La prise en charge des victimes par les services de police. La GPI 58, parue en 2007, correspond-elle toujours aux réalités d'aujourd'hui ?

Comité permanent de contrôle des services de police

Enquête de contrôle

Photo aérienne : WIM ROBBERECHTS & Co
Source : Chambre des représentants, photo réalisée avec la collaboration de la Direction Appui aérien de la police fédérale.

CONTENU

1. SYNTHÈSE ____ **1**

2. MISSION ____ **3**

3. UN CADRE DE RÉFÉRENCE ____ **3**

3.1 Préalable ---- 3

3.2 Les trois axes d'enquête ---- 3

3.2.1 L'axe 1 : les victimes (3 catégories) 4

3.2.2 L'axe 2 : la prise en charge (un axe transversal) 7

3.2.3 L'axe 3 : les services de police 8

4. PREMIÈRE PHASE D'ENQUÊTE PORTANT SUR LA MISE EN ŒUVRE DE LA GPI 58 ____ **8**

5. MÉTHODE ____ **9**

6. RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE ____ **10**

6.1 Question 1 : que pensez-vous de la définition de la victime telle qu'elle figure dans la GPI 58 ? Pourrait/devrait-elle être élargie / restreinte ?---- 10

6.1.1 La définition en tant que telle..... 10

6.1.2 Des personnes fragilisées n'entrant pas dans le cadre de la définition de la GPI 5812

6.1.3 Des publics cibles qui peuvent entretenir des attentes plus particulières 14

6.1.4 En conclusion..... 16

6.2 Question 2 : avez-vous développé, au sein du corps de police, une politique spécifique en matière d'assistance aux victimes (comme le prévoit la GPI 58) ?---- 16

6.3 Question 3 : avez-vous procédé à une évaluation de la mise en œuvre de la GPI 58 au sein de votre corps de police ?---- 19

6.4 Question 4 : rencontrez-vous des difficultés dans la mise en œuvre de la GPI 58 ?--- 21

6.4.1 La question du secret professionnel 21

6.4.2 La question de la double casquette et de la subvention..... 22

6.4.3 L'accès aux outils de travail 23

6.4.4 Les formulaires de renvoi et le conseil d'arrondissement 23

6.4.5 Sur le plan structurel..... 23

6.4.6 Les médias et les réseaux sociaux..... 23

6.4.7 La formation et la sensibilisation permanentes des membres du personnel..... 24

6.4.8 L'accueil des victimes étrangères et/ou parlant une autre langue que celle de la région où elles habitent 24

6.4.9 L'accueil des victimes en séjour illégal 24

6.4.10 Les patients psychiatriques 24

6.5 Question 5 : pensez-vous que l'assistance policière aux victimes puisse être améliorée au sein de votre zone de police ? A quel(s) niveau(x) ? ---- 25

6.5.1 L'aspect individuel 25

6.5.2 Le recrutement 25

6.5.3 La vision du responsable..... 26

6.5.4 La reprise de contact 26
6.5.5 Le fait de palier l'absence des autres 26
6.5.6 Le niveau structurel 27
6.6 Question 6 : avez-vous développé des initiatives particulières au sein de votre zone de police concernant l'assistance policière aux victimes ? ----- 27
6.7 Question 7 : que pensez-vous du conseil d'arrondissement pour l'assistance aux victimes tel que prévu dans la GPI 58 ? Comment ce conseil d'arrondissement est-il mise en œuvre chez vous ? ----- 28
6.8 Question 8 : qu'en est-il du rôle du DirCo ? ----- 30
6.9 Question 9 : avez-vous désigné un responsable en vue de l'appui de la politique d'assistance policière aux victimes ? Quel est son rôle et en quoi apporte-t-il une plus-value ? 31
6.10 Question 10 : comment procédez-vous pour sensibiliser et former votre personnel ? Rencontrez-vous des difficultés par rapport à cet aspect particulier de la GPI 58 ? ----- 32
6.11 Question 11 : que pensez-vous des compétences que l'on exige de la direction du corps ? 33
6.12 Question 12 : que pensez-vous des compétences que l'on exige du service d'assistance policière aux victimes ? ----- 34
6.13 Question 13 : à qui avez-vous confié la tâche de collaborateur spécialisé ? Comment fonctionne-t-il ou comment fonctionne le service d'assistance policière aux victimes ? ----- 35
6.14 Question 14 : comment se passent les interactions entre le service d'assistance policière aux victimes et les autres services de votre zone de police ? ----- 36
6.15 Question 15 : au sein de votre zone de police, le service d'assistance policière aux victimes (ou le fonctionnaire de police spécialisé) a-t-il tendance à se substituer au rôle du fonctionnaire de police intervenant ? ----- 37
6.16 Question 16 : que pensez-vous de la collaboration avec les différents services intervenants dans l'assistance aux victimes (accueil / aide) ? ----- 38
6.17 Question 17 : un suivi de la situation des victimes avec les autres partenaires de l'assistance aux victimes (accueil/aide) a-t-il lieu ? Le cas échéant comment et qu'en est-il de la question liée au secret professionnel ? ----- 40
6.18 Question 18 : obtenez-vous un feed-back de la part de vos partenaires quant au travail effectué en matière d'assistance policière aux victimes ? ----- 41
6.19 Question 19 : le formulaire de renvoi, tel qu'il est prévu au point 6.2. de la GPI, est-il mis en œuvre au sein de votre zone de police ? ----- 42
6.20 Question 20 : la GPI prévoit des mesures en ce qui concerne les victimisations spécifiques, les mineurs victimes de maltraitances et les personnes nécessitant un accueil résidentiel. Eprouvez-vous des difficultés dans la prise en charge de ces victimes ? ----- 44
6.21 Question 21 : la GPI 58, parue en 2007, correspond-t-elle encore/toujours aux réalités d'aujourd'hui ? ----- 45
6.21.1 La GPI répond à la réalité actuelle …..... 45
6.21.2 ... bien qu'elle mérite d'être revue sur certains points 46
6.21.3 Fonctionnalité distincte et texte (encore trop) peu connu..... 47
6.21.4 Un manque d'uniformité liée aux réalités de terrain et la question liée à la structure 47
6.21.5 Face aux pratiques, pour certains, un souhait de normalisation 48

7. CONCLUSION(S) ____ **49**

8. RECOMMANDATION(S) ____ **51**

8.1 Concernant les services de police ---- 51

8.2 Concernant la GPI 58 en tant que telle ---- 51

9. ABRÉVIATIONS ____ **53**

1. Synthèse

1. La présente enquête de contrôle a été ouverte d'initiative par le Comité P. La question de l'assistance policière aux victimes fait l'objet d'une attention toute particulière de l'Institution. Plusieurs enquêtes portant sur cette thématique ont été réalisées ces dernières années.

2. Dans le cadre de la présente enquête, le focus a été mis sur la prise en charge des victimes par les services de police au travers de la mise en œuvre de la GPI 58. Cette circulaire ministérielle régit en effet l'assistance policière aux victimes depuis 2007. Elle est contraignante car elle règlemente les pratiques policières en matière d'assistance aux victimes, les services de police doivent donc s'y conformer.

3. Depuis sa parution, les services de police ont dû faire face à de nombreux événements tragiques et ont dû y répondre de manière adéquate et avec professionnalisme que ce soit au niveau de la recherche des auteurs de faits délictueux qu'au niveau de la prise en charge des victimes. A ce niveau, la question d'enquête est celle de savoir si la GPI 58 correspond toujours aux réalités actuelles. Pour cela, un questionnaire a été envoyé à un échantillon de douze zones de police et une interview a été programmée avec les chefs de corps et des représentants de la fonctionnalité de police de base assistance policière aux victimes dans chacune de ces zones. Les réponses apportées par ces derniers à la question d'enquête peuvent être résumées de la manière suivante : « la GPI 58 correspond toujours aux réalités mais elle n'est plus actuelle. »

4. A partir de ce constat, une réflexion concernant, notamment, la définition de la victime pourrait être pertinente. Ceci s'explique suite au fait que les services de police vont bien au-delà de ce qui est prévu par la circulaire ministérielle. Ils interviennent par exemple vis-à-vis des victimes d'accidents de la route et/ou de catastrophes, ce qui n'est pourtant pas prévu dans la circulaire ministérielle.

5. Par ailleurs, les services de police développent de nombreuses initiatives en matière d'assistance policière et certains évoquent la nécessité d'uniformiser et/ou de normaliser certains aspects dont par exemple, le nombre de fonctionnaires spécialisés par zone de police. Différentes problématiques ont aussi été abordées à l'occasion de l'enquête de contrôle dont notamment celles qui concernent : le secret professionnel, la double casquette, le formulaire de renvoi ; le rôle des conseils d'arrondissement ; les catégories de victimisation spécifiques. Une réflexion portant sur ces différents points pourrait donc s'imposer.

6. En termes de recommandations, il y a lieu d'en distinguer deux. La première concerne les services de police qui doivent encourager les initiatives telles

qu'elles existent déjà et les promouvoir. Ils pourraient par ailleurs s'inscrire dans une politique claire d'assistance policière aux victimes en rédigeant une note d'implémentation (de politique) telle que cela se fait parfois. Enfin, il serait utile qu'ils évaluent le travail d'assistance policière aux victimes tel qu'il s'effectue au sein de leur unité. La seconde recommandation concerne la circulaire ministérielle en tant que telle. En effet, si elle n'est plus actuelle, il peut alors être nécessaire de l'actualiser. Ceci étant, cette recommandation sort du champ exclusif des services de police contraints de la respecter. Elle ne s'adresse pas à eux mais bien aux autorités chargées d'évaluer la circulaire. Le Comité P n'ayant évalué que sa mise en œuvre au sein des services de police.

2. Mission

7. L'enquête de contrôle porte sur la prise en charge des victimes par les services de police de manière générale. Toutefois, la question d'enquête qui a été formulée dans cette première phase est beaucoup plus précise et ciblée. La question est la suivante : « *La GPI 58, parue en 2007, correspond-t-elle toujours aux réalités d'aujourd'hui ?* »

8. Pour cette enquête de contrôle, il a fallu travailler par phases successives en débutant par l'élaboration d'un cadre de référence portant sur la prise en charge des victimes par les services de police et ce de manière générale. Ce cadre de référence a été élaboré en vue de réaliser, à moyen terme, d'autres enquêtes de contrôle à partir de trois axes d'enquête qui ont été définis (*cf. infra*). Un de ces axes est relatif à 'la prise en charge' des victimes et a fait l'objet de la première phase d'enquête.

3. Un cadre de référence

9. La réflexion initiale - qui a porté sur l'élaboration d'un cadre de référence - a permis de mettre en évidence plusieurs aspects théoriques expliqués ci-après.

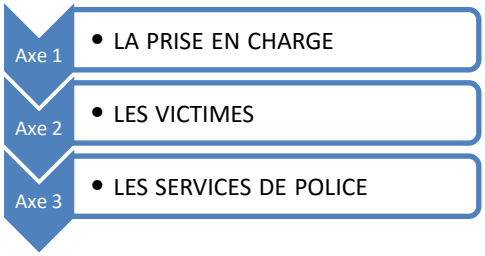
3.1 Préalable

10. A travers cette enquête, il n'est pas dans les intentions du Comité P de faire passer le message selon lequel la prise en charges des victimes par les services de police est bonne ou mauvaise mais bien de faire passer le message selon lequel elle peut toujours être améliorée. Il s'agit de trouver le chemin vers une amélioration de la prise en charge des victimes - même si elle est globalement satisfaisante –, ce que l'enquête devra démontrer.

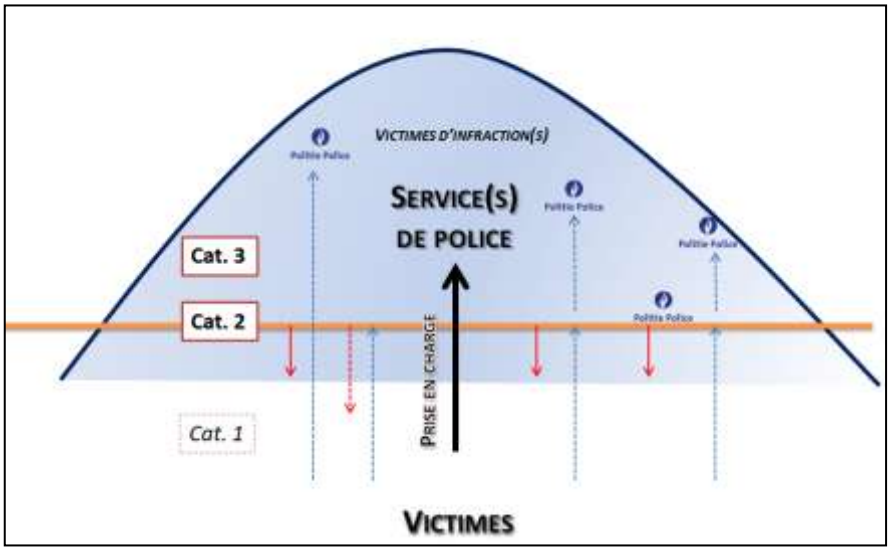
11. L'élaboration d'un cadre de référence permet au Comité P de partir d'une réflexion plus large (que l'analyse des plaintes individuelles) et plus prospective (que celle basée sur les évènements passés). Il permet à l'institution de se projeter au-delà des problèmes dénoncés par des victimes ponctuelles au travers des plaintes qu'elle reçoit et des constats y afférents. Les problèmes qui sont portés à la connaissance des organes de contrôle sont le plus souvent liés à des dysfonctionnements individuels. Bien que ces dysfonctionnements n'aient pas lieu d'être, ils ne sont pas toujours le reflet de la cause structurelle d'une possible mauvaise prise en charge des victimes par les services de police.

3.2 Les trois axes d'enquête

12. A partir du titre de l'enquête de contrôle, trois axes distincts ont été mis en évidence :

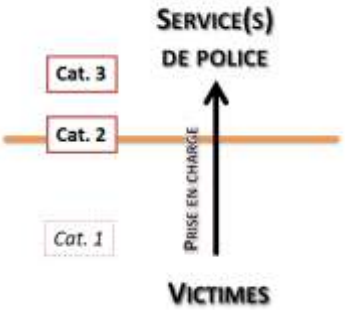


13. A partir d'un schéma, les axes d'enquête apparaissent de manière plus évidente encore.



3.2.1 L'axe 1 : les victimes (3 catégories)

14. Partant de ce premier axe de travail, les victimes peuvent entrer dans une des trois subdivisions suivantes :



catégorie (1) : les victimes 'en général' ;

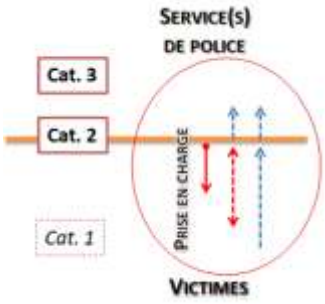
catégorie (2) : les victimes qui font une démarche vers les services de police ;

catégorie (3) : les victimes qui sont (correctement) prises en charge par les services de police.

15. La **catégorie (1)** concerne les victimes 'en général' ; ces personnes qui subissent ou qui ont subi un préjudice, un événement, un dommage, etc. et qui décident de ne pas porter l'information à la connaissance des services de police et *(de facto)* des autorités judiciaires. Ces victimes existent plus que certainement en nombre élevé et font partie de la population au sens large.

16. Pour le Comité P, cette catégorie de victimes n'entre pas directement dans son champ d'investigation car elles n'ont pas *(a priori)* procédé à une démarche active auprès d'un service de police. Elles ont décidé, bon gré ou mal gré, de vivre leur situation sans la dénoncer. C'est un choix que l'on peut comprendre et que certaines organisations, à l'aide de campagnes de sensibilisation, peuvent essayer d'influencer[1]. Cela n'entre pas directement dans le cadre des compétences et des missions du Comité P même s'il peut être intéressant de s'interroger sur les raisons pour lesquelles ces victimes (cachées) ne s'adressent pas aux services de police[2].

17. La **catégorie (2)** comprend les personnes qui ont décidé de se tourner vers les services de police pour dénoncer les faits qu'elles ont subi. Il s'agit d'une catégorie importante pour le Comité P car les victimes, qui s'adressent aux services de police, ont ce premier contact déterminant pour la suite de leur parcours de victime. Elles peuvent toutefois, suite à ce contact :



(**a**) « retourner » dans la catégorie[3] (**1**) ;

(**b**) rester « bloquées » dans la catégorie (**2**) ;

(**c**) « passer » dans la catégorie (**3**).

18. Ce passage par les services de police doit permettre, en temps normal, aux victimes de passer dans la catégorie (**3**) qui comprend principalement les victimes d'infraction(s) qui ont fait une démarche vers les services de police et qui ont été (correctement) prises en charge. Ce statut existe le plus souvent lorsqu'un procès-verbal est rédigé et/ou que les victimes ont été correctement prises en charge sur le plan de l'assistance policière aux victimes. Dans ce cas, le fait infractionnel est qualifié en première instance et une prise en charge de la personne, en tant que victime, a lieu sur la base notamment de ce qui est prévu dans les textes légaux, les différentes circulaires dont la GPI 58, etc.

19. L'attention du Comité P doit être attirée par le fait que toutes les victimes qui souhaitent déposer plainte ne vont pas pouvoir passer dans la catégorie (**3**) notamment lorsqu'elles font face à : (1) des situations de refus d'acter lors

.....

[1] Des campagnes de sensibilisation peuvent en effet, par l'intermédiaire des professionnels de terrain, essayer de conscientiser certaines victimes par rapport à leur situation pour qu'elles dénoncent, se fassent aider, etc.

[2] Des indications portant sur la perception (enquête de type « moniteur ») que peuvent avoir les 'victimes' au sujet des services de police pourraient cependant être très intéressantes.

[3] Avec la spécificité supplémentaire liée au fait que ces victimes auront fait une démarche vis-à-vis des services de police.

desquelles le policier exprime directement son refus et (2) des situations de refus d'acter que l'on pourrait qualifier de « déguisées »[4].

20. Bien que la majorité des situations de victimes qui se présentent dans les services de police ne sont pas traitées ainsi et sachant que les services de police exécutent dans la majorité des cas du bon voire de l'excellent travail en matière d'assistance policière aux victimes, les exemples de situations malencontreuses existent. Ceci alors que cela ne devrait jamais être le cas. Pourrait-on même évoquer une forme de 'tolérance zéro' à l'encontre de ces situations ?

21. Les catégories telles qu'elles sont décrites ici mettent en évidence le fait que les services de police opèrent parfois, à leur niveau, un filtre illégitime, voire illégal, lorsqu'il leur arrive de renvoyer des victimes – que ce soit de manière claire ou déguisée – alors que les victimes ont pu dépasser le cap de la démarche qui consiste à déposer plainte et à sortir de la catégorie **(1)**.

22. Toujours dans la catégorie (**2**), sont présentes aussi les victimes pour lesquelles les services de police actent un procès-verbal mais vis-à-vis desquelles aucune prise en charge au niveau de l'assistance policière aux victimes en tant que telle n'a été effectuée. Ces victimes n'ont pas été informées de leurs droits, elles n'ont pas été orientées vers un service d'aide voire, elles ont vécu une situation telle qu'on pourrait l'appeler 'victimisation secondaire[5]'.

23. Les victimes d'infraction par exemple pour lesquelles aucun procès-verbal n'a été acté retournent dans la catégorie (**1**), elles n'accèdent pas à la

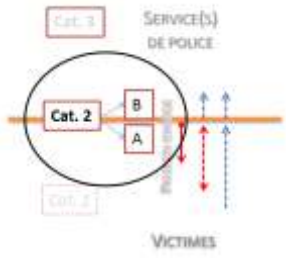
.....

[4] Lors desquelles par exemple les policiers signalent à la victime : qu'il faut revenir avec un certificat médical (quand la personne vient se plaindre pour des coups et blessures) ; que le certificat médical n'est pas valable car il faut un modèle spécial (quand la personne (re)vient avec un certificat médical) ; que ce qu'elle explique est un problème civil, nous ne sommes pas compétents (alors qu'il s'agit par exemple de non-présentation d'enfant) ; que le commissariat va fermer, qu'il faut revenir le lendemain (alors que la personne n'a pas le temps de revenir et que l'heure de fermeture n'est pas proche) ; qu'un délai d'attente de trois heures est prévu (alors que la salle d'attente est quasi vide) ; que la personne n'est pas en état d'être entendue quand elle a bu plus de deux bières ; que la personne n'a pas un titre de séjour valable, qu'elle est en séjour illégal ; que la personne doit déposer plainte à la police du lieu de son domicile quand elle se déplace au plus près et au plus facile pour elle ; que la police n'acte pas les plaintes contre les policiers lorsque la personne a été victime de violence policière ; que le viol entre époux cela n'existe pas ; etc. Les exemples liés à ce type de dysfonctionnement peuvent être et sont très nombreux. Ils peuvent être illustrés par des dossiers traités au sein de l'institution.

[5] L'extrait suivant est repris de manière à préciser succinctement ce à quoi correspondent les termes associés 'victimisation secondaire': « *la victimisation secondaire est issue des réactions des systèmes et de l'entourage de la personne qui a été victime d'un acte inacceptable (crime, agression, etc.)* » – http://www.agidd.org/domaines-dintervention/victimisation-secondaire/.

catégorie (**2**) et elles risquent donc de ne jamais accéder à la catégorie (**3**)[6]. Pour celles qui ont passé le cap de la rédaction d'un procès-verbal, certains n'accèderont donc pas à la catégorie (**3**) car elles n'auront pas été prises en charge sur le plan de l'assistance policière aux victimes, elles restent bloquées dans la catégorie (**2**). Par ailleurs, existent aussi toutes les victimes pour lesquelles le processus mis en œuvre a été correctement accompli, un procès-verbal a été acté et les victimes ont été prises en charge sur le plan de l'assistance policière, ces victimes passent alors dans la catégorie (**3**). Pour résumer, la catégorie (**2**) comprend, à elle seule, deux sous-catégories de victimes[7] :

- la *sous-catégorie (**A**)* dans laquelle sont reprises les victimes qui ont fait une démarche vers les services de police mais pour lesquelles aucun procès-verbal n'a été acté ;
- la *sous-catégorie (**B**)* dans laquelle sont reprises les victimes pour lesquelles seul un procès-verbal[8] a été acté et pour qui la prise en charge n'a pas été effectuée correctement voire était absente.



24. Enfin, la **catégorie (3)** concerne les victimes qui ont pu passer le cap du procès-verbal et de la prise en charge adaptée. Elles passent logiquement de la catégorie (**1**), à la catégorie (**2**), à la catégorie (**3**), elles ont été entendues, informées, orientées, etc., et ont été encodées dans le cadre d'un procès-verbal. Pour la catégorie (**3**), une prise en charge au niveau purement policier a d'office eu lieu (dresser un procès-verbal) mais aussi au niveau de l'assistance policière aux victimes (donner de l'information ; procéder à une orientation vers un service d'aide ou vers le service d'assistance policière aux victimes ; les policiers ont fait preuve d'empathie ; ont adopté une attitude correcte ; etc.).

3.2.2 L'axe 2 : la prise en charge (un axe transversal)

25. En ce qui concerne le deuxième axe relatif à la prise en charge, il faut se référer aux textes qui précisent le contenu et le contexte de cette prise en charge. Les devoirs des policiers envers les victimes sont repris *in extenso* dans plusieurs documents[9] y compris dans le code de déontologie auquel doivent se

.....

[6] Sauf si elles s'adressent directement à des instances telles que le parquet, un avocat, le Comité P, ou autres. Dans ce cas, ces victimes sortent du schéma ciblant les interventions policières.

[7] Une différence importante à noter est le fait que pour la sous-catégorie (B) quand les faits sont enregistrés dans l'ISLP et *de facto* dans la BNG, ce n'est qu'à partir de ce moment qu'une 'visibilité' des victimes – pour lesquelles le processus d'enregistrement a abouti – existe. Ce qui n'est pas le cas pour les victimes de la sous-catégorie (A).

[8] Pour les victimes d'infraction(s).

[9] Ils sont nombreux.

référer les policiers. L'analyse qui peut découler de cet axe est assez simple. Bien que les situations ne soient jamais totalement blanches ou noires, il peut être envisagé le fait que : (**1**) le policier a respecté les prescrits en matière d'accueil et d'assistance policière aux victimes car il n'a pas manqué aux devoirs qui lui incombent ; (**2**) le policier n'a pas respecté les prescrits en matière d'accueil et d'assistance policière aux victimes, il a failli à ses missions de police de base.

3.2.3 L'axe 3 : les services de police

26. Concernant le troisième axe d'enquête, tous les services de police qu'ils soient locaux ou fédéraux sont à prendre en considération.

4. Première phase d'enquête portant sur la mise en œuvre de la GPI 58

27. Le Comité P a décidé d'aborder la matière au travers du deuxième axe d'enquête qui concerne « *la prise en charge* » des victimes. Cette prise en charge est régie par un texte qui est une directive policière appelée « GPI 58[10] ». Cette directive a vu le jour en 2007. Par la suite, partant du premier axe d'enquête qui concerne plus spécifiquement le public cible représenté par « les victimes », les enquêtes subséquentes pourront être plus précises et plus ciblées[11].

28. La présente enquête peut donc être considérée comme une étape préliminaire portant sur l'assistance policière aux victimes au sens de la GPI 58. Les enquêtes subséquentes pourraient quant à elles porter sur des types plus précis de victimes[12] qui pourraient être identifiées comme étant alors des victimes (plus) 'fragilisées' de part leur statut, leur situation de vie ou leur âge. Nous pensons par exemple aux victimes de violence conjugale, de violence sexuelle, de harcèlement, etc.

29. Toutefois, d'autres types de victimes peuvent apparaitre aussi en fonction d'événements inopinés et cela indépendamment de leur statut, de leur âge ou de leur situation. Nous pensons aux victimes des attentats terroristes mais pas uniquement. Des victimes peuvent entrer en contact avec les services de police sans pour autant tomber sous les prescrits de la circulaire GPI 58. L'enquête a révélé l'existence de victimes d'événements qui ne sont pas liés à un fait infractionnel et pour lesquelles les services de police rencontrés sont unanimes

.....

[10] Circulaire GPI 58 du 4 mai 2007 (publiée le 5 juin 2007) concernant l'assistance policière aux victimes dans la police intégrée, structurée à deux niveaux.

[11] En effet, plusieurs types de victimes peuvent être différenciées en fonction du fait qu'elles sont par exemple des femmes, des mineurs d'âge, des personnes âgées ou des personnes à mobilité réduite.

[12] Sans toutefois vouloir les stigmatiser.

quant à la nécessité d'une prise en charge en matière d'assistance policière aux victimes[13].

30. Concernant le troisième axe d'enquête relatif aux services de police, la présente enquête a été, dans un premier temps, circonscrite aux zones de police locale.

5. Méthode

31. Les actes d'enquête se sont déroulés durant la période de janvier à juin 2018 selon les étapes successives suivantes :

1) **l'élaboration d'un questionnaire** détaillé partant des prescrits de la GPI 58 et s'adressant aux chefs de corps. Le questionnaire soumis aux zones de police est repris en annexe au présent rapport ;

2) **la sélection d'un échantillon** de zones de police (12 au total) auprès desquelles le questionnaire a été adressé ;

3) **la réalisation d'interviews** sur la base des questionnaires préalablement envoyés aux chefs de corps afin de leur permettre de préparer utilement la rencontre avec les commissaires auditeurs ;

4) la rédaction **d'un rapport d'enquête**, faisant la synthèse des résultats pour l'ensemble des zones de police de l'échantillon.

32. Seule la police locale a été consultée pour cette première phase d'enquête. La sélection des douze zones de police constituant l'échantillon a été réalisée sur la base de critères tant objectifs[14] que subjectifs[15]. Les zones de police retenues sont les suivantes :

5273	ZP Braine-l'Alleud	5343	ZP Montgomery
5277	ZP Liège	5350	PZ Grens

.....

[13] Cet aspect sera évoqué *infra* à partir des comptes-rendus des entretiens réalisés.

[14] En nous aidant notamment d'un aperçu chiffré (uniquement) des dossiers repris dans la banque de données du Comité P en lien avec la fonctionnalité SAPV (Service d'Assistance Policière aux Victimes) pour les années 2014 à 2016 et à l'expérience issue de certains dossiers récents traités par le service d'Enquêtes P en lien avec la thématique relative à la prise en charge des victimes.

[15] Il s'agissait également d'éviter de sélectionner les mêmes zones de police que celles visitées dans le cadre des autres enquêtes de contrôle (thématiques) actuellement en cours ; de diversifier les zones de police en tenant compte de leur typologie ; de sélectionner une zone de police par province et deux pour la région de Bruxelles.

5299	ZP Gaume	5380	PZ Tongeren/Herstappe
5304	ZP Orneau-Mehaigne	5406	PZ Dilbeek
5318	ZP Comines-Warneton	5419	PZ Schelde-Leie
5339	ZP Bruxelles-Ixelles	5449	PZ Oostende

33. Notons ici que les interlocuteurs tant francophones que néerlandophones ont pu s'exprimer librement lors des entretiens qui se sont déroulés de manière dépersonnalisée. Les rencontres ont eu lieu pour l'essentiel en présence du chef de corps et des collaborateurs / référents spécialisés en matière d'assistance policière aux victimes. Dans l'ensemble, les entretiens se sont bien déroulés et les interlocuteurs rencontrés se sont montrés positifs quant à la démarche d'enquête.

34. Le but ici n'est pas de dresser une image de l'assistance policière aux victimes zone par zone mais bien de donner une image au niveau national de la fonctionnalité au travers des prescrits de la GPI 58 et partant de l'expérience des zones de police de l'échantillon. Afin de respecter l'engagement pris, le contenu des réponses ne sera pas spécifiquement associé aux zones de police sélectionnées.

6. Résultats de l'enquête

35. Cette partie du rapport s'articule sur la base des questions - élaborées au départ des prescrits de la GPI 58 - qui ont été posées aux différentes zones de police rencontrées. Il s'agit de réaliser un compte-rendu dépersonnalisé, synthétique et analytique des (principales) réponses fournies.

6.1 Question 1 : que pensez-vous de la définition de la victime[16] telle qu'elle figure dans la GPI 58 ? Pourrait/devrait-elle être élargie / restreinte ?

6.1.1 La définition en tant que telle

36. Selon nos répondants, il s'avère que la circulaire ministérielle GPI 58 est très large dans son contenu mais que paradoxalement la définition de la victime est quant à elle assez restreinte. Ceci s'explique notamment suite au fait que les

.....

[16] *« La personne physique, ainsi que ses proches, qui ont subi un préjudice, y compris une atteinte à l'intégrité physique ou mentale, une souffrance morale ou une perte matérielle, directement causé par des actes ou des omissions qui enfreignent la législation pénale. »*

services de police rencontrent différents publics qui n'entrent pas toujours dans la catégorie des victimes d'infractions pénales. Dès lors, ils interviennent plus largement en matière d'assistance policière aux victimes et ne respectent pas *sensu stricto* ce qui est prévu par la circulaire ministérielle. Et certains de citer comme exemples certaines de leurs interventions relatives à : des catastrophes naturelles ; des incendies involontaires ; des suicides ; des accidents de la route (avec parfois des conducteurs seuls en cause) ; des situations de crise auprès de personnes déficientes mentales ; des situations impliquant des témoins ; des personnes qui ont subi un préjudice moral, physique et/ou autre ; etc. Les exemples cités d'interventions, hors cadre strict de la GPI 58, sont très nombreux.

37. La définition de la victime, telle qu'elle est prévue par la GPI 58, est donc, au regard de ceux qui interviennent, trop restreinte. Cela s'explique car la réalité rencontrée par les services de police est bien plus large. Ceci tenant compte aussi du fait que les interventions de police, elles-mêmes, peuvent occasionner des soucis d'ordre social. L'aspect social fait aussi partie des missions policières. Une circulaire telle que la GPI 58 fournit un cadre pour aborder la pratique, ce cadre est nécessaire. Cependant, les répondants voient la victimisation de manière plus large et plus étendue notamment aux personnes ayant subi des blessures physiques et mentales et/ou qui subissent une souffrance psychologique, une perte économique, …[17] et non pas seulement à la suite d'un crime, d'un délit ou d'une violation d'une disposition législative[18].

38. Pour beaucoup, si ce n'est pour tous les répondants, la définition de la victime pourrait ainsi être élargie et adaptée à cette réalité. Les services de police interviennent principalement pour les victimes impactées émotionnellement mais aussi pour les témoins impactés émotionnellement. Ceux-ci ne sont pourtant pas repris dans la circulaire ministérielle. Comme mentionné ci-avant, il faudrait pouvoir l'étendre aux victimes d'événements traumatisants tels que les incendies, les catastrophes, les accidents de la route ainsi qu'aux témoins. Ce qui se fait dans la pratique[19].

.....

[17] Le suicide d'un enfant ; la mort d'un homme lors d'un accident au travail, sont deux exemples qui ont été donnés lors des interviews.

[18] Un exemple de définition de la victime telle que proposée par un répondant : « *la victime est une personne qui a vécu un événement choquant en dehors de l'expérience humaine habituelle, qui en a été le témoin ou qui a entendu l'événement et qui a réagi avec un sentiment intense d'impuissance et de peur intense. Il s'agit de réactions normales à un événement anormal dans lequel la propre perception de la victime détermine en premier lieu l'impact de l'événement* ». Cette définition ne fait pas référence à l'infraction pénale.

[19] Un autre exemple en lien avec la définition de la victime : « *En termes de définition : on utilise plutôt la définition du monde de l'aide aux victimes et des directives européennes de l'aide aux victimes (aide psycho-sociale de première ligne) qui est plus large.* »

39. La notion de proches n'est pas claire. Les services de police ne savent pas toujours qui sont exactement les proches des victimes. La circulaire n'est pas précise à ce sujet. C'est un aspect complexe pour les services de police d'autant que la société évolue et que les données qui concernent les familles changent avec le temps. Une définition de la notion de proche[20] est reprise dans la COL 17/2012, de même qu'un schéma[21]. Ce dernier tient compte par exemple des couples séparés. Cette définition pourrait idéalement être ajoutée dans la GPI 58. Les policiers doivent éviter de commettre des impairs, ce qui n'est pas toujours évident[22] tenant compte aussi des situations de couples qui ne vivent pas ensemble.

40. Par ailleurs, les attentes des victimes par rapport aux services de police sont plus grandes qu'auparavant « *dans les années 90, on ne parlait pas d'assistance policière aux victimes comme c'est le cas aujourd'hui* ». Cela étant, les attentes que les victimes peuvent avoir de la part des policiers sont aussi plus nombreuses et certains même de préciser que la tendance est d'en demander toujours plus à ces derniers.

6.1.2 Des personnes fragilisées n'entrant pas dans le cadre de la définition de la GPI 58

41. Qu'en est-il des personnes qui ne sont pas victimes mais qui risquent de l'être en fonction d'éléments divers qui peuvent être liés à l'âge, aux circonstances de vie et/ou autres ? Comme évoqué ci-avant, les représentants des services de police pensent que la définition de la victime doit être envisagée plus largement.

6.1.2.1 Les personnes âgées

42. Les policiers pensent directement aux personnes âgées qui disparaissent des institutions psychiatriques et/ou des maisons de repos où elles séjournent. Certaines zones de police travaillent en étroite collaboration avec les institutions présentes sur leur territoire pour pouvoir agir vite et avec efficacité par rapport à cette problématique[23]. Dans ces cas précis, la personne n'est pas victime mais elle risque de l'être à un moment ou à un autre. Les informations récoltées dans le cadre d'un travail préalable sont communiquées dans les

.....

[20] « *Ayant droit du défunt ou toute personne ayant un rapport affectif avec celui-ci.* »

[21] En l'occurrence afin de déterminer le proche à prévenir (annexe 1 de la COL 17/2012).

[22] La question des proches est une réelle difficulté pour le personnel de terrain. Les services de police n'ont pas de solution et pourtant les conséquences peuvent être lourdes pour les personnes concernées. Qui prévenir ? La personne est-elle un proche ? On la prévient ou on ne la prévient pas ? Qui prévient-t-on prioritairement ? Certains proches, ou considérés comme tels, n'en n'ont plus rien à faire de la victime tandis que d'autres, qui ne sont pas considérées comme proche et qui le sont, n'ont pas été prévenus, …

[23] *Cf.* fiche de renseignements reprenant les informations utiles pour les enquêteurs ; les points de chute ; la photo ; le nom du médecin traitant, etc.

minutes qui suivent l'annonce de la disparition. Un protocole « disparition senior » a été mis au point dans certaines zones de police.

43. Toujours concernant les personnes âgées, un autre exemple évoqué concerne les plans 'canicule' pendant lesquels la police peut être amenée à jouer un rôle. Il est à noter que, sur la base des interviews, l'information selon laquelle la collaboration avec les services communaux est bonne dans ce cadre a souvent été mentionnée et de noter que certains services de police interviennent plus que d'autres dans le cadre de ces plans.

6.1.2.2 Les personnes sans domicile fixe

44. Une autre catégorie de personnes qui ne sont pas considérées comme victimes au sens de la GPI 58 mais avec qui les services de police sont en contact concerne les personnes sans domicile fixe. Cette catégorie est particulièrement sujette à interventions policières lors des plans 'grand froid'. Il s'agit d'une période pendant laquelle la gestion de l'information s'impose au niveau de la police qui doit pouvoir être en mesure d'informer correctement ces personnes. Les services de police apportent parfois leur aide pour les transporter vers les lieux d'accueil prévus. Un représentant d'une zone de police a signalé : « *Concernant les SDF, on n'intervient pas vraiment. Ce qu'on fait, c'est en fin de vie, on travaille avec une ASBL. L'idée étant de retrouver les copains de rue pour pouvoir organiser une cérémonie. On l'a fait avec un SDF qui vivait avec sa mère* ».

45. Il ne faut pas oublier que la police a, face à ce public cible, un rôle social à jouer et l'exemple donné ci-avant l'illustre assez bien. Des représentants des zones de police ont signalé avoir dû héberger dans leurs cellules des personnes sans domicile fixe lorsque les températures étaient très basses et qu'aucune place n'était disponible dans les refuges. Ce n'est pas une pratique rare mais c'est une pratique qui pose question pour les responsables qui n'osent parfois pas aborder le sujet. Ils se demandent s'ils font bien ou pas.

6.1.2.3 Les mineurs d'âge

46. Une autre catégorie de personnes plus à risque sont bien entendu les mineurs d'âge notamment pour ce qui concerne les situations de fugues d'institutions psychiatriques et/ou de protection de la jeunesse et lors desquelles il faut réagir au plus vite. Sans oublier les mineurs témoins et/ou les mineurs victimes de violence intrafamiliale.

6.1.2.4 Les personnes impliquées dans les accidents de la route et/ou incidents liés à des catastrophes

47. La GPI 58 évoque spécifiquement les infractions pénales mais qu'en est-il pour celles victimes d'accidents de la route de même que pour les incendies et les catastrophes ? Il manque dans le texte une référence à ces victimes. Les

procès-verbaux rédigés dans le cadre d'un accident de la circulation ne mentionnent pas le terme « victime » mais « partie en cause ». Il est un fait qu'un conducteur en faute peut, lui aussi, être choqué par l'accident et les dégâts qu'il a causés. Doit-il être pris en charge sur le plan de l'assistance policière aux victimes ? La question a été posée.

48. Selon un répondant, la GPI 58 pourrait aussi se baser sur la COL 17 de 2012[24] portant sur le respect du défunt et le dernier hommage à lui rendre. Cette directive du 12 novembre 2012 - qui est postérieure à la GPI 58 - contient de bonnes choses selon eux[25]. Elle est complète et surtout, elle a été rédigée avec les personnes du terrain. De manière plus globale, il serait plus simple pour certains répondants de pouvoir se tourner vers un seul texte qui chapeauterait toute la matière de l'assistance policière aux victimes.

6.1.3 Des publics cibles qui peuvent entretenir des attentes plus particulières

49. Des publics cibles entrent dans le cadre de la définition de la victime telle qu'elle existe mais ils peuvent entretenir des attentes plus particulières eu égard aux services de police.

6.1.3.1 Les victimes d'attentats

50. Les victimes d'attentats entrent tout à fait dans le cadre de la définition de la GPI 58 mais ce n'est pas pour autant que toutes les attentes de ces victimes sont rencontrées en termes de prise en charge. En France, suite à une série d'évènements, la mise en place du « guichet unique » s'est faite. En Belgique, la commission d'enquête chargée d'examiner les circonstances qui ont conduit aux attentats terroristes du 22 mars 2016 a formulé, elle-aussi, des recommandations relatives aux victimes notamment la création d'un guichet unique pour les victimes ainsi qu'un changement des mécanismes d'indemnisation[26].

6.1.3.2 Les victimes de violence intrafamiliale

51. Les victimes de violence intrafamiliale entrent, elles aussi, dans le cadre de la définition de la GPI 58 mais il s'avère qu'elles ne sont pas toujours prises en charge correctement. Il est à noter que la loi sur l'éloignement[27] n'est pas

[24] Circulaire commune du ministre de la Justice, du ministre de l'Intérieur et du Collège des procureurs généraux concernant, en cas d'intervention des autorités judiciaires, le traitement respectueux du défunt, l'annonce de son décès, le dernier hommage à lui rendre et le nettoyage des lieux.

[25] Cette directive avait trouvé son origine dans les expériences, souvent négatives, vécues par des parents d'enfants assassinés qui estimaient n'avoir pas pu rendre un hommage à leur enfant dans des conditions dignes et décentes et n'avoir pas bénéficié d'une aide et d'une assistance adéquates.

[26] Voir notamment à ce sujet le site : https://justice.belgium.be/fr/commissionaidefinanciere.

[27] La loi du 15 mai 2012 relative à l'interdiction temporaire de résidence en cas de violence domestique.

souvent, voire n'est quasiment jamais appliquée. Le parquet n'y étant pas favorable. Pour d'aucuns, cette loi est sortie trop vite. « *En Hollande, il existe des centres d'accueil pour les hommes violents alors que chez nous il n'y en a pas*. » La loi a été quelque peu copiée des Pays-Bas mais les structures ne sont pas les mêmes en Belgique. Ceci n'est pas directement lié à la définition de la victime mais c'est un aspect qui a été relevé par plusieurs répondants et qui doit dès lors être évoqué. Il sera évoqué plus loin dans ce rapport (*cf. infra*).

6.1.3.3 Les limites à l'élargissement du concept de « victime »

52. Concernant les limites à tout ceci, car il doit y avoir des limites à l'élargissement du concept et/ou de la définition de (la) victime, il figure bien évidemment le renvoi et l'orientation de ces personnes vers les services *ad-hoc*. Ceci, d'autant que les services de police doivent être et rester attentifs à ne pas marcher sur les 'plates bandes' de chacun. Les collaborateurs spécialisés doivent faire attention à ne pas faire de thérapeutique et, si tel est le cas, alors c'est clair, ils respectent leurs missions. L'approche doit être rassurante pour les victimes au niveau de la prise en charge urgente et globale, le bon sens prime. Il faut être souple tout en respectant les balises.

53. Il est important, pour les interlocuteurs rencontrés, de scinder l'assistance policière aux victimes et les services sociaux (communaux). Dans les petites zones de police, cela semble s'avérer plus difficile à respecter. Les grandes zones de police arrivent, quant à elles, à maintenir une certaine ligne de conduite car elles sont entourées par de nombreux services sociaux. Dans les petites communes, c'est différent, selon les répondants.

54. A ce sujet précis, il existe un terrain sur lequel les services de police ont l'impression qu'ils vont se faire absorber, il s'agit de la planification d'urgence. Selon d'aucuns, les services sociaux, dans les plus petites communes, lorgnent sur les assistants sociaux de la police, ils attendent et comptent sur leur aide. La zone de police peut intervenir mais il ne faut pas considérer trop vite le fait que les services communaux doivent s'abstenir de mobiliser leurs ressources propres. Les ressources doivent être mobilisées et complétées par l'assistant social de la zone de police et non l'inverse.

55. L'assistance policière aux victimes doit rester un service de première ligne qui n'a pas à entrer dans des démarches thérapeutiques. Malgré ce fait bien (re)connu force est quand même de constater que, de plus en plus, la tendance évolue vers des interventions psychosociales. Ces interventions évoluent en fonction des victimes et de leurs attentes ainsi qu'en fonction de l'évolution des médias, des circulaires, etc. La nécessité réside donc dans le fait qu'il faille être bien formé. D'après les professionnels de terrain rencontrés, les victimes sont dans des demandes de plus en plus larges. Les formations doivent donc suivre ces demandes et être ciblées sur l'aspect psychologique du traumatisme. Les services de police s'adaptent donc à cette évolution.

6.1.4 En conclusion

56. Les services de police rencontrés relèvent les lacunes suivantes concernant la définition de la victime dans la GPI 58 :

1) La notion d'infraction pénale est trop limitative ;

2) Les témoins ne sont pas considérés comme victimes alors qu'ils peuvent être choqués tout autant qu'une victime suite à ce qu'ils ont vécu/vu/entendu[28] ;

3) La notion de proches n'est pas claire ;

4) Les personnes impliquées dans les accidents de la route ne sont pas concernées – *cf. supra*.

57. Les quatre points évoqués ci-avant devraient être abordés dans le cadre de la GPI 58.

Conclusion(s) : selon les personnes interviewées et cela à la quasi unanimité, la définition de la victime reprise dans la GPI 58 pourrait sans aucun doute être élargie.

6.2 Question 2 : avez-vous développé, au sein du corps de police, une politique spécifique en matière d'assistance aux victimes (comme le prévoit la GPI 58) ?

58. Cette question suscite des réponses bien différentes de zone à zone dans le sens où il est souvent fait référence aux spécificités mises en place par les services d'assistance policière aux victimes et cela en vue, peut-être, de masquer l'absence d'une politique spécifique en matière d'assistance policière aux victimes en tant que telle. Cette absence de politique spécifique sera justifiée notamment par le fait que l'assistance policière aux victimes fait partie des sept fonctionnalités de police de base ni plus ni moins et fait donc partie du travail policier quotidien.

59. Le but n'étant pas, dans le cadre de ce rapport, de pointer du doigt les zones de police qui n'ont pas développé une politique spécifique en matière d'assistance policière aux victimes mais bien de mettre en avant les réponses qui permettent d'en savoir un peu plus sur les politiques dont question. Pourtant, au vu des réponses fournies, il s'est avéré qu'elles concernent le plus

.....

[28] Cela peut-être une difficulté pour le policier car il doit encoder la personne dans le système ISLP en tant que témoin et non pas en tant que victime. Ce témoin ne sera pas pris en charge sur le plan de l'assistance policière aux victimes.

souvent le travail mis en place par les services/collaborateurs spécialisés sous la direction - voire en l'absence de direction - du chef de corps.

60. Certains répondants détaillent assez largement le travail accompli au sein des services d'assistance policière aux victimes et/ou par les collaborateurs spécialisés en évoquant : le recrutement de membres du personnel spécialisés ou de membres du personnel (administratifs) dotés de caractéristiques telles que l'empathie et la capacité d'écoute ; la coordination entre les services d'assistance policière aux victimes de l'arrondissement ; la présence des fonctionnaires de police de référence ; la composition des équipes ; les formations suivies ; l'élaboration du bottin social ; la garde 24/24 heures ; les réunions du personnel quatre fois par an portant sur des thématiques particulières[29] ; les plates formes provinciales (une réunion tous les trois mois) ; l'envoi des courriers aux victimes sur la base du système ISLP[30] ; etc.

61. Une politique spécifique concerne aussi les choix que font les chefs de corps. Ces choix peuvent être les suivants, selon ce qui nous a été rapporté :

- mettre à la disposition du personnel spécialisé (qui est souvent du personnel CAlog) tous les outils[31] lui permettant de travailler dans une zone de police, à savoir l'accès aux données de l'ISLP, au registre national, … ;
- la création d'un réseau (pool) de garde contactable/rappelable ;
- la mise sur pied d'une équipe multidisciplinaire ;
- le développement des CPVS (centre de prise en charge des victimes de violence sexuelle) ;
- la prise de mesures structurelles pour que la victime puisse être en contact le plus rapidement possible avec la bonne personne ; la mise en place de supervisions pour les membres du personnel spécialisés ;
- le choix du lieu où est installé le personnel spécialisé (le bureau proche de l'intervention ou proche du chef de corps …) ;
- la techno-prévention au sein de la zone de police ;
- la sensibilisation continue des membres du personnel ;
- …

.....

[29] Il y a quelques années, l'ASBL parents d'enfant victime de la route (PEVR) est venue dans une zone de police et cela a changé (« chamboulé ») la manière d'intervenir des policiers.

[30] Integrated System for the Local Police.

[31] Dont aussi un local adapté et un véhicule de service.

62. Tout ceci fait partie - et relève - d'une politique spécifique en matière d'assistance policière aux victimes mais cela n'est pas forcément repris dans un document, une note de politique à proprement parler.

« Oui, il y a plein de choses mais on n'a pas un plan rédigé. »

« On fait les choses mais on ne les a pas écrites. »

« Dans nos plans d'action, il y a une partie suivi et à chaque fois le SAPV intervient notamment par rapport aux victimes. On l'applique mais on ne l'a pas écrit. »

« S'il le faut, demain on vous en sort un. »

« On n'a pas mis en place un plan d'action, un plan en plus je dirais. »

« Tout ceci offre un cadre suffisant pour que le personnel puisse connaître et définir l'attitude et le comportement souhaité ».

63. Chercher à obtenir à tout prix une réponse claire concernant l'existence et/ou l'élaboration ou non d'une politique ou même d'une note de politique spécifique en matière d'assistance policière aux victimes permet de constater que le plus souvent, hormis quelques rares exceptions[32], il n'y en a pas. Cela ne signifie toutefois pas qu'il en faille une à tout prix[33] mais la question a été posée au regard des prescrits imposés par la GPI 58. Dès lors, dans le cas de figure tel qu'il existe, il est nécessaire de pouvoir faire la part des choses entre : d'une part l'élaboration, par le chef de corps de la zone de police, d'une politique spécifique en matière d'assistance policière aux victimes et les choix opérés par ce dernier, et d'autre part le travail accompli par les services d'assistance policière aux victimes (y compris toutes les initiatives prises par ces services/personnes).

64. Il faut donc veiller à « *rendre à César ce qui appartient à César* » en faisant bien la distinction entre ce travail et la politique spécifique ou encore des notes et des projets internes qui régissent le fonctionnement du service. L'enquête a permis de mettre en évidence le fait que, même en l'absence de politique spécifique, le travail effectué en matière d'assistance policière aux victimes est très important au sein des zones de police et qu'il n'a le plus souvent pas de limites. Il est souvent lié aux investissements personnels des membres des services d'assistance policière aux victimes qui peuvent être animés par des problématiques très concrètes que ce soit en fonction de qui ils sont de part leurs compétences, leur parcours, leur expérience, leur personnalité, etc. ou en fonction des situations qu'ils ont déjà pu rencontrer. Des membres spécialisés soulèvent le fait que la GPI 58 est très bien faite car justement la rubrique concernant le service d'assistance policière aux victimes est large et d'ajouter « *ça c'est bien* ».

.....

[32] Comme c'est le cas dans l'une ou l'autre zone de police où l'organisation du service et de la fonctionnalité assistance policière aux victimes a été transposée dans une note de service.

[33] De note.

65. Force est de constater que les chefs de corps laissent travailler les collaborateurs spécialisés dans les matières qu'ils affectionnent et qu'ils n'interviennent pas ou que très rarement pour les (ré)orienter. Ils soulignent le professionnalisme et l'engagement personnel de ces collaborateurs et n'éprouvent le plus souvent pas le besoin ni la nécessité d'intervenir[34].

66. Donc, à la question de savoir si l'élaboration d'une politique spécifique a vraiment un sens[35], la réponse est : cela peut-être nécessaire dans les zones de police où la priorité n'est pas l'assistance policière aux victimes.

Conclusion(s) : force est de constater qu'il existe, à bien des égards, des politiques spécifiques en matière d'assistance policière aux victimes mais que rares sont celles qui ont été écrites dans un document intitulé « politique spécifique en matière d'assistance policière aux victimes. »

6.3 Question 3 : avez-vous procédé à une évaluation de la mise en œuvre de la GPI 58 au sein de votre corps de police ?

67. A cette question, force est ici aussi de constater qu'aucune évaluation en tant que telle et spécifique n'a été effectuée au sein des corps de police concernant la mise en œuvre de la GPI 58. L'application de la circulaire elle-même n'a pas fait l'objet d'une évaluation.

68. Toutefois, la plupart des personnes interviewées ont répondu que l'évaluation ne se fait pas de manière directe et formelle mais a lieu de manière indirecte et informelle, via différents canaux. Ces canaux sont le travail et les contacts quotidiens, ce qui comprend : la participation aux formations et aux réunions hebdomadaires et/ou mensuelles (de management ou opérationnelles) ; la création de réseaux ; les remerciements (nombreux) ; les plaintes (rares), les enquêtes de satisfaction[36] ; les enquêtes du moniteur de sécurité ; les travaux des étudiants stagiaires ; etc. Dès lors, et sur la base de ces exemples, l'évaluation est, pour notre échantillon, permanente.

69. Un suivi important existe aussi par rapport au travail réalisé en matière d'assistance policière aux victimes au travers de plusieurs canaux qui sont parfois appelés les « filtres » ou les « filets de sécurité ». Ce travail quotidien passe notamment par la lecture des fiches d'information ; par la rédaction des fiches d'incidents ; par la relecture des dossiers judiciaires ; par des vérifications automatisées, appelés 'query' (dans l'ISLP) afin de relever les

.....

[34] Hormis pour certains cas extrêmes de membres du personnel frôlant parfois le burn-out.

[35] Cette question a été posée vu l'absence de politique spécifique.

[36] Un chef de corps a évoqué l'existence d'une enquête de satisfaction mais qui ne portait pas spécifiquement sur la mise en œuvre de la GPI 58. Un autre chef de corps a évoqué l'existence d'une enquête portant plutôt sur l'évaluation de la fonctionnalité assistance policière aux victimes.

manquements (par ex. l'absence de déclaration de personne lésée) ; l'envoi systématique d'un courrier à certaines victimes proposant une offre de service, etc.

« On lit tous les matins les PV où il y a eu un contact entre l'auteur et la victime. On envoie un courrier à la victime sauf en cas de violence intrafamiliale. Quand il n'y a pas de numéro de téléphone on ne téléphone pas et on n'envoie pas de courrier car c'est un trop grand risque. »

70. L'évaluation se fait aussi lors des débriefings pendant lesquels toutes les expériences peuvent être discutées ouvertement et de manière transparente au sein de l'équipe. Les choses peuvent alors être évaluées et ajustées si nécessaire. Si quelque chose ne fonctionne pas, des mesures immédiates peuvent être prises en vue d'améliorer le service. En vue de satisfaire aux exigences, le personnel peut demander une formation appropriée à tout moment.

71. Pour certains, la réponse à cette question est sans équivoque « *non il n'y a pas besoin d'évaluation de la mise en œuvre de la GPI 58* » pour toutes les raisons évoquées. Pour eux, comme mentionné précédemment, l'évaluation est continue et permanente. D'aucuns s'interrogent quand même sur la possibilité de remettre à la victime une fiche d'évaluation qu'elle pourrait retourner au service de police concerné.

« L'évaluation des processus de travail est une question continue et quand on détecte que quelque chose ne fonctionne pas comme souhaité, on y remédiera également. »

72. Malgré l'absence de cette évaluation formalisée, les répondants sont convaincus que l'assistance policière aux victimes, qui est apportée par les membres du personnel spécialisé, est de très bonne qualité (et donc qu'elle ne nécessite pas d'évaluation en tant que telle). Ils précisent que les plaintes liées à cette matière concernent plus particulièrement les autres membres du personnel (qui, eux, ne sont pas spécialisés). À certaines occasions, des échos peuvent être entendus parmi les membres de la police au sujet de certains collègues qui n'ont pas approché la ou les victimes de la manière souhaitée lors d'une intervention particulière. Le cas échéant, la personne concernée est toujours tenue responsable. Il s'agit alors dans ces cas-là de dysfonctionnements individuels.

Conclusion(s) : en tant que telle, aucune évaluation de la mise en œuvre de la GPI 58 n'a eu lieu. Les personnes interviewées n'en voient pas l'utilité étant donné que l'évaluation se fait de manière informelle, indirecte et permanente en lieu et place d'être formelle, directe et occasionnelle.

6.4 Question 4 : rencontrez-vous des difficultés dans la mise en œuvre de la GPI 58 ?

73. Cette question a permis aux interlocuteurs de s'exprimer librement sur les difficultés qu'ils rencontrent dans le cadre de la mise en œuvre de l'assistance policière aux victimes en général et plus spécifiquement au niveau de la GPI 58.

74. De manière générale, il ressort des propos tenus que les mentalités ont fortement évolué ces dix dernières années en matière d'assistance policière aux victimes. Cette matière est maintenant dispensée dans le cadre de la formation de base des policiers ; des formations continuées sont régulièrement organisées au profit du personnel avec un bon taux de participation ; les services d'assistance aux victimes sont bien intégrés dans le paysage policier et la collaboration entre les services spécialisés et les policiers de terrain est généralement bonne.

75. Les zones de police n'ont pas signalé devoir faire face à de nombreuses difficultés concernant l'application de la GPI 58. D'aucuns ont même précisé qu'il n'y a rien d'irréalisable dans la directive. Les ressources existent au sein des services de police pour la mettre en œuvre. Si certaines difficultés plus structurelles ont bien été énoncées telles qu'elles sont évoquées ci-après, il appert aussi qu'au niveau individuel des difficultés peuvent exister. Ces difficultés sont directement liées à la personnalité du policier. Il existera toujours des policiers qui ne seront pas à l'aise avec cette matière et ce nonobstant tout un travail de sensibilisation et de formation.

6.4.1 La question du secret professionnel

76. Une des grandes difficultés concerne le secret professionnel des membres du personnel spécialisés. Ces membres travaillent pour la police et doivent se tenir à leur secret professionnel qui peut être, selon eux, de deux ordres différents : celui du policier et celui de l'assistant social et/ou du psychologue. Le cadre est différent et aucun texte ne précise clairement lequel de ces deux secrets professionnels prend le pas sur l'autre. Les membres CAlog se font alors « leur propre religion » et d'aucuns répondent qu'ils privilégient le secret professionnel lié à leur formation de base. Les membres du personnel essaient tant bien que mal de gérer ce problème car ils n'ont pas le choix mais ce n'est pas toujours évident pour eux. Ceci d'autant que pour les chefs de corps, c'est le secret professionnel policier qui doit prendre le pas sur l'autre.

« Mon secret professionnel, c'est celui d'assistante sociale mais je m'adapte au fait que je travaille dans un corps de police. Je préviens les personnes qu'elles doivent faire attention à ce qu'elles vont me déclarer. »

« C'est l'article 458 du code pénal comme les policiers. On est dans un service de police. On est amené à dénoncer mais on l'explique à la victime. On ne

divulgue rien mais on l'accompagne vers la plainte. Notre rôle c'est aussi d'être l'interface entre les différents services.»

« On travaille beaucoup avec le secret professionnel partagé. »

« Le membre spécialisé pourrait entendre une victime de coups et blessures sans dépôt de plainte. Ce qui n'est pas le cas des policiers. »

77. La question du secret professionnel des membres de l'assistance policière aux victimes a été soulevée en 2015 par une zone de police et a été adressée au service juridique de la police fédérale. La réponse de la police fédérale[37] - qui ne sera pas détaillée ici - apparait comme une base de travail sérieuse en vue de répondre à la question que certaines zones de police se posent : quelles sont les limites du secret professionnel dans le cadre de l'assistance aux victimes ?[38] Il y est notamment question de faire la distinction entre le fait d'être titulaire d'un diplôme, par exemple de psychologue, et le fait d'en exercer la profession. Les psychologues et les assistants sociaux engagés au sein d'un service d'assistance policière aux victimes exercent, non pas les professions de psychologue ou d'assistant social, mais bien celle liée au statut de membre du cadre administratif et logistique des services de police chargé de l'assistance policière aux victimes.

6.4.2 La question de la double casquette et de la subvention

« Dans une zone de police, c'est plus compliqué car c'est un policier qui fait un mi-temps 'SAPV' et un mi-temps 'opérationnel'. Ce policier est en première ligne. Il va être avant tout guidé par son devoir d'information au parquet. Il ne va peut être pas prendre la pleine mesure de la victime et de ses besoins élémentaires et pratiques s'il intervient sur un fait criminel. Ceci alors que la première chose à faire est de donner son épaule et son oreille. Quand vous êtes chef d'enquête vous allez passer à côté de besoins élémentaires et pratiques. »

78. La question de la double casquette a été évoquée à plusieurs reprises et il est parfaitement résumé dans l'extrait d'interview qui précède[39]. Elle se pose d'emblée pour les membres du personnel spécialisés également policiers. Cela semble être toutefois une situation devenue assez rare[40] car dans beaucoup de zones de police, les chefs de corps préfèrent éviter cette confusion de rôles à laquelle n'est pas confronté le fonctionnaire spécialisé CAlog. D'aucuns

.....

[37] Référencée DGR/JUR/AJO/2015/32900 et dont la copie nous a été remise par la zone dont question.

[38] D'autres références ont été évoquées durant l'enquête comme Lucien NOUWYNCK, avocat général près la cour d'appel de Bruxelles en 2008, qui s'est penché sur cette question du secret professionnel : « La position des différents intervenants psycho-médico-sociaux face au secret professionnel dans le travail avec les justiciables », www.comitedevigilance.be.

[39] D'autres exemples ont été fournis afin d'illustrer la problématique de la double caquette. Ils ne sont pas repris.

[40] Cela n'a pas été vérifié dans le cadre de la présente enquête de contrôle.

estiment d'ailleurs anormal le fait que dans certaines zones de police, des policiers exercent la fonction de membre spécialisé.

« En 2018, on ne peut plus jouer avec des trucs pareils. Il faut des gens spécialisés (…). On ne définit pas dans la GPI ce qu'on entend par collaborateur spécialisé. Est-ce qu'un policier peut avoir plusieurs casquettes ? »

« Si je suis une victime et que je dois aller voir un collaborateur spécialisé qui est flic, je ne me confierais pas comme ça. Il n'y a pas d'espace de confidentialité mais la prise en charge adéquate de la victime sur le plan policier se fait mieux. »

« Que privilégient les assistants de police lorsqu'ils sont amenés à intervenir ? La rédaction du procès-verbal en suivant les directives strictes du magistrat ou l'assistance policière aux victimes en accordant une écoute, un soutien et une disponibilité à la victime ? »

6.4.3 L'accès aux outils de travail

79. Lorsque les membres du personnel spécialisés n'ont pas accès à l'ISLP et/ou à une adresse électronique personnelle cela peut poser des problèmes. Cela arrive même si cela s'avère être chose assez rare.

6.4.4 Les formulaires de renvoi et le conseil d'arrondissement

80. Les formulaires de renvoi sont abordés plus loin dans le cadre d'une question spécifique[41]. Toutefois, certains en parlent comme étant une réelle difficulté. Le conseil d'arrondissement fait également partie des difficultés qui ont été citées mais fait aussi l'objet d'un développement distinct.

6.4.5 Sur le plan structurel

81. Au niveau structurel, il existe certains obstacles. Notamment au niveau de l'agencement des accueils bien que globalement, il n'y a pas eu de grosse critique. Pour certains, l'assistance policière aux victimes serait le parent pauvre des services de police. Et ceux là d'expliquer qu'il faudrait des normes minimales pour chaque zone de police en fonction du nombre d'habitants. Un représentant d'une zone de police a signalé devoir disposer d'environ 15 membres du personnel spécialisés en plus si elle se comparait à d'autres zones de police. Ce chiffre interpelle.

6.4.6 Les médias et les réseaux sociaux

82. L'information va parfois plus vite au niveau des médias et des réseaux sociaux que par la voie officielle. De ce fait, il peut arriver que les proches d'une victime soient informés plus rapidement par les médias d'une mauvaise nouvelle. La police devrait avoir la possibilité de prendre les dispositions qui

[41] Question 19.

s'imposent : « *nous vous donnerons un peu plus d'informations après avoir informé toute la famille* ». Toutefois, cette compétence relève du ministère public alors que la difficulté se situe, elle, au niveau des services de police en tant qu'intervenant de première ligne.

6.4.7 La formation et la sensibilisation permanentes des membres du personnel

83. L'application de la GPI 58 n'engendre pas de difficulté particulière si ce n'est le besoin de sensibilisations et de formations permanentes concernant le traitement des victimes. L'exemple donné concerne le fait que certains agents de police ignorent encore souvent le cercle de la violence qui peut exister entre des partenaires. Comment sensibiliser et atteindre tous les membres d'un corps de police tenant compte du turnover ?

6.4.8 L'accueil des victimes étrangères et/ou parlant une autre langue que celle de la région où elles habitent

84. L'accueil des victimes de langues étrangères pose parfois problème. Notamment pour les francophones qui habitent dans les régions néerlandophones. Les intervenants spécialisés font de leur mieux mais que faire s'ils ne parlent pas la langue ? Ils ne peuvent pas faire appel à un interprète dans le cadre du traitement des victimes car ce n'est pas pris en compte comme frais de justice. Et si la victime est étrangère vivant à l'étranger ? Les instructions du parquet vont parfois aussi à l'encontre des habitudes culturelles[42].

6.4.9 L'accueil des victimes en séjour illégal

85. Comment (ré)agir avec les victimes qui sont en séjour illégal ? Quel « chapeau » porter : celui de policier et/ou d'assistance policière aux victimes ?

6.4.10 Les patients psychiatriques

86. La question des patients psychiatriques se pose, d'autant plus que la police peut se sentir abandonnée par le secteur psychosocial.

Conclusion(s) : la mise en œuvre de la GPI 58, en tant que telle, n'engendre pas de réelles difficultés. Toutefois, des zones de police mettent l'accent sur quelques difficultés spécifiques notamment concernant : le secret professionnel ; la problématique de la double casquette ; l'accès aux outils de travail et/ou l'infrastructure non adaptée (ISLP, boîte mail privée, bureaux partagés, locaux d'accueil, …) ; le formulaire de renvoi ; le conseil

.....

[42] Exemple cité : pour la communauté albanaise, le dernier adieu est particulièrement important et le parquet peut être amené à le refuser.

d'arrondissement ; les médias et les réseaux sociaux ; la formation et la sensibilisation permanentes des membres du personnel ; l'accueil des victimes parlant une autre langue et/ou les victimes étrangères et enfin les patients psychiatriques.

6.5 Question 5 : pensez-vous que l'assistance policière aux victimes puisse être améliorée au sein de votre zone de police ? A quel(s) niveau(x) ?

87. Les réponses à cette question peuvent, de manière assez générale, être résumées en ce sens qu'il existe une possibilité d'amélioration continue. Toutefois, comme pour la question précédente, différents points ont été soulevés par des répondants qui mettent l'accent sur :

6.5.1 L'aspect individuel

88. Pour les personnes rencontrées, il est toujours possible de mettre en place des choses mais l'assistance policière aux victimes c'est aussi et surtout un « savoir être » et « *ça c'est compliqué pour certains* ».

« Les rares « couacs » qui peuvent avoir lieu sont liés à la personnalité de l'intervenant. On aura beau les sensibiliser et les re-sensibiliser, cela ne changera rien. »

« Franchement, les policiers, de manière générale, font bien l'assistance aux victimes. Ils ont tendance à relayer chez moi (SAPV) car ils ne peuvent pas tout faire. »

89. Un membre du personnel spécialisé explique que lors des cours qu'il donnait aux policiers, il précisait que quatre-vingt pourcent du temps, ils auront à faire à des victimes et vingt pourcent à des auteurs ; que leur intervention sera déterminante pour la victime et que selon celle-ci elle tombera ou non en stress post-traumatique. D'aucuns signalent aussi que les policiers sont tous des individus avec leurs forces et leurs faiblesses et qu'une personne peut-être naturellement plus empathique qu'une autre. Ce raisonnement souligne l'importance de l'éducation permanente et de la sensibilisation des policiers à cette matière. La majorité des membres du personnel sont conscients de l'importance du traitement des victimes mais dans certains cas, il persiste des doutes et un travail de conscientisation est opéré. Lorsque des problèmes de ce type surviennent, il se peut que le collègue en question soit approché par le membre du personnel spécialisé[43].

6.5.2 Le recrutement

90. Le recrutement est important et parfois, les chefs de corps le reconnaissent, ils se trompent concernant certains candidats. Toutefois, les candidats se font

.....

[43] Cela ne se fait malheureusement pas toujours.

rares pour certains postes et les critères de sélection doivent être élargis. Pour certains chefs de corps, l'accent devrait porter plus sur certains critères de sélection telle l'empathie.

« Si on a cinq candidats pour 2 places, on peut choisir mais si on a trois places et qu'on a trois candidats, on juge les aptitudes même si une dose d'empathie devrait être intégrée par chacun. »

« En cas de doute, il ne faut pas prendre. »

« C'est toujours possible d'améliorer les choses mais il faut avoir les bonnes personnes aux bonnes places. »

« Les jeux de rôles permettent de tester le candidat. Toutefois, il faut tenir compte de la réalité et de la rareté des candidats. Les contingents des aspirants sont actuellement trop petits pour répondre aux besoins. Lorsqu'un candidat se présente, il faut recruter pour répondre aux plus grands besoins. »

6.5.3 La vision du responsable

91. La vision du responsable et son soutien constituent les bases indispensables au bon fonctionnement de l'assistance policière aux victimes. *« Avec un bonne vision et un bon management, il y a moyen d'avancer et de faire des bonnes choses en matière d'assistance policière aux victimes. »*

« Dans certaines zones de police, il n'y a plus de management du tout. C'est la logique des petites zones avec peu de moyens. Tout repose sur les hommes. Il n'y a pas de contrôle interne, pas de management, pas de planification, … Il faut une structure capable de « gérer la boutique ». C'est une piste intéressante pour continuer à améliorer les choses. »

« Le système est parfois à deux vitesses, il y a les grandes et les petites zones. Certaines zones de police ont aussi tendance à s'isoler. »

« Trop petit, ce n'est pas bien trop grand ce n'est pas le but, il faut trouver un juste milieu. »

6.5.4 La reprise de contact

92. Pour les personnes interrogées, tout peut être amélioré surtout en ce qui concerne la reprise de contact de la victime après les faits. Cela se fait parfois dans certaines matières bien précises. *« Maintenant, seules les victimes d'un cambriolage dans une maison sont systématiquement recontactées, pour le reste il n'y a rien de structurellement réglementé dans la zone. »*

6.5.5 Le fait de palier l'absence des autres

93. Certains responsables se plaignent car ils pallient l'absence de membre(s) spécialisé(s) dans les zones de police voisines qui comptent sur celles qui investissent dans l'assistance policière aux victimes.

6.5.6 Le niveau structurel

94. Un problème structurel peut exister au niveau des locaux dédiés à l'accueil des visiteurs, à l'audition des victimes et/ou à l'accueil des mineurs d'âge. Ce problème peut avoir un impact sur la mise en œuvre de l'assistance policière aux victimes.

Conclusion(s) : l'assistance policière aux victimes peut toujours être améliorée, notamment dans certains domaines tels qu'ils ont été évoqués.

6.6 Question 6 : avez-vous développé des initiatives particulières au sein de votre zone de police concernant l'assistance policière aux victimes ?

95. Concernant les initiatives prises par les zones de police concernant l'assistance policière aux victimes, il s'avère que nombreuses sont celles qui ont été prises. Cela dans différents domaines et à différents niveaux. Les initiatives mettent en lumière le fait que la matière est susceptible d'évoluer au rythme de ces initiatives lorsqu'elles sont soutenues par la hiérarchie. Parfois elles émanent de la hiérarchie elle-même et doivent alors être soutenues par les membres du personnel. Ces initiatives mettent en évidence le fait que les zones de police ont un intérêt réel pour les victimes. Si ce n'est toutes les victimes, certainement des publics cibles de victimes/victimes potentielles tels que les personnes âgées, victimes de violence sexuelle, … Des projets portent également sur l'assistance et le suivi du personnel confronté à des situations sérieuses comme le prévoit la GPI 58.

96. Chaque initiative, chaque projet, doit bien évidemment être soutenu. Le but n'est pas ici de tou(te)s les citer, ni de les détailler mais d'en donner un aperçu thématique sachant que certain(e)s ont déjà été évoqué(e)s précédemment, ils portent notamment sur :

- l'accessibilité à l'information (24/24) pour les collaborateurs, notamment via les systèmes informatique / l'intranet / la carte sociale ;
- la collaboration interzonale (appuis et renforts mutuels, permanences communes, échanges de bonnes pratiques, …) ;
- la mise en place de team / pool spécialisé en matière d'assistance policière aux victimes et composé de policiers et de collaborateur CAlog ;
- le travail en binôme (policier / assistant social) ;
- les canevas d'audition / de rédaction des procès-verbaux ;

- la formation et la sensibilisation des policiers (par ex : en matière de violence intrafamiliale ; de violence sexuelle ; de diversité ; etc.) ;
- l'accueil et la sensibilisation des policiers stagiaires ;
- la revisite (après certains types de faits / auprès de certaines victimes) ;
- les premiers soins (cellule de premiers secours) ;
- l'assistance et le soutien en intervention de crise ;
- l'urgence psychosociale (après les attentats) ;
- des publics cibles particuliers ou des victimes plus fragilisées (par exemple : les personnes âgées, les jeunes, les SDF, les personnes disparues, …) ;
- la collaboration avec différents services externes (les administrations communales, les maisons de repos, …) dans le cadre de situations particulières (canicule, grand froid) ;
- le parrainage et la sensibilisation au niveau des écoles ;
- la sensibilisation de la population à différentes thématiques (flyers, conférence, exposés, …) ;
- etc.

Conclusion(s) : des initiatives sont prises, elles sont nombreuses et concernent des publics cibles différents.

6.7 Question 7 : que pensez-vous du conseil d'arrondissement pour l'assistance aux victimes tel que prévu dans la GPI 58 ? Comment ce conseil d'arrondissement est-il mise en œuvre chez vous ?

97. Concernant le conseil d'arrondissement, les avis des uns et des autres sont mitigés. Dans la majorité des arrondissements, il n'y a plus de conseil d'arrondissement organisé depuis un certain temps (pouvant remonter jusqu'en 2012). Dans certaines régions, cette plateforme a pourtant bien fonctionné, et de citer un lieu où cela fonctionnait '*de Dieu le père*'.

« Il n'a plus eu lieu pendant quelques années. Un a été organisé à l'initiative du procureur l'année dernière (2017), c'est censé être reparti. »

« Pour le conseil d'arrondissement, il n'y a pas de gros sujets à traiter et c'est l'optique du parquet d'attendre qu'il y ait des sujets à traiter pour l'organiser. »

98. Certains répondants ont évoqué le fait qu'il est quelque peu tombé en désuétude, qu'il ne se tient plus et cela notamment suite au fait qu'il semble être redondant avec d'autres plateformes dont celles relatives aux rencontres des trois A (Assistance, Accueil et Aide). Il semblerait également, sur la base des réponses formulées, qu'il ne soit pas facile de l'organiser et qu'il appartient aux services d'accueil des victimes du ministère public de le faire, ce qui dans la pratique ne se fait pas. Certains expliquent également que la récente réforme des arrondissements judiciaires a également impacté l'organisation du conseil d'arrondissement.

« La composition du conseil a été modifiée depuis la fusion des parquets. »

99. Pour certains, il ne s'agit pas d'autre chose que d'un « forum » où il règne une dynamique de pouvoir, une mauvaise dynamique d'où rien ne sort. Le fonctionnement et l'organisation dépendent, semble-t-il, beaucoup des magistrats et force est de constater que certains magistrats sont présents tandis que d'autres ne le sont pas, que certains l'organisent tandis que d'autres pas. Pour les répondants, il faut donc trouver qui doit l'organiser mais c'est au magistrat à prendre la présidence sinon ce sont toujours les services de police qui s'occupent de tout. L'organisation consiste surtout à rechercher de nouveaux partenaires qui pourraient venir présenter leur travail.

« Le dernier conseil d'arrondissement, nous l'avons imposé au magistrat. C'était un magistrat en fin de carrière qui a reçu ça sur le dos. »

100. Pour d'autres répondants, à la question de savoir si le conseil d'arrondissement est utile, une des réponses est : *« oui, ne fût-ce qu'en théorie.* » Et de justifier, avec la procédure Salduz, la victime est oubliée dans la procédure. Le fait de créer un conseil d'arrondissement permet de replacer la victime en avant et déjà rien que pour cette raison c'est positif. Pour certains, la formule : « *Ce n'est pas dépassé mais ce n'est peut-être plus très adapté* » peut-être repensée.

101. Par exemple, des situations/problématiques peuvent être résolues à ce niveau comme celle de la collaboration avec certaines pompes funèbres. Pour certaines, tout se passe cercueil fermé, ce qui pose problème. Ce serait au procureur du Roi d'écrire aux pompes funèbres et de leur dire : « *c'est comme ça que cela doit se passer* ». En pratique, il ne le fait pas alors que dans certaines régions, cela se fait. C'est un exemple de problématique évoquée dans une zone de police, qui reste sans réponse et qui pourrait être réglée au niveau du conseil d'arrondissement. Un autre exemple est relatif à l'hospitalisation des victimes. Dans les hôpitaux, des services sociaux peuvent prendre le relais mais aucune information ne passe car c'est le secret médical

absolu. Là aussi, le procureur du Roi pourrait intervenir au niveau du conseil d'arrondissement. Un autre exemple est celui relatif au travail avec les pompiers qui ne sont parfois pas dans la même logique que les policiers. Le procureur du Roi pourrait dire : « *voilà comment cela se passe* ». En effet, le conseil d'arrondissement est censé être un lieu où les difficultés, les besoins et les problématiques qui se posent dans le cadre de la politique en faveur des victimes sont discutées et où sont proposées de possibles améliorations.

102. Le problème réside pour certains dans le fait qu'au niveau structurel, décisionnel et stratégique, le conseil d'arrondissement n'a pas les moyens d'agir alors que cela a pourtant été demandé.

« Pour le conseil d'arrondissement chacun doit prendre sa responsabilité. Il faut mettre un point à l'ordre du jour et c'est parti. »

« C'est dommage qu'après le conseil d'arrondissement, il n'y a plus forcément de lien avec les politiques (qu'en est-il après, quelles sont les suites…) chacun reste à son niveau et il n'y a rien après. »

Conclusion(s) : de manière assez globale, en fonction des réponses obtenues, il semble qu'une dynamique manque quant à la mise en œuvre du conseil d'arrondissement. Là où d'aucuns signalent qu'il n'y a peut-être pas de difficultés majeures qui nécessitent un conseil d'arrondissement, force est de constater que les difficultés telles que détaillées ci-avant pourraient en toute logique être débattues lors de ces conseils d'arrondissement. Ces points d'achoppement pourraient faire l'objet de réflexions poussées et être à la base d'améliorations en matière d'assistance policière aux victimes. Quant à savoir s'il faut le maintenir, y renoncer ou l'adapter, là aussi force est de constater que certains penchent en sa faveur tandis que d'autres n'y voient aucune plus-value.

6.8 Question 8 : qu'en est-il du rôle du DirCo ?

103. Cette question ne suscite pas de grands développements au niveau des éléments de réponse apportés. Le rôle du DirCo laisse perplexe ou, au contraire, se révèle être, selon certains, un pilier fondamental. Ceci dépend de l'expérience vécue par les uns et les autres. Il est à noter que selon les arrondissements, le rôle du Dirco est plus ou moins bien assumé.

104. Certains regrettent que les assistants sociaux du fédéral n'interviennent pas dans le rôle de garde contactable/rappelable. Concernant le fonctionnement réel, il s'agit plus d'une collaboration interservices que d'un rôle particulier joué par le DirCo. La plus-value de l'assistante sociale du DirCo est liée à sa fonction, elle a beaucoup de contacts et participe à des réunions extérieures au niveau national et peut avoir un rôle de facilitateur. Dans un arrondissement, elle organise annuellement une journée d'étude sur la prise en charge des victimes.

105. De manière générale, la collaboration des membres spécialisés des zones de police et les assistants sociaux des DirCo est bonne. Les échanges entre les intervenants locaux et fédéraux ont lieu notamment lors des réunions de l'équipe psycho sociale. Il appert aussi, à une exception près, que la police locale épaule la police fédérale en matière d'assistance policière aux victimes plutôt que l'inverse. Dans les situations liées à des attentats, une collaboration existe entre la police locale et la police fédérale.

« C'est assez clair de qui intervient où. »

« Il n'y a pas de position hiérarchique. Tout le monde sait pourquoi il doit intervenir. Eux interviennent pour les services fédéraux. »

« Le DirCo n'a pas les moyens d'organiser un roulement permanent. »

Conclusion(s) : la question relative au rôle du DirCo n'a pas engendré de grands développements. Les réponses dépendent fortement des arrondissements. En fonction de ceux-ci, d'aucuns répondent que les DirCo n'en ont que faire de l'assistance policière aux victimes tandis que d'autres mettent en avant l'importance de son rôle et de son investissement dans la matière.

6.9 Question 9 : avez-vous désigné un responsable en vue de l'appui de la politique d'assistance policière aux victimes ? Quel est son rôle et en quoi apporte-t-il une plus-value ?

106. Cette question engendre diverses réactions et réponses. Ce qui revient souvent est le fait que la zone de police a engagé du personnel spécialisé en matière d'assistance policière aux victimes. Quant à savoir si cela correspond au fait d'avoir désigné un responsable en vue de l'appui de la politique d'assistance policière aux victimes, la réponse est tout de suite moins évidente.

107. Certaines zones de police ont été claires, pour elles, la réponse est non. Elles évoquent alors un policier (de référence), un chef de service, l'implication du chef de corps, le directeur opérationnel 'Dirops' … mais sans beaucoup plus de précisions. Dans d'autres zones par contre, un responsable de l'assistance policière aux victimes a été désigné. Les répondants expliquent que ce responsable veille à la qualité de la prise en charge des victimes, aux contacts avec les services externes ; il signale les problèmes et y travaille de concert avec le personnel spécialisé ; il coordonne les initiatives. Sa plus-value est alors soulignée.

« C'est une petite zone de police donc c'est le CDZ qui est responsable, c'est à lui de prendre les initiatives et d'appuyer la politique. »

Conclusion(s) : la désignation d'un responsable en vue de l'appui de la politique d'assistance policière aux victimes est existante ou non en fonction des zones de police rencontrées.

6.10 Question 10 : comment procédez-vous pour sensibiliser et former votre personnel ? Rencontrez-vous des difficultés par rapport à cet aspect particulier de la GPI 58 ?

108. Les répondants ont évoqué plusieurs canaux possibles pour la sensibilisation du personnel tels que notamment ceux énumérés ci-après. Comme difficulté majeure et principale, il a bien été signalé aussi qu'une grande partie dépend de la motivation et de l'intérêt des membres du personnel à suivre les formations/sensibilisations et que leur implication vis-à-vis des victimes dépend de leur degré d'empathie. A savoir pour certains très peu voire même aucune. Dès lors, les personnes rencontrées se demandent comment réagir dans ces cas-là ?

109. Une autre difficulté avancée est la capacité qui est souvent déficitaire pour pouvoir organiser souvent/régulièrement les mêmes formations/sensibilisations. Ceci, car le personnel change assez souvent et il faut donc tenir compte de l'arrivée de nouveaux collaborateurs. Une formation/sensibilisation doit être actualisée car d'une part la matière évolue et d'autre part les membres du personnel changent. La zone de police doit donc faire en sorte que ces nouveaux membres du personnel soient formés de la même manière que les autres. Ils doivent parfois attendre un certain temps pour suivre une formation/sensibilisation. Cette contingence opérationnelle fait que ce n'est pas toujours évident de maintenir tout le monde à niveau.

110. Cette absence de formation/sensibilisation est palliée par toute une série de choses : les formations externes pour les membres spécialisés ; les formations internes pour les membres non spécialisés ; l'intranet ; le guide social ; les rencontres (débriefings) après une intervention ; les discussions en petits comités ; l'intervention à la demande ; les échanges au quotidien ; la politique de la « porte ouverte » ; la mise à disposition de la documentation dans les trois langues ; les réunions matinales ; l'application du principe « train the trainer » ; l'organisation de l'accueil (via un système de stage par exemple) pour les nouveaux ; …

« La motivation des policiers n'est pas toujours là. Certains viennent prester leurs heures ni plus ni moins. »

« On est limité par l'envie et la motivation de chacun. Il faut alors diversifier les canaux et faire venir quelqu'un avec un discours marquant, passer une vidéo … Il faut diversifier. »

« Ce n'est pas forcément organisé mais cela se fait de diverses manières. »

Conclusion(s) : globalement, les répondants signalent qu'il n'y a pas de problème concernant la sensibilisation des membres du personnel à l'assistance policière aux victimes. Toutefois, ils signalent aussi que les freins proviennent de deux aspects très différents. D'une part, la motivation des policiers n'est pas toujours au rendez-vous, dès lors, il faut le plus souvent les obliger à suivre les formations/sensibilisations. D'autre part, il peut y avoir un problème de capacité. Il n'est pas toujours évident pour les membres du personnel spécialisés d'organiser des formations/sensibilisations aussi souvent que nécessaire. Ce sont là les deux grands freins à la sensibilisation des membres du personnel en matière d'assistance policière aux victimes.

6.11 Question 11 : que pensez-vous des compétences que l'on exige de la direction du corps ?

111. A cette question, les réponses sont assez unanimes. Les compétences exigées au niveau de la direction du corps sont suffisantes et pertinentes. Chaque service doit jouer son rôle dans cette vaste matière. Pour d'aucuns, il appert que le chef de corps n'a pas besoin de la circulaire pour donner du corps à cette matière. Des chefs de corps ont toutefois signalé avoir découvert des choses dans la GPI 58 suite à l'enquête. Nombre d'entre eux la connaissent dans les grandes lignes mais pas dans les détails.

« Je me retrouve dans cette structure à trois niveaux et la complémentarité des trois intervenants. Pour mon niveau à moi je n'ai pas spécialement de remarques à faire. »

« Cela fait partie des missions, c'est une des 7 fonctionnalités. On se doit de veiller à assurer qu'elle fonctionne correctement. »

112. Le chef de corps est le responsable final, il est donc normal, aux yeux de tous les répondants, qu'il soit concerné. Certains sont plus sensibilisés que d'autres à la matière de l'assistance policière aux victimes et cette sensibilisation dépend beaucoup du parcours professionnel de chacun. Toutefois, *« on n'est plus dans l'ère des grands combats comme c'était le cas avant. La sensibilisation des chefs de corps est là. »* Le chef de corps doit stimuler son personnel au travers des formations et des investissements nécessaires. Les exigences de la GPI 58 sont donc suffisantes. La plupart ne voient pas d'aspect à améliorer ou à changer et répondent qu'ils se retrouvent bien au travers de ce qui est prévu dans le texte ni plus ni moins. Tout en apportant une précision importante : *« ce sont des évidences et si elles ne sont pas remplies, cela ne marchera pas. »*

Conclusion(s) : les exigences sont suffisantes et sont à remplir pour que cela marche.

6.12 Question 12 : que pensez-vous des compétences que l'on exige du service d'assistance policière aux victimes ?

113. Force est de constater que certaines réponses à cette question rejoignent les réponses à la question une. La GPI 58 est limitée à des actes infractionnels mais la réalité d'aujourd'hui est différente et bien plus large[44] que le contenu du texte. Les services répondent aussi à des réalités nouvelles. Le terrorisme en est une. Les policiers y songent constamment depuis la date du 22 mars 2016 : « *Les attentats ont changé beaucoup de choses.* » L'intervention du membre/service spécialisé est déjà plus large dans la pratique que dans la théorie (cf. définition) et les attentats, même s'ils génèrent des victimes d'infractions, en génèrent des dizaines voire des centaines, ce qui impacte inévitablement le travail quotidien de ces services comme des autres.

« *On intervient de manière plus large que ce qui est prévu par la GPI 58.* »

« *L'assistance à l'audition n'est par exemple pas repris dans la circulaire.* »

114. A côté de tout cela, l'interprétation concrète du service d'assistance policière aux victimes varie assez fort d'un corps de police à l'autre bien que la base soit la même partout. Pour les uns, il faudrait mieux spécifier les conditions de rappel pour que leur propre interprétation ne soit pas ou moins mise en cause. Pour les autres, la GPI offre un cadre suffisant qui laisse une marge d'action et de manœuvre possibles.

115. Si la majorité des zones de police disposent d'un service d'assistance policière aux victimes propre, toutes n'ont pas fait ce choix. Une zone de police a par exemple intégré les collaborateurs spécialisés au sein du service famille/jeunesse et une autre au sein de son service de recherche locale. Dans certaines zones de police, il n'y a donc pas de service distinct pour l'assistance policière aux victimes et certaines estiment que cela n'est pas nécessaire.

116. Aussi, l'information selon laquelle le membre spécialisé n'est parfois pas assez rappelé ou parfois trop rappelé est véhiculée dans certains cas. Face à ces rappels trop fréquents, certains constatent que : « *Plus on investit dans les formations moins on est rappelé.* » N'était-ce pas là un des objectifs clés de la GPI 58 ? Pour d'autres, il faudrait que les choses soient plus claires concernant les situations de rappels pour pouvoir déterminer s'ils sont nécessaires ou non. Certains font référence au rôle de l'officier de terrain ou de l'officier de coordination pour gérer les rappels. Pour d'autres, les exigences sont claires et sont suffisantes.

« *J'ai été rappelée toutes les nuits la semaine dernière juste pour des avis où il n'y avait pas matière à rappel.* »

.....

[44] *Cf.* le développement faisant suite à la question une sur la définition.

117. Un autre exemple : la proximité avec les intervenants de première ligne semble être un avantage non négligeable. Dans de nombreuses zones de police, le membre/service spécialisé est de plus en plus présent au même niveau/étage que le service interventions. Cette proximité est une plus-value non négligeable pour la victime et pour la collaboration avec les services de première ligne. Là encore, les pratiques divergent en fonction des possibilités d'aménagement dont la zone de police dispose.

« Le frein est le fait d'être implanté sur deux sites différents ce qui devient de plus en plus rare dans les faits. »

« Il n'y a pas de formulaire interne à remplir pour renvoyer vers le SAPV mais beaucoup de contacts avec le policier de terrain. »

« L'interaction se passe bien. Il y a une bonne collaboration selon moi. Je suis dans le même bâtiment que l'intervention et l'accueil. Je suis bien située. »

118. Une autre limite à bien connaître est liée au fait que les membres spécialisés ne sont pas des thérapeutes. Ils doivent (bien) connaître les limites de leur intervention.

Conclusion(s) : la question et les réponses qu'elle suscite renvoient notamment au développement concernant la définition de la victime (qui doit être plus large) et aux spécificités des membres/services spécialisés notamment lors des rappels qui ne sont pas toujours justifiés. Les attentes du policier de base ne sont pas toujours rencontrées lors de l'exécution de ses missions d'assistance policière aux victimes. Dès lors, les rappels sont parfois trop nombreux. Parfois, cela peut être l'inverse, ce qui est plus dommageable pour la/les victime(s).

6.13 Question 13 : à qui avez-vous confié la tâche de collaborateur spécialisé ? Comment fonctionne-t-il ou comment fonctionne le service d'assistance policière aux victimes ?

119. L'ensemble des zones de police rencontrées disposent d'un service d'assistance policière aux victimes ou d'un membre spécialisé en matière d'assistance policière aux victimes. Toutes fonctionnent avec un rôle de garde contactable/rappelable 24 heures sur 24 heures et cela, selon différents modes d'organisation.

Conclusion(s) : toutes les zones de police rencontrées disposent d'un membre ou d'un service spécialisé en matière d'assistance policière aux victimes. Le rôle de 'contactable/rappelable' est assuré et est organisé partout mais de manière différente.

6.14 Question 14 : comment se passent les interactions entre le service d'assistance policière aux victimes et les autres services de votre zone de police ?

120. A cette question, les réponses sont unanimes ou presque. Les interactions entre le service/membre spécialisé en matière d'assistance policière aux victimes et les membres des autres services de la zone de police se passent généralement bien voire même très bien. Cela a fort évolué depuis vingt ans. Les policiers savent mieux maintenant à quoi correspond le service d'assistance policière aux victimes et quelles sont ses missions.

« Même si certains n'ont pas tous la fibre sociale, un ajustement se fait. »

121. Le seul petit bémol concerne certains services de recherche locale où la collaboration se fait parfois moins bien. Cela est constaté surtout lorsque les bureaux des enquêteurs sont situés à un autre endroit que les bureaux du/des membre(s) spécialisé(s). Toutefois, lorsque les services d'enquête comptent un ou plusieurs policier(s) ayant la qualité d'inspecteur principal spécialisé assistant de police, la collaboration est très bonne. Certains soulignent la complémentarité entre les différents services.

122. Les rapports sont souvent bons avec l'intervention. Avec la proximité, les contacts sont moins fréquents mais cela dépend encore une fois d'une zone de police à une autre. Une assistance est parfois apportée, par un membre spécialisé, lors des trajets pour les auditions TAM (technique d'audition de mineurs) ou pendant des auditions un peu plus sensibles comme en matière de violence sexuelle. La notion de feed-back est une notion qui semble être importante et qui est mise en avant dans le cadre du maintien de la bonne collaboration entre les services. Les policiers apprécient qu'un feed-back leur soit donné par le membre spécialisé lorsqu'une prise en charge en charge a eu lieu suite à son/ses intervention(s).

« On intervient en binôme en passant ensemble au domicile (policier et membre spécialisé). »

« Si je reçois quelqu'un, je peux relayer pour la plainte. J'assiste parfois à l'audition. »

123. La politique de la porte ouverte et la proximité physique du membre/service spécialisé par rapport aux autres services sont des aspects importants. Ces aspects sont privilégiés dans la majorité des zones de police rencontrées. « *Nous menons une politique de porte ouverte. La communication est un point clé. Ils connaissent très bien les rôles de chacun.* » Attention toutefois à rester vigilant quant au fait qu'il est utile de surveiller que certains membres du personnel n'essaient pas de déplacer leur travail vers le membre/service spécialisé ou vers le service jeunesse.

« Cela nous arrive souvent de mettre en place des choses qui sont peut-être en dehors du système, du cadre strict mais qui sont importantes pour la victime. »

Conclusion(s) : en termes de relations et d'interactions entre le service d'assistance policière aux victimes et les autres services de la zone de police globalement, les réponses sont qualifiées de « bonnes » voire d'« excellentes ». L'accent a toutefois été mis sur la proximité (physique) entre les services qui est un bon vecteur et sur la communication basée, en grande partie, sur le principe de 'la porte ouverte'. Les débriefings, les feed-back, etc. sont des notions également importantes.

6.15 Question 15 : au sein de votre zone de police, le service d'assistance policière aux victimes (ou le fonctionnaire de police spécialisé) a-t-il tendance à se substituer au rôle du fonctionnaire de police intervenant ?

124. De manière assez générale, les réponses données à cette question peuvent être rassemblées sous le terme « non » (comme en témoigne les quelques extraits repris ci-après). D'aucuns mettent d'ailleurs en évidence la complémentarité plutôt que la substitution.

« Non, on ne se substitue pas. »

« Le nombre de rappels démontre que non. »

« Non, ce n'est certainement pas le cas. En interne, l'opération est très claire, chacun connaît son rôle. »

« (…) J'étais tout le temps en route avec l'officier de garde, cela n'arrive plus. Quand ils nous rappellent, c'est vraiment justifié. »

125. Toutefois, certaines nuances ont été apportées à ce non catégorique. En voici quelques illustrations :

« Cela arrive, mais pas fréquemment. »

« J'espère qu'on reste un appui. »

« Certains aiment l'annonce décès par téléphone. Je tape beaucoup sur le clou mais je préfère 100 fois me lever en me disant que ce n'était pas nécessaire plutôt que d'assister à ce genre de choses. »

« On essaie un maximum qu'ils gardent bien en tête le fait que cela fait partie de leurs missions. C'est propre à chacun. »

« Certains m'appellent pour une annonce de mauvaise nouvelle et c'est mieux ainsi. »

« Il convient aussi de temps en temps de rappeler la manière de procéder. Comme par exemple, prévenir le conducteur en tort qu'il va recevoir une

convocation Salduz trois. La personne est en tort dans l'accident mais il peut avoir, lui aussi, perdu un être cher dans cet accident. »

126. Ces quelques exemples illustrent le fait que le non catégorique peut être réévalué. L'enquête ne prétend pas pouvoir répondre à cette question. Pour cela, une évaluation spécifique serait nécessaire. En effet, comme évoqué plus haut, le fait qu'il n'y ait pas d'évaluation spécifique quant à la mise en œuvre de la GPI 58 (question 3) est peut être un élément qui justifie / explique ces réponses parfois ambigües. La question reste donc posée.

Conclusion(s) : la réponse à cette question est « non ». Toutefois, des nuances ont été apportées ci et là. Le fait qu'aucune évaluation spécifique (à part de rares exceptions portant sur certains aspects) - concernant la mise en œuvre de la GPI 58 - n'a été faite laisse subsister le doute.

6.16 Question 16 : que pensez-vous de la collaboration avec les différents services intervenants dans l'assistance aux victimes (accueil / aide) ?

127. Les réponses à cette question sont un peu plus difficiles à analyser que les précédentes car la manière dont les services de seconde ligne (accueil et aide) sont organisés et structurés varient d'un arrondissement et d'une région à l'autre. Leurs missions sont également différentes[45]. Afin de respecter les commentaires de chacun, aucune généralisation n'a lieu d'être.

128. Concernant les services d'aide, certains ne donnent pas satisfaction pour plusieurs raisons qui tiennent notamment à leur situation géographique qui n'est pas toujours idéale pour toutes les victimes. Les services sont parfois excentrés ; les distances à parcourir pour les victimes sont parfois trop importantes ; le personnel de ces services ne se déplace pas toujours ; il y a peu ou pas d'antennes délocalisées[46]. Le manque de personnel implique parfois une prise en charge tardive et des règles assez strictes (la victime doit appeler elle-même le service d'aide ; les membres de ces services analysent les situations et ne les prennent pas toutes en charge, leur plage horaire est assez réduite, …).

129. Concernant l'accueil aux victimes, la collaboration est plus ou moins bonne selon les répondants. En effet, le point de vue varie en fonction des zones de police. D'une part, les répondants expliquent que les liens sont assez étroits entre les membres du personnel de l'assistance policière aux victimes et

[45] En Belgique, en 2009, la sixième réforme de l'Etat a quelque peu modifié le paysage en matière d'assistance, d'accueil et d'aide aux victimes puisque cette matière a été répartie entre l'Etat fédéral et les entités fédérées. De manière générale : la première ligne - qui offre une « assistance aux victimes » - est organisée par la police, donc par le pouvoir fédéral. La deuxième ligne - qui offre un « accueil et une aide aux victimes » - est organisée par les Communautés et les Régions.

[46] Parfois, des locaux sont mis à disposition des membres des services d'aide dans les zones de police.

de l'accueil et que ce service intervient bien. D'autre part, des répondants signalent que ces services sont parfois difficiles à contacter. Un exemple illustre une mauvaise expérience vécue : « *On ne savait pas où était la limite. C'était à eux de faire le dernier hommage mais ils n'étaient pas contactable/rappelable. Ils n'avaient pas de voiture de fonction. Suite à eu une restructuration, il y a une frustration par rapport à nos moyens qu'ils n'ont pas.* »

130. Cet exemple n'a pas été livré en tant que reproche mais en tant que constat. Ce constat est lié au fait que la police est beaucoup plus accessible que les services d'accueil et d'aide aux victimes. Les moyens octroyés sont différents d'un secteur à l'autre. Certaines restructurations ont joué un rôle, ce qui dans la pratique n'a pas toujours été facile. Toutefois, de manière assez générale, la collaboration se passe bien là où collaboration il y a.

« *L'urgence sociale 24/24 ce n'est qu'à la police. Il y a de grandes attentes de la part de la population. On a une action sociale très importante.* »

131. D'autre part, des initiatives existent ça et là. Des projets concrets sont issus des rencontres communes. Les trois A (Assistance, Accueil et Aide) se regroupent régulièrement, ils développent ensemble des idées qu'ils parviennent à concrétiser dont notamment les brochures qu'ils créent en commun. Les réunions de coordination démontrent le plus souvent que cela fonctionne bien. Les membres des différents services se connaissent et force est de constater qu'il y a moins de contacts avec l'aide qu'avec l'accueil.

« *Les services d'assistance policière aux victimes, les policiers de référence, l'accueil et l'aide se réunissent toutes les 7 semaines. Forcément, cela se passe bien, on se voit régulièrement, on communique, on a des projets communs. Certaines zones ne participent pas régulièrement.* »

« *La coopération avec l'accueil des victimes et l'aide aux victimes progresse en douceur. Il y a une bonne interaction et un contact mutuel grâce aux réunions d'équipes (6 à 7 fois par an).* »

« *Si nécessaire, nous demandons des informations par téléphone. C'est parfois un problème et parfois pas, selon les personnes. Certains ne sont pas si désireux de fournir des informations et se cachent derrière le secret professionnel.* »

Conclusion(s) : la collaboration se passe (relativement) bien même si quelques points d'amélioration ont été soulevés. Cette collaboration varie d'un arrondissement à l'autre.

6.17 Question 17 : un suivi de la situation des victimes avec les autres partenaires de l'assistance aux victimes (accueil/aide) a-t-il lieu ? Le cas échéant comment et qu'en est-il de la question liée au secret professionnel ?

132. Le suivi de la situation des victimes se fait plus, de manière générale, avec l'accueil qu'avec l'aide. D'aucuns diront : « *Ce n'est pas à nous d'évaluer les 2 A* » mais de préciser quand même qu'au niveau de l'accueil aux victimes, le fonctionnement est plus bureaucratique ajoutant que c'est peut-être tout à fait justifié. Avec l'aide aux victimes, le suivi se fait plus rarement hormis pour ce qui concerne les situations en matière d'aide à la jeunesse[47]. Le partenaire privilégié des services de police reste l'accueil aux victimes du parquet.

« Service d'aide aux justiciables, PEVR[48], suicides, etc., on n'a pas de retours de ces services mais c'est normal. »

« Nous remarquons également que nos partenaires sont submergés de demandes et que ces services ne peuvent pas répondre immédiatement aux besoins d'une victime. »

133. La question du secret professionnel a, à nouveau, été abordée lors des réponses à cette question. Cet aspect du travail est compliqué à gérer pour les intervenants que ce soit au niveau théorique mais aussi et surtout au niveau pratique. Au niveau de l'aide aux victimes, le secret professionnel est clairement mentionné.

« Dans l'aide aux personnes, c'est l'article 458 du code pénal qui s'applique. »

134. Les membres spécialisés des services d'assistance policière aux victimes sont engagés comme consultants et ne peuvent donc pas faire valoir leur secret professionnel de psychologue et/ou d'assistant social (*cf. supra*). Les chefs de corps partagent cet avis pour ce qui relève de la communication interne. Quant aux communications externes, il existe un secret professionnel partagé qui peut l'être uniquement à condition qu'il y ait eu une autorisation de la victime. Le service de police communiquera aux services d'aide aux victimes uniquement les informations strictement nécessaires. Inversement, pour les zones de police, il est souvent seulement utile de savoir si une offre de service a été faite ou non et si un rendez-vous a été pris ou non avec la victime.

« On travaille avec la victime avec un cadre et en toute transparence. Si la victime vient dans un service de police, ce n'est pas anodin. (…) Je peux me délier du secret mais ce n'est pas toujours évident. »

.....

[47] Au niveau jeunesse, un espace peut exister en vue d'une coopération avec les P.M.S. (Centres psycho-médico-sociaux). Cependant, force est de constater une assez grande réticence lorsqu'il s'agit de communiquer des informations.

[48] Parents d'Enfants Victimes de la Route.

« Une confiance s'est installée avec la victime. C'est également le cas pour les collègues qui demandent comment cela s'est passé. »

135. De manière générale, la coopération est assez bonne avec les partenaires de l'assistance aux victimes. Dans certains arrondissements, un espace est également créé au niveau des équipes de bien-être pour mener des discussions liées à des cas précis mais cela se fait alors de manière anonyme. Une zone de police a expliqué que divers problèmes étaient discutés lors de cette plateforme. Cependant, depuis la réforme des arrondissements judiciaires en 2015, ces réunions ne sont plus organisées, ce que regrettent les interlocuteurs rencontrés.

Conclusion(s) : force est de constater que la question dérange un tant soit peu les répondants qui ne souhaitent pas s'exprimer plus avant au sujet des deux autres A (l'accueil et l'aide). Le suivi s'effectue plus au niveau de l'accueil que de l'aide mais pour des raisons précises et d'ordre pratico-pratique notamment liées au secret professionnel.

6.18 Question 18 : obtenez-vous un feed-back de la part de vos partenaires quant au travail effectué en matière d'assistance policière aux victimes ?

136. Les feed-back sur la situation des victimes se donnent dans la pratique mais uniquement sur demande. Ils ne concernent pas le contenu des visites mais, le plus souvent, le fait qu'un contact a eu lieu ou non entre le service et la victime. Parfois, le contenu des communications abordent les éventuels problèmes relayés par la victime. Si l'approche policière n'a pas été bonne, cela peut faire l'objet d'un contact de manière à éviter que cela se reproduise dans le futur.

137. Les réponses varient fort entre le fait que cela se passe bien de manière générale et le fait que cela se passe de manière plutôt rare. Il est donc difficile de se positionner clairement. Toutefois, il appert de manière plus systématique que le feed-back du travail réalisé par l'accueil aux victimes du parquet est plus régulier qu'il ne l'est avec l'aide aux victimes. Ceci intervient pour les diverses raisons – dont l'absence de collaboration, le secret professionnel, les pratiques différentes, etc. – développées précédemment.

138. Un élément d'information communiqué est le fait qu'au Luxembourg, les intervenants sont au 'top' de ce qui existe en matière d'assistance aux victimes. Pour les répondants : « *c'est le luxe absolu là-bas.* » En France par contre, cela semble être plus compliqué notamment en raison de leur registre national qui peut faire défaut alors que des recherches doivent être réalisées ce qui constitue un véritable frein. L'assistance aux victimes, d'un point de vue transfrontalier, a été abordée par certains répondants directement concernés.

Conclusion(s) : les feed-back sont plus réguliers de la part des services d'accueil aux victimes des parquets que de la part des services d'aide aux victimes. Toutefois, cela semble être justifié dans la plupart des cas – *cf.* question précédente.

6.19 Question 19 : le formulaire de renvoi, tel qu'il est prévu au point 6.2. de la GPI, est-il mis en œuvre au sein de votre zone de police ?

139. Cette question est peut-être la seule qui suscite des réponses différentes en fonction du rôle linguistique et de la situation géographique du pays nord/sud. En effet, pour les zones de police bruxelloises et francophones, hormis de rares exceptions, le formulaire de renvoi tel qu'il est mentionné dans le texte de la GPI 58 n'est pas utilisé. Dans les zones de police néerlandophones par contre, il est utilisé et implémenté.

140. Du côté francophone, et à une exception près, les répondants s'expriment en effet dans le sens où le formulaire n'est pas du tout utilisé au niveau des intervenants de première ligne. Ceux-ci ne prennent pas l'initiative de renvoyer eux-mêmes les victimes car ils ont la possibilité de faire appel au SAPV. Pour d'aucuns, la rédaction et l'envoi du formulaire spécifique, par fax, constitue une charge de travail administrative supplémentaire non-négligeable dans le chef du policier de terrain. Comme l'illustrent les quelques extraits renseignés ci-après, le formulaire de renvoi ne fait pas l'unanimité (il y a les pour et les contre) :

« Le SAPV renvoie si besoin. »

« Cela fait des années que l'on entend parler de ce formulaire et qu'on ne l'utilise pas. Les policiers ont plutôt tendance à orienter les victimes vers les services internes SAPV. »

« Ce n'est pas par méchanceté mais par rapport à la réalité qu'on ne renvoie pas. »

« Les policiers ont plutôt tendance à orienter les victimes vers les services internes SAPV. »

« Le fait de devoir faxer le formulaire de renvoi, c'est obsolète et impersonnel. »

« Le formulaire de renvoi est faxé par l'intervenant. Uniquement si la personne est d'accord. Le service d'aide aux justiciables nous a dit que si nous n'étions pas là, ils n'auraient pas de travail. Ce service demande à la zone de police de leur envoyer des victimes. »

« Le formulaire de renvoi, c'est compliqué pour moi, on perd l'humain. »

« L'aide fonctionne uniquement pour les infractions à caractère pénal. Les accidents « seuls en cause », ils n'interviennent pas. Le service répond : « on ne sait rien faire pour vous ». Il n'y a rien de pire que ça. »

« Le formulaire est limitatif et assez restrictif, ce n'est pas du 'sur-mesure'. »

« L'attestation de dépôt de plainte reprend tous les services donc cela leur est de toutes manières communiqué. »

141. Et certains de se justifier plus avant : *« Il y a juste un formulaire qu'on ne fait pas c'est le formulaire de renvoi. Il n'est pas dans l'ISLP. Il y a des raisons à cela. Le service vers lequel on doit renvoyer est organisé de manière telle à ce que le personnel change tout le temps, le directeur lui-même est parti. Les personnes ne peuvent pas se déplacer, c'est aux victimes à se déplacer, leur plage horaire est très limitée. C'est un endroit petit et insalubre. Le bâtiment s'est effondré. Il y a donc des raisons pour lesquelles on ne renvoie pas les victimes chez eux. On n'a plus le réflexe. De plus, ils travaillent pour les détenus et pour les victimes, ce qui peut choquer ces dernières. »*

142. De même, la question de l'opportunité de la systématisation du formulaire de renvoi a été évoquée : *« (…) Lorsqu'une victime vient de subir un traumatisme ou les conséquences néfastes d'une infraction, elle se trouve encore sous le choc et elle n'est pas forcément réceptive aux informations sur les aides existantes. Le renvoi vers un service de seconde ligne n'est pas toujours essentiel pour elle à ce moment précis. (…). »*

« Le formulaire de renvoi : il faut s'arranger pour qu'il soit automatique, il faut un lien automatique. Si le formulaire doit être fait, c'est par ce biais-là. Les paramètres doivent faire en sorte que la personne qui doit être avisée le soit de manière automatique ou semi automatique. »

143. Du côté néerlandophone du pays, le formulaire de renvoi a été introduit conformément à la GPI 58. Il est utilisé, il est même devenu une pratique standard :

« Depuis longtemps il est établi, il répond aux besoins de la police. C'est un document qui donne le mandat aux services d'aide pour prendre contact avec les victimes. »

« Oui, cela apparaît automatiquement au sein de l'I.S.L.P. avec l'attestation de dépôt de plainte qui est destinée à la victime. Le formulaire de référence peut ensuite être rempli et remis à l'assistante sociale qui est responsable du traitement ultérieur (télécopie envoyée à l'aide aux victimes). C'est une pratique standard. »

« La dernière version a été rédigée par le CAW (nl) et a récemment été étendue aux accidents de la circulation, aux problèmes parentaux, ... Le formulaire de renvoi est automatiquement créé avec le certificat de dépôt de plainte et est utilisé tel que prescrit. »

Conclusion(s) : le formulaire de renvoi n'est généralement pas appliqué du côté francophone du pays, sauf rares exceptions, ni dans les zones de police

bruxelloises. Certains justifient leur décision de ne pas l'appliquer, d'autres pas. Par contre, il est assez bien appliqué du côté néerlandophone du pays.

6.20 Question 20 : la GPI prévoit des mesures en ce qui concerne les victimisations spécifiques, les mineurs victimes de maltraitances et les personnes nécessitant un accueil résidentiel. Eprouvez-vous des difficultés dans la prise en charge de ces victimes ?

144. Les victimisations spécifiques concernent le plus souvent les mineurs d'âge, les victimes de violence conjugale et les personnes âgées.

145. Pour les mineurs d'âge, selon les zones de police, il existe un service spécifique « *le service jeunesse* ». Au niveau des problématiques « jeunesse », les prises en charge semblent se passer correctement. Les services jeunesse travaillent le plus souvent en collaboration avec des services externes. D'aucuns expliquent qu'il n'existe pas beaucoup de centres d'hébergements pour les mineurs d'âge et que *de facto* beaucoup d'accueils s'opèrent dans la sphère familiale. Une autre problématique réside dans l'accueil des mineurs au sein des commissariats de police qui ne sont pas toujours adaptés pour. Les suspects mineurs sont enfermés dans une cellule de transit avec la permission du procureur du Roi et quant aux autres, ils sont gardés dans un local d'audition.

« Le service jeunesse fonctionne très bien. »

146. Le service d'assistance policière aux victimes intervient relativement peu en ce qui concerne les problématiques liées aux mineurs d'âge. Il intervient peu ou pas si ce n'est pour apporter un appui lors des transferts de mineurs en vue d'une audition TAM (technique d'audition de mineurs). Certains membres de ces services ne voient d'ailleurs pas toujours (lorsque cela n'est pas justifié) d'un bon œil le fait de devoir 'jouer les taxis' alors que l'accompagnement peut se faire par une personne de confiance.

« Dans l'urgence, c'est compréhensible mais lorsque c'est planifié cela pourrait se faire autrement. »

147. Concernant les victimes de violence intrafamiliale, la COL 3 et la COL 4 de 2006 ont été actualisées en 2015 et en ce sens la GPI 58 devrait également pouvoir être mise à jour. Il est à noter aussi que la loi de 2012 portant sur l'éloignement des conjoints violents n'est quasiment pas appliquée. Les magistrats ne souhaitent pas toujours s'engager dans cette procédure. Le problème se pose alors au niveau de l'accueil résidentiel des victimes étant donné que l'auteur n'est pas écarté de son domicile. Le réflexe est parfois d'envoyer les victimes de violence intrafamiliale au Samu social et de justifier

cela car « *(…) on n'a pas grand-chose au niveau des structures sur notre territoire.* »

« *Les modalités de mise en œuvre de la loi sur l'éloignement sont lourdes, cela implique beaucoup d'administration.* »

« *Les magistrats ne sont pas favorables à l'application de la loi bien qu'ils trouvent le principe de l'éloignement de l'auteur juste*[49]*.* »

« *Depuis 2018, la loi a été plus appliquée dans notre zone de police. Toutefois, imposer une mesure d'éloignement, qui est une mesure drastique, ne se produit qu'après plusieurs incidents et en ayant un dossier bien construit.* »

148. Au-delà des victimisations spécifiques reprises dans la GPI 58, un autre public cible a été mentionné par des représentants des zones de police rencontrées. Il s'agit des personnes sans-abri. Ce public cible a déjà fait l'objet de développements précédemment.

« *En hiver, les sans-abri sont autorisés à passer la nuit dans la salle d'attente du commissariat.* »

Conclusion(s) : les difficultés rencontrées au niveau des victimisations spécifiques se posent généralement au niveau de l'accueil et de l'hébergement que ce soit au niveau des mineurs d'âge en difficulté qu'au niveau des victimes de violence intrafamiliale que des personnes sans-abri. Les zones de police composent, lorsqu'elles sont confrontées à des situations problématiques, avec les seuls moyens dont elles disposent.

6.21 Question 21 : la GPI 58[50], parue en 2007, correspond-t-elle encore/toujours aux réalités d'aujourd'hui ?

149. Au moyen des réponses apportées à cette dernière question, il est déjà possible de conclure par rapport à la question d'enquête : « *La GPI 58, parue en 2007, correspond-t-elle encore/toujours aux réalités d'aujourd'hui ?* ». Les réponses à cette question suscitent bien des réactions, des avis et des suggestions qui ne sont pas (toujours) contradictoires et qui le plus souvent se complètent à quelques détails près.

6.21.1 La GPI répond à la réalité actuelle …

150. La circulaire GPI 58 a bien été implémentée dans les corps de police rencontrés et, dans l'ensemble, les répondants expriment le fait qu'elle est une bonne circulaire. Même si elle est assez théorique, du point de vue policier, la GPI correspond à la réalité car elle a été élaborée au départ de

[49] Cette information ressort de l'interview d'un membre d'un service de police et non pas d'un représentant du parquet, précision importante.

[50] Pour rappel : il ne s'agit pas ici d'évaluer la GPI 58 en tant quel tel mais bien sa mise en œuvre par les services de police.

l'expérience des professionnels de terrain[51]. Les exigences de la GPI permettent une certaine souplesse dans sa mise en œuvre. Pour la plupart des zones de police, elle correspond donc toujours à la réalité. Cela étant pas forcément 'actuelle'.

« Tout le monde a sa propre définition des métiers de la police et la GPI 58 est bien car il y a d'autres cases à cocher. »

6.21.2 … bien qu'elle mérite d'être revue sur certains points

151. Malgré tout, partant du point de vue de sa mise en œuvre, la GPI 58 mérite d'être revue et/ou précisée sur certains aspects. Elle a été inspirée par des textes précédents ; elle a son histoire et a été bien pensée. Toutefois, les répondants précisent que les zones de police et la police fédérale ont beaucoup changé en dix ans. La GPI est un texte ancien qui a maintenant déjà dix ans. Certaines structures ont évolué ; de nouveaux textes et des dispositions actualisées[52] traitant de la prise en charge des victimes (témoins) sont intervenus depuis lors ; la société et les attentes des victimes ont elles aussi évolué. Il ressort ainsi de l'enquête que certaines réflexions sont nécessaires à mener au sujet de certains points comme ceux repris ci-après :

- une réflexion portant sur la définition de la victime ;
- une réflexion portant sur la (non)mise en œuvre du formulaire de renvoi ;
- une réflexion portant sur le rôle[53] et sur l'agencement des conseils d'arrondissement ;
- une réflexion portant sur la question du secret professionnel en interne et en externe ;
- une réflexion portant sur l'approche des catégories de victimisation spécifiques.

152. Ces points ne sont pas limitatifs, il peut y en avoir d'autres. Toutefois ceux-là sont sortis comme étant des éléments importants à revoir en termes d'actualisation afin de répondre à la réalité 'actuelle'.

.....

[51] Tout comme l'a été la Col 17/2012 précisera un des répondants.

[52] Comme, notamment et déjà renseignés, les textes suivants : la COL 17/2012, les COL 3 et 4/2006 actualisées en 2015.

[53] Le rôle du conseil d'arrondissement a notamment été évoqué dans le sens où la GPI ne prévoit rien après le conseil d'arrondissement alors qu'il pourrait être un relais vers une instance supérieure. *« Le conseil d'arrondissement c'est l'aboutissement mais si cela ne va pas plus loin à quoi sert-il ? Pourquoi ne pas prévoir quelque chose qui va un pas plus loin dans la circulaire ? »*

153. D'aucuns plaident aussi pour un texte unique. Ils s'expriment dans le sens où il pourrait être judicieux de reprendre les parties de la COL 17/2012, qui concernent spécifiquement le rôle de la police, pour les insérer dans la GPI 58 afin de créer un seul et unique texte concernant l'assistance policière aux victimes.

6.21.3 Fonctionnalité distincte et texte (encore trop) peu connu

154. Parmi les commentaires récoltés, certains répondants se posent la question de savoir pourquoi l'assistance policière aux victimes ressort comme une fonctionnalité de police de base distincte des autres alors qu'elle est de la compétence de chaque policier. Le fait qu'il s'agisse d'une fonctionnalité à part entière induit le fait que certains policiers peuvent avoir tendance à se décharger de leur mission d'assistance policière aux victimes.

155. Ces mêmes répondants précisent toutefois que : « *si on ne la mettait pas à côté des six autres fonctionnalités de police de base, on ne ferait plus rien du tout*. » Le risque inhérent au fait que l'assistance policière aux victimes soit une fonctionnalité distincte réside dans le manque de transversalité. Pour les répondants, la sensibilisation des policiers existe bel et bien aussi parce qu'ils n'ont plus le choix. Nonobstant cela, la GPI 58 n'est peut-être pas encore assez connue de l'ensemble des membres de l'organisation (à l'exception des membres plus spécialisés en matière d'assistance policière aux victimes).

« *Pourtant, elle est magnifique mais je n'ai pas de solution par rapport à ça.* »

156. Ce double constat – fonctionnalité distincte et texte (encore) peu connu – génère un risque important lié au fait que l'assistance policière aux victimes ne soit pas toujours (bien) mise en œuvre par les policiers non spécialisés. La question de l'engagement des inspecteurs principaux assistants de police s'est aussi naturellement posée à plusieurs reprises. Certains parlant même d'une récupération de la matière[54]. Etant donné que l'enquête de contrôle ne portait pas sur cet aspect précis des choses[55], il n'a pas été évalué plus avant.

6.21.4 Un manque d'uniformité liée aux réalités de terrain et la question liée à la structure

157. La GPI 58 est liée à une réalité de terrain. Pour d'aucuns « *on n'a jamais été autant dans la prise en charge optimale au niveau des victimes.* » Pourtant, force est de constater, pour certains, qu'elle est un peu trop large dans les activités prévues (qui ne sont pas assez ciblées) et dans le manque de précisions quant à l'organisation et à l'uniformisation au sein des différents corps de police – présence de membre(s) du personnel civil CAlog(s) ou

[54] Les questions relatives aux moyens et à la polyvalence ont également été soulevées dans ce cadre là.

[55] La double casquette des inspecteurs principaux assistants de police et/ou des policiers engagés en matière d'assistance policière aux victimes (s'ils disposent du diplôme requis).

présence de policiers ayant la qualité d'assistant de police pour exercer la fonction ; existence ou non d'un service d'assistance policière aux victimes (un service en tant que tel) ; etc.

158. Les zones de police s'organisent chacune à leur manière tout en respectant les prescrits de la GPI 58. Toutefois, le manque d'uniformité interpelle certains répondants. Force est de constater qu'il convient néanmoins parfaitement à d'autres. Quant à la structure même du texte, là aussi certains s'en plaignent et d'autres s'en satisfont. Pour d'aucuns, la cohérence pourrait être revue même si le contenu de la GPI 58 brosse très bien la problématique de la prise en charge des victimes. Elle laisse suffisamment de marge de manœuvre, elle n'est ni trop rigide ni trop large.

6.21.5 Face aux pratiques, pour certains, un souhait de normalisation

159. La question de l'organisation interne des zones de police s'est inévitablement posée face aux difficultés rencontrées. Un collaborateur spécialisé – contactable/rappelable en permanence[56] – par zone vaut en tant que norme minimale de fonctionnement et d'organisation[57]. La circulaire ministérielle PLP10[58] prévoit aussi que cette tâche peut être intégralement confiée à un assistant de police (ou à un membre du personnel civil possédant un diplôme adéquat). D'autres membres du personnel ayant acquis ces aptitudes professionnelles par l'expérience et par affinité entrent également en considération. Dès lors, les zones de police locale s'organisent comme elles veulent. Dans la pratique, c'est ce qui a été constaté. L'enquête a en effet mis en évidence le fait que toutes les zones de police rencontrées ont leur propre organisation.

« Cela devrait être pareil partout, un membre spécialisé pour autant d'habitants. »

« Il est nécessaire d'uniformiser le travail qui doit être fait avec une victime. Seulement, nous remarquons une énorme différence entre les différents corps de police. »

« En 2018, le traitement des victimes à la police ne peut pas être pris en charge par un seul employé spécialisé. Il est nécessaire que plusieurs employés d'un corps de police reçoivent une formation solide. »

« La formation de base ne suffit pas. »

« L'assistance policière aux victimes est le parent pauvre de la police. »

.....

[56] Eventuellement en coopération avec d'autres zones.

[57] Selon l'arrêté royal du 17 septembre 2001 qui définit l'assistance aux victimes comme étant une des six fonctionnalités de base et qui prévoit les normes d'organisation et de fonctionnement de la police locale.

[58] Concernant les normes d'organisation et de fonctionnement de la police locale visant à garantir un service minimum équivalent à la population.

160. Il n'est pas dans l'intention du Comité P de se prononcer sur l'organisation interne de chaque zone de police mais, dans le prolongement du point précédent, il est nécessaire de constater que certains regrettent cette trop grande souplesse dans l'organisation et le fait qu'il n'y ait pas plus de norme minimale à atteindre ou des normes plus précises en matière d'assistance policière aux victimes. A zones de police équivalentes, certaines disposent de plusieurs membres du personnel spécialisés parmi leur personnel tandis que d'autres doivent faire un même travail avec moins de personnel affecté à cette discipline. Les responsables tentent alors parfois de « bricoler quelque chose » notamment quant au rôle de garde contactable/rappelable. Certains ont évoqué la nécessité de mettre sur pied un brevet dans cette matière. Pour eux, il serait judicieux d'évaluer cette solution qui permettrait de 'normaliser' le profil attendu ou de pouvoir plus simplement le définir. Cela permettrait d'uniformiser un tant soit peu les pratiques et d'assurer une certaine continuité. Selon le service de police auquel la victime aura à faire, elle recevra une offre de service mais qui variera en fonction de chaque zone/service, ce qui peut poser question.

7. Conclusion(s)

161. Partant de son cadre de référence[59], le Comité P a décidé d'entrer dans la matière au travers du deuxième axe d'enquête qui concerne « la prise en charge » des victimes d'infractions. La présente enquête porte sur l'assistance policière aux victimes partant du point de vue de la GPI 58 et du point de vue des services de police (locaux). Le point de vue des victimes n'a pas été enquêté.

162. Force est de constater que la circulaire ministérielle GPI 58 relative à l'assistance policière aux victimes répond toujours aux réalités d'aujourd'hui. Celle-ci a ainsi été bien implémentée dans les corps de police rencontrés, ce qui est positif.

163. Notre enquête, sur la mise en œuvre de la circulaire GPI 58, a toutefois permis de mettre l'accent sur quelques points d'attention tant sur le plan individuel que fonctionnel. Selon la quasi-unanimité des personnes interviewées, la définition de la victime reprise dans la GPI 58 pourrait sans aucun doute être élargie et être actualisée.

164. Les pratiques et les initiatives nombreuses et diversifiées se sont développées au niveau des services de police en matière d'assistance policière aux victimes (notamment concernant la sensibilisation des policiers). Il y a cependant encore matière à travailler pour améliorer la prise en charge des victimes, les points à améliorer concernent notamment : le secret professionnel ; la problématique de la double casquette ; le formulaire de

.....

[59] Qui pourrait être adapté après enquête.

renvoi ; le conseil d'arrondissement et certaines catégories de victimisation spécifiques[60].

165. Les interactions entre le service d'assistance policière aux victimes et les autres services de la zone de police sont globalement qualifiées de « bonnes » voire d'« excellentes ». L'accent a toutefois été mis sur la proximité (physique) entre les services qui est un bon vecteur et sur la communication basée, en grande partie, sur le principe de 'la porte ouverte'.

166. Un défi de taille reste toujours la sensibilisation et la formation des policiers - non-spécialisés - malgré le fait que les policiers de première ligne sont bien plus conscientisés qu'auparavant quant à leur tâche d'assistance vis-à-vis des victimes qu'ils rencontrent dans le cadre de leurs interventions.

167. A cet égard, selon les chefs de zone consultés, les freins proviennent de deux aspects très différents. D'une part, la motivation des policiers n'est pas toujours au rendez-vous, dès lors, il faut le plus souvent les obliger à suivre les formations/sensibilisations. D'autre part, il peut y avoir un problème de capacité. Il n'est en effet pas toujours évident pour les membres du personnel spécialisés d'organiser des formations/sensibilisations aussi souvent que nécessaire.

168. Par ailleurs, des difficultés se posent au niveau de l'accueil et de l'hébergement des mineurs d'âge en difficulté, des victimes de violence intrafamiliale, ainsi que des personnes sans-abri. Les zones de police composent, lorsqu'elles sont confrontées à des situations problématiques, avec les seuls moyens dont elles disposent.

169. Toutes les zones de police rencontrées disposent d'un membre ou d'un service spécialisé en matière d'assistance policière aux victimes. Les chefs de corps ont, le plus souvent, une totale confiance en leurs membres du personnel spécialisés qui leur donnent, le plus souvent aussi, une totale satisfaction.

170. Toutefois, les fonctionnements en matière d'assistance policière aux victimes sont assez épars et diversifiés parmi les différentes zones de police visitées et il existe parfois un souhait d'uniformisation et de normalisation dans cette matière.

171. Le Comité P a pu constater que les chefs de corps ne rédigent pas toujours les documents visant à faciliter le travail d'implémentation en matière d'assistance policière aux victimes laissant libre cours aux initiatives. Rares d'ailleurs sont les zones de police qui ont adopté le document prévu par la GPI 58 intitulé « politique spécifique en matière d'assistance policière aux victimes ».

.....

[60] Comme les victimes étrangères et/ou parlant une autre langue que celle de la région où elles habitent ou encore les patients psychiatriques.

172. De même, fort peu de zones de police ont procédé à une évaluation de la mise en œuvre de la GPI 58. Les personnes interviewées n'en voient pas l'utilité étant donné que l'évaluation se fait de manière informelle, indirecte et permanente en lieu et place d'être formelle, directe et occasionnelle.

8. Recommandation(s)

173. En termes de recommandations, le Comité P a décidé d'en retenir deux principales. D'une part, celle qui concerne les services de la police intégrée et d'autre part, celle qui concerne les autorités chargées de revoir, s'il échet, la circulaire ministérielle GPI 58. Ces recommandations sont les suivantes :

8.1 Concernant les services de police

174. Continuer à s'investir conformément et adéquatement en matière d'assistance policière aux victimes. En ce sens, les services de police doivent encourager les initiatives telles qu'elles existent déjà et les promouvoir. Cette recommandation comprend les trois sous-recommandations suivantes :

1) afin d'éviter toute confusion entre la politique spécifique et le travail accompli par les services d'assistance policière aux victimes, chaque zone de police doit pouvoir rédiger une **note relative à la vision d'implémentation** en matière d'assistance policière aux victimes qui reprendrait les aspects de la politique spécifique (si tant est qu'il y en ait une et s'il n'y en a pas, en définir une préalablement) ;

2) procéder, au sein de la police intégrée, à une **évaluation** des aspects relatifs à la mise en œuvre de la GPI 58. L'évaluation pourrait porter sur les aspects qui concernent le manque d'uniformité lié aux réalités de terrain et le souhait de normalisation tel qu'il s'est manifesté ainsi que le rôle de substitution du fonctionnaire spécialisé ;

3) poursuivre l'effort de **sensibilisation** et de **formation** des fonctionnaires de police à la prise en charge des victimes, ceci nonobstant les difficultés qui seraient liées aux aspects plus individuels. Il s'agit à cet égard de diversifier les moyens mis en œuvre. Il s'agit aussi de rester attentif à l'aspect relatif au **recrutement**, nonobstant, encore une fois, les écueils liés à l'offre.

8.2 Concernant la GPI 58 en tant que telle

175. Par rapport aux **difficultés rencontrées** ou aux **points d'amélioration** au niveau de la mise en œuvre de la GPI 58, chaque problématique qui a été soulevée nécessiterait une réflexion approfondie et une mise au point particulière. Il s'agit des points relatifs : au secret professionnel ; à la double

casquette ; au formulaire de renvoi ; au rôle des conseils d'arrondissement et aux catégories de victimisation spécifiques.

176. La **définition de la victime** et de ses proches, au sens de la GPI 58, pourrait également être revue tenant compte du fait qu'en pratique cette définition est considérée de manière plus ou moins flexible/large par les services de police. Il est en effet souhaitable que les services de police considèrent les victimes de la même manière. Faut-il dès lors maintenir ou élargir cette définition ? Il ne revient pas au Comité P de trancher cette question. Toutefois, une réflexion sur le maintien ou l'élargissement de la définition de la victime telle que reprise dans la GPI 58 semble plus que nécessaire tenant compte des éléments évoqués issus de la pratique de terrain[61]. Le Comité P est bien conscient que cette réflexion dépasse le cadre strictement policier et qu'elle s'inscrit dans des enjeux plus larges en lien avec la politique générale de prise en charge des victimes[62].

.....

[61] Les notions de témoin et de proche seraient, elles aussi, à prendre en considération.

[62] A ce sujet, il est important d'évoquer le fait que des travaux ont été réalisés précédemment concernant la prise en charge des victimes par les services de police notamment par l'INCC (Institut National de Criminalistique et de Criminologie) qui est une source incontournable en termes de documentation et d'expertise.

9. Abréviations

ASBL	Association sans but lucratif
BNG	Banque de données nationale générale
CAlog	Cadre administratif et logistique
CAW	Centrum Algemeen Welzijnswerk
COL	Circulaire du Collège des procureurs généraux près les cours d'appel
CPVS	Centre de prise en charge des victimes de violence sexuelle
DirCo	Directeur coordonnateur administratif
GPI	Circulaire police intégrée
ISLP	Integrated System for the Local Police
INCC	Institut National de Criminalistique et de Criminologie
PEVR	Parents d'Enfants Victimes de la Route
PV	Procès-verbal
PZ	Politiezone
PLP	Circulaire ministérielle Police Locale / Lokale Politie
SAPV	Service d'assistance policière aux victimes
SDF	Sans domicile fixe
TAM	Technique d'audition de mineurs
ZP	Zone de police