

Manque de suivi des plaintes

| K. Jooken et G. Sermeus



Un Belge sur quatre a été victime d'un délit en 2006. Selon notre enquête, menée auprès de 2 400 citoyens ou presque, c'est surtout l'impact psychologique de ces délits qui mine la qualité de vie. Et le fait que les déclarations à la police soient assez rarement suivies d'effet renforce le sentiment d'impuissance.

Indépendamment de la question de savoir si les actes criminels sont ou non en hausse, il est évident que des thèmes comme la sécurité, la violence et la criminalité sont au cœur des préoccupations de notre société. Dans tous les grands procès, l'opinion publique est présente en première ligne et participe, par le filtre des médias, au verdict d'innocence et de culpabilité. Selon une enquête récente de Test-Achats, les citoyens estiment que ce sont les aspects liés à la sécurité qui ont le plus grand impact sur la qualité de vie, avant des questions telles que l'emploi, le logement et la santé (TA 511, juillet-août 2007). De nombreuses études ont déjà été réalisées sur l'attention croissante portée à "l'ordre et la justice".

Notre objectif, dans cette enquête-ci, est de nous focaliser sur les victimes d'actes criminels. Quel est l'impact de la violence ou du vandalisme sur le bien-être mental et physique des victimes et, de manière plus générale, sur leur qualité de vie ? Dans quelle mesure les services de police sont-ils efficaces et qu'advient-il des plaintes ? Et que faudrait-il idéalement changer pour donner un nouvel élan au sentiment de sécurité ?

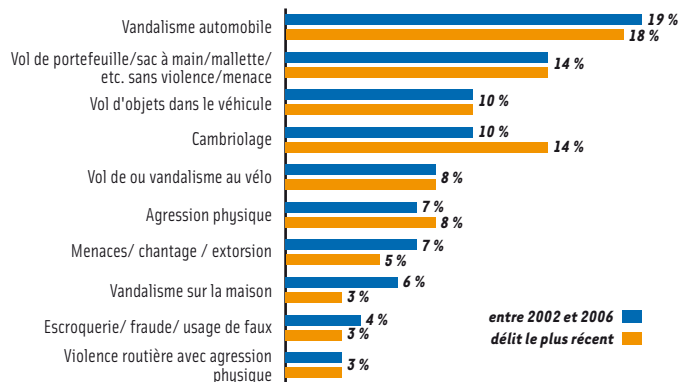
1 Belge sur 2 y a déjà été confronté...

Nous voulions avant tout savoir si les participants à notre enquête ont été victimes au cours des années précédentes de l'une ou l'autre forme de délit. Pour la période s'étalant de 2002 à 2006, c'est le cas de pas moins de 48 % des répondants. Rien que pour 2006, un quart (26 %) signalent avoir été confrontés à de telles expériences désagréables. Tous délits confondus, la répartition des victimes par sexe est la même, mais il y a des différences significatives selon l'âge. Les tranches d'âge de 18 à 29 ans et de 30 à 49 ans sont clairement davantage que d'autres la cible des malfrats.

Notre enquête

Cette enquête a été effectuée entre février et avril 2007 dans les 4 pays Euroconsumers : Belgique, Espagne, Italie et Portugal. Dans chaque pays, un échantillon représentatif de la population âgée de 18 à 74 ans a reçu un questionnaire. Les questions étaient bien entendu adaptées à la réalité de chaque pays (organisation spécifique des services de police, p. ex.). Les résultats de l'enquête permettent également de comparer les tendances de la criminalité et les sentiments de sécurité entre plusieurs grandes villes. Au total, nous avons récolté 11 300 questionnaires exploitables pour l'analyse statistique, dont 2 396 en Belgique.

De quels délits avez-vous été victime ? (catégories les plus fréquentes)

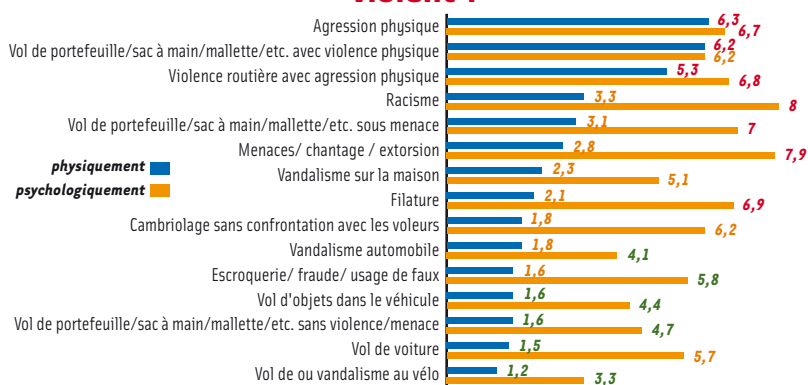


Le vandalisme automobile est de loin le délit le plus fréquent, tant si on considère une période de cinq ans que si on se concentre sur le délit le plus récent auquel les répondants ont été confrontés. La voiture et la circulation sont d'ailleurs également au cœur d'autres problèmes fréquemment cités : 10 % des personnes interrogées ont été confrontées au vol d'objets dans leur véhicule et 3 % ont été victimes de violence routière avec agression physique. Différents types de vols (portefeuille, sac à main, vélo), les cambriolages et autres dégâts au logement figurent eux aussi dans le top 10 des délits très fréquents. Une partie non négligeable des participants à l'enquête ont été victimes de "menaces, chantage et extorsion", des délits moins tangibles, mais pas pour autant moins dommageables.

S'il n'y a, dans l'ensemble, pas de différence entre les hommes et les femmes, nous avons néanmoins relevé des différences significatives entre sexes pour certains types de délits. Les hommes sont clairement davantage confrontés au vol de leur portefeuille ou de leur sac (d'ordinateur) sous menace, ainsi qu'aux agressions corporelles, escroquerie, fraude ou usage de faux, tandis que les femmes sont davantage victimes de délits sexuels.

Le fait que plus de la moitié (52 %) des délits les plus récents cités se soient produits le soir ou la nuit en étonnera peu. Tout comme le fait qu'ils sont beaucoup plus fréquents dans les zones urbaines. Le mythe de la ville dangereuse et de la campagne idyllique et sûre ne tient néanmoins pas totalement la route. Des délits tels que des cambriolages (sans confrontation avec les voleurs) se produisent plus souvent dans les régions rurales. Au demeurant, pour 30 % des victimes belges, le délit le plus récent auquel elles ont été confrontées a eu lieu dans leur propre maison.

Dans quelle mesure le délit le plus récent était-il violent ?



(1 = pas du tout; 10 = très fort) Sur base des résultats des quatre pays de l'enquête

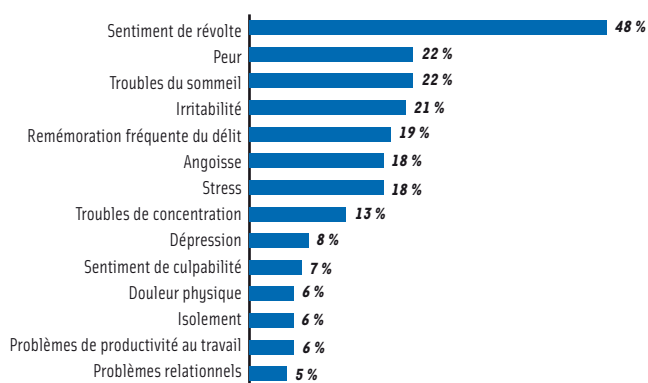
Le choc psychologique est très dur

Même dans le cas des délits qui portent ouvertement atteinte à l'intégrité physique de la personne (les trois premiers dans le graphique ci-dessus), les victimes estiment que le choc psychologique est tout aussi dur, voire plus dur que l'impact physique. Cette conclusion vaut aussi pour les viols, pour lesquels vous ne trouverez pas de chiffres étant donné le nombre limité de cas dans notre échantillon. Notons néanmoins que, dans le cas du viol, la violence physique est évaluée, sur une échelle de 1 à 10, en moyenne à 9,5 et la violence psychologique, à 9,6...

Six autres méfaits représentent pour les victimes une épreuve psychologique significativement plus élevée que d'autres. Il s'agit de l'agression physique, de la violence routière avec agression physique, du racisme, du vol du portefeuille ou du sac à main sous menace, de la filature et des menaces, chantage ou extorsion.

Les femmes ressentent clairement davantage la violence psychologique que les hommes. Au niveau de la violence physique, il n'est pas possible de faire une distinction selon le sexe. Par ailleurs, la tranche d'âge la plus jeune de l'enquête (18-29 ans) semble mieux résistante psychologiquement que les autres. Le degré de violence psychologique qu'ils ressentent est plus faible que pour les autres tranches d'âge. Pour la violence physique, il n'y a pas de distinction selon l'âge.

De quels effets ou symptômes avez-vous souffert suite au délit ?



Si l'on essaie de cerner la nature des conséquences ou symptômes (psychologiques), on constate que près de la moitié des victimes éprouvent un sentiment de révolte. Ce dernier est jugé comme la plus gênante de toutes les conséquences (7,3 sur une échelle de 1 à 10). Autres conséquences négatives souvent citées : peur, troubles de sommeil, irritabilité, remémoration fréquente du délit, angoisse et stress. Un quart des personnes qui se plaignent d'avoir eu peur et un cinquième de celles qui disent avoir eu un sentiment de révolte rapportent que ces sentiments ont persisté plus d'un an après le délit.

Au total, environ 10 % des Belges ont reçu des soins médicaux suite au délit le plus récent dont ils ont été victimes. Cette notion est à interpréter au sens large car, dans le cas de la filature, p. ex., 30 % des victimes disent avoir bénéficié

Sûre, ma ville ?

Certaines villes ont très mauvaise réputation en matière de sécurité. Charleroi, Liège et Bruxelles se démarquent également dans cette enquête par les pourcentages élevés d'habitants ayant été victimes de délits, tant si on regarde les chiffres de 2006 que si on prend en compte une période plus longue. Le problème de la criminalité ne se limite toutefois pas aux villes wallonnes ni à Bruxelles. Le tableau ci-contre classe les villes en deux grands groupes, dont l'un présente un pourcentage de victimes significativement plus élevé que l'autre. On peut ainsi notamment y voir qu'une ville telle que Gand était mal classée pour la période 2002-2006, mais si on considère uniquement les chiffres pour 2006, la situation gantoise s'est améliorée.

Vous trouverez sur notre site www.test-achats.be le classement de toutes les villes des quatre pays repris dans l'enquête. Cinq groupes peuvent être distingués du point de vue statistique. Charleroi et Liège constituent le groupe comptant le pourcentage le plus élevé de victimes. Dans le second groupe figurent Bruxelles, Braine-l'Alleud et Anvers, aux côtés de 8 villes étrangères. Dans le troisième groupe, on retrouve Namur et Gand et, dans le quatrième, Hasselt, Louvain et Bruges. Arlon et A Coruna sont les villes où l'on compte le moins de victimes de délits.

Vous pouvez par ailleurs comparer sur notre site les indices du sentiment de sécurité dans chaque ville. Les villes belges ne s'en sortent pas trop mal à cet égard, à l'exception, une fois de plus, de Charleroi et Liège.

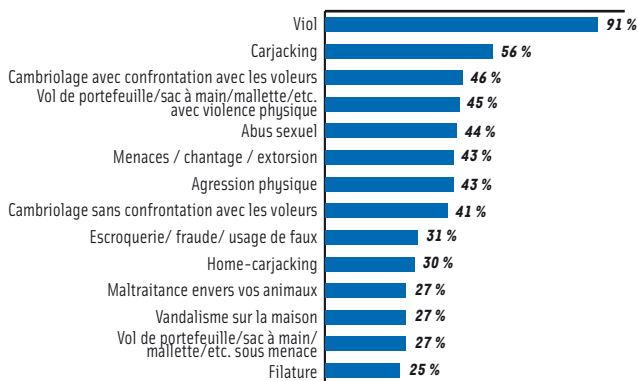
AVEZ-VOUS ÉTÉ VICTIME D'UN DÉLIT ?

	2002-2006	2006
Charleroi	76 %	47 %
Liège	72 %	38 %
Bruxelles	65 %	44 %
Anvers	59 %	34 %
Braine-l'Alleud	57 %	35 %
Namur	48 %	30 %
Gand	49 %	19 %
Hasselt	45 %	21 %
Louvain	43 %	18 %
Bruges	39 %	18 %
Arlon	30 %	17 %

de soins médicaux. Il peut donc très bien s'agir simplement de médicaments destinés à contrer l'impact négatif du délit (p. ex. somnifères ou antidépresseurs). Pour des raisons évidentes, les agressions physiques et le vol de portefeuille/sac avec violence physique sont d'autres délits qui donnent davantage lieu que les autres à un traitement médical (resp. 53 % et 29 %).

Compte tenu du grand impact psychologique des délits, il est étonnant de constater qu'à peine environ 6% des victimes belges ont bénéficié d'un traitement psychologique suite au délit le plus récent. Les pourcentages par délit sont les plus élevés pour la filature (39 %), les menaces, chantage et extorsion (17 %) et les agressions physiques (14 %) mais, comme nous l'avons déjà signalé, il y a encore bien d'autres délits qui peuvent atteindre psychologiquement une victime. Les femmes cherchent significativement plus souvent et davantage d'aide psychologique que les hommes. Quoiqu'il en soit, les dégâts psychologiques, qui ne laissent évidemment pas de blessures directement visibles, méritent davantage d'attention. Notre étude montre en effet qu'un bon 22 % de toutes les victimes présentent des symptômes post-traumatiques suite au délit. Un pourcentage qui peut grimper à 45 % et plus pour les délits au cours desquels la victime a été en contact visuel avec l'auteur des faits ou qui se sont accompagnés de violence corporelle.

Combien de victimes ont souffert de symptômes post-traumatiques ?



Impact mesurable sur la qualité de vie

Nous avons utilisé différents instruments de mesure pour évaluer dans le questionnaire la qualité de vie des participants, tant de ceux qui ont été victimes de délits que des autres. Nous avons ainsi demandé aux participants d'évaluer sur une échelle de 1 à 10 leur confiance en eux et leur qualité de vie. Une autre question leur demandait dans quelle mesure ils se sentent heureux. Nous leur avons par ailleurs soumis une série de thèses relatives à l'état d'esprit, avec lesquelles ils pouvaient marquer leur accord ou leur opposition, et la fréquence de leur stress éventuel a également été sondée via une série de questions. L'instrument de mesure le plus important de notre questionnaire consistait toutefois en une liste de 40 items (sentiments, plaintes physiques, troubles, etc.). Les répondants devaient indiquer à quelle fréquence ils ont été confrontés à chacun des problèmes en question.

Les dommages chiffrés

Pour les délits les plus récents de la période 2002-2006, les victimes belges font part de dégâts directs se montant en moyenne à 900 €. Pour les seuls délits de 2006, le chiffre atteint 1 100 € par victime. Il va sans dire que ces moyennes cachent de grandes disparités d'un délit à l'autre. Ce sont les cambriolages (3 500 €), le vandalisme sur la maison (2 200 €) et les vols dans le véhicule (1 100 €) qui occasionnent les dommages financiers moyens les plus importants. Les moyennes sont en outre fortement tirées vers le haut par quelques cas extrêmes, bien sûr toujours susceptibles de survenir. Si on diminue le poids de ces valeurs extrêmes, la moyenne retombe de 900 € à 115 € (et de 1 100 à 150 €).



Outre les dommages physiques, psychiques et matériels individuels occasionnés aux personnes, la criminalité entraîne évidemment aussi un dommage social et économique. Chaque année, elle est ainsi directement responsable d'un bon 600 000 jours d'absentéisme au travail ou aux études au sein de la population adulte active.

Ce "Trauma Symptom Checklist" (TSC-40) est considéré comme un baromètre sensible et fiable de l'impact des délits sur les victimes. Outre un score total, les résultats de cette checklist permettent de calculer des indices pour six aspects : peur, dépression, troubles du sommeil, problèmes sexuels, dissociation et traumatisme suite à des abus sexuels.

Les personnes qui ont été victimes de délits au cours de la période étudiée (2002-2006) présentent des scores plus faibles pour tous les paramètres de qualité de vie cités. La différence entre victimes et non-victimes est également significative pour les 6 aspects de la checklist de 40 items.

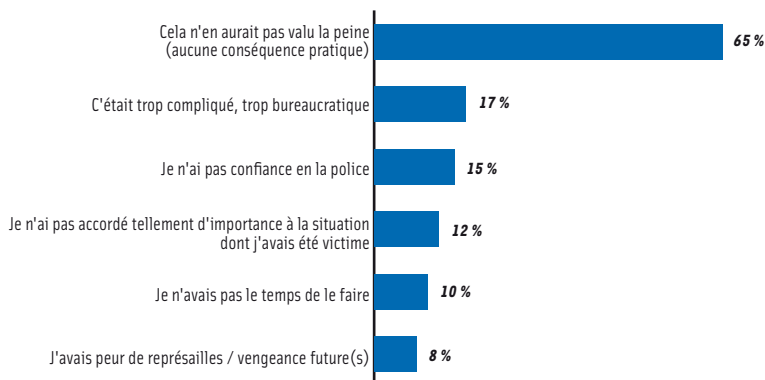
Il y a une corrélation entre le degré de violence physique et tous les indicateurs de qualité de vie, sauf en ce qui concerne les résultats à la question de la confiance en soi. Et il y a une corrélation significative entre le degré de violence psychologique et tous les indicateurs de qualité de vie. En d'autres termes, plus la victime ressent de violence physique et/ou psychologique lors d'un délit, plus ce sentiment persiste et mine la qualité de vie.

A noter que chez les personnes qui disent avoir reçu une aide psychologique suite à un délit, la qualité de cette aide psychologique présente une corrélation significative avec le degré de sentiment de bonheur. En d'autres termes, cette forme d'aide peut contribuer à un regard plus positif sur la vie après une expérience traumatique.

Votre plainte a été classée sans suite

38 % des victimes belges n'ont pas porté officiellement plainte à la police pour le délit le plus récent dont elles ont été victimes. Le fait de porter ou non plainte dépend notamment de la nature du délit. Ainsi, plus de 90 % des victimes de vol de voiture ou de moto et des victimes de cambriolage se sont adressées à la police. A l'inverse, une majorité des victimes de racisme (88 %), de menaces, chantage ou extorsion (79 %),

Pourquoi n'avez-vous pas porté plainte auprès de la police ?

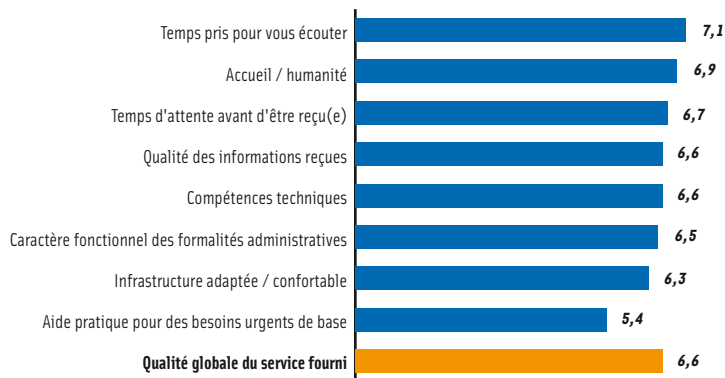


de violence routière avec agression physique (61 %) et de vol de vélo ou de vandalisme au vélo (59 %) n'ont pas dénoncé officiellement les faits à la police.

La plupart des victimes n'attendent d'ailleurs manifestement pas grand chose d'une déclaration à la police. Dans tous les pays de l'enquête, ceux qui n'ont pas porté plainte se justifient en disant principalement que cela n'en valait pas la peine puisqu'une déclaration à la police n'aurait pas eu de suites concrètes. Une caractéristique spécifique à la Belgique est le fait que 15 % disent ouvertement ne pas avoir confiance en la police. La bureaucratie retient également 17 % des victimes belges de porter plainte.

Les Belges ne sont néanmoins pas totalement négatifs à l'égard des services de police. Au total, ils ont d'ailleurs exprimé des avis plus positifs sur les services et infrastructures de police que les répondants des autres pays. Ils estiment souvent que la police ne fait pas usage d'un pouvoir excessif, qu'elle est polie et cordiale et qu'elle ne fait pas de discrimination sur base de la religion ou de la culture. Ils se montrent toutefois plus négatifs quant à l'efficacité des services et quant à la suffisance des effectifs policiers. Notons également que l'image qu'ont les Belges de leur police ainsi que leur satisfaction à l'égard de ses services ne diffère pas d'une Région ni d'une province à l'autre, ni entre police locale et police fédérale. Dans tous les pays de l'enquête, les personnes qui ont été victimes d'un délit au cours des 5 dernières années

Comment évaluez-vous la qualité du service et de l'accueil reçus à la police en rapport avec votre déclaration ?



(1 = très mauvais; 10 = très bon)

Quels changements les Belges veulent-ils ?

D'une part, on ne peut pas ignorer le fait qu'une majorité des répondants belges souhaiteraient une intervention plus ferme et plus répressive de l'appareil judiciaire pour la punition des criminels. Nos compatriotes sont dans une large mesure partisans de peines de prison effectives et de libérations conditionnelles moins facilement accessibles.

D'autre part, les Belges lancent aussi des signaux positifs. Une meilleure préparation à la réintégration des prisonniers dans la société, un meilleur accompagnement social des ex-prisonniers et, quand c'est possible, une application plus fréquente de peines alternatives telles que des travaux d'intérêt général sont les points positifs qui recueillent le plus leurs suffrages.

ont une image plus négative des services et infrastructures de police que les personnes non confrontées à un délit.

Nous avons demandé aux victimes d'évaluer différents aspects de la prestation de la police en relation avec la déclaration des faits (voir graphique). L'aspect qui intervient le plus pour la qualité globale de la prestation est la qualité des informations fournies; il explique pas moins de 78 % de la variation dans l'appréciation globale. Les critères " temps consacré à l'écoute de la victime " et " infrastructure adaptée/confortable " sont eux aussi déterminants.

Les services de police sont en revanche décriés pour les résultats décevants des déclarations. Nous avons considéré qu'il peut de toute manière s'écouler un certain temps entre la déclaration d'un fait criminel et un éventuel résultat d'une action policière, et nous nous sommes dès lors focalisés uniquement sur les déclarations de délits survenus entre 2002 et 2005. Les victimes de ces délits avaient donc fait leur déclaration plus d'un an (et parfois même jusqu'à 5 ans) avant de compléter notre questionnaire. Les pourcentages élevés de victimes rapportant que " cela n'a pas donné le moindre résultat " (66 %) ou que " les malfrats n'ont pas été identifiés " (45 %) sautent aux yeux. Le nombre de personnes qui ont récupéré leurs biens volés ou dont la déclaration à la police a donné lieu à une autre suite positive est particulièrement faible.

Au total, près d'un tiers des Belges (31 %) concluent que la police n'a (presque) rien fait pour identifier les auteurs des faits. Et 31 % estiment que la police aurait pu en faire davantage.

Cela dit, il est souvent très difficile pour les victimes de savoir ce que la police fait ou non. 59 % n'ont pas reçu la moindre information quant au traitement de l'affaire. A peine 10 % ont été tenus au courant tant des résultats que de ce qui avait été entrepris pour y parvenir. Une lacune au niveau de l'information qui se répercute clairement sur la satisfaction globale des victimes à l'égard des résultats de leur plainte. Ceux qui ont été pleinement informés sont nettement plus satisfaits des résultats (6,7 sur une échelle de 1 à 10) que ceux qui n'ont reçu aucune information (2,6 sur une échelle de 1 à 10).

Mais, comme nous l'avons dit, les victimes ayant eu des informations détaillées de la part de la police restent des exceptions. Si l'on calcule un score moyen pour la satisfaction globale à l'égard des résultats enregistrés sur base de la déclaration des faits, ce score est affligeant : 3,5. Un quart des victimes (25 %) sanctionne même à cet égard la police du score le plus faible possible, à savoir 1.

Le mécontentement vis-à-vis des résultats n'est toutefois pas imputable uniquement à la police. La sanction par la justice est elle aussi parfois inexistante ou fort tardive. Même si les malfaiteurs sont finalement identifiés, rien ne dit, comme le montre notre enquête, que les victimes les verront condamnés à un dédommagement ou à une peine (de prison). Le nombre de victimes qui font part d'une sanction est très faible (jamais plus de 3 %).

Les victimes voient les choses autrement

La perception de la réalité est guidée par les expériences personnelles ou par les expériences d'autres telles qu'elles sont rapportées par exemple dans les médias. La dernière partie de notre enquête visait à sonder la perception des répondants, leur sentiment de (in)sécurité et les mesures qu'ils ont déjà prises par eux-mêmes ou qu'ils attendent de la part des autorités.

56 % des Belges disent ne jamais (ou rarement) voir la police durant la journée dans leur quartier. 43 % disent qu'ils aimeraient voir davantage de policiers en rue et 68 % affirment qu'ils se sentiraient ainsi plus en sécurité. Ces pourcentages augmentent chaque fois d'un cran lorsque les questions portent sur la présence de la police la nuit et en ville ou dans le village en général.

Moins les gens voient de policiers en rue, plus ils trouvent que la présence de la police dans les rues devrait être augmentée. Ce constat vaut pour tous les pays et pour toutes les situations (quartier, ville/village; jour, nuit). Il est frappant de constater que même parmi ceux qui disent voir très souvent des policiers sur le terrain, des pourcentages parfois non négligeables estiment souhaitable qu'il y ait encore plus d'uniformes bleus en rue. Pour la Belgique, ces pourcentages vont de 7 à pas moins de 24 %.

Sur base des réponses aux questions précédentes, 62 % des Belges considèrent que la présence de la police est très limitée. Dans les autres pays de l'enquête, ce pourcentage est inférieur d'environ 10 %. Moins de 10 % des Belges estiment que la police est présente en nombre.

D'une manière similaire, nous avons mesuré comment les répondants perçoivent le taux de criminalité dans leur ville ou village et dans leur quartier, tant de jour que de nuit. Les proportions de participants estimant que le taux de criminalité dans leur propre ville ou village est élevé à très élevé atteint respectivement 11 % (de jour) et 20 % (de nuit). En ce qui concerne le quartier, les chiffres sont deux fois plus faibles; cela signifie néanmoins que 1 participant sur 10 considère que la survenance de faits criminels durant la nuit dans son quartier est monnaie courante. La perception du taux de criminalité est significativement plus négative chez ceux qui ont été victimes d'un délit au cours des 5 années précédentes; cela vaut pour tous les pays et pour toutes les situations. Les personnes qui habitent dans des régions rurales ont une image moins négative de la criminalité que ceux qui vivent dans des zones (semi-)urbaines.

Enfin, les réponses des participants nous permettent de dresser une image du sentiment de (in)sécurité. Cela n'étonnera personne de lire que les gens se sentent le plus en sécurité chez elles durant la journée, et le moins en sécurité en rue

durant la nuit dans leur ville ou village. A nouveau, il ressort que le sentiment d'insécurité est plus fort chez les personnes ayant été victimes d'un délit au cours des 5 années précédentes que chez les autres. Ce constat vaut pour tous les pays de l'enquête. Près de 40 % des Belges se sentent aujourd'hui moins en sécurité qu'il y a 5 ans lorsqu'ils se promènent en rue de jour; plus de la moitié (56 %) se sentent moins en sécurité en rue la nuit qu'il y a 5 ans. Seuls des pourcentages minimales (chaque fois 3 %) affirment se sentir plus en sécurité aujourd'hui qu'il y a 5 ans dans ces mêmes situations. L'évolution du sentiment de sécurité est moins négative en Flandre qu'en Wallonie ou qu'à Bruxelles. ●

CHACUN POUR SOI ET LE DÉLIT POUR TOUS ?

Faites-vous partie des 59 % de Belges qui ont déjà adopté chez eux l'une ou l'autre mesure en vue d'améliorer la protection de leurs biens et de leur personne ? Telle qu'une alarme, un système de surveillance vidéo, un chien de garde ou... une arme à feu ? Et pourrions-nous réellement rendre la société plus sûre en investissant massivement et sur base individuelle pour transformer nos logements en forteresses impénétrables ?

La leçon à tirer de cette enquête est peut-être surtout que, pour endiguer la psychose de peur collective, il faudrait avant tout que les victimes de délits puissent bénéficier d'un accueil amélioré et plus complet à une série d'égards. Par exemple au niveau psychologique, pour mieux surmonter de tels événements traumatisants et leur donner une juste place, mais aussi au niveau de la police, surtout en ce qui concerne l'information des victimes quant au traitement de leur plainte et aux résultats engrangés.

Il existe au niveau européen toute une série de recommandations relatives à l'accompagnement et au soutien des victimes de délits. Loin de porter uniquement sur l'aide médicale et matérielle aux victimes, elles traitent aussi en grande partie du soutien social et psychologique. Les victimes, disent-elles, doivent avoir accès à toutes les informations qui présentent un intérêt, y compris sur leur plainte concrète et le résultat du traitement de celle-ci.

Il est évident que la prévention des délits doit constituer une grande priorité dans toute société, mais une fois que le mal est fait, aucune société ne peut se permettre de victimiser une seconde fois les victimes.