

Les victimes face à la justice : le sentiment de satisfaction sur la réponse judiciaire

Zakia Belmokhtar

L'OBJECTIF de cette première enquête auprès des justiciables a été de permettre à des victimes d'infraction d'exprimer leur degré de satisfaction sur la façon dont la justice leur a été rendue aux différentes étapes de la procédure judiciaire. Il s'agit ici de dépasser la seule question des représentations que tout individu peut avoir sur la justice pour centrer la réflexion sur les personnes qui y ont réellement été confrontées en qualité de victimes d'un délit.

Globalement, une victime sur deux estime que justice lui a été rendue. Cependant la gravité de l'infraction est un facteur déterminant : lorsque l'atteinte est jugée peu grave, 61% des victimes estiment que justice leur a été rendue, elles ne sont plus que 46% en cas d'atteinte jugée grave et seulement 34 % quand le préjudice est considéré comme très grave.

La médiation est la procédure qui donne le plus satisfaction, avec 55 % de victimes déclarant que justice leur a été rendue, devant le jugement (50 % de victimes "satisfaites") et les autres mesures alternatives (45 %). En cas de jugement, la satisfaction des victimes est d'autant plus élevée que l'auteur aura été condamné.

Contrairement aux idées reçues, c'est sur la question de la rapidité que la satisfaction est la plus importante : quand elles estiment que "justice a été rendue", 70 % des victimes trouvent également qu'elle a été rapide, alors qu'elles ne sont plus que 35 % dans le cas contraire.

C'est au terme d'une procédure plus ou moins longue, enclenchée à la suite d'un délit qu'elles ont subi, que les victimes ont été amenées à exprimer leur avis sur l'action de la justice. Autrement dit, la réponse pénale donnée à l'auteur des faits dans le courant de l'année 2005 leur permet-elle de dire que justice leur a été rendue ? Cette question centrale « globalement, estimez-vous que justice vous a été rendue ? » était accompagnée de trois autres questions de satisfaction sur des aspects un peu plus ciblés du fonctionnement de la justice, caractérisés par la prise en compte de la qualité de victime, l'efficacité pour réparer le préjudice subi et la rapidité de la justice.

Une victime sur deux estime que justice lui a été rendue

Deux résultats principaux apparaissent : d'une part, les victimes se partagent de façon équilibrée entre "satisfaits" et "insatisfaits" : 49 % estiment que justice leur a été rendue, 44 % sont d'un avis contraire et 7 % ne se prononcent pas. D'autre part, les trois autres questions de satisfaction sont

très liées à cette appréciation globale sur le fait que justice a été rendue, de façon moindre cependant en ce qui concerne la question sur la rapidité de la justice. Mais que ce soit sur le sentiment que leur situation de victime a été prise en compte ou sur l'appréciation de l'efficacité de la justice à réparer le préjudice subi, près de 70 % des victimes donnent la même réponse que sur la sensation de justice rendue.

La gravité de l'infraction : un facteur déterminant du sentiment de justice rendue

Le sentiment de justice rendue est assez variable d'une procédure à l'autre mais les différentes procédures ne sont pas directement comparables car elles recouvrent des situations très différentes, tant du point de vue de la nature de l'infraction subie que de la gravité de l'infraction. Or, ces deux éléments, et tout particulièrement le sentiment de gravité de l'infraction ressenti par la victime, s'avèrent déterminants quant au sentiment de justice rendue.

On distingue deux grands types d'infractions : les "atteintes à la personne" qui représentent la moitié des infractions subies par les victimes interrogées et les "atteintes aux biens" qui concentrent presque l'autre moitié des infractions (48 %), les autres infractions étant très marginales (2 %).

Les victimes d'atteinte à la personne sont globalement moins souvent satisfaites que les victimes d'atteinte aux biens, 46 % ayant le sentiment que justice leur a été rendue contre 52 % en cas d'atteinte aux biens. Cependant, cette part globale cache de fortes disparités entre catégories d'infractions plus fines : ainsi, au sein des atteintes à la personne, elle varie du simple au double passant de 30 % pour les atteintes à la famille, à un peu plus de 40 % pour les atteintes corporelles involontaires et les atteintes à la vie privée. Le taux atteint 50 % pour les atteintes corporelles volontaires et 64 % dans le cas des atteintes aux mœurs (catégorie marginale, qui ne comprend pas les atteintes et agressions sexuelles). Mais ces différences sont très atténuées si l'on prend en

* Statisticienne à la Sous-direction de la Statistique, des Études et de la Documentation

compte le degré de gravité auquel la victime situe l'infraction. Lorsque l'atteinte est jugée peu grave, 61% des victimes estiment que justice leur a été rendue ; elles ne sont plus que 46% en cas d'atteinte jugée grave et seulement 34 % quand le préjudice est considéré comme très grave. Bien qu'elles conservent des niveaux de satisfaction différents, toutes les catégories d'infraction sont marquées par ce nivellement en fonction de la gravité ressentie, à l'exception des atteintes à la vie privée pour lesquelles le sentiment de justice rendue est au même niveau, que l'infraction soit jugée grave ou très grave -**graphique 1-**.

Chaque procédure étant en lien direct avec l'infraction subie et les circonstances qui ont entouré cette infraction, l'appréciation portée par les victimes varie également selon la procédure suivie.

Trois types de procédure ont pu être distingués – la composition pénale a été écartée du fait de son petit effectif dans l'échantillon :

❶ le jugement : l'auteur des faits est renvoyé devant une juridiction de jugement directement par le parquet, ou par

le juge d'instruction à l'issue d'une information. C'est cette juridiction qui décidera de sa culpabilité et dans l'affirmative prononcera une peine;

❷ la médiation : proposée par le parquet, cette mesure alternative aux poursuites qui met en présence l'auteur et la victime doit recueillir leur accord;

❸ enfin les autres mesures alternatives aux poursuites que sont le rappel à la loi, qui n'implique pas la victime, l'indemnisation et la réparation.

La gravité de l'infraction prime sur le type de procédure

GLOBALLEMENT, la médiation est la procédure qui donne le plus satisfaction, avec 55 % de victimes déclarant que justice leur a été rendue, devant le jugement, avec 50 % de victimes "satisfaites", et les autres mesures alternatives, qui ne recueillent que 45 % de "satisfaits". Cependant, cette hiérarchie n'est pas toujours respectée à gravité et nature d'atteinte identiques, et les écarts entre procédures sont alors réduits. Ainsi en se limitant aux atteintes à la personne (qui représentent 80 % des infractions traitées en médiation), on constate que la médiation est

la procédure qui remporte le moins de suffrages lorsque l'infraction est jugée très grave, et que le jugement la suit de très près en cas d'infraction grave (respectivement 51% et 52 % de victimes estimant que justice leur a été rendue) -**graphique 2-**.

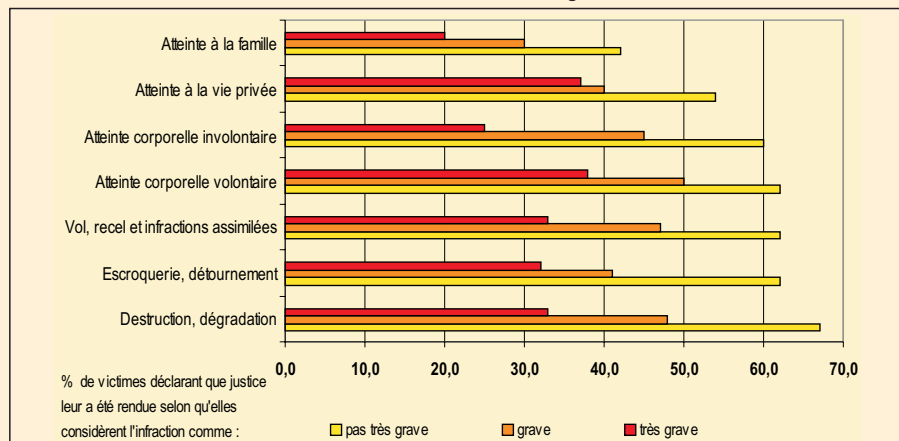
Un sentiment de justice rendue d'autant plus fort que la réponse pénale est conséquente

DES différences subsistent cependant à niveau de gravité égal, et en particulier les autres mesures alternatives aux poursuites recueillent systématiquement moins de suffrages que jugement et médiation. Cet ensemble recouvrant des réponses pénales de nature très différente, il est nécessaire d'analyser plus finement le sentiment de justice rendue en fonction de la mesure.

Les mesures alternatives autres que la médiation sont essentiellement des rappels à la loi (79 % de ces mesures), qui consistent à rappeler à l'auteur des faits ses obligations résultant de la loi sans prévoir d'implication de la victime éventuelle. Les deux autres types de mesures, nettement moins fréquents (10 % chacun) sont le désintéressement de la victime qui impose à l'auteur de réparer le dommage par le biais d'une indemnisation et la régularisation où l'auteur des faits met fin au préjudice en régularisant sa situation au regard de la loi. Le sentiment de justice rendue est alors beaucoup plus fort qu'en cas de rappel à la loi : il est exprimé par 58 % des victimes ayant bénéficié d'une mesure d'indemnisation et par 47 % de celles pour lesquelles la réponse pénale a été une régularisation, alors que le rappel à la loi ne satisfait que 43 % des victimes concernées -**graphique 3-**.

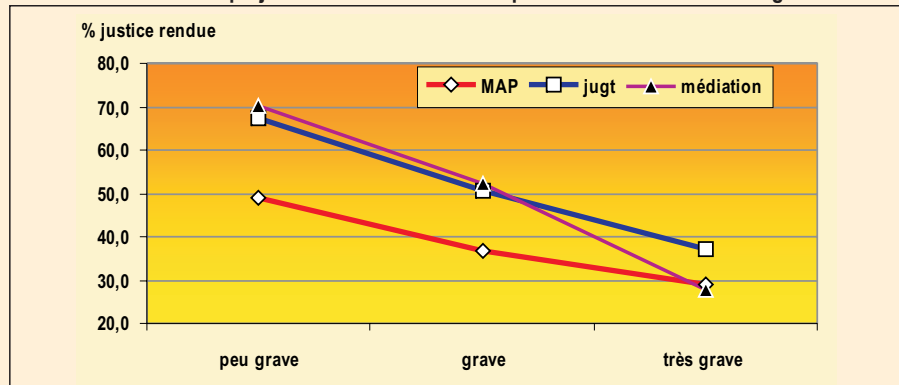
Parmi les mesures alternatives aux poursuites, la médiation est une procédure particulière dont la mise en œuvre passe nécessairement par l'accord des parties, ce qui implique une volonté de conciliation. Cette position dans laquelle la victime accepte de se placer ne peut pas être sans incidence sur son sentiment de satisfaction, et la médiation apparaît comme la réponse pénale qui globalement procure le plus souvent aux victimes un sentiment de justice (dans 55 % des cas), même si le détail des autres mesures alternatives montre qu'elle est dépassée par les mesures de désintéressement. Cependant, l'entente vers

Graphique 1. Opinion des victimes sur le fait que justice a été rendue selon la nature de l'infraction et le sentiment de gravité



Source : ministère de la Justice, Dage / Sdsed : enquête victimes 2006

Graphique 2. Opinion des victimes d'une atteinte à la personne sur le fait que justice a été rendue selon la procédure et le sentiment de gravité



Source : ministère de la Justice, Dage / Sdsed : enquête victimes 2006

laquelle la victime et l'auteur du délit se dirigent n'est possible que parce que les faits incriminés apparaissent d'un niveau de gravité moins élevé que ceux entraînant une poursuite. Et on a vu que dans les rares cas où la victime estime que l'infraction subie est très grave, le taux de satisfaction tombe à 28 %.

Le jugement a une position intermédiaire ne faisant globalement que 50 % de satisfaits parmi les victimes concernées par cette procédure. Mais la nature de la décision prise à l'encontre de l'auteur des faits influe fortement sur le sentiment de justice rendue : quand l'auteur a été condamné, que ce soit à un emprisonnement, une amende ou une peine de substitution, les victimes sont environ 50% à considérer que justice a été rendue et 40% à considérer que non. En revanche, s'il a bénéficié d'une relaxe, seulement 32 % des victimes considèrent malgré tout que justice leur a été rendue, et l'insatisfaction do-

mine avec 58% de victimes qui déclarent l'inverse. Enfin, au dernier rang apparaît le rappel à la loi, réponse pénale "invisible" pour la victime qui en est exclue.

De façon un peu surprenante, qui rompt avec les clichés existant sur la justice, c'est globalement sur la question de la rapidité que la satisfaction est la plus importante puisque c'est la seule à recueillir plus de 50 % de "oui". Cependant, ce résultat est très variable selon que la victime estime ou non que justice lui a été rendue : quand elles estiment que "justice a été rendue", 70 % des victimes estiment également qu'elle a été rapide, alors qu'elles ne sont plus que 35 % dans le cas contraire. Ce constat se retrouve quelle que soit la procédure suivie, jugement, médiation ou autre procédure alternative - **graphique 4**.

Au-delà du sentiment de satisfaction global des victimes, l'enquête a permis d'évaluer leur appréciation sur différents aspects précis du déroulement

de la procédure. Si ces appréciations sont assez différenciées selon le thème abordé, toutes restent plus ou moins dépendantes du sentiment global de satisfaction.

Des victimes très satisfaites de l'accueil par les services judiciaires

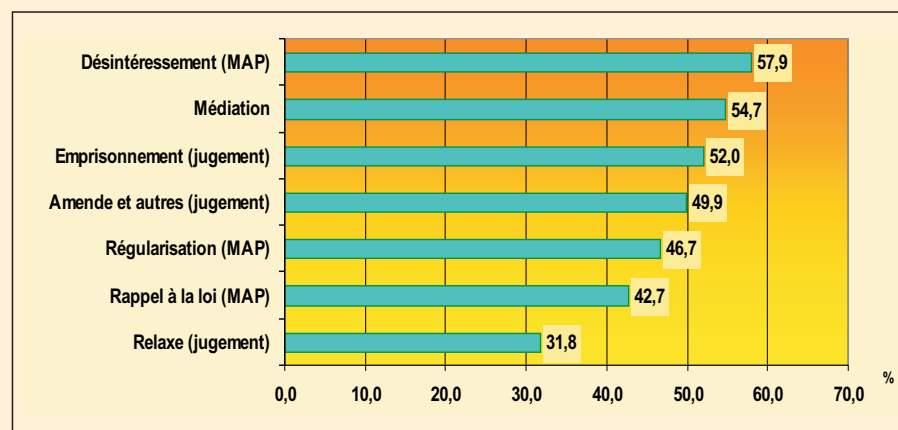
LES victimes qui ont établi un contact avec les services judiciaires ont été interrogées sur la qualité de l'accueil et l'efficacité de l'aide qu'elles ont reçue¹. Si la très grande majorité d'entre elles est satisfaite de l'accueil (81 %), les deux tiers seulement le sont des réponses obtenues aux questions qu'elles ont posées, et à peine plus de la moitié (55 %) sont satisfaites de la façon dont elles ont été orientées dans leurs démarches. Si la satisfaction exprimée sur ces trois points augmente avec le sentiment de justice rendue, la différence se fait nettement plus sentir pour l'aide reçue que pour l'accueil. En effet, 75 % des victimes qui n'ont pas le sentiment que justice leur a été rendue sont quand même satisfaites de l'accueil, score cependant assez éloigné de celui de 90 % de victimes satisfaites parmi celles qui estiment que justice leur a été rendue. Sur les deux autres aspects, l'écart se creuse entre les victimes qui ont ou non le sentiment que justice leur a été rendue. Le taux de satisfaction passe ainsi de 80 % à 51 % sur les réponses fournies par les services judiciaires, et de 70 % à 42 % sur l'efficacité de l'orientation.

Une satisfaction mitigée sur la prise en compte de la situation de victime

LES victimes concernées par une procédure de médiation ou un jugement, et qui étaient présentes à l'audience (27% de l'ensemble), ont été interrogées sur les qualités du juge ou du médiateur. On a ainsi posé à ces victimes des questions relatives à l'écoute, l'autorité, la compréhension et le respect dont le juge ou le médiateur a fait preuve, ainsi que le temps consacré à l'affaire.

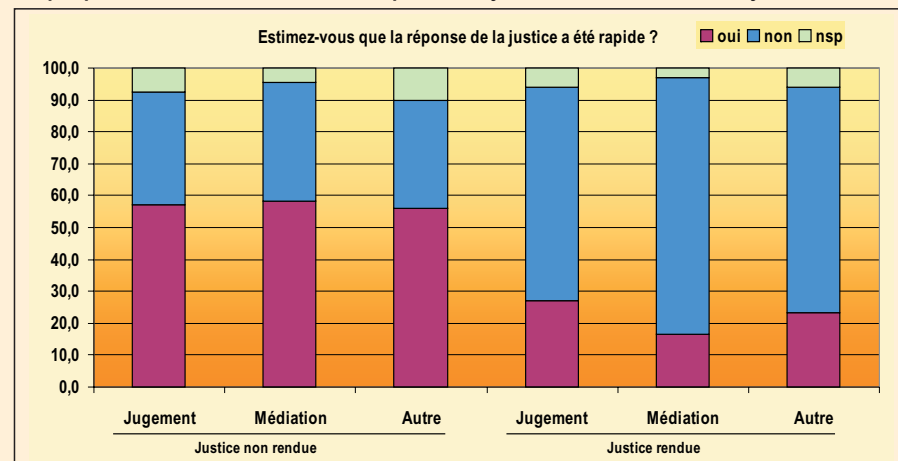
Le fait que le juge -ou le médiateur- ait été respectueux est unanimement reconnu par les victimes (92 % de "oui" à cette question), même lorsqu'elles n'ont pas le sentiment qu'on leur a rendu justice. La qualité d'écoute du

Graphique 3. Part des victimes estimant que justice leur a été rendue selon la réponse pénale [%]



Source : ministère de la Justice, Dage / Sdsed : enquête victimes 2006

Graphique 4. L'avis des victimes sur la rapidité de la justice selon le sentiment de justice rendue



Source : ministère de la Justice, Dage / Sdsed : enquête victimes 2006

1. Seulement 20 % des victimes étaient concernées. Les trois questions suivantes leur ont été posées : "avez-vous été bien accueilli ?", "a-t-on répondu à vos questions de façon satisfaisante ?" et "vous a-t-on orienté efficacement dans vos démarches ?"

juge -ou du médiateur- satisfait également une grande majorité de victimes (80 %) mais une différence sensible apparaît selon qu'elles ont ou non le sentiment que justice leur a été rendue, le taux de satisfaction passant de 92 % à 67 % -**graphique 5**-.

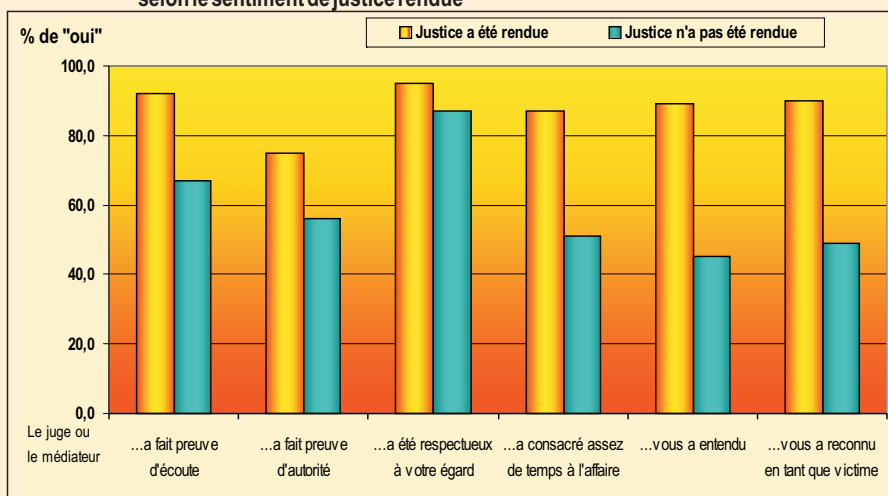
Toutes les autres qualités, autorité, temps consacré à l'affaire, compréhension de la victime et prise en compte de son statut, sont un peu moins appréciées avec un taux de satisfaction autour de 70 %, et donc, selon les questions, entre 25 et 30 % de mécontentement exprimé. L'im-

pact du sentiment de justice rendue est également plus important, en particulier concernant les deux questions "le juge ou le médiateur vous a-t-il entendu" et "vous a-t-il considéré en tant que victime" où le "non" l'emporte sur le "oui" quand la victime n'a pas le sentiment que justice lui a été rendue (avec des scores respectivement de 52% et 49 %).

Enfin la question particulière de la réparation du préjudice est très liée au sentiment de justice rendue. On peut ainsi analyser le sentiment des victimes selon qu'elles ont ou non ob-

tenu des dommages et intérêts. Un peu moins d'un tiers des victimes ont demandé des dommages et intérêts : parmi elles, les victimes qui ont obtenu des dommages et intérêts d'un montant qu'elles ont trouvé équitable estiment à 72 % que justice leur a été rendue, celles qui ont obtenu des dommages et intérêt dont le montant leur a paru insuffisant ne sont plus que 35 %, et 28 % quand elles n'ont pas obtenu de dommages et intérêts.■

Graphique 5. Appréciation des victimes sur le juge ou le médiateur selon le sentiment de justice rendue



Source : ministère de la Justice, Dage / Sdsed : enquête victimes 2006

Encadré 1. Repères juridiques

Toute personne victime d'une infraction qui lui a causé un préjudice peut en demander réparation en justice, en portant plainte soit auprès des services de police ou de gendarmerie soit directement devant le procureur de la République ou encore en se constituant partie civile.

Saisi des faits, le ministère public peut classer l'affaire sans suite, pour des raisons légales (par exemple parce que les éléments constitutifs d'une infraction ne sont pas réunis), ou en vertu du principe d'opportunité des poursuites (par exemple la faiblesse du préjudice). Surtout, le procureur de la République peut décider de déclencher l'action

publique en engageant des poursuites à l'encontre de l'auteur de l'infraction, directement devant le tribunal correctionnel ou en ouvrant une information devant le juge d'instruction. Enfin, il peut décider d'apporter une autre réponse pénale, plus rapide que la poursuite et mieux adaptée à un certain type de délinquance sous la forme d'une mesure alternative aux poursuites (art. 41-1 du Code de procédure pénale) telle que la médiation pénale.

L'orientation vers l'une ou l'autre procédure est faite par le procureur de la République selon les circonstances de l'infraction et les caractéristiques de la personne mise en cause.■

Encadré 2: Sources et méthodes

Les résultats de cette publication sont tirés de l'exploitation de la première enquête auprès des justiciables réalisée par le Ministère de la Justice. Cette enquête, conçue au sein d'un groupe de travail comprenant plusieurs instances du ministère, a reçu un avis favorable du Conseil National de l'Information Statistique (CNIS) qui l'a reconnue d'intérêt général et de qualité statistique.

Un questionnaire téléphonique a été passé par la société TNS-Sofrès entre mars et avril 2006 auprès de 5 000 personnes majeures, victimes d'un délit pour lequel une réponse pénale a été donnée dans le courant de l'année 2005. Ce questionnaire a permis de recueillir des informations factuelles et la perception des victimes sur quatre aspects de leur histoire : l'environnement (assurance, association d'aide aux victimes et avocat), les contacts avec l'institution judiciaire ou ses représentants, la procédure suivie jusqu'à la décision finale du parquet ou du tribunal, les suites de la décision et les conditions d'indemnisation des victimes.

Des pondérations ont été calculées afin de ramener l'échantillon à l'ensemble des affaires correspondant à la population de référence, soit 195 500 victimes de délit ayant obtenu l'une de ces trois réponses pénales en 2005.

Les résultats présentés sont pour l'essentiel le reflet des déclarations des victimes et dépendent donc de leur perception de l'affaire, de leur compréhension de la procédure et de la qualité de leur souvenir.■

Directeur de la publication : Alain Marais
 Rédactrice en chef : Sonia Lumbroso
 Maquette : Denis Toussaint
 Le numéro : 2 Euros, l'abonnement (11 numéros) : 20 Euros
 Chèque à l'ordre de la "Régie du ministère de la Justice"
 ISSN 1252 - 7114 © Justice 2007
 Direction de l'Administration générale et de l'Équipement
 13, place Vendôme - 75042 Paris CEDEX 01
<http://www.justice.gouv.fr/>