

Les victimes de délit et le jugement de leur affaire : entre satisfaction et incompréhension

Abdellatif Benzakri *

En 2007, 134 000 personnes majeures victimes d'un délit ont vu leur affaire jugée. À l'issue de la procédure, une sur deux en ressort avec le sentiment que justice lui a été rendue et peut donc être considérée comme globalement satisfaite, 40 % sont mécontentes et 9 % ne portent pas d'avis sur la question.

De façon générale, les victimes sont plutôt satisfaites du déroulement de la procédure mais moins convaincues par l'efficacité de la justice.

Plus précisément, l'identification de six profils de victimes présentant des caractéristiques similaires permet de mieux comprendre les déterminants de l'insatisfaction, liés tantôt à la réponse pénale, tantôt aux délais, mais également à la gravité de l'infraction subie ; elle révèle aussi pour certaines catégories de victimes une incompréhension vis-à-vis de la réponse de la justice.

Satisfaits par les procédures mais moins convaincus par l'efficacité de la justice

Depuis plusieurs années, on cherche à mesurer le niveau de satisfaction des victimes de délit par des enquêtes spécifiques. Ainsi, la dernière investigation a porté sur les 134 000 personnes majeures victimes de délit et dont l'affaire a été jugée en 2007 (cf. encadré 1). Le niveau de satisfaction globale des victimes a été recueilli mais aussi leur avis sur la rapidité de la réponse de la justice, la prise en compte de leur situation de victime, l'efficacité

de la réponse de la justice pour réparer le préjudice subi ou pour éviter la récidive - tableau 1-.

Le meilleur score est obtenu par la question sur la rapidité de la justice, pourtant souvent au centre des critiques formulées à l'encontre de la justice. 54 % des victimes en sont satisfaites. Les personnes concernées, bien que toutes victimes d'une infraction, ne sont que 52 % à penser que la justice a pris en compte leur situation. Le constat est encore moins bon concernant l'appréciation portée sur la capacité de la justice à réparer le préjudice

Encadré 1. Les enquêtes de satisfaction

Un dispositif d'enquête auprès des justiciables a été mis en place avec pour objectif d'observer la perception de la justice par les victimes, contribuant ainsi à la mesure de la qualité du service rendu par le ministère. La première enquête par sondage auprès des justiciables pour mesurer leur satisfaction a été réalisée en 2006. Cette enquête concernait les victimes de délits auxquels une réponse pénale a été donnée en 2005. Avec quelques modifications, fruits de l'expérience de la première enquête, cette enquête a été reconduite en 2007 auprès des victimes de délits auxquels une réponse a été donnée en 2006, puis en 2008 sur les réponses pénales apportées en 2007 ; sont présentés ici les résultats de cette troisième enquête. Celle-ci a eu lieu en mai et juin 2008 de façon téléphonique. Elle a porté sur un échantillon de 4 800 personnes, représentatif des 134 000 personnes majeures victimes d'un délit dont l'affaire a été jugée en 2007. Le champ de cette enquête a été réduit aux seules victimes dont l'affaire est passée en jugement, afin de pouvoir comparer les résultats selon que les procédures ont comporté ou non une phase d'instruction. ■

Tableau 1. Une personne sur deux globalement satisfaite de la réponse de la justice

Répartition des victimes selon les modalités de chaque question	Part (en %)			
	Oui	Non	Ne sait pas	Total
Rapidité de la justice	54	38	8	100
Prise en compte de la situation de victime	52	37	11	100
Efficacité pour réparer le préjudice	41	46	13	100
Efficacité pour éviter que l'auteur de l'infraction ne recommence	32	45	23	100
Globalement, vous semble-t-il que justice vous a été rendue ?	51	40	9	100

Note de lecture : 54% des victimes ont répondu « oui » à la question portant sur la rapidité de la Justice

Source : Ministère de la Justice et des Libertés. Enquête victimes 2008

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

subi ou à éviter la récidive, pour laquelle on recueille plus d'opinions négatives (45 %) que positives (32 %). L'opinion exprimée par les victimes est donc très partagée sur la réponse pénale apportée par la justice. Cette insatisfaction relative s'accompagne aussi d'une proportion élevée de victimes qui ne se prononcent pas sur l'efficacité de la justice.

Ainsi, selon les questions, une part non négligeable des victimes n'est pas en capacité de donner une opinion. Cette proportion atteint près d'un quart des réponses sur la question de la récidive et se situe autour de 10 % dans les réponses aux autres questions de satisfaction. Cela peut s'expliquer par la complexité de certains concepts et par les difficultés pour les victimes à interpréter les conséquences d'une décision de justice.

Globalement, un tiers des victimes n'arrivent pas à se prononcer sur des questions essentielles qui les touchent personnellement (cf. encadré 2). Il est alors nécessaire d'analyser séparément les réponses apportées par les victimes ayant un avis clairement exprimé d'une part, et d'autre part, les réponses partielles des victimes relativement indécises dans leur appréciation de ce qu'elles ont vécu face au processus judiciaire.

Rapidité de la justice et perception de dommages et intérêts : des critères de satisfaction déterminants

En se limitant aux victimes en capacité de porter une appréciation, la satisfaction globale est évidemment liée aux différentes composantes de la satisfaction - tableau 1 -, mais il apparaît que d'autres facteurs sont aussi déterminants - graphique 1 -.

L'appréciation de la victime sur la rapidité de la justice est ainsi fondamentale, non seulement concernant l'ensemble de la procédure pénale mais aussi quand on vise plus précisément certains délais. Le délai

d'obtention du jugement est ainsi un critère de satisfaction des victimes. Plus ce délai est court et plus la part de victimes satisfaites augmente. Cette part passe ainsi de 26 % lorsque ce délai est jugé « pas du tout satisfaisant » à 79 % lorsqu'il est jugé « très satisfaisant ».

La satisfaction globale passe également par le sentiment d'être reconnu en tant que victime. Il peut être lié dans les faits à la reconnaissance de la culpabilité de l'auteur présumé de l'infraction et donc à sa condamnation. Lorsque celui-ci n'est pas condamné, la proportion des victimes non satisfaites atteint plus de 80 %. Inversement la condamnation, cas de figure de loin le plus fréquent, ne suffit pas à emporter la satisfaction : la part des victimes satisfaites n'est alors que légèrement plus élevée que dans l'ensemble (59 % contre 56 %).

De même qu'une opinion positive sur l'efficacité de la justice pour réparer le préjudice contribue fortement à la satisfaction des victimes, l'obtention de dommages et intérêts s'avère déterminante. Le refus d'attribution de dommages et intérêts entraîne 68 % de mécontents contre 44 % dans l'ensemble. Symétriquement, si la victime obtient la somme voulue, le taux de satisfaction passe à 69 % contre 56 % dans l'ensemble. Les victimes qui

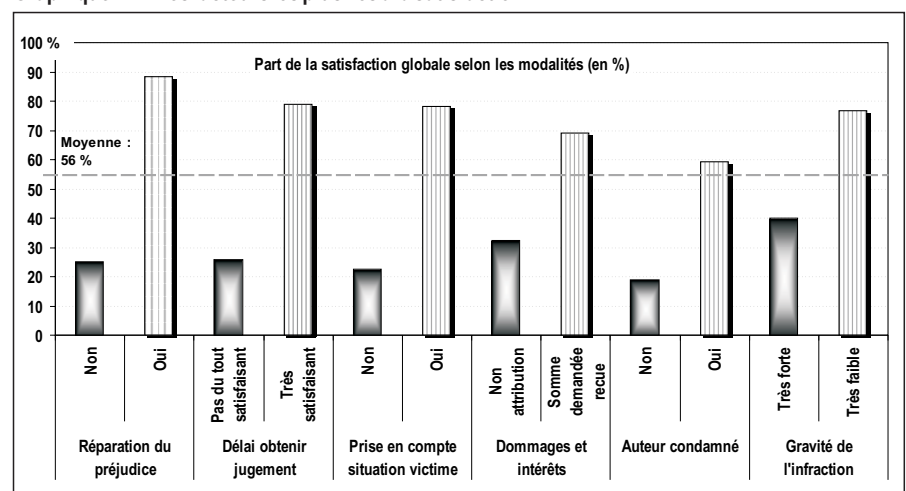
n'ont pas demandé de dommages et intérêts sont également plus souvent satisfaites que la moyenne (64 %), sans doute parce que leurs exigences sont moindres.

Le dernier élément jouant fortement sur la satisfaction se situe en amont de la procédure, et est directement lié à l'infraction subie. Il s'agit de la gravité de l'infraction, évaluée par la victime elle-même. C'est un critère sur lequel la réponse de la justice n'a en principe aucune prise. Plus la gravité est forte, plus la satisfaction est faible. Lorsque les victimes estiment que l'infraction est très grave, seulement 40 % sont satisfaites, alors que lorsqu'elles jugent l'infraction peu grave, 77 % le sont.

Six grands profils de victimes

Pour aller au-delà d'un constat sur les motifs de satisfaction, on a cherché à caractériser différentes sous-populations pour lesquelles on pourrait imaginer des actions spécifiques - figure 1 -. Ainsi l'ensemble des victimes peut se répartir en six groupes aux profils homogènes, fondés essentiellement sur la faculté des victimes à se prononcer sur les principales questions relatives à leur expérience de victime, sur

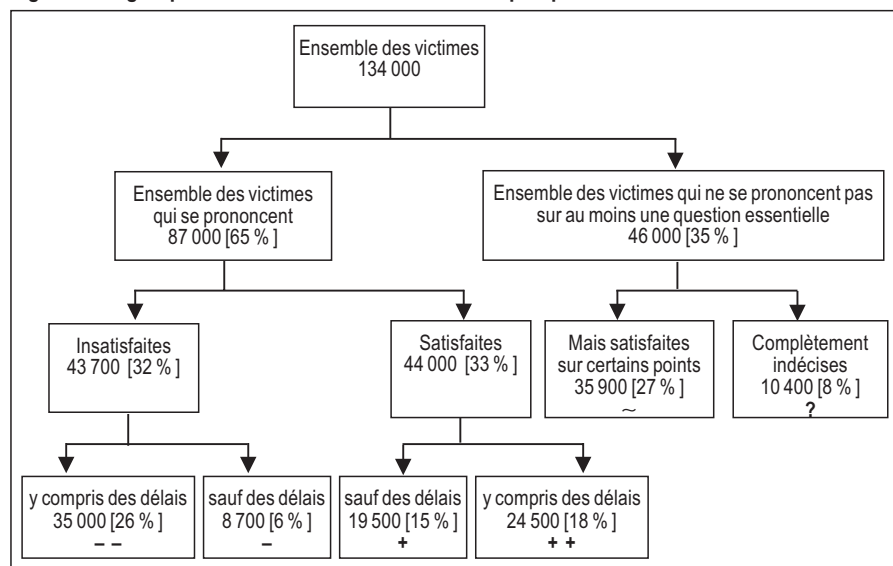
Graphique 1. Les facteurs les plus liés à la satisfaction



Note de lecture : Selon la réponse donnée à la question sur les « dommages et intérêts », la part des victimes satisfaites varie de 31 % (dommages et intérêts demandés et non attribués) à 69 % (somme demandée reçue).

Source : Ministère de la Justice et des Libertés, enquête victimes 2008

Figure 1. Regroupement des victimes aux caractéristiques proches



Note de lecture : les victimes les moins satisfaites (-) représentent 26 % de l'ensemble des victimes.
 Source : Ministère de la Justice et des Libertés, enquête victimes 2008

leur satisfaction globale à l'issue du procès et sur leur appréciation de la rapidité de la justice (cf. encadré 2).

Un tiers de victimes nettement insatisfaites

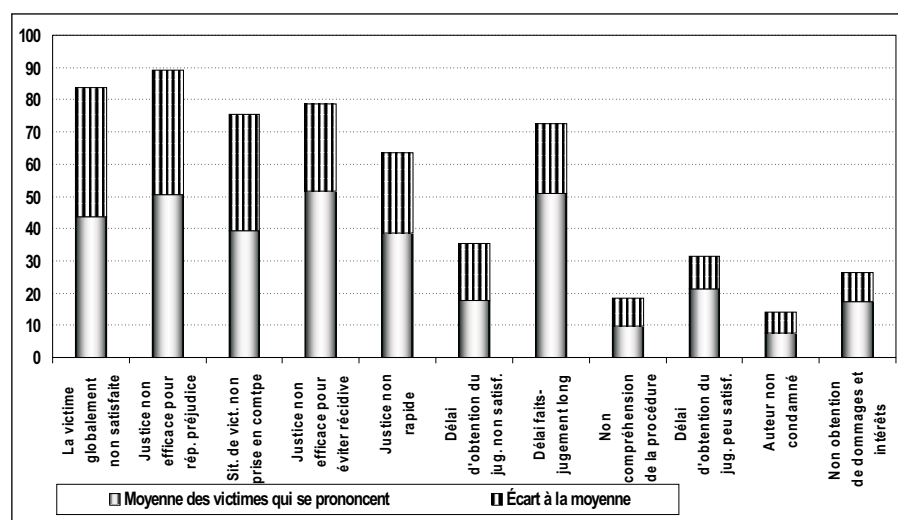
Un tiers des victimes (32 %) formule des opinions qui traduisent une insatisfaction, une déception d'ensemble vis-à-vis de la justice. Parmi ces victimes, 80 % peuvent être considérées comme totalement insatisfaites ; elles représentent 26 % de l'ensemble des

victimes - **graphique 2** -. Les 20 % restants (soit 6 % de l'ensemble des victimes) sont des victimes portant néanmoins un jugement positif sur la rapidité.

Ces mécontentements portent autant sur la réponse de la justice que sur les délais. 84 % des victimes de ce groupe ne sont pas satisfaites de la réponse globale de la justice ; 89 % estiment que la justice n'a pas réparé leur préjudice et 75 % que leur situation de victimes n'a pas été prise en compte.

Les deux tiers de ces victimes jugent les délais trop longs. C'est dans ce

Graphique 2. 26% des victimes cumulent les facteurs de mécontentement



Note de lecture : dans l'ensemble des victimes qui se prononcent (soit 87 700), 44 % ne s'estiment pas globalement satisfaites alors que cette part est de 84 % au sein des victimes de ce groupe.

Source : Ministère de la justice, enquête victimes 2008

Encadré 2. « Victimes déterminées » et « victimes indécises »

Après une première analyse, quatre questions essentielles, portant sur la satisfaction ou sur l'issue du jugement, sont retenues pour classer les victimes en deux groupes selon qu'elles arrivent ou non à y répondre :

- ▶ satisfaction globale (« Globalement, vous semble-t-il que justice a été rendue? »)
- ▶ réparation du préjudice (« Dans l'ensemble, la réponse de la justice vous a-t-elle paru efficace pour réparer votre préjudice? »)
- ▶ prise en compte de la situation de victime (« Dans l'ensemble, la réponse de la justice vous a-t-elle paru prendre en compte votre situation de victime? »)
- ▶ connaissance de l'issue du jugement (« L'auteur présumé de l'infraction a-t-il été condamné? »).

Les deux groupes ainsi construits sont constitués d'un côté des victimes qui ont un avis sur chacune de ces questions (87 700 personnes, soit 65 % des victimes) et de l'autre, de celles qui n'arrivent pas à se prononcer (restent donc indécises) sur au moins l'une d'entre elles (46 300 personnes, soit 35 % des victimes).

Ces deux groupes sont étudiés séparément, pour d'une part ne pas perturber l'analyse du fondement de la satisfaction des victimes et d'autre part, essayer d'expliquer qui sont ces victimes, incapables à l'issue d'un jugement de se prononcer sur cette expérience. Ces groupes ont été construits et étudiés à partir d'analyses factorielles des correspondances et de différentes méthodes de classification. ■

groupe que les victimes ont aussi le plus de difficultés à formuler une appréciation sur la durée de la procédure (durée totale, entre les faits et le jugement ou délai pour obtenir le jugement).

Les atteintes subies sont plutôt perçues comme très graves (32 % contre 23 % dans l'ensemble) bien

qu'il n'y ait que peu de différences dans les infractions réellement constatées. La seule différence notable concerne les homicides et blessures involontaires et les autres atteintes à la personne, plus fréquentes dans ce groupe. Cette gravité ressentie peut expliquer en partie le fait qu'elles prennent plus souvent un avocat à leurs frais (34 % contre 28 %). De façon générale, ces victimes semblent d'ailleurs plus actives et impliquées dans la procédure : elles ont plus souvent contacté d'elles-mêmes les services du tribunal et des associations d'aide aux victimes.

Ce groupe comporte également plus fréquemment des victimes insatisfaites sur les dommages et intérêts, que leur demande ait été refusée ou que le montant accordé soit inférieur à leur attente.

Alors que 8 % des victimes affirment que l'auteur n'a pas été condamné, cette part atteint 14 % dans ce groupe ce qui constitue une autre source de mécontentement.

Enfin, près d'un tiers des victimes de ce groupe estime ne pas avoir compris ou pas vraiment compris la procédure, soit deux fois plus que pour l'ensemble des victimes. Cela peut venir du fait que les décisions qui ne donnent pas gain de cause aux victimes, comme la non-obtention des dommages et intérêts demandés ou la non-condamnation de l'auteur des faits, peuvent donner un sentiment d'incompréhension sur ce qui s'est passé.

6% des victimes sont insatisfaites uniquement sur le fond de la réponse pénale

Ce groupe de victimes - le plus petit - présente un profil moins tranché que les autres, sans doute du fait qu'il réunit deux caractéristiques contradictoires : il associe une insatisfaction globale sur la réponse pénale et un jugement positif sur la rapidité de la Justice. Ainsi, le sentiment d'insatisfaction est-il moins fort que dans le premier groupe (68 % contre 84 % de victi-

mes sont globalement insatisfaites). Cette insatisfaction sur la réponse pénale, même si elle est moins affirmée qu'au sein du premier groupe, persiste cependant malgré une appréciation très positive sur le fonctionnement de la justice. Ces victimes sont en particulier aussi fortement satisfaites de la rapidité de la justice que les victimes du premier groupe en étaient insatisfaites : la quasi-totalité juge la justice globalement rapide, 96 % estiment le délai entre les faits et le jugement court ou normal et 90 % le délai d'obtention du jugement très satisfaisant ou assez satisfaisant. Les deux tiers des victimes de ce groupe sont des hommes plutôt jeunes.

Un tiers des victimes nettement satisfaites

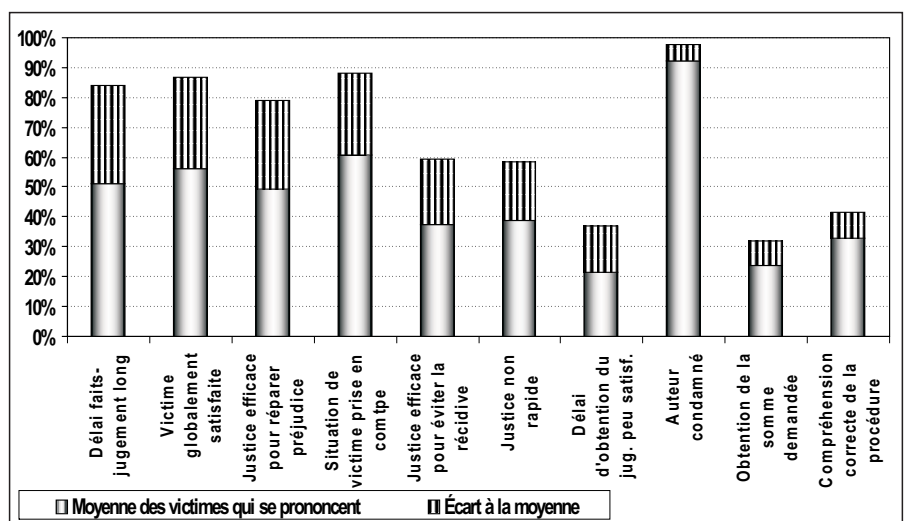
Cet ensemble de victimes nettement satisfaites comprend deux groupes, sensiblement identiques (15 et 18 % des victimes), qui se distinguent sur l'appréciation des délais de procédure, insatisfaisants pour l'un et satisfaisants pour l'autre

Les victimes plutôt satisfaites, à la réserve près des délais, expriment des avis un peu moins favorables que les victimes tout à fait satisfaites, bien que les taux de satisfaction restent encore très élevés (entre 80 et 90 %) - **graphique 3** -.

Comme les victimes entièrement satisfaites, elles se sont plus souvent vues attribuer les dommages et intérêts demandés et l'infraction subie leur paraît peu grave. En revanche, elles s'en distinguent profondément par l'appréciation des délais, jugés trop longs. La réponse de la justice n'a globalement pas été rapide pour 59 % d'entre elles (contre 39 % pour l'ensemble des victimes déterminées) et 37 % estiment que le délai d'obtention du jugement est peu satisfaisant (contre 21 % en moyenne). Enfin ces victimes sont un peu plus jeunes que les autres : 29 % d'entre elles ont moins de 30 ans, alors que cette part est de 23 % dans l'ensemble.

Le groupe des victimes tout à fait satisfaites (18 % des victimes) a trouvé la réponse de la Justice rapide. Ce groupe apparaît comme l'opposé du groupe des victimes totalement insatisfaites. Ces victimes considèrent que l'atteinte subie est peu grave, elles ont obtenu réparation du préjudice et sont satisfaites à tout point de vue de la réponse pénale obtenue : 98 % d'entre elles sont globalement satisfaites ; plus de 90 % d'entre elles sont aussi satisfaites de la rapidité de la procédure, de la prise en compte de leur situation de victime et estiment la réponse pénale apte à réparer le préjudice

Graphique 3. 15% des victimes sont satisfaites du résultat mais pas des délais



Note de lecture : Dans l'ensemble des victimes qui se prononcent, 51 % estiment que les délais entre les faits et le jugement ont été longs, cette part est de 84 % au sein des victimes de ce groupe.

Source : Ministère de la justice, enquête victimes 2008

subi. Les deux tiers de ces victimes croient en l'efficacité de la Justice pour éviter la récidive, contre un tiers dans l'ensemble des victimes qui se prononcent. Concernant le point crucial des dommages et intérêts, elles sont plus nombreuses à avoir obtenu des dommages et intérêts ou bien à ne pas les avoir demandés, sans doute du fait qu'elles estiment que l'atteinte subie est de faible gravité, ce qui explique aussi qu'elles ont moins fréquemment eu recours à un avocat. Le besoin d'assistance apparaît moins nécessaire : elles ont plus souvent parfaitement compris la procédure et se sont moins adressées à une association d'aide aux victimes - **graphique 4** -.

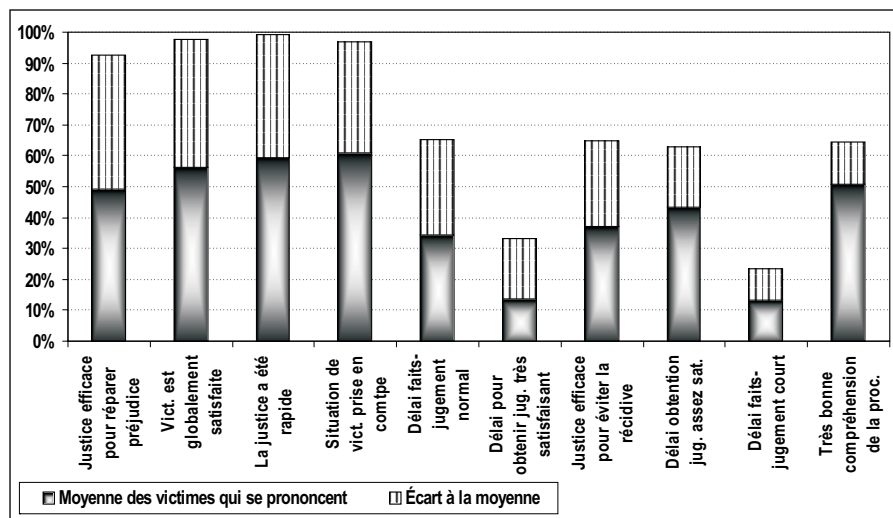
Un quart des victimes partiellement indécises

27 % des victimes ne parviennent pas à formuler complètement un avis sur les items essentiels de satisfaction ou sur l'issue du procès. La question est alors moins de savoir si elles sont satisfaites ou non, que de savoir en quoi elles se distinguent des victimes capables de répondre à ces différentes questions.

Par rapport aux victimes formulant un avis complet, ces victimes partiellement indécises semblent moins impliquées dans la procédure et moins bien entourées. En particulier, elles font moins fréquemment appel à un avocat privé et contactent aussi moins souvent d'elles-mêmes les services du tribunal. Elles sont environ deux fois moins nombreuses à assister à la dernière audience et savent moins souvent si elles ont reçu un exemplaire du jugement. Elles demandent et obtiennent plus rarement des dommages et intérêts - **graphique 5** -.

Bien qu'elles aient quelques difficultés à répondre aux questions essentielles, les victimes partiellement indécises expriment tout de même une certaine tendance à être plutôt satisfaites - **tableau 2** -.

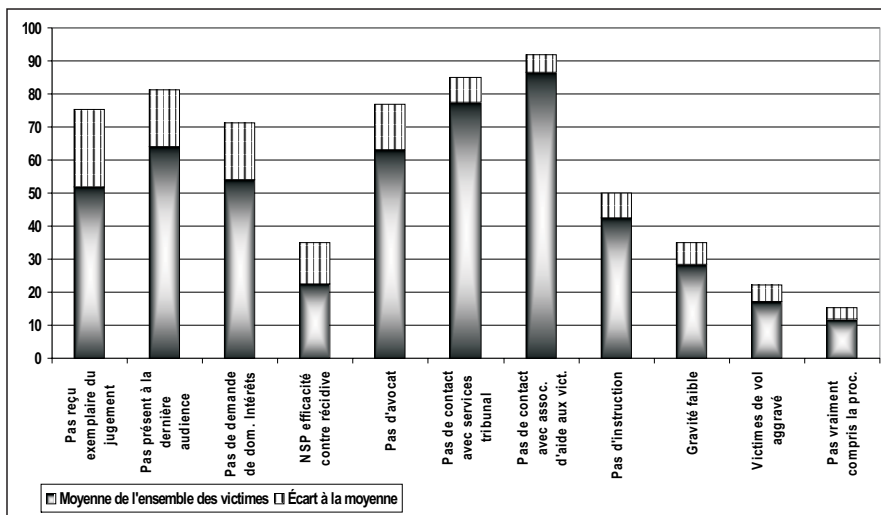
Graphique 4. 18% des victimes sont satisfaites sur tous les plans



Note de lecture : Dans l'ensemble des victimes qui se prononcent, 49 % estiment que la justice a été efficace pour réparer leur préjudice alors que cette part est de 92 % au sein des victimes de ce groupe.

Source : Ministère de la justice, enquête victimes 2008

Graphique 5. Les victimes partiellement indécises semblent moins impliquées dans la procédure



Note de lecture : 52 % de l'ensemble des victimes n'ont pas reçu un exemplaire du jugement, contre 75 % parmi les victimes partiellement indécises.

Source : Ministère de la Justice – Enquête victimes 2008

Tableau 2. 67% des victimes partiellement indécises ne savent pas si l'auteur du délit a été condamné

Question	Part (en %)			
	Oui	Non	Ne sait pas	Total
Satisfaction globale	47	34	19	100
Prise en compte de la situation de victime	42	36	22	100
Réparation du préjudice.....	31	39	30	100
Condamnation de l'auteur des faits	32	1	67	100

8 % des victimes totalement indécises

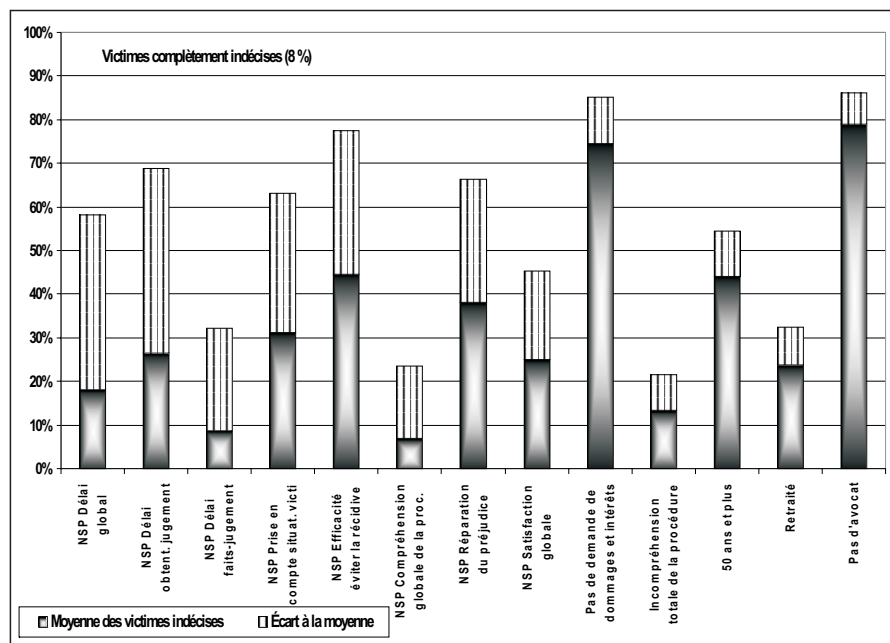
Cet ensemble de victimes (8%) est constitué de personnes qui semblent « perdues » ou indifférentes dans le processus judiciaire.

Beaucoup sont dans l'incapacité de formuler une opinion sur leur vécu de la procédure et les délais. Peu impliquées dans la procédure, 86 % étaient sans avocat (contre 79 % dans l'ensemble des victimes indé-

cises) et 15 % ont demandé des dommages et intérêts (contre 25 %). Ces victimes sont plus âgées que les victimes partiellement indécises : la part des plus de 50 ans est de 55 % contre 44 % - **graphique 6** -.

En conclusion, cette typologie suggère des leviers d'action pour améliorer la satisfaction des victimes concernant la réponse de la justice qui peuvent se décrire autour de trois enjeux. Un enjeu d'accompagnement et de pédagogie sur la procédure pour les victimes de délits peu graves et peu impliquées dans le processus judiciaire. Un enjeu d'explication sur le fond de la réponse pénale pour les victimes de délits ressentis comme graves. Enfin, une attention particulière doit être portée à la rapidité de la décision dans le cas des délits peu graves. ■

Graphique 6. 8% des victimes, plutôt âgées, dans une grande incompréhension



Note de lecture : 18 % de l'ensemble des victimes indécises ne se prononcent pas sur la rapidité globale de la justice contre 68 % dans le groupe des victimes complètement indécises.

Source : Ministère de la justice, enquête victimes 2008.

Quelques chiffres clés tirés de l'enquête victimes 2008

- 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 parmi celles-ci une large majorité (72 %) estime que l'association a répondu à leurs attentes;
- 22 % des victimes ont pris contact avec les services du tribunal ou une maison de

la justice et du droit et s'en estiment le plus souvent satisfaites :

- 85 % des victimes s'estiment bien accueillies;
- 72 % des victimes sont satisfaites des réponses données.
- 58 % des victimes déclarent que leur affaire est passée par l'instruction, 18 % de ces victimes ont effectivement reçu une convocation mais moins de la moitié s'y est rendue.

□ 37 % des victimes ont bénéficié de l'assistance d'un avocat : 14 % grâce à leur assurance et 23 % hors assurance. Parmi ces dernières, 37 % ont bénéficié de l'aide juridictionnelle qui couvre le plus souvent l'intégralité des frais.

- Environ une victime sur deux a demandé des dommages et intérêts.
- Six demandes de dommages et intérêts sur dix ont abouti. ■

Pour en savoir plus

« Le recours des victimes aux avocats et aux associations d'aide aux victimes », *Infostat Justice* n° 92, mars 2007

« Les victimes face à la justice : le sentiment de satisfaction sur la réponse judiciaire », *Infostat Justice* n°98, décembre 2007. □

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/>