

## La satisfaction des victimes de délits suite au jugement de leur affaire : quels facteurs explicatifs ?

Abdellatif Benzakri \*

*Parmi les 134 000 victimes de délits dont l'affaire a été jugée en 2007, une sur deux estime que justice lui a été rendue. Globalement, ce sont les critères subjectifs qui pèsent le plus sur la propension des victimes à être satisfaites, en premier lieu le sentiment que la victime a de l'efficacité de la justice à lutter contre la récidive, mais aussi l'impression qu'on a pris en compte sa situation de victime.*

*L'élément objectif qui influence le plus la satisfaction est la question des dommages et intérêts.*

*Parmi les éléments propres au déroulement de la procédure avec instruction, ce sont à nouveau les éléments subjectifs qui expliquent le mieux la satisfaction de la victime, qualité de la relation entre le juge d'instruction et la victime, et appréciation portée par la victime sur le comportement du juge d'instruction.*

L'enquête réalisée en 2008, auprès des victimes de délits dont l'affaire a été jugée en 2007, a montré qu'une victime sur deux a le sentiment que justice lui a été rendue - **encadré 1** -.

Au-delà du constat global sur la satisfaction, l'enquête comportait d'autres questions plus factuelles, parfois objectives, comme celles des dommages et intérêts et de la condamnation de l'auteur présumé, ou plus subjectives, comme celle concernant la gravité ressentie de l'infraction subie. On cherche ici à distinguer les effets propres de ces différents facteurs, indépendamment les uns des autres (analyse « toutes choses égales par ailleurs », **encadré 2**) et à examiner si les caractéristiques sociodémographi-

ques des victimes jouent sur leur propension à être finalement satisfaites. On peut aussi faire la distinction entre les victimes dont l'affaire a donné lieu à une instruction et les autres.

### La satisfaction de la victime : surtout une appréciation subjective

Entre les questions qui emportent plutôt une appréciation subjective et celles qui supposent plutôt une évaluation objective des faits, il apparaît que la satisfaction globale est surtout déterminée par les premières. Ainsi, le « sentiment de l'efficacité de la justice pour lutter contre la récidive », « le sentiment que sa situation de victime a été prise en compte » et « la gravité ressentie

de l'infraction » sont les facteurs les plus déterminants de la satisfaction.

Le sentiment que la réponse de la justice est efficace pour éviter la récidive apparaît comme le critère influant le plus sur la satisfaction de la victime : une victime qui croit à cette efficacité a presque sept fois plus de chances d'être satisfaite qu'une victime qui n'y croit pas - **graphique 1** -. Cela traduit une attente vis-à-vis de la justice qui dépasse le cas personnel de la victime, tout en jouant directement sur l'évaluation de son propre cas. L'évaluation du vécu de l'expérience judiciaire de la victime apparaît ainsi adossée à une vision normative de la justice selon laquelle celle-ci doit empêcher la récidive.

### Encadré 1. Rappel sur l'enquête de satisfaction réalisée en 2008, auprès des victimes de délits dont l'affaire a été jugée en 2007

L'enquête nationale, réalisée en 2008 auprès des victimes de délits dont l'affaire a été jugée en 2007, a montré qu'une victime sur deux a le sentiment que justice lui a été rendue.

Les principaux résultats ont été présentés dans l'Infostat Justice n°111, « Les victimes de délits et le jugement de leur affaire : entre satisfaction et incompréhension ». Cette première analyse avait fait apparaître que les différentes questions de satisfaction, sur le fonctionnement et l'efficacité de la justice notamment, étaient toutes très liées à la satisfaction globale et avait per-

mis d'identifier six profils de victimes, construits autour de leur sentiment de satisfaction à l'issue de la procédure. Ces groupes ont été réalisés à partir des questions concernant le fond de la réponse de la justice mais aussi la forme, au travers notamment des questions relatives aux délais, et également du degré de compréhension de la procédure.

Dans l'étape de recherche des déterminants de la satisfaction, qui fait l'objet de ce deuxième numéro d'Infostat Justice, nous ne retenons que les victimes capables de s'exprimer sur ce point, à l'exclusion

de des deux derniers groupes qui concernent les victimes « indévisées » (35 % des victimes). □

#### Six groupes homogènes et une satisfaction contrastée

| Groupes de victimes   | Effectifs      | Part en %    |
|---|----------------|--------------|
| -- Insatisfaites, y.c. des délais .....                             | 35 000         | 26,1         |
| - Insatisfaites, sauf des délais .....                              | 8 700          | 6,5          |
| + Satisfaites, sauf des délais .....                                | 19 500         | 14,6         |
| ++ Satisfaites, y.c. des délais .....                               | 24 500         | 18,3         |
| ~ Globalement indévisées mais satisfaites sur certains points ..... | 35 900         | 26,7         |
| ? Complètement indévisées .....                                     | 10 400         | 7,8          |
| <b>Total .....</b>  | <b>134 000</b> | <b>100,0</b> |

\* Statisticien à la Sous-direction de la Statistique et des Études

Le sentiment d'être reconnu en tant que victime s'avère presque aussi déterminant. Une victime qui pense qu'elle n'a pas été considérée comme telle a cinq fois moins de chances d'être satisfaite qu'une victime pour qui ce serait le cas. Là encore, la question est complètement subjective, mais il est plus facile pour les victimes d'y répondre car elle fait strictement référence à leur propre expérience vécue. Ce sentiment d'être reconnu en tant que victime passe par le sentiment que le préjudice a été réparé. Les réponses à ces deux questions sont étroitement liées et leurs effets sur la satisfaction globale sont très proches.

La gravité ressentie participe à la fois d'une appréciation subjective et de la dimension factuelle de l'infraction subie. Plus la victime considère que cette infraction est grave, moins elle a de chances d'être satisfaite - **tableau 1** -.

**Tableau 1. Gravité ressentie et satisfaction évoluent inversement**

| Gravité ressentie  | Ensemble de la population |  |
|--------------------|---------------------------|--|
|                    | Part (en %)               | Variation des chances d'être satisfait |
| Faible .....       | 30,8                      | 2,4 fois plus                          |
| Forte .....        | 48,9                      | Réf.                                   |
| Très forte .....   | 20,3                      | 1,5 fois moins                         |
| <b>Total .....</b> | <b>100,0</b>              |  |

Note de lecture : 30,8 % des victimes estiment que la gravité de l'infraction dont elles ont été victimes est faible. Ces victimes ont 2,4 fois plus de chances d'être satisfaites que la personne de référence, c'est-à-dire une victime qui estime qu'elle a subi une infraction de forte gravité.

### L'attribution de dommages et intérêts est l'élément objectif qui joue le plus sur la satisfaction

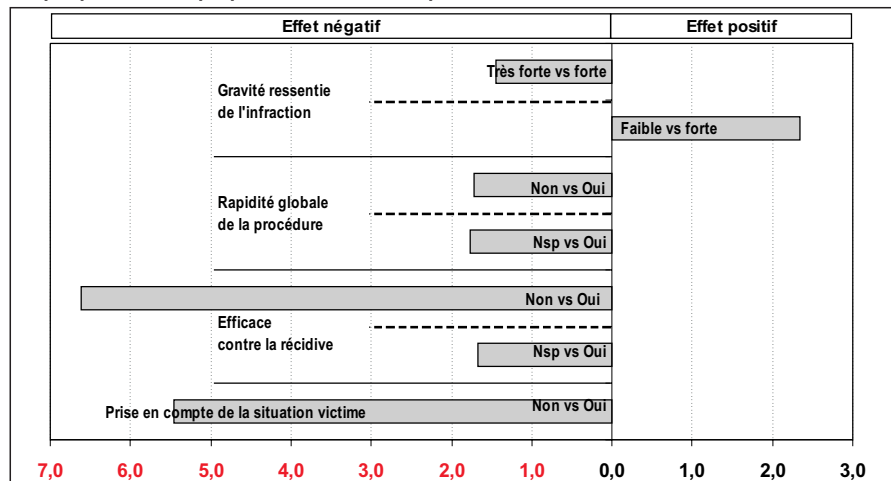
La question des dommages et intérêts a un fort impact sur les chances d'être satisfait. Selon que la victime a demandé ou non des dommages et intérêts et qu'on lui en a ou non attribué, ses chances d'être satisfait varient dans un rapport de un à trois - **tableau 2** -. Une victime qui demande

**Tableau 2. Le refus de se voir attribuer des dommages et intérêts est une source de mécontentement**

| Dommages et intérêts          | Part (en %)  | Variation des chances d'être satisfait | Taux de satisfaction |
|-------------------------------|--------------|--|----------------------|
| Attribués en totalité .....   | 23,5         | 1,3 fois plus                          | 69,9                 |
| Attribués partiellement ..... | 11,9         | 1,4 fois moins                         | 38,8                 |
| Non attribués .....           | 18,6         | 2,3 fois moins                         | 33,1                 |
| Non demandés .....            | 46,0         | Réf.                                   | 64,2                 |
| <b>Total .....</b>            | <b>100,0</b> |  | <b>56,7</b>          |

Note de lecture : 23,5 % des victimes ont perçu les dommages et intérêts demandés. Ces victimes ont 1,3 fois plus de chances d'être satisfaites que la personne de référence, c'est-à-dire une victime qui n'en a pas fait la demande.

**Graphique 1. Effets propres des facteurs d'opinion sur la satisfaction**



Note de lecture : lorsque la gravité ressentie est très forte, l'effet sur les chances de satisfaction est négatif : la victime a 1,5 fois moins de chances d'être satisfaite que la personne de référence pour qui la gravité ressentie est forte. Lorsque la gravité est faible, l'effet est positif et la victime a 2,4 fois plus de chances d'être satisfaite (on retrouve ici les chiffres du tableau 1).

des dommages et intérêts et qui obtient ce qu'elle souhaite aura environ 1,3 fois plus de chances d'être satisfaite qu'une victime qui n'avait rien demandé. De manière opposée, une victime qui se voit refuser les dommages et intérêts demandés aura environ deux fois moins de chances d'être satisfaite. En position intermédiaire, c'est-à-dire lorsque la victime ne se voit attribuer qu'une partie de la somme demandée, ses chances de satisfaction sont divisées 1,4 fois seulement. L'absence de symétrie dans les chances d'être satisfait entre une victime qui a demandé et obtenu des dommages et intérêts et une victime qui les a demandés sans succès pourrait traduire l'idée que la réparation est légitime et que c'est son absence qui n'est pas acceptable.

La condamnation de l'auteur présumé intervient en second sur la satisfaction. Si celui-ci n'est pas condamné, les chances d'être satisfait sont divisées par deux par rapport à une situation où il le serait. Cette situation reste toutefois minoritaire : d'après les victimes cela ne se produit que dans un peu moins de 10 % des cas.

### Importance secondaire des questions de délais

L'effet du délai sur la satisfaction n'est pas aussi prépondérant que ne le laisse penser la variation du taux de satisfaction selon l'appréciation que la victime porte sur la rapidité de la justice. Il joue moins que le ressenti de la victime face à la justice ou la question des dommages et intérêts, et est comparable à celui de la condamnation de l'auteur. Une victime qui estime que la justice n'a globalement pas été rapide a près de deux fois moins de chances

d'être satisfaite qu'une victime qui estime qu'elle l'a été. De la même manière, les victimes qui ne savent pas répondre à cette question sur la rapidité globale ont également deux fois moins de chances d'être satisfaites. L'insatisfaction des victimes engendrée par le sentiment que les délais ont été trop longs ou qu'elles ne savent qu'en penser suggèrent que les justiciables s'attendent à une relative lenteur de la justice et que ce qui fait la différence, c'est le sentiment que la justice a été rapide.

### Les caractéristiques et la compréhension de la procédure ont peu d'effets sur la satisfaction

À côté de l'appréciation des victimes sur leur expérience et sur la réponse de la justice, les questions de procédure ont assez peu d'effet sur le sentiment de satisfaction. Une procédure avec instruction augmente, toutes choses égales par ailleurs, de seulement 20 % les chances d'être satisfait et le fait de ne pas comprendre la procédure les diminue de 20 % - **graphique 2** -.

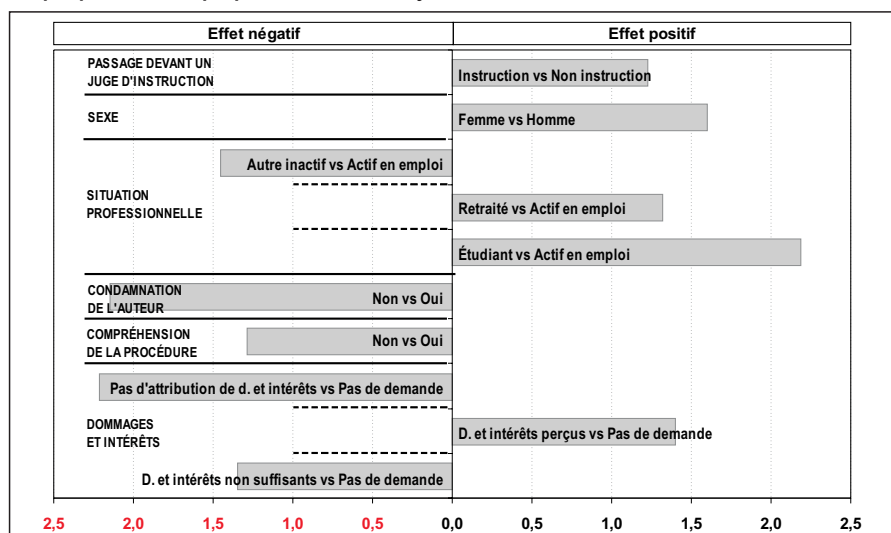
### Femmes et étudiants plus facilement satisfaits

Deux caractéristiques sociodémographiques de la victime jouent sur la satisfaction. La première est la situation de la victime vis-à-vis de l'emploi. Les inactifs, à l'exclusion des retraités et étudiants, comme par exemple les femmes au foyer, constituent la catégorie qui a le moins de chance d'être satisfaite. Ces victimes-là ont environ 1,5 fois moins de chances d'être satisfaites que les victimes ayant un emploi. Du côté des effets positifs, on trouve les victimes retraitées qui ont

50 % de plus de chances d'être satisfaites que les personnes qui ont un emploi et surtout les étudiants, qui ont 2,4 fois plus de chances d'être satisfaits. Il n'y a pas de différence notable entre les victimes actives en emploi et celles qui sont au chômage. Le sexe est la deuxième caractéristique sociodémographique qui a un effet significatif sur la satisfaction. À situation égale, un homme a 35 % de chances de moins d'être satisfait qu'une femme - graphique 2 -.

Les principaux déterminants de la satisfaction ainsi identifiés, appartiennent à des registres très différents, et sont analysés de façon indépendante les uns des autres. Leurs effets sont donc cumulatifs. Si la politique pénale ne peut agir sur les caractéristiques de la victime, elle peut, par l'application de la procédure pénale, jouer sur certains aspects plus subjectifs ou organisationnels (place donnée à la victime, rapidité de la procédure), pour amé-

Graphique 2. Effets propres des facteurs objectivables sur la satisfaction



Note de lecture : lorsque la procédure passe par l'instruction, la victime a 1,2 fois plus de chances d'être satisfaite qu'une victime pour qui ça n'a pas été le cas.

liorer la perception que la victime a du jugement de son affaire. Ainsi il semble d'autant plus important d'accorder une grande attention à la victime et de mettre tout en œuvre pour

accélérer le processus judiciaire, que celle-ci ne fait pas partie de la population active, qu'elle n'a obtenu aucun dommage et intérêt et a subi une infraction grave. □

### Encadré 2.

#### Méthode d'analyse « toutes choses égales par ailleurs »

L'analyse « toutes choses égales par ailleurs » permet de déterminer les facteurs qui ont une influence significative, sur le phénomène étudié (ici la satisfaction globale de la victime à l'issue du jugement de son affaire) et de mesurer l'effet propre de chacun de ces facteurs, indépendamment des autres. Pour mesurer l'effet d'un facteur sur la satisfaction, on choisit une modalité de référence, en général la plus fréquente, à laquelle vont être comparées les autres modalités du facteur. Le modèle d'analyse, dit de régression logistique, estime alors le rapport des chances d'être satisfait entre la réponse donnée et celle retenue pour le

facteur étudié.

On détermine ainsi implicitement une « personne de référence », en lui attribuant la « valeur de référence » de chacun des facteurs retenus. On compare ensuite les chances d'être satisfaite d'une victime ayant toutes les modalités de référence sauf une, aux chances d'être satisfaite de la personne de référence.

Dans notre étude, la personne de référence sera ainsi un homme actif, estimant que la gravité de l'infraction qu'elle a subie est forte, dont l'affaire n'a pas donné lieu à une instruction, qui estime que la réponse de la justice a été plutôt

rapide, victime dans une affaire dans laquelle l'auteur de l'infraction a été condamné, n'ayant pas demandé de dommages et intérêts, ayant globalement plutôt bien compris la procédure, pensant que la réponse de la justice a pris en compte sa situation de victime et permettra d'éviter la récidive.

On analyse ensuite comment varient les réponses concernant la satisfaction des victimes ayant toutes ces caractéristiques sauf une. On en déduit la façon dont la modification de cette caractéristique affecte les chances d'être satisfait, ce qui détermine son effet propre.

#### Variation du taux de satisfaction

#### et variation des chances d'être satisfait « toutes choses égales par ailleurs »

Le taux de satisfaction correspond à la répartition des réponses des victimes aux différentes questions alors que la variation des chances d'être satisfait est un rapport issu de l'analyse toutes choses égales par ailleurs. Le taux de satisfaction est le résultat des effets combinés des différents facteurs qui jouent sur la satisfaction. L'obstacle, lorsque l'on s'intéresse à un facteur particulier, est l'évolution de plusieurs causes en parallèle, le facteur étudié étant lié à d'autres

qui peuvent évoluer en même temps. On ne peut donc pas distinguer l'effet propre de ses différentes modalités de l'effet cumulé des modalités prises par les autres facteurs.

Par exemple, ressentir que l'infraction subie est de faible gravité entraîne 2,4 fois plus de chances d'être satisfait que si la victime pense qu'elle est grave, toutes choses égales par ailleurs. Pourtant, en comparant les proportions : il y a 72,8 % de victimes satisfaites parmi cel-

les qui considèrent que la gravité est faible et 52,4 % parmi la modalité de référence (gravité forte). Le rapport apparent,  $72,8 / 52,4 = 1,4$  (inférieur à 2,4) ne suffit donc pas à montrer l'effet de la gravité de l'atteinte subie sur la satisfaction de la victime.

RAPPEL SUR LE CHAMP : afin d'analyser les effets propres de chaque facteur, on ne retient que les victimes qui ont été en capacité de répondre aux questions posées. □

### Encadré 3. Les procédures avec instruction : la qualité de la relation avec le juge d'instruction et le sentiment de sécurité sont essentiels pour que la victime soit satisfaite

Parmi les 134 000 victimes de délits dont l'affaire a été jugée en 2007, on estime à 20 % celles dont l'affaire est passée par le juge d'instruction.

On a constaté que sans être fortement déterminant sur la satisfaction de la victime, le passage par l'instruction, toutes choses égales par ailleurs, a un petit effet propre positif : il augmente de 20 % les chances d'être satisfait. Pour mieux comprendre ce qui peut motiver la satisfaction dans ces deux contextes, les analyses « toutes choses égales par ailleurs » ont été menées séparément sur les deux groupes de victimes, celles dont l'affaire est passée par l'instruction et les autres.

Quand il y a eu instruction, la prise en compte de la situation de victime est moins importante que l'opinion sur l'efficacité de la justice à lutter contre la récidive ou la gravité ressentie de l'infraction. En cas d'instruction, une victime qui croit à cette efficacité a neuf fois plus de chances d'être satisfaite qu'une victime qui n'y croit pas. Ce rapport passe à six quand il n'y a pas eu d'instruction.

La gravité ressentie de l'infraction est un critère qui reste primordial dans les deux types de procédure et qui joue sensiblement de la même façon sur la propension à être satisfait - tableau I -. Cela constitue en soi un frein à la satisfaction des victimes dont l'affaire est passée par l'instruction, puisqu'elles jugent beaucoup plus souvent que les autres avoir subi une infraction très grave (28 % contre 18 %). Mais à gravité ressentie identique, les chances d'être satisfait sont quasiment les mêmes. À l'inverse, d'autres effets compensent en partie l'effet négatif de la gravité des atteintes sur la satisfaction.

Dans les deux types de procédure, avec ou sans instruction, la compréhension de la

procédure a un effet sur la satisfaction mais il est beaucoup plus fort en cas d'instruction : l'incompréhension divise par dix les chances d'être satisfait alors qu'elles ne sont diminuées que de 10 % quand il n'y a pas eu d'instruction. La relaxe de l'auteur, dont on a vu qu'elle était particulièrement génératrice d'insatisfaction, est mieux comprise par les victimes passées par l'instruction. Les chances de satisfaction ne diminuent que de 25 % contre 60 % sans procédure d'instruction.

La question des dommages et intérêts joue de la même façon sur la satisfaction dans les deux types de procédures.

De plus, dans un deuxième temps, dans l'analyse "toutes choses égales par ailleurs", des éléments propres au déroulement de la procédure avec instruction peuvent être pris en compte pour expliquer la satisfaction des victimes concernées. Le premier de ces éléments est un indicateur de la participation de la victime à la phase d'instruction. Parmi les victimes dont l'affaire est suivie par un juge d'instruction, une sur deux ne s'est pas rendue à sa convocation. Cet élément, qui ne dépend que de la victime elle-même, n'a en fait pas d'effet significatif sur la satisfaction. En revanche, la mise en détention provisoire du mis en examen et le sentiment de sécurité de la victime au cours de la procédure multi-

plient chacun par deux les chances d'être satisfait. Là encore, si l'on ne peut pas jouer sur la détention provisoire (ordonnée dans un tiers des cas), il est possible d'améliorer le sentiment de sécurité des victimes (seulement deux tiers se sont senties en sécurité).

Plus que les décisions prises par le juge d'instruction ou la façon dont s'est déroulée la procédure, la qualité de la relation entre la victime et le juge d'instruction et le regard que la victime porte sur la façon dont le juge se comporte semblent déterminants pour la satisfaction de la victime. Ainsi seules 30 % des victimes estiment que le juge d'instruction n'a pas fait preuve d'autorité, mais quand c'est le cas, les chances de satisfaction sont pratiquement divisées par deux. De la même manière, seulement 17 % des victimes ont eu le sentiment de ne pas avoir été entendues par le juge d'instruction. Leurs chances d'être satisfaites sont alors divisées par quatre. Être considéré comme une victime par le juge d'instruction est aussi important que l'être par le juge. Là aussi, les chances d'être satisfait globalement sont divisées par quatre lorsque la victime estime que cela n'a pas été le cas. Enfin, pour une victime sur quatre, il n'y a pas eu selon elle d'explication de la procédure. Les chances d'être satisfait sont alors divisées par deux. □

Tableau I. À gravité ressentie identique, l'instruction ne modifie pas les chances d'être satisfait

| Gravité ressentie | Instruction  |  | Sans instruction |  | Ensemble de la population |  |
|-------------------|--------------|--|------------------|--|---------------------------|--|
|                   | Part (en %)  | Variation des chances d'être satisfait | Part (en %)      | Variation des chances d'être satisfait | Part (en %)               | Variation des chances d'être satisfait |
| Faible .....      | 26,2         | 2,7 fois plus                          | 32,1             | 2,3 fois plus                          | 30,8                      | 2,4 fois plus                          |
| Forte .....       | 46,2         | Réf.                                   | 49,7             | Réf.                                   | 48,9                      | Réf.                                   |
| Très forte .....  | 27,6         | 1,5 fois moins                         | 18,2             | 1,4 fois moins                         | 20,3                      | 1,5 fois moins                         |
| <b>Total.....</b> | <b>100,0</b> |  | <b>100,0</b>     |  | <b>100,0</b>              |  |

Note de lecture : 26,2 % des victimes passées par l'instruction estiment que la gravité de l'infraction dont elles ont été victimes est faible contre 32,1 % hors instruction. Ces victimes ont 2,7 fois plus de chances d'être satisfaites que la personne de référence (contre 2,3 hors instruction). Cette différence n'est pas significative.

Directeur de la publication : Benjamin Camus  
 Rédactrice en chef : Odile Timbart  
 Maquette : Denis Toussaint  
 ISSN 1252 - 7114 © Justice 2010  
 Ministère de la Justice et des Libertés  
 13 place Vendôme - 75042 Paris CEDEX 01  
<http://www.justice.gouv.fr/>