
**LA SATISFACTION DES VICTIMES D'INFRACTIONS
CONCERNANT LA RÉPONSE DE LA JUSTICE**

Enquête 2008

Abdellatif Benzakri

Sommaire

Avant propos	3
L'ensemble des résultats	4
Le sentiment de satisfaction exprimé	4
Gravité ressentie de l'infraction	4
Les associations d'aides aux victimes	5
L'avocat.....	5
Les services judiciaires.....	5
L'instruction	6
L'audience de jugement	6
Les renvois	7
La condamnation	7
Dommages et intérêts et indemnisations	8
Les tableaux détaillés	11
Le questionnaire de l'enquête	33

Avant propos

Ce document présente les résultats exhaustifs de l'enquête de satisfaction des victimes d'infractions dont l'affaire a donné lieu à un jugement. Cette enquête recouvre ainsi tout le traitement de l'affaire, de l'infraction à l'après jugement. Il permet d'avoir une vue d'ensemble des réponses des victimes mais ne propose pas d'analyse approfondie.

Cette troisième enquête a eu lieu en mai et juin 2008. Elle a porté sur un échantillon de 4 800 personnes, échantillon représentatif des 134 000 personnes majeures victimes d'un délit dont l'affaire a été jugée en 2007. Le champ de cette nouvelle enquête a été réduit aux seuls jugements, afin de pouvoir comparer les résultats selon que les procédures ont comporté ou non une phase d'instruction.

L'ensemble des résultats

La moitié des victimes déclare être satisfaite de la réponse de la justice. Les deux tiers des victimes estiment avoir subi une infraction grave, voire très grave.

14 % des victimes ont pris contact avec une association d'aide aux victimes et 22 % avec les services du tribunal ou une maison de la justice et du droit. Une part plus importante (37 % des victimes) a bénéficié de l'assistance d'un avocat, qu'il soit proposé par l'assurance (14 %) ou non (23 %). Dans ce dernier cas, un peu plus d'un tiers ont bénéficié de l'aide juridictionnelle.

58 % des victimes ont vu leur affaire suivie par un juge d'instruction. Cependant, parmi celles-ci, seulement 18 % de ces victimes déclarent avoir été convoquées et moins de la moitié d'entre elles se sont rendues à cette convocation.

Une fois le jugement rendu, 43 % des victimes ne savent plus quelle décision a été prise ou n'ont pas d'avis sur celle-ci.

Près d'une victime sur deux a demandé des dommages et intérêts et six demandes sur dix ont abouti. Cependant, au moment de l'enquête, deux tiers de ces bénéficiaires n'avaient toujours rien reçu.

Le sentiment de satisfaction exprimé

Globalement, la moitié des victimes sont satisfaites et pensent que la justice a été rendue. Cependant, 9 % ne se prononcent pas. Les victimes mécontentes sont donc moins nombreuses que les victimes satisfaites (40 % de l'ensemble). Les victimes dont l'affaire a été suivie par un juge d'instruction donnent plus souvent leur avis ; cela augmente un peu leur niveau de satisfaction qui atteint 53 % contre 49 % pour les autres.

La satisfaction des victimes a été également mesurée sur des aspects plus précis : le délai pour obtenir le jugement apparaît satisfaisant à la moitié des victimes, mais là encore 12 % ne répondent pas. De même, plus de la moitié

d'entre elles estiment que la justice a pris en compte leur situation de victime (52 %) et a été rapide (54 %). Par contre, la majorité ne croit pas en l'efficacité de la justice pour réparer le préjudice subi ou pour éviter la récidive, mais la part de ceux qui n'ont pas d'opinion est particulièrement élevée pour cette dernière question (22 %).

Satisfaction globale	Total	Part (%)
Oui	68 410	51,1
Non	54 008	40,3
Ne sais pas	11 559	8,6
Total	133 977	100,0

Source : Ministère de la Justice – enquête victimes 2008

Gravité ressentie de l'infraction

Globalement, les deux tiers des victimes (68 %) estiment que l'infraction qui les concerne est grave ou très grave, alors qu'un tiers la juge peu ou très peu grave. Les positions extrêmes ont des poids très différents : alors que celles qui jugent l'infraction subie très peu grave sont marginaux (3 %), 22 % la jugent très grave. C'est sur cette dernière part que se

différencient le plus les victimes dont l'affaire est passée par l'instruction : 25 % d'entre elles estiment que l'infraction subie est très grave alors que cette part n'est que de 17 % parmi les autres victimes.

Gravité	Total	Part (%)
Très faible	4 569	3,4
Faible	38 224	28,5
Forte	62 342	46,5
Très forte	28 842	21,5
Total	133 977	100,0

Source : Ministère de la Justice – enquête victimes 2008

Les associations d'aides aux victimes

14 % des victimes ont contacté une association d'aide aux victimes, un petit peu plus parmi celles dont l'affaire est passée par l'instruction (15,4 % contre

11 %). Parmi celles qui ont fait cette démarche, **72 % estiment que cette association a répondu à leurs attentes.**

L'avocat

37 % des victimes ont été assistées et/ou représentées par un avocat, 14 % l'ont été grâce à leur assurance et 23 % autrement. Dans près de deux tiers des cas, les victimes ont pu choisir leur avocat, cette part n'étant que d'un tiers lorsque l'avocat a été proposé par l'assurance. Le recours à l'avocat est plus fréquent en cas

de procédure avec instruction, que l'avocat soit proposé ou non par l'assurance (globalement, 41 % pour les procédures avec instruction contre 31 % pour les autres). Logiquement, la part des victimes ignorant si leur assurance leur permet de bénéficier d'un avocat est plus faible quand il y a instruction (7 % contre 11 %).

Aviez-vous une assurance vous permettant de bénéficier de l'assistance d'un avocat ?	- Ne sais pas	8,5		
	- Non	50,5		
	- Oui	41,1	100,0	
Si vous aviez une assurance prévoyant l'assistance d'un avocat, l'avez-vous obtenue ?	- Ne sais pas	2,4	4,8	
	- Non	33,0	66,6	
	- Oui	14,2	28,6	100,0
Si vous avez obtenu cet avocat de l'assurance, avez-vous pu le choisir ?	- Ne sais pas	0,2		1,2
	- Non	9,3		65,8
	- Oui	4,7		33,0

Source : Ministère de la Justice – enquête victimes 2008

Parmi les victimes qui ont été assistées ou représentées par un avocat non proposé par une assurance, 37 % ont

bénéficié de l'aide juridictionnelle. Dans 70 % des cas, elle a couvert l'intégralité des frais.

Les contacts avec les services judiciaires

22 % des victimes ont pris l'initiative de contacter les services du tribunal ou une maison de la justice et du droit. Même si cette initiative reste le fait d'une minorité, elle est plus fréquente en cas de procédure avec instruction (25 % contre 18 % sinon).

Mais dans les deux cas, une très grande majorité estime avoir été bien accueillie (85 %), déclare être satisfaite des réponses obtenues (72 %) et pense avoir été bien orientée (64 %).

L'instruction

Environ 58 % des victimes, soit 77 100 personnes, déclarent que leur affaire est passée devant un juge d'instruction,

Les résultats qui suivent ne concernent que les victimes ayant déclaré que leur affaire était passée par l'instruction.

Bien que leur affaire ait été suivie par un juge d'instruction, **seulement 18 % de ces victimes déclarent avoir été convoquées** par celui-ci. Les victimes ont alors trouvé les délais entre la commission des faits et la convocation normaux dans 41 % des cas. Pour 45 % d'entre elles, ils sont trop longs.

Moins de la moitié des personnes convoquées se sont déplacées au cabinet du juge d'instruction. Différentes raisons sont invoquées : pour une victime sur trois, y venir était trop compliqué en raison de contraintes extérieures à la procédure (transport, disponibilité). Environ un tiers pense que ce déplacement aurait été inutile. Enfin, la crainte de pressions de la part de l'auteur, ou de son entourage, justifie l'absence dans 15 % des cas

Dans leur très grande majorité (88 %), les personnes qui se sont rendues à la convocation du juge d'instruction estiment que celui-ci a fait preuve d'écoute et de respect à leurs égards. Elles en ressortent alors très souvent avec le sentiment d'avoir été entendues et considérées en tant que victimes.

Mais un tiers d'entre elles estiment que le juge d'instruction n'a pas fait preuve

L'audience de jugement

Dans l'ensemble des victimes, **près d'une personne sur deux attend la réponse de la justice pendant plus de sept mois,** durée qui s'écoule entre les faits et le jugement, le délai moyen étant de près d'un an.

Quand on pose la question aux victimes, la moitié d'entre elles trouvent ce délai long

cependant plus d'une personne sur cinq ne sait pas répondre à cette question.

d'autorité, et, dans une même proportion, disent qu'il ne leur a pas expliqué la procédure.

Enfin, après avoir été convoqué par le juge d'instruction, un peu moins de la moitié n'a pas été informée des suites.

Pour l'autre moitié, la source d'information est principalement le juge d'instruction lui-même ou les services du tribunal (57 % des victimes) et l'avocat dans un deuxième temps (31 %).

Un tiers des victimes déclare que le mis en examen a été placé en détention provisoire, mais 23 % disent ne pas savoir. L'ignorance est encore plus grande concernant le placement sous contrôle judiciaire, 36 % ne sachant pas si une telle mesure a été ordonnée. A peu près autant de victimes pensent que oui et 24 % répondent non.

Au cours de l'instruction, une personne sur trois a craint des pressions de la part de l'auteur, ou de son entourage. Les décisions prises par le juge pour les faire cesser n'ont pas toujours été efficaces et seulement une victime sur trois s'est sentie plus en sécurité grâce à celles-ci.

mais un tiers le trouve normal et même 13 % estiment qu'il est court.

Un peu plus d'un tiers des victimes se sont rendues à la dernière audience, soit environ 48 000 personnes. Cette part est plus importante parmi les victimes dont l'affaire a été suivie par un juge d'instruction (40 % contre 30 % dans le cas contraire).

La majorité des victimes présentes à l'audience (43 %) dit avoir attendu entre une et trois heures avant que l'affaire ne passe. Elles sont à peu près aussi nombreuses à estimer le temps d'attente à moins d'une heure ou à plus de trois heures (respectivement 27 et 29 %).

Durant cette attente, c'est un sentiment de sécurité qui prédomine.

Les renvois

15 900 victimes, soit 12 % ont été convoquées plusieurs fois à l'audience. Parmi celles-ci, 9 200 (58 %) ne l'ont été

Tout comme lors de leur contact avec le juge d'instruction, la majorité des victimes estime que le juge a fait preuve d'autorité, qu'il a été respectueux et qu'il a consacré assez de temps à leur affaire. De même, 80 % ont le sentiment d'avoir été entendues. **Au final, 72 % ont le sentiment d'avoir été reconnues comme victimes lors de l'audience.**

La condamnation

Près d'un quart des victimes (24 %) ne sait pas, ou plus, si une sanction a été prononcée à l'encontre de l'auteur de l'infraction (l'enquête a été faite en moyenne un an après le jugement) et 71 % affirment qu'il a été condamné. Les victimes dont l'affaire est passée par un juge d'instruction déclarent plus souvent que l'auteur a été condamné (76 % contre 63 % pour les autres) et surtout, sont nettement moins ignorantes de l'issue du procès que les autres (18 % contre 32 %). Cependant, 64 % des victimes étaient absentes à la dernière audience et parmi

que deux fois. La grande majorité de ces victimes ont compris la raison de ces multiples convocations.

celles-ci, 54 % déclarent ne pas avoir été informées personnellement du jugement. Globalement, cela représente un tiers des victimes. Cette part est moins importante quand l'affaire est passée par l'instruction (47 % contre 61 % sinon), à la fois parce que dans ce cas, les victimes assistent plus souvent à l'audience de jugement et sont plus souvent informées personnellement quand elles n'y ont pas assisté.

36 % des victimes présentes à l'audience de jugement affirment que le juge n'a pas expliqué sa décision et 7 % ont oublié.

Étiez vous présent lors de la dernière audience ?	100,0	
Oui	35,8	100,0
Si vous étiez présent(e) à l'audience, le juge a-t-il expliqué la décision ?	20,4 - Oui	57,0
	12,9 - Non	36,0
	2,5 - Ne sais pas	7,0
Non / nsp	64,2	100,0
Si vous étiez absent(e) à l'audience, vous a-t-on informé(e) personnellement de ce jugement ?	28,2 - Oui	43,9
	34,5 - Non	53,7
	1,6 - Ne sais pas	2,4

Source : Ministère de la Justice – enquête victimes 2008

Parmi les victimes qui disent que l'auteur a été condamné, une sur quatre ne sait plus quelle a été la condamnation. Lorsque les victimes se souviennent de la sanction prononcée (54 % de l'ensemble), une sur deux pense que la condamnation est juste et 44 % ne la

trouvent pas assez sévère. Il est extrêmement rare que la peine soit jugée trop sévère : ces victimes sont même moins nombreuses que celles qui n'ont pas d'opinion (respectivement 2,5 et 3,2 %)

La relaxe est rare (elle concerne 6 % des victimes) et est très mal acceptée : **huit**

victimes sur dix estiment que cette décision est injuste.

L'auteur de l'infraction a-t-il été condamné, même avec sursis ou à une simple amende ?

- Ne sais pas	24,0			
- Non	5,5			100,0
	0,3	Si l'auteur de l'infraction n'a pas été condamné, l'acquittement vous a-t-il paru juste ?	Ne sais pas	5,1
	4,5		Non	81,5
	0,7		Oui	13,4
- Oui	70,6			100,0
	16,6	Si l'auteur de l'infraction a été condamné, est-ce que vous vous souvenez de cette condamnation ?	- Non	23,6
	53,9		- Oui	76,4 100,0
	1,7	Si vous vous souvenez de la sanction prononcée, celle-ci vous a paru...	Ne sais pas	3,2
	23,5		Pas assez sévère	43,7
	27,3		Juste	50,6
1,4	Trop sévère		2,5	

Source : Ministère de la Justice – enquête victimes 2008

Sur l'ensemble des victimes, 43 % ne se souviennent pas de la décision prise ou n'ont pas d'opinion à son sujet. Le reste des victimes (57 %) se répartissent de la même manière entre celles qui estiment que la décision est juste et celles qui la trouvent injuste, c'est-à-dire pas assez sévère, 1 % seulement l'estimant trop sévère.

De manière générale, plus d'une personne sur deux n'a pas parfaitement compris la

procédure. Parmi ces 75 200 victimes, trois quarts auraient souhaité plus d'aide de la part du tribunal. De même, trois quarts estiment qu'un formulaire explicatif aurait été utile.

A l'issue de la procédure, 52 % des victimes n'ont pas reçu d'exemplaire du jugement contre 47 % pour les affaires suivies par un juge d'instruction.

Dommages et intérêts et indemnisations

46 % des victimes ont demandé des dommages et intérêts, démarche plus fréquente parmi les victimes dont l'affaire est passée par l'instruction (50 % contre 41 % sinon). **Les demandes de dommages et intérêts ont abouti dans six cas sur dix, c'est-à-dire pour 37 100 personnes,** ce qui représente 28 % de l'ensemble des victimes. Cependant, bien qu'ayant eu gain

de cause, un tiers d'entre elles se disent déçues par le montant accordé et près de la moitié n'a reçu aucune information quant aux moyens de les recouvrer. Pour celles qui ont été informées, c'est principalement grâce à l'avocat (pour 45 % des victimes) ou le tribunal (35 %) et dans une moindre mesure l'assurance (6 %).

Avez-vous demandé des dommages et intérêts ?	- Non	54,0	
	- Oui	46,0	100,0
Si oui, le tribunal vous a-t-il attribué des dommages et intérêts ?	- Ne sais pas	2,8	6,1
	- Non	15,5	33,8
	- Oui	27,7	60,2 100,0
Si oui, avez-vous le sentiment que ceux-ci étaient équitables ?	- Ne sais pas	0,9	3,4
	- Non	9,8	35,4
	- Oui	16,9	61,2

Source : Ministère de la Justice – enquête victimes 2008

Dans certaines circonstances, les victimes peuvent également obtenir une indemnisation en saisissant la Commission

d'Indemnisation des Victimes d'Infractions (CIVI).

Environ 15 % des victimes ont eu connaissance de l'existence de la CIVI, la plupart du temps par leur avocat ou par le

tribunal (respectivement 25 et 22 % des cas).

Avez-vous été informé(e) de l'existence de la CIVI ?	- Ne sais pas	2,7	
	- Non	82,7	
	- Oui	14,6	100,0*
Si oui, par qui avez-vous été informé(e) ?	- Ne sais pas	1,4	9,4
	- Le tribunal (ou le juge d'instruction)	3,2	21,9
	- Une association d'aide aux victimes	0,9	6,3
	- Un avocat	3,7	25,2
	- Un proche	0,8	5,2
	- Une maison de la justice et du droit	0,3	2,3
	- L'assurance (quelle qu'elle soit)	0,9	6,2
	- Autre	4,7	31,9

*Plusieurs réponses possibles (la somme des pourcentages fait plus de 100 %)

Source : Ministère de la Justice – enquête victimes 2008

Parmi les 37 100 personnes ayant obtenu des dommages et intérêts, plus d'un tiers a fait appel à un avocat pour les recouvrer et près de 40 % s'y sont pris par leurs propres

moyens. Une part plus faible, 15 %, a fait appel à un huissier et 5 % ont eu recours à un juge au travers d'une injonction de payer.

Si vous avez obtenu des dommages et intérêts, avez-vous été informé(e) sur les moyens de les percevoir ?	- Ne sais pas	2,7	
	- Non	51,1	
	- Oui	46,2	100,0*
Si oui, par qui avez-vous été informé(e) ?	- Le tribunal (ou le juge d'instruction)	15,9	34,5
	- Une association d'aide aux victimes	1,6	3,5
	- Un avocat	20,7	44,8
	- Un proche	0,2	0,4
	- Une maison de la justice et du droit	0,4	0,9
	- L'assurance (quelle qu'elle soit)	2,8	6,1
	- Autre	7,5	16,3
- Ne sais pas	1,3	2,9	

*Plusieurs réponses possibles (la somme des pourcentages fait plus de 100 %)

Source : Ministère de la Justice – enquête victimes 2008

Pour un peu moins d'un quart des victimes qui ont obtenu des dommages et intérêts, le versement a été effectué en totalité. Lorsqu'il y a eu versement, six fois sur dix, il a eu lieu en une fois. Le premier versement arrive en moyenne cinq mois après le jugement avec cependant certaines disparités : 40 % mettent moins de trois mois et 7 % arrivent plus d'un an après. Dans la moitié des cas, c'est l'auteur qui indemnise la victime, dans un peu moins d'un quart des cas c'est l'assurance. La CIVI n'intervient que dans 3,5 % des cas.

Pour près de deux tiers des bénéficiaires de dommages et intérêts, le versement n'a pas du tout eu lieu, pas même en partie. Parmi ces 23 300 personnes qui n'ont rien perçu (au moment de l'enquête) seulement 3 400 se sont manifestées auprès du procureur pour réclamer leur dû. Après avoir entamé une telle démarche, beaucoup restent sans nouvelles et ils ne sont que 900 à être informés des suites.

Les personnes qui n'ont pas réclamé les sommes renoncent pour certaines à les percevoir (38 %). Pour les autres, les procédures sont en cours ou alors les demandes vont être entamées.

La raison principale qui pousse les victimes à renoncer au recouvrement des dommages et intérêts est la méconnaissance des procédures. Malgré tout, même pour ceux qui savent comment s'y prendre, cela reste trop compliqué ou trop onéreux pour un quart d'entre eux. La faiblesse des sommes allouées ainsi que le manque d'argent de l'auteur justifient également une part importante de l'abandon.

Finalement, parmi les 28 % de victimes qui ont obtenu des dommages et intérêts (ou une indemnisation), 24 % ont perçu l'intégralité de la somme qui leur avait été allouée, 13 % une partie seulement et 63 % n'avaient encore rien perçu au moment de l'enquête, un tiers de ces derniers ayant même renoncé à obtenir le paiement de leurs dommages et intérêts.

Méthodologie

L'enquête a porté sur un échantillon de 4 802 individus représentatif des 133 977 victimes de délits ayant donné lieu à un jugement en 2007. Cet échantillon a été tiré à partir de strates définies selon la nature de l'infraction et selon le type de logiciel de gestion dans lequel l'affaire a été enregistrée : mini-pénale, micro-pénale et Nouvelle Chaîne Pénale (NCP). Les résultats de l'enquête ont ensuite été repondérés selon le sexe et le fait qu'il y ait eu relaxe ou condamnation.

Les tableaux détaillés

a1 La gravité de l'infraction dont vous avez été victime vous a semblé

	Sans instruction		Instruction		Total	
Très faible	2 417	4,2	2 152	2,8	4 568	3,4
Faible	18 059	31,7	20 166	26,2	38 224	28,5
Forte	26 489	46,6	35 853	46,5	62 342	46,5
Très forte	9 923	17,4	18 919	24,5	28 842	21,5
Total	56 888	100,0	77 089	100,0	133 977	100,0

b1 Avez-vous pris contact avec une association d'aide aux victimes ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Oui	6 274	11,0	11 845	15,4	18 119	13,5
Non	50 613	89,0	65 244	84,6	115 858	86,5
Total	56 888	100,0	77 089	100,0	133 977	100,0

b2 Si vous avez pris contact avec une telle association, a-t-elle répondu à votre attente ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Ne sais pas	147	2,3	114	1,0	262	1,4
Oui	4 420	70,4	8 600	72,6	13 020	71,9
Non	1 707	27,2	3 130	26,4	4 838	26,7
Total	6 274	100,0	11 845	100,0	18 119	100,0

c3 Avez-vous une assurance vous permettant de bénéficier de l'assistance d'un avocat ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Ne sais pas	6 057	10,6	5 273	6,8	11 329	8,5
Oui	22 049	38,8	32 958	42,8	55 008	41,1
Non	28 782	50,6	38 859	50,4	67 640	50,5
Total	56 888	100,0	77 089	100,0	133 977	100,0

c4 Si vous aviez une assurance prévoyant l'assistance d'un avocat, l'avez-vous obtenue ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Ne sais pas	1 749	6,2	1 448	3,8	3 197	4,8
Oui	6 646	23,6	12 314	32,2	18 961	28,6
Non	19 711	70,1	24 468	64,0	44 179	66,6
Total	28 106	100,0	38 231	100,0	66 337	100,0

c5 Si vous avez obtenu cet avocat de l'assurance, avez-vous pu le choisir ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Ne sais pas	28	0,4	204	1,7	232	1,2
Oui	2 065	31,1	4 184	34,0	6 249	33,0
Non	4 554	68,5	7 927	64,4	12 480	65,8
Total	6 646	100,0	12 314	100,0	18 961	100,0

d1 Avez-vous pris contact de vous-même avec les services du tribunal ou avec une maison de la justice et du droit ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Ne sais pas	276	0,5	752	1,0	1 028	0,8
Oui	10 102	17,8	19 175	24,9	29 277	21,9
Non	46 510	81,8	57 162	74,2	103 672	77,4
Total	56 888	100,0	77 089	100,0	133 977	100,0

d6 Lors de ces contacts, avez-vous été bien accueilli(e) ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Oui	8 648	85,6	16 086	83,9	24 734	84,5
Non	893	8,8	2 329	12,1	3 222	11,0
Ne sais pas	561	5,6	760	4,0	1 321	4,5
Total	10 102	100,0	19 175	100,0	29 277	100,0

d7 Lors de ces contacts, a-t-on répondu à vos questions de façon satisfaisante ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Oui	7 065	69,9	14 031	73,2	21 096	72,1
Non	2 529	25,0	4 458	23,2	6 987	23,9
Ne sais pas	507	5,0	686	3,6	1 193	4,1
Total	10 102	100,0	19 175	100,0	29 277	100,0

d8 Lors de ces contacts vous a-t-on orienté efficacement dans vos démarches ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Oui	6 153	60,9	12 537	65,4	18 691	63,8
Non	3 243	32,1	5 736	29,9	8 979	30,7
Ne sais pas	706	7,0	901	4,7	1 607	5,5
Total	10 102	100,0	19 175	100,0	29 277	100,0

e1 Si vous n'aviez pas d'avocat de votre assurance, en avez-vous pris un ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Ne sais pas	346	0,7	112	0,2	458	0,4
Oui	10 828	21,6	19 593	30,2	30 421	26,5
Non	39 032	77,7	45 070	69,6	84 102	73,1
Total	50 206	100,0	64 775	100,0	114 981	100,0

e2 Si vous aviez un avocat (hors avocat de l'assurance), avez-vous obtenu l'aide juridictionnelle ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Ne sais pas	495	4,6	759	3,9	1 254	4,1
Oui	3 499	32,3	7 630	38,9	11 129	36,6
Non	6 835	63,1	11 203	57,2	18 038	59,3
Total	10 828	100,0	19 593	100,0	30 421	100,0

e3 Si vous avez obtenu l'aide juridictionnelle, celle-ci a-t-elle couvert tous les frais d'avocat ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Ne sais pas	222	6,3	347	4,5	568	5,1
Oui	2 408	68,8	5 398	70,7	7 806	70,1
Non	869	24,8	1 886	24,7	2 755	24,8
Total	3 499	100,0	7 630	100,0	11 129	100,0

e4 Si vous aviez un avocat (hors avocat de l'assurance), l'avez-vous choisi ou a-t-il été désigné?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Vous l'avez choisi	9 380	86,6	15 848	80,9	25 228	82,9
Il a été désigné	1 449	13,4	3 744	19,1	5 193	17,1
Total	10 828	100,0	19 593	100,0	30 421	100,0

e5 Avez-vous vu votre avocat (qu'il soit ou non de l'assurance) avant le jour de l'audience ou de la première convocation devant le juge d'instruction ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Oui	12 056	69,0	22 683	71,1	34 739	70,3
Non	5 419	31,0	9 224	28,9	14 643	29,7
Total	17 475	100,0	31 907	100,0	49 382	100,0

g1 Avant le jugement, avez-vous été convoqué(e) par un juge d'instruction ?

	Instruction	
Oui	13 753	17,8
Non	63 336	82,2
Total	77 089	100,0

g3 Comment avez-vous trouvé le délai entre les faits et la convocation?

	Instruction	
Ne sais pas	219	1,6
Court	1 810	13,2
Normal	5 616	40,8
Long	6 108	44,4
Total	13 753	100,0

g4 Vous êtes-vous rendu(e) à cette convocation ?

	Instruction	
Ne sais pas	63	0,5
Oui	5 845	42,5
Non	7 845	57,0
Total	13 753	100,0

g5 Si vous vous êtes rendu(e) à la convocation du juge, celui-ci a-t-il fait preuve d'écoute ?

	Instruction	
Oui	5 139	87,9
Non	587	10,0
Ne sais pas	119	2,0
Total	5 845	100,0

g6 A-t-il fait preuve d'autorité ?

	Instruction	
Oui	3 791	64,9
Non	1 635	28,0
Ne sais pas	419	7,2
Total	5 845	100,0

g7 A-t-il été respectueux à votre égard ?

	Instruction	
Oui	5 098	87,2
Non	565	9,7
Ne sais pas	182	3,1
Total	5 845	100,0

g8 Avez-vous le sentiment d'avoir été entendu(e) par le juge d'instruction ?

	Instruction	
Oui	4 659	79,7
Non	1 013	17,3
Ne sais pas	173	3,0
Total	5 845	100,0

g9 Avez-vous le sentiment qu'il vous a considéré(e) en tant que victime ?

	Instruction	
Oui	4 721	80,8
Non	886	15,2
Ne sais pas	238	4,1
Total	5 845	100,0

g10 Le juge d'instruction vous a-t-il expliqué la procédure ?

	Instruction	
Ne sais pas	207	3,5
Oui	3 855	66,0
Non	1 782	30,5
Total	5 845	100,0

g10b Pour quelle raison principale n'êtes-vous pas allé(e) à cette convocation ?

	Instruction	
Ne sais pas	28	0,4
Parce que vous avez été prévenu(e) trop tard	292	3,7
Parce que c'était trop compliqué (disponibilité, transport...)	2 668	34,0
Parce que vous jugiez que c'était inutile	2 290	29,2
Parce que vous craigniez de rencontrer l'auteur de l'infraction	1 200	15,3
Autre raison	1 367	17,4
Total	7 845	100,0

g12 Avez-vous été informé(e) des avancées de la procédure ?

	Instruction	
Oui	7 263	52,8
Non	6 490	47,2
Total	13 753	100,0

g13 Si vous avez été informé(e) des avancées de la procédure, qui vous a informé(e) ?

	Instruction	
Ne sais pas	147	2,0
Le juge d'instruction ou le tribunal	4 111	56,6
Votre avocat	2 485	34,2
Autre	1 468	20,2
Total	7 263	100,0

g14 La personne poursuivie (accusée) a-t-elle été placée en détention provisoire ?

	Instruction	
Ne sais pas	3 127	22,7
Oui	4 449	32,3
Non	5 921	43,1
Auteur inconnu	257	1,9
Total	13 753	100,0

g15 La personne poursuivie (accusée) a-t-elle été placée sous contrôle judiciaire ?

	Instruction	
Ne sais pas	4 973	36,2
Oui	5 102	37,1
Non	3 337	24,3
Auteur inconnu	340	2,5
Total	13 753	100,0

g16 Durant l’instruction, avez-vous craint des pressions de l’auteur de l’infraction ou de son entourage ?

	Instruction	
Oui	4 350	31,6
Non	9 403	68,4
Total	13 753	100,0

g17 Si vous aviez des craintes, les décisions prises par le juge d’instruction les ont-elles fait cesser ?

	Instruction	
Oui	1 457	33,5
Non	2 391	55,0
Ne sais pas	502	11,5
Total	4 350	100,0

h1 Comment avez-vous trouvé le délai entre les faits et le jugement ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Court	7 410	13,0	9 859	12,8	17 269	12,9
Normal	19 719	34,7	26 015	33,7	45 735	34,1
Long	26 322	46,3	39 326	51,0	65 648	49,0
Ne sais pas	3 436	6,0	1 889	2,5	5 325	4,0
Total	56 888	100,0	77 089	100,0	133 977	100,0

h3 Etiez-vous présent(e) lors de la dernière audience ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Ne sais pas	110	0,2	40	0,1	149	0,1
Oui	16 970	29,8	31 054	40,3	48 024	35,8
Non	39 809	70,0	45 995	59,7	85 804	64,0
Total	56 888	100,0	77 089	100,0	133 977	100,0

h4 Si vous étiez absent(e) et si vous aviez un avocat, celui-ci vous a-t-il représenté(e) ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Ne sais pas	274	2,9	393	2,6	667	2,7
Oui	7 788	83,7	13 695	89,8	21 483	87,5
Non	1 241	13,3	1 168	7,7	2 409	9,8
Total	9 303	100,0	15 255	100,0	24 559	100,0

h5 Si vous étiez présent(e) et si vous aviez un avocat, celui-ci vous a-t-il assisté(e) ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Oui	7 179	88,0	15 116	90,8	22 294	89,9
Non	981	12,0	1 536	9,2	2 517	10,1
Total	8 160	100,0	16 652	100,0	24 812	100,0

h6 Le jour de l'audience, combien de temps avez-vous attendu avant que votre affaire ne passe ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Ne sais pas	308	1,8	399	1,3	707	1,5
Moins d'1 heure	4 571	26,9	8 296	26,7	12 867	26,8
Entre 1 heure et 3 heures	7 274	42,9	13 170	42,4	20 444	42,6
Plus de 3 heures	4 817	28,4	9 190	29,6	14 006	29,2
Total	16 970	100,0	31 054	100,0	48 024	100,0

h7 Ce délai d'attente vous a paru...

	Sans instruction		Instruction		Total	
&	404	2,4	544	1,8	948	2,0
Court	1 640	9,7	2 303	7,4	3 944	8,2
Normal	7 398	43,6	13 328	42,9	20 726	43,2
Long	7 528	44,4	14 879	47,9	22 406	46,7
Total	16 970	100,0	31 054	100,0	48 024	100,0

h8 Durant cette attente, vous êtes-vous senti(e)...

	Sans instruction		Instruction		Total	
Tout à fait en sécurité	8 388	49,4	15 435	49,7	23 823	49,6
Plutôt en sécurité	5 134	30,3	9 045	29,1	14 179	29,5
Pas tellement en sécurité	2 008	11,8	3 546	11,4	5 554	11,6
Pas du tout en sécurité	836	4,9	2 135	6,9	2 971	6,2
Ne sait plus ou sans avis	602	3,5	895	2,9	1 497	3,1
Total	16 970	100,0	31 054	100,0	48 024	100,0

h9 Le juge a-t-il fait preuve d'écoute ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Oui	13 387	78,9	25 163	81,0	38 550	80,3
Non	2 849	16,8	4 879	15,7	7 728	16,1
Ne sais pas	733	4,3	1 012	3,3	1 745	3,6
Total	16 970	100,0	31 054	100,0	48 024	100,0

h10 A-t-il fait preuve d'autorité ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Oui	12 691	74,8	22 834	73,5	35 525	74,0
Non	3 371	19,9	6 804	21,9	10 175	21,2
Ne sais pas	908	5,3	1 416	4,6	2 324	4,8
Total	16 970	100,0	31 054	100,0	48 024	100,0

h11 Le juge a-t-il été respectueux à votre égard ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Oui	15 498	91,3	28 092	90,5	43 589	90,8
Non	928	5,5	1 817	5,9	2 745	5,7
Ne sais pas	544	3,2	1 145	3,7	1 689	3,5
Total	16 970	100,0	31 054	100,0	48 024	100,0

h12 A-t-il consacré assez de temps à votre affaire ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Oui	11 868	69,9	22 422	72,2	34 289	71,4
Non	4 303	25,4	7 055	22,7	11 358	23,7
Ne sais pas	799	4,7	1 578	5,1	2 376	4,9
Total	16 970	100,0	31 054	100,0	48 024	100,0

h13 Avez-vous le sentiment d'avoir été entendu(e) ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Oui	11 914	70,2	21 683	69,8	33 596	70,0
Non	4 310	25,4	8 529	27,5	12 839	26,7
Ne sais pas	746	4,4	843	2,7	1 589	3,3
Total	16 970	100,0	31 054	100,0	48 024	100,0

h14 Avez-vous le sentiment d'avoir été reconnu(e) en tant que victime ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Oui	11 913	70,2	22 488	72,4	34 401	71,6
Non	4 549	26,8	7 989	25,7	12 538	26,1
Ne sais pas	508	3,0	577	1,9	1 084	2,3
Total	16 970	100,0	31 054	100,0	48 024	100,0

i1 Avez-vous été convoqué(e) plusieurs fois devant le juge ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Oui	5 150	9,1	10 743	13,9	15 892	11,9
Non	51 738	90,9	66 346	86,1	118 085	88,1
Total	56 888	100,0	77 089	100,0	133 977	100,0

i2 Si oui, combien de fois ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Ne sais pas	63	1,2	183	1,7	246	1,5
2 fois	3 195	62,0	6 052	56,3	9 247	58,2
3 fois ou plus	1 891	36,7	4 508	42,0	6 399	40,3
Total	5 150	100,0	10 743	100,0	15 892	100,0

i3 Avez-vous compris pourquoi ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Oui	4 300	83,5	9 139	85,1	13 439	84,6
Non	781	15,2	1 459	13,6	2 240	14,1
Ne sais pas	68	1,3	145	1,3	213	1,3
Total	5 150	100,0	10 743	100,0	15 892	100,0

j1 L'auteur de l'infraction a-t-il été condamné, même avec sursis ou à une simple amende ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Ne sais pas	18 052	31,7	14 088	18,3	32 140	24,0
Oui	35 596	62,6	58 926	76,4	94 522	70,6
Non	3 240	5,7	4 075	5,3	7 315	5,5
Total	56 888	100,0	77 089	100,0	133 977	100,0

j2 Si vous étiez absent(e) à l'audience, vous a-t-on informé(e) personnellement de ce jugement ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Ne sais pas	867	2,2	1 239	2,7	2 105	2,4
Oui	14 642	36,7	23 055	50,1	37 697	43,9
Non	24 410	61,1	21 741	47,2	46 151	53,7
Total	39 918	100,0	46 035	100,0	85 953	100,0

j2b Si vous étiez présent(e) à l'audience, le juge a-t-il expliqué la décision ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Oui	9 176	54,1	18 202	58,6	27 378	57,0
Non	6 415	37,8	10 855	35,0	17 270	36,0
Ne sais pas	1 379	8,1	1 998	6,4	3 376	7,0
Total	16 970	100,0	31 054	100,0	48 024	100,0

j3 Si l'auteur de l'infraction a été condamné, est-ce que vous vous souvenez de cette condamnation ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Oui	26 154	73,5	46 063	78,2	72 218	76,4
Non	9 442	26,5	12 863	21,8	22 305	23,6
Total	35 596	100,0	58 926	100,0	94 522	100,0

j4 Si vous vous souvenez de la sanction prononcée, celle-ci vous a paru...

	Sans instruction		Instruction		Total	
Ne sais pas	1 133	4,3	1 211	2,6	2 344	3,2
Pas assez sévère	10 968	41,9	20 560	44,6	31 529	43,7
Juste	13 434	51,4	23 095	50,1	36 529	50,6
Trop sévère	619	2,4	1 197	2,6	1 816	2,5
Total	26 154	100,0	46 063	100,0	72 218	100,0

j6 Si l'auteur de l'infraction n'a pas été condamné, l'acquittement vous a-t-il paru juste ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Oui	475	14,7	502	12,3	978	13,4
Non	2 578	79,5	3 388	83,1	5 965	81,5
Ne sais pas	187	5,8	185	4,5	372	5,1
Total	3 240	100,0	4 075	100,0	7 315	100,0

k1 Avez-vous demandé des dommages et intérêts en réparation de votre préjudice ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Oui	23 141	40,7	38 495	49,9	61 636	46,0
Non	33 747	59,3	38 595	50,1	72 341	54,0
Total	56 888	100,0	77 089	100,0	133 977	100,0

k2 Si vous avez demandé des dommages et intérêts, avez-vous réuni les documents nécessaires pour soutenir votre demande ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Ne sais pas	946	4,1	1 281	3,3	2 227	3,6
Oui	18 131	78,3	31 442	81,7	49 573	80,4
Non	4 064	17,6	5 772	15,0	9 836	16,0
Total	23 141	100,0	38 495	100,0	61 636	100,0

k3 Si vous avez demandé des dommages et intérêts, le tribunal vous a-t-il attribué des dommages et intérêts ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Ne sais pas	1 681	7,3	2 048	5,3	3 730	6,1
Oui	13 362	57,7	23 735	61,7	37 097	60,2
Non	8 098	35,0	12 711	33,0	20 810	33,8
Total	23 141	100,0	38 495	100,0	61 636	100,0

k4 Si un montant a été fixé, avez-vous le sentiment que celui-ci était équitable ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Ne sais pas	417	3,1	852	3,6	1 269	3,4
Oui	8 778	65,7	13 907	58,6	22 686	61,2
Non	4 166	31,2	8 976	37,8	13 141	35,4
Total	13 362	100,0	23 735	100,0	37 097	100,0

l1 Avez-vous reçu un exemplaire du jugement ou de la décision ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Ne sais pas	2 095	3,7	2 059	2,7	4 153	3,1
Oui	21 375	37,6	38 791	50,3	60 166	44,9
Non	33 418	58,7	36 240	47,0	69 658	52,0
Total	56 888	100,0	77 089	100,0	133 977	100,0

l2 Si un montant a été fixé, avez-vous été informé(e) sur les moyens de percevoir les dommages et intérêts ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Ne sais pas	527	3,9	479	2,0	1 005	2,7
Oui	5 452	40,8	11 701	49,3	17 153	46,2
Non	7 383	55,3	11 556	48,7	18 938	51,1
Total	13 362	100,0	23 735	100,0	37 097	100,0

13 Par qui avez-vous été informé(e) ? Plusieurs réponses possibles (la somme des pourcentages ne fait pas 1)

	Sans instruction		Instruction		Total	
Ne sais pas	98	1,8	400	3,4	498	2,9
Le tribunal (ou le juge d'instruction)	1 974	36,2	3 940	33,7	5 914	34,5
Une association d'aide aux victimes	203	3,7	395	3,4	598	3,5
Un avocat	2 180	40,0	5 506	47,1	7 685	44,8
Un proche	35	0,6	35	0,3	70	0,4
Une maison de la justice et du droit	119	2,2	28	0,2	147	0,9
L'assurance (quelle qu'elle soit)	332	6,1	711	6,1	1 043	6,1
Autre	927	17,0	1 870	16,0	2 797	16,3
Total	5 452	107,6	11 701	110,1	17 153	109,3

14 Avez-vous été informé(e) de l'existence de la CIVI (commission d'indemnisation des victimes d'infraction qui indemnise la victime d'une infraction lorsque l'auteur ne peut pas payer) ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Ne sais pas	1 729	3,0	1 888	2,4	3 617	2,7
Oui	7 746	13,6	11 799	15,3	19 545	14,6
Non	47 413	83,3	63 402	82,2	110 815	82,7
Total	56 888	100,0	77 089	100,0	133 977	100,0

15 Si oui, qui vous a informé(e) ? Plusieurs réponses possibles (la somme des pourcentages ne fait pas 100)

	Sans instruction		Instruction		Total	
Le tribunal (ou le juge d'instruction)	1 805	23,3	2 474	21,0	4 279	21,9
Une association d'aide aux victimes	408	5,3	822	7,0	1 230	6,3
Un avocat	1 244	16,1	3 686	31,2	4 930	25,2
Un proche	372	4,8	642	5,4	1 013	5,2
Une maison de la justice et du droit	157	2,0	299	2,5	456	2,3
L'assurance (quelle qu'elle soit)	555	7,2	655	5,6	1 209	6,2
Autre	2 852	36,8	3 387	28,7	6 239	31,9
Ne sais pas	788	10,2	1 053	8,9	1 841	9,4
Total	7 746	105,6	11 799	110,3	19 545	108,5

m1 Si vous avez eu une indemnisation, à qui avez-vous eu recours pour l'obtenir ? Plusieurs réponses possibles (la somme des pourcentages ne fait pas 1)

	Sans instruction		Instruction		Total	
Ne sais pas	980	7,3	1 679	7,1	2 659	7,2
Un avocat	4 717	35,3	9 161	38,6	13 878	37,4
Un huissier de justice	1 767	13,2	3 651	15,4	5 418	14,6
Un juge (procédure d'injonction de payer)	535	4,0	1 388	5,8	1 924	5,2
Personne	5 684	42,5	8 754	36,9	14 437	38,9
Total	13 362	102,4	23 735	103,8	37 097	103,3

m4 Si vous avez eu recours à un juge, quelle juridiction avez-vous saisie ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Ne sais pas	175	32,8	245	17,7	421	21,9
Le tribunal d'instance	360	67,2	1 115	80,3	1 475	76,7
Le juge de proximité			28	2,0	28	1,5
Total	535	100,0	1 388	100,0	1 924	100,0

m5 Si vous avez eu une indemnisation, avez-vous obtenu le paiement de la somme ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Ne sais pas	72	0,5	203	0,9	275	0,7
Oui, en totalité	3 241	24,3	5 477	23,1	8 718	23,5
Oui, en partie	1 541	11,5	3 305	13,9	4 846	13,1
Non	8 508	63,7	14 750	62,1	23 258	62,7
Total	13 362	100,0	23 735	100,0	37 097	100,0

m6 Si vous avez été payé(e) en totalité ou en partie, avez-vous obtenu la somme...

	Sans instruction		Instruction		Total	
Ne sais pas	70	1,5	70	0,8	140	1,0
En une seule fois	2 714	56,8	5 225	59,5	7 939	58,5
En plusieurs fois	1 998	41,8	3 487	39,7	5 485	40,4
Total	4 782	100,0	8 782	100,0	13 564	100,0

m7 Le premier versement (ou le versement unique) vous a été fait combien de temps après la décision ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Ne sais pas	339	7,1	444	5,1	783	5,8
Moins de 3 mois	2 000	41,8	3 456	39,4	5 456	40,2
3 mois à moins de 6 mois	1 397	29,2	2 782	31,7	4 179	30,8
6 mois à moins d'un an	782	16,4	1 441	16,4	2 224	16,4
1 an et plus	264	5,5	658	7,5	922	6,8
Total	4 782	100,0	8 782	100,0	13 564	100,0

m8 Qui vous a indemnisé(e) ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Ne sais pas	337	7,0	734	8,4	1 071	7,9
L'auteur de l'infraction spontanément	2 059	43,1	2 980	33,9	5 039	37,1
L'auteur de l'infraction après intervention d'un huissier	530	11,1	1 124	12,8	1 653	12,2
L'assurance	982	20,5	2 174	24,8	3 157	23,3
La CIVI	145	3,0	326	3,7	471	3,5
Autre	729	15,2	1 444	16,4	2 173	16,0
Total	4 782	100,0	8 782	100,0	13 564	100,0

m9 Si vous n'avez pas obtenu le paiement de la somme, en avez-vous informé le procureur de la République ou le tribunal ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Ne sais pas	215	2,5	222	1,5	437	1,9
Oui	1 205	14,2	2 198	14,9	3 403	14,6
Non	7 088	83,3	12 330	83,6	19 418	83,5
Total	8 508	100,0	14 750	100,0	23 258	100,0

m10 Si vous avez saisi le procureur ou le tribunal, avez-vous été informé(e) des suites ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Ne sais pas	115	8,1	63	2,6	178	4,6
Oui	428	30,1	603	24,9	1 030	26,8
Non	878	61,8	1 754	72,5	2 632	68,5
Total	1 420	100,0	2 420	100,0	3 840	100,0

m11 Si vous n'avez pas informé le procureur ou le tribunal, quelle raison vous y a amené(e) ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Ne sais pas	906	12,8	1 850	15,0	2 757	14,2
Les procédures de recouvrement sont en cours	1 723	24,3	3 721	30,2	5 445	28,0
Vous comptez le faire	1 528	21,6	2 272	18,4	3 800	19,6
Vous avez renoncé à obtenir le paiement	2 930	41,3	4 486	36,4	7 416	38,2
Total	7 088	100,0	12 330	100,0	19 418	100,0

m11b Avez-vous renoncé à obtenir le paiement des sommes allouées ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Ne sais pas	.		63	1,3	63	0,8
Oui	236	8,0	297	6,3	532	7,0
Non	2 712	92,0	4 332	92,3	7 044	92,2
Total	2 948	100,0	4 692	100,0	7 640	100,0

Si vous avez renoncé à obtenir le paiement des sommes allouées, quelle(s) raison(s) vous y ont contraint(e) ?

m12 Plusieurs réponses possibles (la somme des pourcentages ne fait pas 1)

	Sans instruction		Instruction		Total	
Somme faible	271	8,6	288	6,0	559	7,0
L'auteur n'a pas d'argent	788	24,9	930	19,4	1 718	21,6
L'auteur est introuvable	101	3,2	96	2,0	196	2,5
Le symbole suffit	131	4,1	176	3,7	306	3,8
Les procédures sont trop coûteuses	379	12,0	559	11,7	937	11,8
Les procédures sont trop compliquées	371	11,7	617	12,9	988	12,4
Vous n'avez pas su quoi faire	933	29,5	1 831	38,3	2 764	34,8
Autre raison	1 143	36,1	1 350	28,2	2 493	31,4
Total	3 166	130,0	4 783	122,2	7 949	125,3

n0 Le délai pour obtenir le jugement vous a-t-il paru ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Très satisfaisant	6 820	12,0	8 604	11,2	15 423	11,5
Assez satisfaisant	19 980	35,1	31 929	41,4	51 909	38,7
Peu satisfaisant	10 832	19,0	15 320	19,9	26 152	19,5
Pas du tout satisfaisant	10 506	18,5	13 977	18,1	24 483	18,3
Ne sais pas	8 750	15,4	7 260	9,4	16 010	12,0
Total	56 888	100,0	77 089	100,0	133 977	100,0

n1a ... rapide ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Oui	29 313	51,5	42 798	55,5	72 111	53,8
Non	21 655	38,1	30 031	39,0	51 686	38,6
Ne sais pas	5 919	10,4	4 260	5,5	10 180	7,6
Total	56 888	100,0	77 089	100,0	133 977	100,0

n1b ... prendre en compte votre situation de victime ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Oui	27 258	47,9	42 705	55,4	69 962	52,2
Non	21 608	38,0	28 009	36,3	49 617	37,0
Ne sais pas	8 022	14,1	6 375	8,3	14 398	10,7
Total	56 888	100,0	77 089	100,0	133 977	100,0

n1c ... efficace pour réparer votre préjudice ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Oui	22 224	39,1	33 181	43,0	55 405	41,4
Non	25 554	44,9	35 385	45,9	60 939	45,5
Ne sais pas	9 111	16,0	8 523	11,1	17 633	13,2
Total	56 888	100,0	77 089	100,0	133 977	100,0

n1d ... efficace pour éviter que l'auteur de l'infraction ne recommence ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Oui	16 648	29,3	27 128	35,2	43 775	32,7
Non	24 224	42,6	35 727	46,3	59 951	44,7
Ne sais pas	16 016	28,2	14 235	18,5	30 251	22,6
Total	56 888	100,0	77 089	100,0	133 977	100,0

n2 Globalement, vous semble-t-il que justice vous a été rendue ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Oui	27 671	48,6	40 739	52,8	68 410	51,1
Non	23 388	41,1	30 620	39,7	54 008	40,3
Ne sais pas	5 829	10,2	5 730	7,4	11 559	8,6
Total	56 888	100,0	77 089	100,0	133 977	100,0

n3 Avez-vous compris la procédure ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Oui, tout à fait	23 349	41,0	35 443	46,0	58 792	43,9
Oui, à peu près	17 640	31,0	26 413	34,3	44 052	32,9
Non, pas vraiment	7 474	13,1	8 410	10,9	15 884	11,9
Non, pas du tout	5 916	10,4	4 982	6,5	10 897	8,1
Ne sais pas	2 509	4,4	1 842	2,4	4 351	3,2
Total	56 888	100,0	77 089	100,0	133 977	100,0

n4a ...plus d'aide de la part des services du tribunal ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Oui	23 734	70,8	32 346	77,7	56 080	74,6
Non	7 621	22,7	7 351	17,7	14 971	19,9
Ne sais pas	2 184	6,5	1 949	4,7	4 133	5,5
Total	33 539	100,0	41 646	100,0	75 185	100,0

n4b ...un formulaire explicatif ?

	Sans instruction		Instruction		Total	
Oui	25 458	75,9	32 684	78,5	58 142	77,3
Non	6 381	19,0	7 467	17,9	13 848	18,4
Ne sais pas	1 700	5,1	1 496	3,6	3 195	4,3
Total	33 539	100,0	41 646	100,0	75 185	100,0

Le questionnaire de l'enquête

A - POLICE OU GENDARMERIE

A1 La gravité de l'infraction dont vous avez été victime vous a semblé :

- 1 Très faible
 - 2 Faible
 - 3 Forte
 - 4 Très Forte
- Ne sait pas / ne sait plus

PROG : INSERER COMPTEUR SUR PARTIE A

B - AIDE AUX VICTIMES

B1 Avez-vous pris contact avec une association d'aide aux victimes ?

- 1 Oui
 - 2 Non
- Ne sait pas / ne sait plus

POSER B2 SI B1 =1 (a pris contact avec une association), SINON PASSER A C3

B2 Cette association a-t-elle répondu à votre attente ?

- 3 Oui
 - 4 Non
- Ne sait pas / ne sait plus

PROG : INSERER COMPTEUR SUR PARTIE B

C – ASSURANCES

A TOUS

C3 Aviez-vous une assurance vous permettant de bénéficier de l'assistance d'un avocat ?

- 5 Oui
 - 6 Non
- Ne sait pas / ne sait plus

POSER C4 SI C3 = 1 OU 3 (avait une assurance permettant de bénéficier de l'assistance d'un avocat ou ne sait plus sil en avait une)

PASSER À D1 SI C3 = 2

C4 Avez-vous obtenu de votre assurance cette assistance d'un avocat?

- 7 Oui
 - 8 Non
- Ne sait pas / ne sait plus

POSER C5 SI C4 = 1 (a obtenu de l'assurance l'assistance d'un avocat)

PASSER A D1 SI C4 = 2 OU 3

C5 Avez-vous pu choisir cet avocat ?

- 9 Oui
- 10 Non, avocat désigné par l'assurance
- Ne sait pas / ne sait plus

PROG : INSERER COMPTEUR SUR PARTIE C

A TOUS

D - SERVICES JUDICIAIRES

D1 Avez-vous pris contact de vous même avec les services du tribunal (ou avec une maison de la justice et du droit) quel que soit le type de contact ?

TOUT TYPE DE CONTACT : TELEPHONE, INTERNET, COURRIER, DEPLACEMENT,...

- 11 Oui
- 12 Non
- Ne sait pas / ne sait plus

**POSER D6 A D8 SI D1=1 (a pris contact de lui-même avec les services du tribunal)
SINON ALLER AU FILTRE AVANT E1**

D6 Lors de ces contacts, avez-vous été bien accueilli(e) ?

- 13 Oui (oui, plutôt)
- 14 Non (non plutôt pas)
- Ne sait pas / ne sait plus

D7 Lors de ces contacts, a-t-on répondu à vos questions de façon satisfaisante ?

- 15 Oui (oui, plutôt)
- 16 Non (non plutôt pas)
- 17 Ne sait plus ou sans avis

D8 Lors de ces contacts vous a-t-on orienté efficacement dans vos démarches ?

- 18 Oui (oui, plutôt)
- 19 Non (non plutôt pas)
- 20 Ne sait plus ou sans avis

PROG : INSERER COMPTEUR SUR PARTIE D

E- AVOCAT

**POSER E1 A E4 SI C4= 2 OU 3 OU NON POSEE (n'a pas obtenu de son assurance l'assistance d'un avocat ou ne sait plus)
SINON SI C4=1, PASSER AVANT E4**

E1 Avez-vous pris un avocat ?

QUELLE QUE SOIT LA PRISE EN CHARGE DE L'AVOCAT (PAYE PAR UNE ASSURANCE, PAR L'AIDE JURIDICTIONNELLE, PAR L'ENTREPRISE,...)

- 21 Oui
- 22 Non
- Ne sait pas / ne sait plus

POSER E2 SI E1=1 (a pris un avocat)

E2 Avez-vous obtenu l'aide judiciaire (ou juridictionnelle) ?

- 1 Oui
- 2 Non
- Ne sait pas / ne sait plus

POSER E3 SI E2 =1, SINON PASSER A E4 (a obtenu l'aide judiciaire)

E3 L'aide judiciaire a-t-elle couvert tous les frais d'avocat ?

- 23 Oui, tous
- 24 Non, une partie seulement
- Ne sait pas / ne sait plus

POSER E4 ET E5 SI C4=1 OU E1=1 (a été assisté de son avocat via son assurance ou a pris un avocat)

E4 Avez-vous choisi l'avocat ou celui-ci a-t-il été désigné?

- 25 Vous l'avez choisi
- 3 Il a été désigné (y compris l'avocat de permanence ou désigné par l'entreprise)
- Ne sait pas / ne sait plus

E5 Avez-vous vu l'avocat avant le jour de l'audience ou de la première convocation devant le juge d'instruction ?

- 26 Oui
- 27 Non
- Ne sait pas / ne sait plus

PROG : INSERER COMPTEUR SUR PARTIE E

G - INSTRUCTION

G0 Votre affaire est-elle passée devant un juge d'instruction ?

- 28 Oui
- 29 Non
- Ne sait pas / ne sait plus

POSER G1 SI G0=1 OU 3, SINON PASSER A H1 (l'affaire est passée devant un juge d'instruction ou la victime ignore si c'est le cas)

G1 Avant le jugement, avez-vous été convoqué(e) par le juge d'instruction ?

- 1 Oui

2 Non
Ne sait pas / ne sait plus

POSER G2 SI G1=1, SINON PASSER A H1 (*a été convoqué par le juge d'instruction*)

G2 Quand avez-vous été convoqué(e) ?

CATI : PREVOIR MOIS ET ANNEE. BORNES ANNÉE : 1998 À 2007

G2A : année

G2M : mois

G3 Le délai entre les faits et votre convocation devant le juge d'instruction a donc été de «CATI : A CALCULER EN FONCTION DE LA DATE DE LA CONVOCATION DECLAREE EN G2 ET LA DATE DES FAITS (VARIABLE FICHER) ». Comment avez-vous trouvé ce délai ?

CATI : SI LE CALCUL N'EST PAS RENSEIGNE (POUR CAUSE DE VALEURS INCOHERENTES OU INEXISTANTES) DIRE :

Comment avez-vous trouvé le délai entre les faits et la convocation?

CITER – UNE SEULE REPONSE POSSIBLE

30 Court
31 Normal
32 Long
Ne sait pas / ne sait plus

G4 Vous êtes-vous rendu(e) à cette convocation ?

33 Oui
34 Non
Ne sait pas / ne sait plus

POSER G5 SI G4=1 (*s'est rendu à la convocation du juge d'instruction*)
SI G4 = 2, PASSER A G10BIS
SI G4 = 3, PASSER A G12

G5 Le juge d'instruction a-t-il fait preuve d'écoute ?

35 Oui (oui, plutôt)
36 Non (non plutôt pas)
37 Ne sait plus ou sans avis

G6 A-t-il fait preuve d'autorité ?

38 Oui (oui, plutôt)
39 Non (non plutôt pas)
40 Ne sait plus ou sans avis

G7 A-t-il été respectueux à votre égard ?

41 Oui (oui, plutôt)
42 Non (non plutôt pas)
43 Ne sait plus ou sans avis

G8 Avez-vous le sentiment d'avoir été entendu(e) par le juge d'instruction ?

- 44 Oui (oui, plutôt)
- 45 Non (non plutôt pas)
- 46 Ne sait plus ou sans avis

G9 Avez-vous le sentiment qu'il vous a considéré en tant que victime ?

- 47 Oui (oui, plutôt)
- 48 Non (non plutôt pas)
- 49 Ne sait plus ou sans avis

G10 Le juge d'instruction vous a-t-il expliqué la procédure ?

- 50 Oui
- 2 Non
- Ne sait pas / ne sait plus

POSER G10BIS SI G4=2 (*ne s'est pas rendu à la convocation du juge d'instruction*)

G10 Bis Pour quelle raison principale n'êtes-vous pas allé(e) à cette convocation ?

CITER DE 1 A 4 – 1 SEULE REPONSE POSSIBLE

- 1 Parce que vous avez été prévenu(e) trop tard
- 2 Parce que c'était trop compliqué (disponibilité, transport...)
- 3 Parce que vous jugiez que c'était inutile
- 4 Parce que vous craigniez de rencontrer l'auteur de l'infraction
- 5 Autre raison
- Ne sait pas / ne sait plus

G12 Avez-vous été informé(e) des avancées de la procédure ?

- 51 Oui
- 52 Non
- Ne sait pas / ne sait plus

POSER G13 SI G12=1, SINON PASSER A G14 (*a été informé des avancées de la procédure*)

G13 Par qui avez-vous été informé(e) ?

CITER – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES

- 53 Le juge d'instruction ou le tribunal
- 54 Votre avocat
- 55 Autre
- Ne sait pas / ne sait plus

G14 La personne poursuivie (accusée) a-t-elle été placée en détention provisoire ?

- 56 Oui
- 57 Non
- 58 (NE PAS SUGGERER) Sans objet : auteur de l'infraction inconnu ou en fuite
- Ne sait pas / ne sait plus

G15 La personne poursuivie (accusée) a-t-elle été placée sous contrôle judiciaire ?

- 59 Oui
- 60 Non
- 61 (NE PAS SUGGERER) Sans objet : auteur de l'infraction inconnu ou en fuite
- Ne sait pas / ne sait plus

G16 Avez-vous craint des pressions (de l'auteur de l'infraction ou de son entourage) durant l'instruction ?

- 62 Oui (oui, plutôt)
- 63 Non (non plutôt pas)
- 64 Ne sait plus ou sans avis

POSER G17 SI G16=1, SINON PASSER A H1 (*a craint des pressions durant l'instruction*)

G17 Les décisions prises par le juge d'instruction ont-elles fait cesser vos craintes ?

- 65 Oui (oui, plutôt)
- 66 Non (non plutôt pas)
- 67 Ne sait plus ou sans avis

PROG : INSERER COMPTEUR SUR PARTIE G

H - AUDIENCE

A TOUS

Le délai entre les faits et le jugement a été de XX MOIS (A CALCULER PAR LE PDS EN FONCTION DE LA DATE DES FAITS, VARIABLE DATFAITS, ET DE LA DATE DE LA REPONSE PENALE, VARIABLE DAT DEC)

H1 Comment avez-vous trouvé ce délai ?

CATI : SI LE CALCUL N'EST PAS RENSEIGNE (POUR CAUSE DE VALEURS INCOHERENTES OU INEXISTANTES) DIRE :

H1 Comment avez-vous trouvé le délai entre les faits et le jugement?

CITER - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE

- 68 Court
- 69 Normal
- 70 Long
- 71 Ne sait plus ou sans avis

H3 Etiez-vous présent(e) à l'audience (à la dernière audience) ?

- 72 Oui
- 73 Non
- Ne sait pas / ne sait plus

POSER H4 SI H3 =2 ET (E1= 1 OU 3 OU C4=1), PUIS PASSER À I1 (*absent à l'audience et a eu un avocat*)

H4 Etiez-vous représenté(e) par un avocat ?

- 74 Oui
- 75 Non
- Ne sait pas / ne sait plus

POSER H5 SI H3 =1 ET (E1= 1 OU 3 OU C4=1) (*présent à l'audience et a eu un avocat*)

H5 Etiez-vous assisté(e) par un avocat ?

- 76 Oui
- 77 Non
- Ne sait pas / ne sait plus

POSER H6 A H14 SI H3 =1 (*présent à l'audience*)

H6 Le jour de l'audience, combien de temps avez-vous attendu avant que votre affaire ne passe ?

CITER – UNE SEULE REPONSE POSSIBLE

- 78 Moins d'1 heure
- 79 Entre 1 heure et 3 heures
- 80 Plus de 3 heures
- Ne sait pas / ne sait plus

H7 Ce délai d'attente vous a paru :

CITER– UNE SEULE REPONSE POSSIBLE

- 81 Court
- 82 Normal
- 83 Long
- Ne sait pas / ne sait plus

H8 Durant cette attente, vous êtes-vous senti :

CITER– UNE SEULE REPONSE POSSIBLE

- 84 Tout à fait en sécurité
- 85 Plutôt en sécurité
- 86 Pas tellement en sécurité
- 87 Pas du tout en sécurité
- 88 Ne sait plus ou sans avis (ne pas citer)

H9 Le juge a-t-il fait preuve d'écoute ?

- 89 Oui (oui, plutôt)
- 90 Non (non plutôt pas)
- 91 Ne sait plus ou sans avis

H10 A-t-il fait preuve d'autorité ?

- 92 Oui (oui, plutôt)
- 93 Non (non plutôt pas)
- 94 Ne sait plus ou sans avis

H11 Le juge a-t-il été respectueux à votre égard ?

- 95 Oui (oui, plutôt)
- 96 Non (non plutôt pas)
- 97 Ne sait plus ou sans avis

H12 A-t-il consacré assez de temps à votre affaire ?

- 98 Oui (oui, plutôt)
- 99 Non (non plutôt pas)
- 100 Ne sait plus ou sans avis

H13 Avez-vous le sentiment d'avoir été entendu(e) ?

- 101 Oui (oui, plutôt)
- 102 Non (non plutôt pas)
- 103 Ne sait plus ou sans avis

H14 Avez-vous le sentiment d'avoir été reconnu(e) en tant que victime ?

- 104 Oui (oui, plutôt)
- 105 Non (non plutôt pas)
- 106 Ne sait plus ou sans avis

A TOUS

I - RENVOIS

I1 Avez-vous été convoqué(e) plusieurs fois devant le juge ?

- 107 Oui
- 108 Non
- Ne sait pas / ne sait plus

POSER I2 SI I1=1, SINON PASSER A J1 (*a été convoqué plusieurs fois devant le juge*)

I2 Combien de fois ?

CITER— UNE SEULE REPONSE POSSIBLE

- 109 2 fois
- 110 3 fois ou plus

I3 Avez-vous compris pourquoi ?

- 111 Oui (oui, plutôt)
- 112 Non (non plutôt pas)
- 113 Ne sait plus ou sans avis

PROG : INSERER COMPTEUR SUR PARTIE I

A TOUS

J- CONDAMNATION

J1 L'auteur (préssumé) de l'infraction a-t-il été condamné (ou reconnu coupable), même avec sursis ou à une simple amende ?

NOTER QU'IL PEUT S'AGIR D'UNE CONDAMNATION PAR DEFAUT, C'EST-A-DIRE L'AUTEUR ETANT ABSENT. SI PLUSIEURS AUTEURS, CONSIDERER QUE « OUI » SI AU MOINS UN DES AUTEURS A ETE CONDAMNE.

- 114 Oui, l'auteur a été condamné ou reconnu coupable
- 115 Non, l'auteur a été acquitté (relaxé, innocenté)
- 116 Ne sait plus

J2 Vous a-t-on informé(e) personnellement de ce jugement ?

- 117 Oui
- 118 Non
- Ne sait pas / ne sait plus

J2bis Le juge a-t-il expliqué la décision ?

- 1 Oui (oui, plutôt)
- 2 Non (non, plutôt pas)
- 3 Ne sait plus ou sans avis

POSER J3 ET J4 SI J1 =1 (auteur condamné ou reconnu coupable)

J3 Est-ce que vous vous souvenez de la condamnation?

- 119 Oui
- 120 Non
- Ne sait pas / ne sait plus

**POSER J4 SI J3=1 PUIS PASSER A K1 (se souvient de la condamnation)
PASSER DIRECTEMENT A K1 SI J3=2**

J4 Cette condamnation vous a-t-elle paru ...

CITER— UNE SEULE REPONSE POSSIBLE

- 121 Pas assez sévère
- 122 Juste
- 123 Trop sévère
- Ne sait pas / ne sait plus

POSER J6 SI J1=2 (la condamnation lui a paru juste)

J6 L'acquittement vous a-t-il paru juste ?

- 124 Oui (oui, plutôt)
- 125 Non (non plutôt pas)
- 126 Ne sait plus ou sans avis

PROG : INSERER COMPTEUR SUR PARTIE J

A TOUS

K - DOMMAGES ET INTERETS

K1 Avez-vous demandé une somme d'argent (des dommages et intérêts) en réparation de votre préjudice ?

- 127 Oui
- 128 Non
- Ne sait pas / ne sait plus

POSER K2 SI K1=1 (a demandé une somme d'argent), SINON PASSER A L1

K2 Avez-vous réuni les justificatifs pour soutenir votre demande ?

- 129 Oui
- 130 Non
- Ne sait pas / ne sait plus

K3 Est-ce que le tribunal vous a attribué des dommages et intérêts ?

- 131 Oui
- 132 Non
- Ne sait pas / ne sait plus

POSER K4 SI K3 = 1 (le tribunal lui a attribué des dommages et intérêts)

K4 Avez-vous le sentiment que le montant fixé était équitable ?

- 133 Oui (plutôt oui)
- 134 Non (plutôt non)
- Ne sait pas / ne sait plus

PROG : INSERER COMPTEUR SUR PARTIE K

A TOUS

L - AVAL DE LA PROCEDURE

L1 Avez-vous reçu un exemplaire du jugement ?

- 135 Oui
- 136 Non
- Ne sait pas / ne sait plus

POSER L2 SI K3=1 (le tribunal lui a attribué des dommages et intérêts), SINON PASSER A L4

L2 Avez-vous été informé(e) sur les moyens de percevoir les dommages et intérêts ?

- 137 Oui

138 Non
Ne sait pas / ne sait plus

POSER L3 SI L2 =1 (*a été informé sur les moyens de percevoir les dommages et intérêts*), **SINON PASSER A L4**

L3 Par qui avez-vous été informé ?

NE PAS CITER – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES

- 139 Le tribunal (ou le juge d'instruction)
 - 140 Une association d'aide aux victimes
 - 141 Un avocat
 - 142 Un proche
 - 143 Une maison de la justice et du droit
 - ~~144 Le médiateur~~
 - 145 L'assurance (quelle qu'elle soit)
 - 146 Autre
- Ne sait pas / ne sait plus

L4 La CIVI (commission d'indemnisation des victimes d'infraction) est un organisme qui indemnise la victime d'une infraction lorsque l'auteur ne peut pas payer. Avez-vous été informé(e) de l'existence de la CIVI ?

- 147 Oui
 - 148 Non
- Ne sait pas / ne sait plus

POSER L5 SI L4=1 (*a été informé de l'existence de la CIVI*)

L5 Par qui avez-vous été informé(e) ?

NE PAS CITER – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES

- 149 Le tribunal (ou le juge d'instruction)
 - 150 Une association d'aide aux victimes
 - 151 Un avocat
 - 152 Un proche
 - 153 Une maison de la justice et du droit
 - ~~154 Le médiateur~~
 - 155 L'assurance (quelle qu'elle soit)
 - 156 Autre
- Ne sait pas / ne sait plus

PROG : INSERER COMPTEUR SUR PARTIE L

POSER LA PARTIE M SI K3=1, SINON PASSER A N0 (*le tribunal lui a attribué des dommages et intérêts*)

M - RECOUVREMENT

M1 A qui avez-vous eu recours pour obtenir l'indemnisation ?

CITER - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES

- 157 Un avocat
- 158 Un huissier de justice

- 159 Un juge (procédure d'injonction de payer)
- 160 Personne
- Ne sait pas / ne sait plus

POSER M4 SI M1=3 (a eu recours à un juge pour obtenir l'indemnisation)

M4 Quelle juridiction avez-vous saisie ?

CITER – UNE SEULE REPONSE POSSIBLE

- 161 Le tribunal d'instance
- 162 Le juge de proximité
- Ne sait pas / ne sait plus

M5 Avez-vous obtenu le paiement de la somme ?

CITER – UNE SEULE REPONSE POSSIBLE

- 163 Oui, en totalité
- 164 Oui, en partie
- 165 Non
- Ne sait pas / ne sait plus

**POSER M6 A M8 SI M5 =1 OU 2 (a obtenu le paiement de la somme) PUIS
PASSER DIRECTEMENT A N0
PASSER À M9 SI M5=3
PASSER DIRECTEMENT A N0 SI M5=4**

M6 En une seule fois ou en plusieurs ?

- 166 En une seule fois
- 167 En plusieurs fois
- Ne sait pas / ne sait plus

M7 Le premier versement (ou le versement unique) vous a été fait combien de temps après la décision ?

CITER – UNE SEULE REPONSE POSSIBLE

- 168 Moins de 3 mois
- 169 3 mois à moins de 6 mois
- 170 6 mois à moins d'un an
- 171 1 an et plus
- Ne sait pas / ne sait plus

M8 Qui vous a indemnisé ?

NE PAS CITER – UNE SEULE REPONSE POSSIBLE

- 172 L'auteur de l'infraction spontanément
- 173 L'auteur de l'infraction après intervention d'un huissier
- 174 L'assurance
- 175 La CIVI
- 176 Autre
- Ne sait pas / ne sait plus

POSER M9 SI M5=3 (n'a pas obtenu le paiement de la somme)

M9 Avez-vous informé le Procureur ou le Tribunal ?

- 177 Oui
- 178 Non
- Ne sait pas / ne sait plus

POSER M10 SI M9=1 OU 3, SI M9 = 2 POSER M11 (a informé le procureur du non paiement de la somme ou ne sait plus si il l'a fait)

M10 Avez-vous été informé(e) des suites (données par le procureur ou le tribunal) ?

- 179 Oui
- 180 Non
- Ne sait pas / ne sait plus

POSER M11 SI M9=2 (n'a pas informé le procureur du non paiement de la somme)

M11 Pourquoi n'avez-vous pas informé le Procureur ?

CITER – UNE SEULE REPONSE POSSIBLE

- 181 Les procédures de recouvrement sont en cours
- 182 Vous comptez le faire.
- 183 Vous avez renoncé à obtenir le paiement des sommes allouées (ou vous n'avez pas su quoi faire ou autre raison).
- Ne sait pas / ne sait plus

POSER M11BIS SI M11=2 OU SI M9 = 1 OU 3 (a informé le procureur du non paiement de la somme ou compte le faire)

M11bis Avez-vous renoncé à obtenir le paiement des sommes allouées ?

- 1 Oui
- 2 Non
- Ne sait pas / ne sait plus

POSER M12 SI M11=3 OU M11BIS =1 (a renoncé a obtenir le paiement des sommes)

M12 Pourquoi avez-vous renoncé?

NE PAS CITER - 2 REPONSES MAXIMUM

- 1 Somme faible
- 2 L'auteur n'a pas d'argent
- 3 L'auteur est introuvable
- 4 Le symbole suffit
- 5 Les procédures sont trop coûteuses
- 6 Les procédures sont trop compliquées
- 7 Vous n'avez pas su quoi faire
- 8 Autre raison
- Ne sait pas / ne sait plus

PROG : INSERER COMPTEUR SUR PARTIE M

A TOUS

N - SATISFACTION

N0 Le délai pour obtenir le jugement vous a-t-il paru ?

CITER – UNE SEULE REPONSE POSSIBLE

- 1 Très satisfaisant
- 2 Assez satisfaisant
- 3 Peu satisfaisant
- 4 Pas du tout satisfaisant
- 5 Ne sait plus ou sans avis

N1 Dans l'ensemble la réponse de la justice vous a-t-elle parue ...

N1A... rapide ?

- 1 Oui (oui, plutôt)
- 2 Non (non plutôt pas)
- 3 Ne sait plus ou sans avis

N1B ... prendre en compte votre situation de victime ?

- 1 Oui (oui, plutôt)
- 2 Non (non plutôt pas)
- 3 Ne sait plus ou sans avis

N1C ... efficace pour réparer votre préjudice ?

- 1 Oui (oui, plutôt)
- 2 Non (non plutôt pas)
- 3 Ne sait plus ou sans avis

N1D ... efficace pour éviter que l'auteur de l'infraction ne recommence ?

- 1 Oui (oui, plutôt)
- 2 Non (non plutôt pas)
- 3 Ne sait plus ou sans avis

N2 Globalement, vous semble-t-il que justice a été rendue ?

- 1 Oui (oui, plutôt)
- 2 Non (non plutôt pas)
- 3 Ne sait plus ou sans avis

N3 Avez-vous compris la procédure ?

PROCEDURE = TRAITEMENT DE L'AFFAIRE, DIFFERENTES ETAPES DE L'AFFAIRE...

CITER – UNE SEULE REPONSE POSSIBLE

- 1 Oui, tout à fait
- 2 Oui, à peu près

- 3 Non, pas vraiment
- 4 Non, pas du tout
- 5 Ne sait plus ou sans avis

POSER N4 SI N3=2, 3, 4 OU 5, SINON PASSER A RS1 (*n'a pas complètement compris la procédure*)

N4 Pour mieux comprendre la procédure, vous aurait-il fallu ...

N4a plus d'aide de la part des services du tribunal ?

- 1 Oui (oui, plutôt)
- 2 Non (non plutôt pas)
- 3 Ne sait plus ou sans avis

N4b un formulaire explicatif ?

- 1 Oui (oui, plutôt)
- 2 Non (non plutôt pas)
- 3 Ne sait plus ou sans avis

PROG : INSERER COMPTEUR SUR PARTIE N