)

M. UNGER Pierre F., député PDC au Grand Conseil (GE)

M. VERMEULEN Bernard, médecin-chef adjoint au service des urgences de l'Hôpital cantonal (GE)

ANNEXE V: Questions du sondage IPSO

Pensez-vous qu'il existe une loi qui porte assistance aux victimes d'infractions ou d'agressions? (oui/non)

Comment avez-vous appris l'existence de cette loi?

Les réponses données sont répertoriées dans les catégories suivantes:

1. associations d'aide
2. police
3. centre de consultation LAIV
4. entourage (parenté, amis, etc.)
5. milieu professionnel (collègues)
6. milieu médical (médecin, hôpital, psychologue, etc.)
7. avocats
8. médias (presse, affichages, radio, etc.)
9. autres

Pouvez-vous me citer des prestations offertes par cette loi?

Les réponses données sont répertoriées dans les catégories suivantes:

1. ne sait pas
2. assistance et conseil
3. indemnisation
4. protection des droits de la victime
5. autres

ANNEXE VI: Grille d'entretien à destination des victimes

QUESTIONNAIRE CONCERNANT LES USAGERS DES CENTRES LAVI

Echantillon: GE VD ZH SG Interviewer: Date, heure

Section A: Identification:

A-1 Sexe: M F **A-2** Age: ans **A-3** Etat civil: C M D S V

A-4 Canton de résidence: **A-5** Canton de consultation LAVI:

A-6 Type d'agression subie:

A-7 Temps écoulé depuis celle-ci (exprimé en mois): mois. Travaillez-vous actuellement? **OUI** **NON** **PARTIEL**

A-8 Si NON ou TP: en raison de séquelles de l'infraction?

A-9 Type de cheminement (intervenants mobilisés, en ordre chronologique):

- 1:
- 2:
- 3:
- 4:
- 5:
- 6:
- 7:
- 8:

A-10 Intentions actuelles et prochains pas:

.....

.....

Section B: Concernant les étapes de la démarche:

1. Soins médicaux et psychologiques:

- | | | | | |
|------|---|-----|-------|---------------|
| 1.1. | Avez-vous reçu des soins d'urgence? | OUI | NON | |
| 1.2. | De quel type, auprès de qui? | | | |
| 1.3. | Comment avez-vous trouvé la qualité de ces soins? | | | -2 -1 0 +1 +2 |
| 1.4. | Pourquoi ce score? | | | |
| 1.5. | Votre avis a-t-il changé avec le temps? | OUI | NON | |
| 1.6. | Dans quel sens? | | Mieux | Pire |

2. Information aux victimes:

- | | | | | |
|------|---|-------|----------|-------|
| 2.1. | Aviez-vous une connaissance de l'aide aux victimes avant que le fait se soit passé? | OUI | NON | |
| 2.2. | Les intervenants vous ont-ils donné une information suffisante sur les prestations qu'ils offrent? | AUCUN | CERTAINS | TOUS |
| 2.3. | Quelles sont les lacunes à cet égard? | | | |
| 2.4. | <u>Actuellement</u> , sentez-vous qu'il vous manque de l'information sur certaines démarches et sur vos droits? | OUI | NON | |
| 2.5. | En quel domaine? | | | |
| 2.6. | Avez-vous reçu, de la part des intervenants (police, médecins, LAVI, etc.), de l'information sur les associations pouvant vous aider? | OUI | NON | |
| 2.7. | De la part de qui? | | | |
| 2.8. | Pensez-vous qu'il serait utile d'informer largement le public sur les prestations LAVI ou qu'il serait plus utile que cette information soit donnée par les premiers intervenants (police, hôpital, etc.) | | | |

3. Aspects judiciaires:

		-2	-1	0	+1	+2
3.1.	Quelle est la qualité de l'accueil par la Police?					
3.2.	Avez-vous eu le sentiment que la Police a banalisé ou minimisé vos problèmes?					
3.3.	En quoi?					
3.4.	Avez vous entamé une procédure légale (administrative.; civile; pénale)?	OUI	NON			
3.5.	Si NON, pourquoi?					
3.6.	Si OUI, est-elle achevée ou en cours?	ACH	ENC			
3.7.	En êtes vous satisfait(e)?	M	My ¹	B		
3.8.	Avez vous été suffisamment informé sur la procédure pénale?	Droits	OUI	NON		
3.9.	Les termes de l'accusation étaient-ils, selon vous, adéquats et conformes?	Déroulement	OUI	NON		
3.10.	Si NON, en quoi?					
3.11.	Si un verdict a été rendu, êtes vous d'accord?	OUI	NON			
3.11 bis:	Etes vous d'accord avec la motivation du verdict?					
3.12.	Si NON, pourquoi?					
3.13.	Si l'agresseur a été condamné, êtes vous d'accord avec la peine infligée?	OUI	NON			
3.14.	Si NON, pourquoi, en quoi?					
3.15.	Etes vous d'accord avec la forme d'application de la peine?	OUI	NON			
3.16.	Pourquoi?					

¹ Mauvais-Moyen-Bon

- 3.17. La condamnation pénale a-t-elle été, pour vous, une source de satisfaction? OUI NON
- 3.18. Pourquoi, en quoi? OUI NON
- 3.19. Pensez-vous que l'aide dont vous avez disposé sur le plan légal (avocat, conseils) a été satisfaisante? OUI NON
- 3.20. Si NON, en quoi? OUI NON
- 3.21. Avez-vous eu un sentiment de crainte ou d'insécurité au cours de la procédure pénale ou actuellement? OUI NON
- 3.22. En quoi, pourquoi? OUI NON
- 3.23. Auriez-vous souhaité, dans votre cas, une procédure en huis-clos? OUI NON
- 3.24. Pour quelles raisons? OUI NON
- 3.25. Comment avez-vous vécu la procédure pénale? Pourquoi? OUI NON
- 3.26. Qui a supporté les frais de justice? OUI NON
- 3.27. Etes-vous d'accord avec cette façon de faire? OUI NON
- 3.28. Si NON, qui aurait dû couvrir les frais? OUI NON
- 3.29. Si vous avez dû en supporter une partie ou la totalité, cela a-t-il représenté une charge excessive pour votre budget? OUI NON
- 3.30. Souhaitiez-vous voir votre cas traité en justice? OUI NON 3.30-bis Cela s'est-il réalisé? OUI NON
- 3.31. Si NON, pourquoi? OUI NON

4. Consultation LAVI:

- 4.1. Avez-vous consulté dans un centre LAVI? OUI NON
- 4.2. Cela correspondait-il à votre canton de résidence à l'époque? OUI NON

4.3.	Si non, pour quelles raisons?					
4.4.	Auriez vous souhaité consulter dans un Centre LAVI d'un autre Canton?	OUI	NON			
4.5.	Pour quelles raisons?					
4.6.	Qui vous a adressé à un Centre LAVI?					
4.7.	Quelles attentes aviez-vous lorsque vous avez consulté dans un Centre LAVI?					
4.8.	Etes vous satisfait des prestations offertes par les Centres LAVI?	-2	-1	0	+1	+2
4.9.	En quoi, pourquoi?					
4.10.	Le trajet LAVI est-il complexe? (décourageant, rébarbatif?)	OUI	NON			
4.11.	En quoi?					
4.12.	Avez vous eu le sentiment d'avoir trop attendu pour être entendu?	OUI	NON			
4.13.	Avez-vous l'impression que ce qui vous était expliqué l'était clairement?	M	My	B		
4.14.	Si M ou My, en quoi?					
4.15.	Si M ou My, c'est dû à quoi?					
4.16.	Avez vous eu le sentiment d'avoir eu assez de temps à disposition de la part des intervenants du Centre LAVI?					OUI NON
4.17.	Avez vous eu l'impression d'avoir été compris?	OUI	NON			
4.18.	Le Centre vous a-t-il fourni une aide financière pour les frais d'urgence?	OUI	NON			
4.19.	En avez vous été satisfait?	OUI	NON			
4.20.	Si non, pourquoi?					

4.21. Avez-vous songé à interrompre le contact avec le Centre LAVI à un moment donné? OUI NON

4.22. A quel moment et pourquoi?

5. Indemnisation:

5.1. Avez vous entamé une procédure d'indemnisation? OUI NON

5.2. Si NON, pourquoi?

5.3. Si OUI, qu'est-ce qui vous a décidé à le faire? Pourquoi est-ce important?

5.4. En général, devrait-elle être automatique ou faut-il la demander? AUT DEM

5.5. Si AUT ou DEM, pourquoi?

5.6. Avez-vous été suffisamment informé de votre droit à indemnisation? OUI NON

5.7. Si OUI, à quel moment, par qui?

5.8. Si vous avez manqué d'information, cela vous a-t-il porté préjudice? OUI NON

5.9. Si OUI, en quoi?

5.10. Si OUI, cela a-t-il pu être rectifié? OUI NON

5.11. Pour l'indemnisation, avez vous été entendu en audience? OUI NON

5.12. Si OUI, comment avez vous vécu cette audience?

.....

5.13. Considérez vous que l'indemnisation est une reconnaissance du tort subi?

5.14. Quels autre signification a, pour vous, une indemnisation?

6. Suites:

- 6.1. Si vos démarches sont terminées, considérez-vous qu'actuellement vous souffrez de séquelles que la démarche n'a pas prises en compte? OUI NON
- 6.2. Si OUI, lesquelles?
- 6.3. Considérez-vous qu'un contact à long terme doit être maintenu avec les intervenants? OUI NON
- 6.4. Avec lesquels, surtout?
- 6.5. Dans quel but?

7. Divers

- 7.1. Importance du sexe de l'intervenant? OUI NON En quoi?
- 7.2. Estimez-vous nécessaire de rencontrer l'agresseur? OUI NON PARFOIS
- 7.3. Si vous l'avez fait quel est votre vécu? Précautions?
-

Section C: Questions globales:

C-1: Avez-vous le sentiment d'avoir été entendu attentivement et respectueusement au long de votre démarche? Où le plus et où le moins?

C-2: Quels ont été les intervenants qui vous ont apporté l'aide la plus importante?

C-3: Avez-vous l'impression que les intervenants ont tenu toujours compte des aspects psychologiques de votre situation?

C-4: Trouvez-vous que vous exerciez vos droits ou vous êtes-vous senti en position de demander une faveur?

C-5: Considérez-vous que la démarche entreprise a amélioré votre situation psychologique (force, auto-estime, espoir) ou a-t-elle été une source de fragilisation psychologique?

C-6: Considérez-vous que l'anonymat a été suffisamment garanti dans votre cas?

C-7: Avez-vous le sentiment d'avoir gardé le contrôle sur la démarche (entière ou en partie) autant sur le plan de l'information que sur celui de pouvoir donner à tout moment votre avis ou décider?

C-8: Avez-vous eu le sentiment que les différentes professions travaillent de façon coordonnée ou, au contraire, le font-ils de façon peu cohérente?

C-10: Auriez-vous souhaité être mis en rapport avec d'autres personnes, qui seraient dans une situation semblable à la votre, pour partager votre expérience?

C-11: Avez-vous l'impression que votre milieu de travail a été suffisamment compréhensif et aidant à votre égard lors de la situation difficile que vous avez vécue?

C-12: Si oui, ou si non: en quoi?

C-13: Considérez-vous que le fait de consulter un Centre LAVI rend moins nécessaire le recours à l'entourage familial ou amical? En quoi, pour quelles raisons?

C-14: A votre avis, quand une victime peut-elle dire qu'elle est sortie de ce statut? Quels sont les indices?

Section D: degré de satisfaction globale

Répondre sur une échelle de 5 points correspondant à:

- 2 : mauvais
 - 1 : plutôt mauvais
 - 0 : moyen, neutre
 - + 1 : plutôt bon
 - + 2 : bon
- (Si la personne ne sait pas, marquer en marge: NSP)*

D-1: Concernant le degré global de satisfaction des différents intervenants toutes prestations confondues:

D-1.1.1 Police	-2	-1	0	+1	+2
D-1.1.2 Hôpital/1er soins	-2	-1	0	+1	+2
D-1.1.3 Soins post-urgence:					
D-1.3.1 Médicaux	-2	-1	0	+1	+2
D-1.3.2 Psychologiques	-2	-1	0	+1	+2
D-1.1.4 Centre LAVI	-2	-1	0	+1	+2
D-1.1.5 Aide juridique	-2	-1	0	+1	+2
D-1.1.6 Instances judiciaires	-2	-1	0	+1	+2
D-1.1.7 Instance indemnisation	-2	-1	0	+1	+2
D-1.1.8 Associations	-2	-1	0	+1	+2
D-1.1.9 Parents, famille	-2	-1	0	+1	+2
D-1.1.10 Milieu de travail	-2	-1	0	+1	+2
D-1.1.11 Assurances	-2	-1	0	+1	+2

D-2: Concernant le degré global de satisfaction des prestations indépendamment des intervenants:

D-2.1 Information	-2	-1	0	+1	+2
D-2.2 Accueil (1er contact)	-2	-1	0	+1	+2
D-2.3 Ecoute, disponibilité	-2	-1	0	+1	+2
D-2.4 Aide matérielle	-2	-1	0	+1	+2
D-2.5 Aide psychologique	-2	-1	0	+1	+2
D-2.6 Respect personnalité	-2	-1	0	+1	+2

Section E: Suggestions, manques, améliorations.

.....

.....

.....

.....