Enquête de suivi sur la prise en charge des victimes de violences intrafamiliales

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. INTRODUCTION ____ **1**

2. RECOMMANDATION INITIALE (1) : CONTINUER À FORMER (1A) ET À SENSIBILISER (1B) LES FONCTIONNAIRES DE POLICE DANS L'ACCUEIL ET L'ASSISTANCE DES VICTIMES DE VIOLENCES INTRAFAMILIALES ____ **1**

2.1 Recommandation concernant les formations : le point de vue interne (1a) ---- 2

2.1.1 La formation de base 2

2.1.2 Les formations non obligatoires 2

2.1.3 Les membres du personnel plus concernés par ce besoin de formations 3

2.1.4 Les façons d'appréhender les formations 6

2.1.5 Les matières à aborder 7

2.2 Recommandation concernant les formations : le point de vue externe (1a) ---- 7

2.2.1 Former sur le cycle de la violence … pour déconstruire les représentations 7

2.2.2 Former pour créer le lien avec les professionnels 8

2.2.3 Former sur la rédaction des procès-verbaux 8

2.3 Recommandation concernant les sensibilisations : le point de vue interne (1b) ---- 9

2.3.1 La nécessité d'une sensibilisation constante 9

2.3.2 Les formes que pourraient prendre les séances de sensibilisation . 10

2.3.3 Les sujets de sensibilisation 10

2.4 Recommandation concernant les sensibilisations : le point de vue externe (1b) ---- 12

2.4.1 Sensibiliser sur l'existence et les missions des partenaires externes 12

2.4.2 Sensibiliser sur les conséquences des refus d'acter 12

2.4.3 Sensibiliser sur les conséquences de la banalisation 13

2.4.4 Sensibiliser sur l'importance de parler des difficultés du métier .. 13

2.4.5 Sensibiliser sur l'utilisation des formulaires *ad hoc* et sur le respect des canevas 14

2.4.6 Sensibiliser sur les (mauvaises) représentations qu'ont certains policiers de la rupture 14

2.4.7 Sensibiliser sur le statut de victime 14

3. RECOMMANDATION INITIALE (2) : AMÉLIORER LES RENVOIS INTERNES (2A) ET EXTERNES (2B) ____ **15**

3.1 Recommandation concernant les renvois internes : le point de vue interne (2a) ---------- 15
3.1.1 Les fonctionnalités (peu) impliquées dans la prise en charge des victimes de violences intrafamiliales 15
3.1.2 L'absence de renvois internes : fatalisme ?..... 15
3.1.3 Le règne de la débrouille contrecarré par un bon suivi 16
3.1.4 L'idée d'un policier de contact en gage de qualité..... 16
3.1.5 Le cloisonnement entre les services 17
3.1.6 Le besoin d'uniformisation 18
3.2 Recommandation concernant les renvois internes : le point de vue externe (2a) ---------- 18
3.3 Recommandation concernant les renvois externes : le point de vue interne (2b)---------- 18
3.3.1 La dualité des structures existantes 18
3.3.2 Le nombre limité de renvois externes effectués par les policiers .. 19
3.3.3 L'idée d'une ligne sociale pour les violences intrafamiliales 19
3.4 Recommandation concernant les renvois externes : le point de vue externe (2b) ---------- 19
3.4.1 Peu de renvois vers les services externes 19

4. RECOMMANDATION INITIALE (3) : CONTINUER À MISER SUR LE FONCTIONNEMENT INTÉGRAL ET INTÉGRÉ DANS L'ACCUEIL ET L'ASSISTANCE DES VICTIMES DE VIOLENCES INTRAFAMILIALES_____ 21

4.1 Recommandation concernant le fonctionnement intégral et intégré : le point de vue interne ---------- 21
4.1.1 La vision interne trop absente 21
4.1.2 Le partenaire interne oublié : l'agent de quartier..... 22
4.1.3 Le rôle limité des services de police..... 22
4.1.4 L'accueil dans les situations d'urgence 22
4.1.5 La tolérance zéro 23
4.1.6 La loi du 15 mai 2012..... 23
4.1.7 L'offre distincte au sein des Communautés..... 23
4.1.8 La collaboration vers un secret professionnel partagé … ou non ? . 24
4.2 Recommandation concernant le fonctionnement intégral et intégré : le point de vue externe ---------- 25
4.2.1 L'accueil des victimes dans les situations d'urgence..... 25
4.2.2 Deux exemples d'approches intégrées..... 26

5. AUTRES ASPECTS À CONSIDÉRER POUR AMÉLIORER LA PRISE EN CHARGE DES VICTIMES DE VIOLENCES INTRAFAMILIALES_____ 26

5.1 Les policiers de référence ---------- 26
5.2 Des ingrédients souvent présents et parfois mal interprétés ---------- 28
5.3 Les constatations médicales et policières ---------- 29
5.3.1 Les documents médicaux 29
5.3.2 Les constatations policières 30
5.3.3 Éviter les drames : possible ? 31
5.4 Autres observations ---------- 31
5.4.1 Le traitement en E.P.O. 31
5.4.2 La loi du 15 mai 2012..... 32
5.4.3 Le secret professionnel partagé … ou non ?..... 32
5.4.4 Une victime qui souhaite retirer sa plainte 32
5.4.5 L'instrumentalisation des services de police 32
5.4.6 Des policiers auteurs de violences intrafamiliales 33
5.4.7 La prise en charge des auteurs 33
5.4.8 L'assistance aux victimes : une implication sur la vie privée des intervenants 34

6. CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS _____ 34

6.1 Conclusions ---------- 34
6.1.1 Continuer à former et à sensibiliser les fonctionnaires de police dans l'accueil et l'assistance des victimes de violences intrafamiliales..... 34
6.1.2 Améliorer les renvois internes et externes..... 35
6.1.3 Continuer à miser sur le fonctionnement intégral et intégré dans l'accueil et l'assistance des victimes de violences intrafamiliales..... 35
6.2 Recommandations générales et spécifiques ---------- 36

7. LISTE DES ABRÉVIATIONS _____ 40

8. BASES LÉGALES _____ 41

1. Introduction

1. Réaliser une enquête concernant le suivi des recommandations issues de l'enquête portant sur l'accueil et l'assistance aux victimes de violences intrafamiliales parue en 2015[1] ; rendre la recherche plus pratique que celle qui avait permis de dresser une image théorique de cette prise en charge.

2. Les actes d'enquête se sont déroulés entre février 2019 et juin 2020. Sur la base d'un échantillon de zones de police[2], des entretiens ont été réalisés aussi bien en interne au sein des services de police[3] qu'en externe[4]. En fonction de l'organisation interne, les fonctionnalités de police de base 'accueil', 'assistance policière aux victimes', 'intervention', 'travail de quartier' et 'recherche locale' ont été sollicitées.

3. Les services externes ont été sélectionnés à partir d'une communication faite par les services de police ayant fourni une liste de partenaires impliqués dans la prise en charge des victimes de violences intrafamiliales. Sur la base de cette liste, certains organismes ont été contactés en vue de la réalisation d'entretiens. Ont également été contactés des magistrats de référence dans la matière pour les arrondissements judiciaires concernés[5] ainsi que différents organes/institutions disposant d'une expertise dans la matière des violences intrafamiliales.

4. Le rapport d'enquête a été soumis au Commissaire général de la police fédérale et au Président de la Commission permanente de la police locale dans le cadre de la phase contradictoire. Tous deux ont répondu. Leurs observations et leurs remarques ont été prises en considération par le Comité permanent P.

2. Recommandation initiale (1) : continuer à former (1a) et à sensibiliser (1b) les fonctionnaires de

.....

[1] https://comitep.be/document/onderzoeksrapporten/2015-03-19%20violences%20intrafamiliales.pdf.

[2] S'agissant de zones de police pluricommunales de différentes typologies situées dans des provinces et des arrondissements judiciaires distincts, tant bien en communauté néerlandophone que francophone.

[3] Vingt-trois interviews ont été menées sous la forme de focus-groupe ou en individuel avec des membres des services de police.

[4] Douze interviews ont été menées sous la forme de focus-groupe ou en individuel avec des membres de services externes s'agissant principalement de services sociaux qui travaillent habituellement avec les services de police.

[5] Dans le cadre de l'échantillon concerné.

police dans l'accueil et l'assistance des victimes de violences intrafamiliales

2.1 Recommandation concernant les formations : le point de vue interne (1a)

5. Les personnes rencontrées au sein des services de police estiment, en général, qu'elles sont suffisamment bien formées sur la compréhension du phénomène, la matière ayant été enseignée à l'école de police durant la formation de base. Ceci est à nuancer dans le sens où tous ne se souviennent pas avoir suivi des cours sur le sujet et estiment qu'un rafraîchissement régulier est souhaité mais trop rarement organisé. Par ailleurs, certains ont l'impression qu'une partie de leurs collègues accusent d'énormes lacunes, ce qui les amène à réagir de façon inappropriée vis-à-vis des victimes.

2.1.1 La formation de base

6. Du point de vue formations, deux générations de policiers existent ; celle d'avant 2006 et celle d'après. Cela s'explique notamment par le tournant qui a eu lieu en faveur des victimes pour une meilleure connaissance et prise de conscience du phénomène dans le monde policier et judiciaire. Les COL 3/2006 et 4/2006 (révisée en 2015) y ont largement contribué.

7. La plupart expliquent que lors de la formation de base, beaucoup d'informations sont communiquées pour mieux comprendre les processus qui interviennent en matière de violences intrafamiliales. Ainsi, les principes qui régissent les cycles de la violence semblent être connus par la grande majorité des policiers. Certains relaient d'ailleurs le fait que lors de leur formation, ils ont rencontré des représentants de différents services sociaux venus expliquer leur fonctionnement. Ceux-ci étaient parfois accompagnés de victimes pour qu'elles puissent expliquer aux policiers les aspects positifs et négatifs de leur prise en charge ainsi que les aspects auxquels ils pourraient être attentifs pour les aider.

2.1.2 Les formations non obligatoires

8. Des policiers et des membres CALog du personnel disent ne pas se souvenir avoir suivi des formations complémentaires en la matière après leur formation de base ou n'avoir participé que très rarement et n'en avoir pas retenu grand-chose. Ils estiment pourtant que cela leur serait utile. Un besoin de formation se fait ressentir non seulement concernant le phénomène en tant que tel mais aussi, et surtout, concernant l'existence des services externes, impliqués dans l'aide et le soutien aux victimes.

9. Les formations n'étant pas toujours obligatoires pour tous, il n'est pas rare que des membres du personnel n'en aient suivi aucune après leur cursus de base.

Les policiers peuvent s'inscrire aux formations prévues sur ce thème mais pour nombre d'entre eux, la matière ne les intéresse pas. Cela occasionne un faible taux de (demandes de) participation. Quand les formations sont obligatoires, certains peuvent poser problème par leur comportement montrant un réel désintérêt (manque de participation, activité non interrompue sur Smartphone, …).

2.1.3 Les membres du personnel plus concernés par ce besoin de formations

- Le policier de référence

10. Comme le prévoit la circulaire COL 4/2006[6], les chefs de corps doivent désigner un fonctionnaire de police de référence chargé de la violence dans le couple. Une de ses tâches est qu'il « *fournit aux policiers susceptibles d'être en contact avec des victimes toutes les informations utiles pour les mettre en état de réagir adéquatement, en particulier les informations relatives aux mécanismes psycho-sociaux de la violence dans le couple et aux possibilités de prise en charge des auteurs et des victimes.* » Pourtant, toutes les zones de police n'en ont pas désigné.

« *Depuis deux ans, il n'y a plus de policier de référence, il est parti en pension.* »

11. D'autre part, s'il a été désigné[7], les personnes impliquées dans la gestion des violences intrafamiliales ne sont pas forcément au courant qu'il existe au sein du corps ou elles ne connaissent bien souvent pas son identité.

12. Certains pointent un manque de temps pour organiser des formations. Ils constatent que si la hiérarchie leur offre une liberté d'organisation pour les dispenser, ils ne sont pas soutenus dans leurs démarches. Le fait que la personne de référence soit un membre du cadre de base ne contribue pas à lui donner du poids, que ce soit pour prendre des décisions au niveau organisationnel que pour élaborer et gérer les formations/cours/séances d'information, …

13. Les formations pourraient, dans un premier temps, s'adresser prioritairement à ces policiers, vu leurs missions, pour qu'ils puissent par après diffuser leur contenu. Cependant, ils sont souvent pris par d'autres tâches qui ne rentrent pas directement dans le cadre des violences intrafamiliales, ils ne suivent donc pas tous les formations *ad hoc*.

.....

[6] Circulaire commune du Ministre de la Justice et du Collège des procureurs généraux relative à la politique criminelle en matière de violence dans le couple du 1er mars 2006 (révisée le 12 octobre 2015).

[7] Ce qui n'est pas toujours le cas.

- Les membres de l'intervention et les chefs d'équipe

14. Les interventions pour violences intrafamiliales sont souvent compliquées à gérer : les enfants pleurent/crient ; les violences prennent des formes diverses[8] et il n'est pas rare que les victimes se retournent contre les policiers qui interviennent vis-à-vis de l'auteur. Elles sont risquées du fait de la présence d'armes dans les habitations[9]. Aussi, dans certaines situations, il n'est pas toujours évident de savoir qui est l'auteur et qui est la victime. Les intervenants et les chefs d'équipe doivent donc être correctement formés à ce type de missions.

« Quand on part sur une Vif, c'est l'inconnu. »

« On fait des formations pour tout sauf pour les Vifs. »

15. Les équipes d'intervention sont confrontées à une multitude de situations. Les formations continuées et les réunions de travail les aident à suivre les évolutions dans plusieurs matières, que ce soit au niveau législatif ou au niveau des procédures policières.

16. Il ressort des entretiens qu'une demande existe pour des sessions d'information mais organisées autrement que service par service. Le souhait serait de brasser le public policier pour lui donner plus de possibilités d'échanges. Le personnel est bien conscient du cloisonnement entre les services et en particulier entre l'intervention et les agents de quartier. Dans le cadre des violences intrafamiliales, des échanges plus réguliers sur des dossiers sont vivement souhaités.

17. En ce qui concerne le rôle et les missions des chefs d'équipe, les avis sont unanimes : ils doivent être au courant des procédures et le personnel doit pouvoir compter sur eux lors de situations plus complexes. Pourtant, ils pointent eux-mêmes le fait que lors de leur formation de cadre moyen la matière n'est pas ou peu abordée.

« Ma formation INPP était bien plus axée sur la recherche que sur les aspects sociaux. »

.....

[8] Sexuelles/psychologiques/économiques/physiques dont viols/ harcèlement/escroquerie/meurtres…

[9] Notamment des couteaux.

- Le personnel de l'accueil

18. Le refus d'acter est une problématique récurrente à la police. Il n'est pas rare de constater que des victimes sont renvoyées chez elles sans avoir abouti dans leurs démarches pour de fausses ou de mauvaises raisons. Ainsi, jusqu'il y a peu, un poste d'accueil, d'une des zones de police rencontrées, renvoyait systématiquement les victimes qui se présentaient sans attestation médicale. À d'autres endroits, ce sont des problèmes de langue qui sont évoqués ou encore le fait que la victime s'est déjà présentée à plusieurs reprises.

- Les agents de quartier

19. Dans l'échantillon des zones de police sélectionnées, il est apparu que toutes ne font pas appel aux compétences des agents de quartier en matière de violences intrafamiliales. Pourtant, aussi bien les agents de quartier rencontrés que des membres d'autres services sont intimement convaincus qu'ils jouent un rôle majeur dans cette matière. Ils peuvent être proches des victimes et s'enquérir de leur situation générale ; s'informer auprès des voisins, qui peuvent signaler des faits, et alerter/alimenter les autres services plus spécialisés de tout élément inquiétant. Ils peuvent entrer plus facilement, que d'autres intervenants, dans l'intimité des personnes et entretenir des contacts privilégiés avec différents acteurs. Leur rôle, selon certains, ne devrait pas se limiter au simple suivi d'une situation au moyen d'une revisite mais devrait également être préventif. Les former adéquatement serait une plus-value indéniable tout en élargissant leur rôle actuellement très limité, peu ou pas (re)connu.

- Le personnel impliqué dans le rôle de garde 'assistance policière aux victimes'

20. Certaines victimes privilégient les premiers contacts avec les membres du personnel civil plutôt qu'opérationnel. Elles se sentent plus à l'aise pour parler et en particulier si elles ne souhaitent pas directement porter plainte mais uniquement s'informer et/ou demander de l'aide. Toutes les zones de police n'ont pas à disposition un CALog psychologue ou assistant(e) social(e) qui peut répondre à cette demande. Ce personnel civil, qui intervient en renfort, a aussi besoin d'être correctement formé à la prise en charge des victimes de violences intrafamiliales car il doit être capable de les informer correctement comme pour le personnel de l'accueil. Une victime peut se présenter une première fois pour 'tâter le terrain' et devrait dans ce cas obtenir les informations qui lui permettront d'avancer dans ses démarches même en l'absence de plainte formelle.

- Les membres de la hiérarchie impliqués dans la matière

21. Les chefs ont un rôle important notamment pour faire respecter les procédures. S'ils ne sont pas correctement formés, ils auront plus difficile à

intervenir à bon escient. Le constat est qu'ils ont tendance à parfois un peu trop se reposer sur les services d'assistance policière aux victimes.

2.1.4 Les façons d'appréhender les formations

22. Beaucoup de membres du personnel sont sensibles à la problématique et sont demandeurs d'être (encore) plus formés afin de répondre au mieux aux besoins des victimes. Certains sont d'avis que rendre les formations obligatoires aurait comme intérêt de toucher les collègues moins intéressés.

23. Lors de ces formations, des situations concrètes pourraient être abordées pour conscientiser les policiers. Certaines zones de police organisent déjà des échanges entre des victimes de violences intrafamiliales et des policiers pour leur permettre d'anticiper les attentes et les problèmes pratiques qu'elles rencontrent. Ce sont des choses assez simples voire même basiques[10] qui sont abordées mais auxquelles les policiers ne pensent pas toujours et qui sont pourtant cruciales pour les victimes.

24. La plus-value d'organiser des formations, au sein desquelles seraient présentes des personnes issues de différents services, serait de créer un espace d'échanges qui contribuerait fortement au partage de cas concrets problématiques ; à pouvoir exprimer ses besoins aux autres et à atténuer les effets du cloisonnement qui empêchent une prise en charge plus globale de la situation.

25. À côté des quelques pistes évoquées[11], des changements structurels doivent aussi avoir lieu sans quoi, le risque de retomber plus ou moins rapidement dans d'anciennes pratiques existe. Des fonctions pourraient être créées comme celle d'interviewer spécialisé dans les violences intrafamiliales. Lors des entretiens, l'idée de développer un profil inspiré de ce qui existe pour les auditions de mineurs d'âge – auditions TAM[12] – a été évoquée. Le but étant d'établir une relation de confiance entre la victime et le policier pour lever les barrières de la communication[13]. Ce serait une bonne manière de donner suite à la mesure prônée par la COL 4/2006 qui est de procéder à l'enregistrement, de préférence audiovisuel, de l'audition de la victime.

.....

[10] Récupérer les clés de l'auteur quand il doit quitter le domicile ; s'assurer que la victime a elle-même une clé pour rentrer chez elle ; l'aider à récupérer des affaires personnelles quand elle doit quitter son adresse ; récupérer son téléphone quand il a été dérobé par l'auteur ; l'aider à chercher un lieu d'hébergement d'urgence ; la mettre en contact avec un service d'aide local ; faire appel à un interprète ; demander ce dont elle a besoin dans l'immédiat, …

[11] Pour améliorer la qualité et la fréquence des sensibilisations.

[12] Techniques d'audition de mineurs.

[13] Sinon la victime ne s'exprime pas librement et peine à livrer son histoire.

2.1.5 Les matières à aborder

- La carte sociale et les formulaires de renvoi

26. Si pour la plupart des intervenants rencontrés, les cycles de la violence conjugale semblaient connus, il n'en est pas de même pour la carte sociale et les formulaires de renvoi[14]. Le constat est inquiétant car ce sujet a été mis à l'agenda lors de formations récentes dans certaines zones de police et malgré cela, bon nombre de policiers tombaient des nues lorsqu'ils ont été questionnés à ce sujet. Rares en effet sont ceux qui connaissaient l'existence de ce formulaire ; encore plus rares sont ceux qui en disposaient dans leur documentation personnelle ; et presqu'inexistants ceux qui savaient où s'en procurer.

- Les procès-verbaux et les auditions

27. Une bonne qualité de procès-verbaux est essentielle dans cette matière. Des canevas existent d'ailleurs pour s'assurer que la plupart des aspects pertinents soient abordés notamment lors de l'audition des personnes concernées[15]. Il ne faut toutefois pas s'y limiter car il est aussi important de bien décrire les lésions visibles, même en présence d'un certificat médical qui peut contenir une description trop succincte.

2.2 Recommandation concernant les formations : le point de vue externe (1a)

2.2.1 Former sur le cycle de la violence ... pour déconstruire les représentations

- Insister sur les phases de crise/d'agression

28. Les partenaires externes sont convaincus qu'une formation continuée est indispensable pour tous les policiers dans le domaine des violences intrafamiliales. Ils doivent, au minimum, connaître les étapes/phases du cycle de la violence et l'importance que revêtent la qualité de leurs interventions ainsi que la prise en charge adaptée pendant les moments de crise/d'agression. Ces moments sont en effet cruciaux pour la victime car souvent, lors de ces épisodes, elle rejette en bloc la relation. La possibilité d'accroches est réelle, ce qui nécessite une bonne prise en charge. Les policiers doivent être conscients malgré tout qu'après cette étape, le cycle de la violence continue et qu'il est très rare qu'une victime quitte son agresseur après la première crise du fait de son emprise.

.....

[14] La question de ces formulaires sera abordée plus en détails dans la partie qui concerne le fonctionnement intégral et intégré.

[15] *Cf.* annexes 3a et 3b de la COL 4/2006.

- Ne pas négliger l'auteur

29. S'il est important de motiver la victime à entrer en contact avec les services sociaux idoines, il en est de même avec les auteurs. Les services de police peuvent, lors de l'intervention à l'égard du partenaire suspecté de violences, lui procurer dans le cadre d'une démarche volontaire, les coordonnées du service ou de l'association qui organise un programme de responsabilisation à l'intention d'auteurs de violences dans le couple[16]. L'intérêt de motiver un suspect à suivre une thérapie ne réside pas seulement dans sa relation actuelle, il est à voir dans la lumière d'éventuelles nouvelles relations. Le scepticisme quant à cette démarche est souvent présent dans les services de police peu formés à cet aspect, l'objectif n'est donc pas atteint.

- Le viol entre partenaires

30. Certaines victimes doutent du bien-fondé de leur plainte comme par exemple dans le cadre du viol entre conjoints. Là où les policiers peuvent être dans l'ignorance[17], les victimes peuvent l'être aussi[18]. Tout se passe, encore une fois, au niveau des représentations et des croyances. L'impératif consiste donc à déconstruire ces représentations au moyen de formations adaptées.

2.2.2 Former pour créer le lien avec les professionnels

31. Pour de nombreux partenaires externes, les policiers semblent parfois dépassés par les événements ; ils se demandent dans ces cas comment agir et jusqu'où ils doivent aller avec les situations problématiques car ils ne savent pas comment les prendre en charge que ce soit dans les situations d'urgence ou celles qui se répètent. Correctement formés, ils ne se poseraient peut-être pas (ou moins souvent) la question. Être au contact de professionnels de l'aide aux victimes bien formés est donc essentiel.

2.2.3 Former sur la rédaction des procès-verbaux

32. Les magistrats rencontrés se réfèrent aux canevas d'audition disponibles, tant pour la victime que pour le suspect[19]. Les questions préétablies permettent de couvrir un nombre important d'aspects pour obtenir le maximum de renseignements. L'existence des canevas ne doit pourtant pas freiner le contrôle des responsables sur d'autres aspects dont celui lié à l'exhaustivité des procès-

[16] COL 4/2006. Ceci du moins si un tel service existe au sein de l'arrondissement concerné.

[17] Car ils pensent ne pas devoir acter pour ces faits – *cf.* rapport du Comité P sur la prise en charge des victimes (2019).

[18] *Cf.* Rapport d'Amnesty International « *Seules 53 % d'entre eux, elles sont conscient(e)s du fait que le viol sur un(e) partenaire est une agression sexuelle qui est passible d'emprisonnement.* »

[19] COL 4/2006.

verbaux[20]. Bien que de manière générale, les magistrats ne formulent pas de réelles critiques liées à la qualité des procès-verbaux, ils insistent toutefois sur le fait qu'en matière de violences intrafamiliales, leur contenu revête un caractère fondamental. Un texte bien rédigé, dans lequel sont repris les différents aspects liés à l'état de la victime ainsi qu'aux problèmes qu'elle rencontre (pression familiale/culturelle ; problème de langue ; …), est essentiel car sans son contexte particulier, il est plus difficile d'apprécier une situation. Définir des standards en matière de procès-verbaux est nécessaire pour uniformiser les pratiques.

2.3 Recommandation concernant les sensibilisations : le point de vue interne (1b)

33. Scinder 'formation' et 'sensibilisation' n'est pas chose aisée. Les personnes rencontrées – tant en interne qu'en externe – n'ont pas toujours tous clairement pu faire cette distinction.

34. L'objectif de la sensibilisation consiste à conscientiser les policiers sur la problématique des violences intrafamiliales d'un point de vue 'connaissances' mais aussi d'un point de vue 'attitudes'. Si les personnes rencontrées, lors des entretiens, se disent toutes sensibles et sensibilisées à la matière, elles ne sont pas toujours d'accord pour en dire autant concernant leurs collègues.

2.3.1 La nécessité d'une sensibilisation constante

35. Si d'une part, ils se disent sensibles à la matière, il semble d'autre part que les sensibilisations restent nécessaires pour pallier les faiblesses de certains collègues. Ainsi, une forme d'indélicatesse peut être constatée parmi des policiers qui prennent les choses à la légère et qui banalisent des situations : « *Ça fait quinze ans que ça dure, qu'elle rentre chez elle.* ». Pour beaucoup, il s'agit plus d'une forme de désintérêt que d'ignorance à proprement parler.

36. Pour la sensibilisation, un rôle essentiel est attribué aux policiers de référence et aux membres des services d'assistance policière aux victimes. Le constat est que malheureusement, tout comme pour le volet lié aux formations, ces personnes se font bien trop discrètes. Cela s'explique souvent par un manque d'appui de la hiérarchie ; par un manque de temps car elles sont chargées d'autres missions et par un manque de 'prise-au-sérieux' car elles ne font pas partie du cadre opérationnel ou officier.

[20] Qui doivent à tout le moins comprendre l'audition de la victime ; une attestation médicale si la victime s'est rendue chez un médecin ; une description des lésions visibles ; des photos prises avec l'accord de la victime et les auditions d'éventuels témoins.

2.3.2 Les formes que pourraient prendre les séances de sensibilisation

37. Quelques pistes sont évoquées :

- impliquer davantage le service d'assistance policière aux victimes dans le cadre des sensibilisations[21] ;
- planifier, de façon régulière[22], des séances en petits groupes, tous services confondus ;
- assurer un respect mutuel lors de ces séances[23] ;
- inviter régulièrement des représentants des services externes (d'aide aux victimes notamment) pour qu'ils parlent de leurs missions et des attentes des victimes ;
- mettre régulièrement à jour la carte sociale et/ou la documentation quand elle existe ; en créer une quand il n'y en a pas[24] ; la rendre accessible à tous les membres de l'organisation pour *in fine* communiquer aux policiers son existence et son contenu.

2.3.3 Les sujets de sensibilisation

- Expliquer les risques liés à la rupture

38. Pour certains policiers, peu sensibilisés à la problématique des violences intrafamiliales, la rupture marque souvent la fin du processus de violence. Cette représentation impacte la façon dont ils vont prendre en charge les victimes. Si lors de leurs premières démarches de plainte, elles ont droit à un accueil et à une prise en charge corrects, ce ne sera plus le cas par la suite. Le policier risque de banaliser les (nouveaux) faits ; de juger la victime et de lui reprocher d'être à nouveau en couple avec l'auteur. Certains policiers sont plus sensibilisés que d'autres et connaissent les risques que la victime retombe sous l'emprise de

.....

[21] Les missions des membres du personnel spécialisé concernent prioritairement les sensibilisations des policiers comme indiqué dans la circulaire ministérielle GPI 58 : « (…) *La tâche principale de ce service consiste à sensibiliser tous les membres du corps, ainsi qu'assurer la formation interne en matière d'assistance policière aux victimes.* (…) ». Force est pourtant de constater qu'ils sont pris par d'autres tâches ayant un caractère plus individuel.

[22] La régularité étant le mode d'ordre.

[23] Lors de celles-ci, les policiers ne sont malheureusement pas tous à l'écoute. Certains ne se sentent pas concernés et utilisent leur GSM ; lisent le journal. D'autres, s'organisent pour ne pas être présents. Ces attitudes irrespectueuses découragent.

[24] Dans une zone de police de l'échantillon, la carte sociale n'existe pas (ce qui est plutôt rare comme constat). Les policiers doivent chercher et trouver les coordonnées des services externes et pour reprendre les termes utilisés « *se plonger dans la jungle d'internet* », ce qui n'est pas professionnel.

l'auteur un nombre considérable de fois. Ceux-là, agissent plus adéquatement lors de la prise en charge de la victime.

- 'Simple' conflit ou violence ?

39. Un autre aspect de discussion concerne le fait d'acter ou non lors de 'simples' conflits. Les patrouilleurs sont souvent appelés[25] suite au bruit occasionné lors de disputes ou de conflits au sein d'une famille. Pour certains, il est hasardeux de différencier un simple conflit familial d'une forme de violence à proprement parler. Ils se sentent démunis et ne savent pas quand dresser procès-verbal. Dans certaines zones de police, sous l'impulsion du parquet, la réponse est claire « *tout doit être acté* ». Cette politique occasionne une charge de travail supplémentaire mais au final, les interventions semblent moins régulières suite à la réactivité du parquet.

- Acter même en l'absence d'attestation(s) médicale(s)

40. Il n'est pas rare que des victimes, qui se présentent à l'accueil pour dénoncer des faits de violences intrafamiliales, se voient renvoyées chez elles faute d'attestation médicale. Il faut insister sur la difficulté liée à la démarche entreprise par la victime qui se dirige vers les services de police, d'où l'importance de ne pas la renvoyer, de plus sous de faux prétextes car cette modalité n'est pas une condition pour acter la plainte.

- L'importance de l'infrastructure

41. L'infrastructure est un des autres aspects à ne pas négliger car il a son importance dans la prise en charge des victimes. Et bien que cela paraisse évident, les accueils ne sont pas partout prévus de manière adéquate[26]. Il arrive que des personnes entrent dans le commissariat et en sortent directement en fonction du taux de fréquentation. Dans certains lieux, tout le monde se connait. Si un voisin est présent, la victime ne parlera pas. Penser à faire sortir la victime par une autre issue que par où elle est entrée est nécessaire car des auteurs viennent parfois signaler sa disparition. Si ce n'est pas possible, il y a lieu de prendre les précautions qui s'imposent.

42. Selon les personnes rencontrées dans certaines zones de police, l'infrastructure inadéquate a fait l'objet d'interpellations auprès des responsables mais sans réels résultats. De là aussi, l'importance de sensibiliser non seulement les intervenants qui sont en contact quotidien avec les victimes mais aussi les responsables.

.....

[25] Par des voisins ou des proches.

[26] Notamment en ce qui concerne la discrétion visuelle et acoustique.

- Mettre à disposition les outils facilitant le travail et les recherches

43. Dans tous les commissariats visités lors de cette enquête de suivi, se trouvaient, que ce soit à l'accueil ou dans la salle d'attente, des affiches/dépliants sur le thème des violences intrafamiliales. Ceux-ci étaient facilement accessibles et disponibles pour les visiteurs. Un annuaire social[27], mis à jour, devrait également être disponible pour les intervenants mais comme déjà relaté, cela n'est pas toujours le cas partout. Cette lacune oblige le personnel de l'accueil à procéder aux recherches sur internet ou auprès des collègues mais le caractère parfois laborieux de ces recherches implique qu'elles ne se font pas toujours.

2.4 Recommandation concernant les sensibilisations : le point de vue externe (1b)

44. Les membres de services externes disent recevoir aujourd'hui bien moins de doléances de la part de victimes qu'auparavant sur la façon dont elles ont été reçues par les services de police, ce qui est plutôt bon signe. Lorsqu'une plainte survient, il s'agit plus souvent de doléances concernant les rouages du système judiciaire qu'elles ne connaissent ou ne comprennent pas.

2.4.1 Sensibiliser sur l'existence et les missions des partenaires externes

45. Un objectif à atteindre, en termes de sensibilisation, est, notamment, de permettre aux policiers d'orienter correctement les victimes vers les services qui peuvent leur venir en aide. S'ils ne connaissent pas les missions des différents services, les victimes n'ont pas accès à l'information et cela leur porte préjudice.

2.4.2 Sensibiliser sur les conséquences des refus d'acter

46. Durant les entretiens avec les services externes, il a été précisé à quelques reprises le fait que des victimes peuvent être confrontées à des refus d'acter et ce pour divers motifs : pour un problème de langue ; de non-disposition d'une attestation médicale ; d'absence de lésions visibles ; … « *vous devez vous rendre dans le commissariat de la commune où vous résidez …* » ; « *vous n'avez pas de preuve …* ». Quand il s'agit d'une plainte pour harcèlement : « *la plainte ne sert à rien … ; ce ne sont que des appels/que des SMS …* » ; « *est-ce vraiment bien grave ?* »

47. Ces situations ne sont pas systématiques mais les victimes et les acteurs externes doivent de temps à autre opter pour diverses stratégies pour parvenir à déposer plainte. Une première consiste à se renseigner avant de se déplacer au

.....

[27] Ou carte sociale.

poste de police. Pour s'assurer un bon accueil, certaines victimes[28] tentent en effet de se renseigner préalablement sur le policier présent et en fonction se résignent ou non. C'est une stratégie qui fonctionne hors situations d'urgence. Cela se passe quand les victimes ont des contacts fréquents avec les services de police. À force de les côtoyer, elles apprennent à distinguer qui est plus à l'écoute. Dans l'urgence, certaines victimes refusent de se rendre à la police par peur d'être mal reçues. Dans le cas où le premier contact s'est mal passé, certaines d'entre elles ne veulent plus être confrontées à cette expérience vécue comme un traumatisme supplémentaire.

48. Une deuxième stratégie consiste à accompagner la victime lors de son dépôt de plainte. Lorsqu'un professionnel est présent, l'approche est meilleure en termes d'accueil et de prise en charge, aucun refus n'est (d'ordinaire) constaté. Comme ces professionnels n'ont pas toujours le temps ni les moyens d'accompagner les victimes jusqu'à la police, ils interviennent aussi par téléphone.

49. Une troisième stratégie consiste à déposer plainte ailleurs quand cela se passe mal dans un bureau de police. Dans ce cas, les membres des services d'aide soutiennent la victime dans sa volonté et les retours peuvent être positifs comme négatifs.

2.4.3 Sensibiliser sur les conséquences de la banalisation[29]

50. Certaines victimes pensent que la violence intrafamiliale est un délit qui se constate uniquement en situation de flagrance. Elles appellent la police pour constater les faits alors qu'ils se déroulent encore ou qu'ils viennent d'avoir lieu. Si les policiers n'interviennent pas, ces victimes n'iront jamais déposer plainte car elles ignorent qu'il est possible de les acter par la suite. Pourtant, lorsque de nombreux appels émanent des mêmes victimes, il n'est pas rare que les policiers n'interviennent plus. Certains connaissent la personnalité problématique des auteurs et, sachant que la situation sera délicate à gérer et que suite à leurs précédentes interventions la situation n'a guère évolué, ils ne viennent tout simplement plus.

2.4.4 Sensibiliser sur l'importance de parler des difficultés du métier

51. Conscients des difficultés et de la charge de travail des policiers, des acteurs disent les comprendre. Ils expliquent que prendre de la distance par rapport à la victime peut être une manière de se protéger émotionnellement. Banaliser les faits et leur gravité découle aussi du fait qu'ils ne peuvent pas s'impliquer de la même manière pour toutes les situations et pour toutes les victimes, cela finirait par les épuiser. « *Certains donnent tout et constatent qu'après eux cela ne suit*

[28] Pour celles qui connaissent déjà le fonctionnement pour y avoir été confrontées.

[29] Lors des interventions.

pas. Ils ont l'impression de dépenser de l'énergie pour rien. » Une supervision ne leur est jamais proposée et les sensibilisations n'abordent pas ce point qui devrait pourtant être pris en considération.

2.4.5 Sensibiliser sur l'utilisation des formulaires *ad hoc* et sur le respect des canevas

52. Selon certains acteurs externes, toutes les victimes passées par les services de police ne connaissent pas le formulaire de « *déclaration de personne lésée* »[30] tout comme le formulaire de renvoi. Elles n'ont, dans beaucoup de cas, pas reçu l'information. Au parquet, bien souvent le document de déclaration de personne lésée ne se trouve pas dans le dossier ; il n'a pas été rempli ; l'information n'a pas été communiquée. Souvent, les victimes se trouvent dans une situation de stress et de détresse où l'émotionnel prend le dessus. Il est alors essentiel, pour les partenaires externes, qu'elles soient mieux, et de façon circonstanciée, informées de leurs droits et des différentes démarches qui s'ouvrent à elles. Si cela n'est pas possible dans l'urgence, un contact doit être pris dans les jours qui suivent pour assurer le suivi.

2.4.6 Sensibiliser sur les (mauvaises) représentations qu'ont certains policiers de la rupture

53. Entendre les policiers dire que la victime retourne sans cesse chez l'auteur des violences et qu'ils ne peuvent (plus) rien faire pour elle, est, selon les membres des services externes, courant. Des policiers sont convaincus que la rupture est 'la' solution aux problèmes alors qu'elle ne met pas un terme aux violences et peut au contraire les raviver. Lorsqu'elle prend des distances ou qu'elle met en place des stratégies pour s'en sortir – tel un suivi – cela entraîne parfois une montée d'agressivité et d'angoisses chez l'auteur. Lorsqu'elle part, la phase est à (très) hauts risques. Les policiers doivent savoir que certains moments sont plus dangereux et là où ils sentent une forme d'aboutissement par rapport à une situation complexe qui se répète : « *la victime a enfin quitté son agresseur* », ils ne prennent pas toujours la mesure du danger. Des cas ont été cités où la victime, après avoir quitté le partenaire violent, s'est retrouvée harcelée, violentée et au final tuée.

2.4.7 Sensibiliser sur le statut de victime

54. De manière générale, l'attention pour le phénomène des violences intrafamiliales a régressé cette dernière décennie et là où l'accent était posé il y a une douzaine d'années, il est ailleurs aujourd'hui. Lors des formations de base, les enseignements principaux sont assurés mais quand les policiers intègrent leur zone, les violences intrafamiliales ne font pas/plus partie des priorités. Peu de responsables de zones de police insistent sur ce phénomène

.....

[30] COL 5/2009.

alors qu'il occupe une grande partie du temps de travail et mobilise les intervenants. L'accent et les priorités sont ailleurs.

3. Recommandation initiale (2) : améliorer les renvois internes (2a)[31] et externes (2b)[32]

3.1 Recommandation concernant les renvois internes : le point de vue interne (2a)

3.1.1 Les fonctionnalités (peu) impliquées dans la prise en charge des victimes de violences intrafamiliales

55. Les renvois internes, d'initiative, se font presqu'exclusivement à destination des services d'assistance policière aux victimes par les membres du personnel de l'intervention et de l'accueil[33] et peu, voire jamais, vers les autres services/fonctionnalités[34]. La fonctionnalité 'intervention' est la plus sollicitée suivie par l''accueil' toutes deux en première ligne. La fonctionnalité 'assistance policière aux victimes'[35] est, elle aussi, fort sollicitée tout comme la 'recherche' lorsque les faits de violences sont (très) graves et impliquent des devoirs d'enquête spécialisés[36]. Il ressort des entretiens avec les policiers que leur confiance dans le personnel SAPV est grande. Parfois peut-être un peu trop car ils ont alors tendance à se reposer sur ces collègues pour tous les aspects relatifs à la prise en charge des victimes.

3.1.2 L'absence de renvois internes : fatalisme ?

56. Le personnel des services d'assistance policière aux victimes a pour habitude d'éplucher les rapports journaliers pour détecter les dossiers de violences intrafamiliales, ils vérifient si aucun d'entre eux n'est passé à travers les 'mailles du filet' pour les suites à donner. Lorsque les renvois internes ne se font pas, après une intervention ou une plainte à l'accueil, il est délicat pour les membres de ces services de réagir et *a fortiori* de manière négative. Souvent engagés en

.....

[31] Les renvois internes sont ceux qui se font au sein même des services de police.

[32] Les renvois externes sont ceux qui se font vers les partenaires/acteurs externes.

[33] Aussi quand les victimes se présentent pour obtenir des informations sans déposer plainte. Elles sont mises en contact avec le service d'assistance policière aux victimes qui peut les assister dans leurs démarches, ce qui est positif en termes d'accompagnement.

[34] Quartier et recherche dont les cellules spécialisées 'Vif'.

[35] Un filtre illégitime existe car toutes les victimes de violences intrafamiliales ne sont pas mises en contact avec le service d'assistance policière aux victimes, ce qui ne serait pas dommageable si les policiers remplissaient leurs missions de base – dont la rédaction du formulaire de renvoi.

[36] Et lorsqu'ils font l'objet d'une instruction.

tant que civils, ils considèrent qu'ils n'ont pas de directives à donner aux policiers, '*on reste des CALogs dans une structure policière*'.

3.1.3 Le règne de la débrouille contrecarré par un bon suivi

57. Les premiers intervenants ne sont pas tous aptes à fournir une prise en charge adaptée aux victimes de violences intrafamiliales surtout la nuit[37]. Ils interviennent dans l'urgence ; n'ont pas suffisamment de temps à leur accorder et ne disposent pas des moyens suffisants pour mettre l'accent sur certains aspects. Il leur manque des structures d'accueil proches pour prendre en charge les suites de leur intervention ; ils doivent faire preuve de bonne volonté et continuellement se débrouiller pour trouver des solutions appropriées à chaque situation ; ... Le plus souvent, ils se sentent seuls, peu et/ou mal outillés[38].

58. Le suivi est d'autant plus important si tout n'a pu être fait dans 'les règles de l'art' lors de la première intervention. En fonction des zones de police, ce suivi sera ou non assuré selon des processus très différents – pour autant que processus il y ait.

3.1.4 L'idée d'un policier de contact en gage de qualité

59. À plusieurs reprises il a été évoqué, l'idée d'un policier de contact qui pourrait être désigné après un dépôt de plainte pour vérifier, de manière rigoureuse, la qualité de la prise en charge initiale : le respect des canevas d'auditions/l'exhaustivité des procès-verbaux[39]/la transmission des informations et des documents requis/les renvois-relais vers les services externes/les antécédents judiciaires, … et qui reprendrait contact avec la victime de manière à récupérer, si nécessaire, les éventuels manquements[40]. Les dossiers de violences intrafamiliales prennent du temps, ils sont délicats et les policiers peuvent éprouver des difficultés à gérer la victime et l'auteur en même temps. Ils n'ont, pour la plupart, pas le temps, pas les locaux adaptés ; ils sont soumis à une pression du dispatching[41], ce qui ne leur permet pas d'être en permanence complets.

.....

[37] Ils sont moins nombreux et ont souvent une longue liste d'interventions en attente.

[38] Notamment aussi parce qu'ils manquent de sensibilisations et de formations dans la matière.

[39] Quand il y en a un car beaucoup rédigent encore des fiches information pour des problèmes familiaux sans coup.

[40] Dont l'absence du formulaire de renvoi par exemple. Dans ce cas, un (re)contact de la victime est nécessaire car il faut son autorisation pour communiquer ses coordonnées à un service d'aide agréé.

[41] Pour se remettre en réseau.

3.1.5 Le cloisonnement entre les services

60. Différents services[42] dans une même zone de police sont – en fonction de leurs spécificités – utiles pour la prise en charge des victimes de violences intrafamiliales. Les renvois internes ne devraient pas poser problème et pourtant ils sont rarement assurés de manière systématique et uniforme[43]. Les renvois se font au cas par cas à l'occasion de discussions dans les couloirs ou après lecture des fiches information dans le meilleur des cas.

« Quand dans une fiche info, il est écrit : 'reste à faire', c'est une source de conflits. »

« Je suis désignée pour faire le SAPV, j'interviens en matière de Vifs mais je n'ai aucune idée de la manière dont les apostilles sont gérées par la suite et de qui suit vraiment le dossier. Cela m'échappe complètement. »

61. Systématiser les renvois vers les services internes[44] pourrait être un levier à l'amélioration de la prise en charge des victimes de violences intrafamiliales. Le choix de renvoyer ou de ne pas renvoyer ne devrait pas être laissé à la seule appréciation des intervenants qui n'ont peut-être pas eu le temps et/ou les outils pour détecter la gravité d'un cas. Le cloisonnement ne facilite pas les renvois de même qu'il crée des tensions en interne.

« Les services dans la zone sont très cloisonnés, une partie de l'info ne passe pas. »

« Beaucoup de collègues ne savent pas qu'il y a une cellule Vif dans la zone. »

« Il faut recréer l'alchimie entre l'intervention et le quartier pour l'échange d'infos. »

« L'intervention pense que le quartier ne fait pas assez et le quartier pense que l'intervention ne fait pas assez ce qui impacte la prise en charge des victimes. »

« Il y a des murs entre le service social, l'intervention et le travail de quartier. La volonté d'échanger existe mais on a des systèmes internes différents avec des accès différents. »

.....

[42] En dehors du service d'assistance policière aux victimes.

[43] Comme décrit ci-avant.

[44] Qui interviennent en seconde ligne dans les situations de violences intrafamiliales.

3.1.6 Le besoin d'uniformisation

62. Les renvois internes, laissés à l'appréciation des policiers, dépendent en grande partie de leur personnalité et de leur sensibilité. En fonction des endroits où elles se présentent, les victimes sont prises en charge de manière différente. Certains ouvrent un procès-verbal – indice 42[45] – là où d'autres se contentent d'une fiche information. Des procédures distinctes cohabitent au sein d'une même zone de police. Dans ce contexte, le chef d'équipe a, lui aussi, un rôle important[46].

3.2 Recommandation concernant les renvois internes : le point de vue externe (2a)

63. Le sentiment, selon lequel les agents de quartier n'interviennent pas suffisamment dans la matière des violences intrafamiliales, existe. Ils connaissent ou sont censés connaître leur population et les risques liés aux situations de violence ; ils sont proches des citoyens ; peuvent déceler certains problèmes ; peuvent contribuer à l'enquête de voisinage et assurer un suivi plus efficace du fait de leur proximité/présence.

64. Quant à l'accueil, pour certains acteurs externes, la possibilité d'organiser le dépôt de plainte sur rendez-vous[47], comme cela se fait pour les mineurs d'âge, serait une amélioration considérable dans la prise en charge des victimes de violences intrafamiliales. Dans certains corps de police, cette possibilité existe déjà. Les retours du secteur de l'aide sociale sont, sur cette base, positifs. Prévoir du temps pour recevoir une victime est une des principales conditions à une bonne prise en charge.

3.3 Recommandation concernant les renvois externes : le point de vue interne (2b)

3.3.1 La dualité des structures existantes[48]

65. Du côté de la Fédération Wallonie-Bruxelles, il existe une multitude d'acteurs dans le secteur de l'aide aux victimes. Du côté de la Communauté flamande, le fonctionnement est différent avec le « Centrum Algemeen Welzijnswerk » (CAW) comme interlocuteur principal.

.....

[45] Indice 42 : différend familial.

[46] Pour autant qu'il soit correctement formé et suffisamment sensibilisé à la matière.

[47] Quand cela est possible.

[48] Fédération Wallonie-Bruxelles *versus* Communauté flamande.

66. Ce constat, du côté francophone, est préoccupant car les professionnels eux-mêmes peuvent éprouver des difficultés pour y voir clair. Peut-on, dès lors reprocher aux policiers de ne pas être familiarisés avec ce fonctionnement ?

3.3.2 Le nombre limité de renvois externes effectués par les policiers

67. Les renvois externes se font presque exclusivement par les membres du service d'assistance policière aux victimes, rarement par les policiers en dépit de la GPI 58. Le formulaire de renvoi[49] n'est jamais appliqué sauf exceptions. Certains réclament la mise à jour des documents dans l'ISLP précisant que si le formulaire était implémenté, il serait utilisé.

3.3.3 L'idée d'une ligne sociale[50] pour les violences intrafamiliales

68. L'idée de créer une ligne sociale comme celle qui existe à BRUXELLES pour les personnes qui présentent des troubles psychiatriques[51] a été évoquée : « un contact, un opérateur, une décision ». Une autre idée consiste à pouvoir passer quelques jours dans des associations pour comprendre les missions des autres acteurs du secteur de l'aide. Certains évoquent même la possibilité d'organiser des stages externes déjà pendant la formation de base.

3.4 Recommandation concernant les renvois externes : le point de vue externe (2b)

3.4.1 Peu de renvois vers les services externes

- La complexité du secteur de l'aide au sein de la Fédération Wallonie-Bruxelles

69. Les membres de services externes expliquent que peu de victimes leur sont orientées et/ou renvoyées par les policiers. Les renvois se font traditionnellement par les services d'assistance policière aux victimes. Cela s'explique notamment par le manque de sensibilisation des policiers[52] et par le fait qu'ils ne voient pas clair dans le domaine de l'aide[53]. Les conséquences sont l'augmentation des renvois internes vers le service d'assistance policière aux victimes avec une implication négative sur leurs missions de sensibilisation et la diminution des renvois externes.

.....

[49] Tel qu'il est prévu par la GPI 58.

[50] Destinée aux policiers.

[51] La line 'Nixon'.

[52] *Cf.* recommandation initiale (1).

[53] Le langage est subtil, les professionnels de terrain ne distinguent pas tous les différences entre les services 'd'assistance', 'd'accueil' et 'd'aide'.

- Le partenaire unique au sein de la Communauté flamande

70. Les représentants de CAW[54] font état d'une grande différence de pratiques entre les zones de police avec lesquelles ils travaillent. Après avoir participé à une session de sensibilisation dans une zone de police, ils ont constaté une augmentation considérable de formulaires de renvoi qui leur sont adressés directement par les intervenants plutôt que par le(s) membre(s) du SAPV. Or, très rapidement cet élan s'estompe et la situation d'avant reprend court.

[54] CAW : Centrum Algemeen Welzijnswerk.

- Les opportunités ratées

71. Les formulaires de renvoi devraient être utilisés comme le prévoit la GPI 58, ce qui n'est pas le cas. Les victimes ont pourtant le droit à une aide gratuite et beaucoup d'entre elles passent à côté du fait qu'elles n'ont pas reçu l'information. Elles seront peut-être orientées plus tard dans leur processus de reconstruction mais parfois vers un service payant. Les moments de contact, qui ont lieu entre le policier et la victime ainsi qu'entre le policier et le suspect, doivent être propices à proposer une aide. Le formulaire de renvoi est un moyen pour évoquer cette aide et la concrétiser.

- Les pratiques à promouvoir

72. Pour ces formulaires, l'accord de la victime est important. L'idéal serait d'indiquer qu'il s'agit d'une 'Vif' car quand c'est indiqué, les membres des services d'aide prennent contact dans les deux à trois jours et proposent à la victime un entretien dans les plus brefs délais. Pour les victimes d'autres faits, l'attente est souvent beaucoup plus longue. Dans cette matière, les acteurs sociaux font aussi attention à la manière d'entrer en contact avec les victimes. Quand un doute persiste à partir du fax[55], contact est pris avec le policier pour obtenir des informations supplémentaires. Il s'agit bien souvent d'un échange à sens unique car le service externe ne peut pas donner, par la suite, l'information selon laquelle la personne s'est présentée ou non à la consultation. Ceci est parfois mal perçu par certains policiers, là où d'autres acceptent les limites imposées[56].

4. Recommandation initiale (3) : continuer à miser sur le fonctionnement intégral et intégré dans l'accueil et l'assistance des victimes de violences intrafamiliales

4.1 Recommandation concernant le fonctionnement intégral et intégré : le point de vue interne

4.1.1 La vision interne trop absente

73. Des entretiens menés, il ressort qu'il y a peu, voire aucun fonctionnement intégré que ce soit en interne ou en externe. Trop souvent, le cloisonnement entre les différents services d'une même zone de police est pointé. Dans ce cadre, une collaboration interne[57] serait déjà un bon départ pour un fonctionnement intégré. Dans le même ordre d'idées, voir collaborer le(s)

[55] Quand il est transmis.

[56] *Cf.* les paragraphes relatifs au secret professionnel.

[57] Basée sur la prise en charge des victimes de violences intrafamiliales.

fonctionnaire(s) de police de référence et le(s) membre(s) du service d'assistance policière permettrait d'entreprendre des actions utiles et plus en profondeur dans cette matière, d'autant qu'une approche en chaîne avec les autres partenaires permettrait un saut qualitatif évident.

74. Une doléance qui revient souvent est celle de ne pas savoir ce que font les autres services dans le domaine. Dès lors, les responsables ont tendance à se tourner vers les services d'assistance policière aux victimes ou vers le policier référent (quand il existe) pour leur demander de développer et d'implémenter une vision dans la zone. Ceux-ci disent toutefois se sentir souvent bien seuls et démunis surtout qu'ils signalent eux-mêmes ne pas savoir qui fait quoi ; comment sont distribuées les suites d'enquête ; quel chemin prennent les procès-verbaux ; etc.

4.1.2 Le partenaire interne oublié : l'agent de quartier

75. Dans certains corps, comme déjà évoqué à plusieurs reprises, les agents de quartier ne sont pas impliqués dans la prise en charge des victimes de violences intrafamiliales alors qu'ils ont une position stratégique dans l'organisation et au sein de la population. Les impliquer plus – notamment pour les aspects proximité, prévention, récolte d'informations et suivi des situations – nécessiterait de mettre à jour leurs connaissances car bien souvent ils n'ont pas suivi les formations telles qu'elles sont données aujourd'hui.

4.1.3 Le rôle limité des services de police

76. Bon nombre d'interventions policières ont trait à des violences au sein des familles. Pourtant, les services de police travaillent peu d'initiative dans le domaine, ils interviennent principalement à partir d'apostilles du parquet. La réponse apportée au phénomène n'est pas adéquate, c'est un constat flagrant. Un travail plus en profondeur est nécessaire alors que les policiers ont un rôle finalement assez limité[58], d'où l'importance d'un fonctionnement intégral et intégré dans lequel s'inscrivent les partenaires sociaux et le parquet.

4.1.4 L'accueil dans les situations d'urgence

77. De manière générale, l'accueil des victimes dans les situations d'urgence peut poser problème. Le plus souvent, les centres affichent complets et les alternatives se situent au niveau du CPAS, des hôpitaux ou des hôtels[59]. Les policiers travaillent 24h/24 tandis que les partenaires sociaux sont joignables en journée. Les violences intrafamiliales se constatent la plupart du temps après dix-sept heures, en soirée ou encore la nuit. Les policiers doivent donc être

.....

[58] Ils ne font pas de prévention dans cette matière.

[59] Des accords peuvent exister entre certains hôtels et les CPAS pour les cas urgents lorsqu'il n'y a pas d'autres solutions.

capables d'évaluer, souvent seuls, le danger pour la victime de rester chez elle avec le risque que l'auteur revienne quand ils sont parvenus à le convaincre de quitter son domicile ou quand ils n'ont pas réussi à l'intercepter sur place. Ces évaluations sont hasardeuses d'autant qu'ils sont tenus à agir vite[60]. De là aussi l'importance, selon certains, que ce soient les intervenants qui informent le magistrat de garde pour éviter de perdre de l'information et pour décrire au mieux les faits constatés et le ressenti perçu sur place.

4.1.5 La tolérance zéro

78. Il fût un temps où la tolérance zéro était appliquée en matière de lutte contre les violences intrafamiliales mais la tendance semble avoir changé ; un lâcher-prise a été constaté. Les rappels à la loi sont plus fréquents mais ne donnent pas nécessairement les résultats escomptés. Cependant, les mesures sont plus sévères aujourd'hui que dans le passé. Il y a quinze ans, les avis aux magistrats se faisaient uniquement pour les cas (très) graves menant les dossiers à l'instruction. Dans les autres situations, ne figurait qu'un petit mot au carnet de renseignement du policier, ce qui aujourd'hui n'est heureusement plus d'actualité[61]. L'évolution est donc favorable.

4.1.6 La loi du 15 mai 2012[62]

79. La loi de 2012 sur l'éloignement des auteurs de violences intrafamiliales n'est quasiment jamais appliquée. Quand les faits sont graves, le dossier est transmis au juge d'instruction. Dans les autres cas, les policiers parviennent le plus souvent à convaincre l'auteur de quitter le domicile mais sans argument juridique « *on joue au bluff* ». S'il revient, les policiers sont impuissants. La voie privilégiée est l'arrangement à l'amiable mais cela ne fonctionne pas dans tous les cas. Malheureusement, aujourd'hui encore, la victime doit, pour se protéger, quitter le domicile avec ses enfants. Cette situation est vécue comme anormale et est de fait difficilement acceptable.

4.1.7 L'offre distincte au sein des Communautés

80. L'organisation de l'aide aux victimes en Fédération Wallonie-Bruxelles est bien différente de celle qui existe en Communauté flamande. Les différences, dans la mise en œuvre de l'aide francophone et néerlandophone, impactent l'approche intégrale et intégrée principalement dans les zones de police bilingues du pays.

.....

[60] D'aucuns ont d'ailleurs évoqué l'idée d'instaurer une ligne sociale pour les aider dans les situations plus compliquées – *cf.* paragraphe 67.

[61] Ce qui a été remplacé par les fiches information.

[62] Loi du 15 mai 2012 (revue le 24 mai 2019) relative à l'interdiction temporaire de résidence en cas de violence domestique.

4.1.8 La collaboration vers un secret professionnel partagé … ou non ?

- Avec les partenaires externes

81. Si pour des partenaires externes le secret professionnel n'est rien d'autre qu'un mythe qui persiste à vivre, pour d'autres il a toutes ses raisons d'être. Pendant les entretiens, menés en externe, les partenaires ont expliqué très clairement les raisons de ces refus de transmettre des informations[63]. Ces explications devraient être fournies aux policiers de manière tout aussi claire, lors de séances de sensibilisation par exemple. Ce point pourrait être abordé de manière à annihiler toute frustration. D'autres, expliquent que certaines informations peuvent être communiquées lorsque l'intérêt du bénéficiaire est respecté et avec son accord, condition *sine qua non*.

- Avec les membres des SAPV

82. Le secret professionnel existe aussi en interne entre le service d'assistance policière aux victimes et les policiers notamment lorsqu'une victime prend contact et qu'elle évoque des faits pour lesquels elle ne veut pas (encore) déposer plainte. Ces membres du personnel doivent être clairs vis-à-vis des personnes quant à leurs missions et quant à leur obligation de dénoncer s'il y a une situation de danger[64]. Du fait de la proximité entre ces services et les policiers peu, voire aucune frustration n'existe en interne concernant ce non-partage d'informations. Lorsqu'un policier constate ou apprend qu'il y a eu des coups, il ne peut faire autre chose qu'acter. Certaines victimes font justement appel au membre 'CALog' du service d'assistance policière aux victimes[65] car elles n'osent pas ou ne se sentent pas encore prêtes à déposer plainte[66].

- Avec le personnel hospitalier

83. Dans les centres hospitaliers, l'enjeu est différent. Deux logiques s'affrontent : la logique judiciaire veut que les documents médicaux soient rédigés et transmis le plus rapidement possible au magistrat du parquet qui pourra envisager la suite à donner tandis que la logique médicale ne tient pas

.....

[63] Pour n'en citer que quelques-uns : les services externes doivent maintenir une relation de confiance avec la victime ; ils ne partagent pas les mêmes objectifs que les policiers ; l'accord de la victime est nécessaire pour toute communication externe ; la victime doit rester l'acteur principal de sa prise en charge ; ils ne savent pas à quoi serviront les informations qu'ils communiquent ; ils craignent des revendications d'auteurs qui veulent à tout prix savoir quel est le suivi de la victime et ce qu'elle entreprend comme démarches, …

[64] Les membres de ces services parviennent habituellement à convaincre la victime à dénoncer les faits de violences. Certaines ont besoin d'un accompagnement.

[65] S'il y en a un.

[66] Elles sont dans l'incertitude matérielle ; elles craignent de perdre la garde de leur(s) enfant(s) ; elles ont peur des représailles ; …

compte des impératifs judiciaires ; elle est orientée sur d'autres aspects[67]. Pour obtenir des documents médicaux, les policiers doivent parfois patienter de nombreuses heures dans un service d'urgence quand ils accompagnent une victime. La communication avec les médecins et/ou infirmiers peut être tendue. Si cet accompagnement fait partie de ce qui est attendu d'une bonne prise en charge de la victime, les circonstances ne permettent pas toujours aux policiers d'être mobilisés autant de temps. Ces circonstances peuvent freiner ce type d'initiatives. La prise en charge des victimes de violences intrafamiliales n'est pas l'affaire uniquement de la police mais d'autres acteurs aussi dont le personnel médical. Trouver les moyens pour qu'ils travaillent ensemble dans un même objectif, un peu comme cela se fait au niveau des CPVS, serait selon d'aucuns une piste intéressante.

4.2 Recommandation concernant le fonctionnement intégral et intégré : le point de vue externe

84. Dans l'approche du phénomène des violences intrafamiliales, les mots « intégral » et « intégré » ne sont pas ou que très rarement utilisés. Soit parce qu'une telle approche n'existe pas, soit parce que ces termes sont remplacés par d'autres comme « *ketenaanpak/ ketengerichte aanpak* »[68]. Lors des entretiens externes, il a été constaté que les avis sont partagés quant au type d'approche souhaitée et, surtout du côté de la Communauté flamande. Une évolution se dessine pourtant pour le développement d'une approche « *en chaîne* » et pour les Family Justice Center. Les services sociaux rencontrent toutefois souvent des problèmes de capacité en personnel pour mettre en place une approche en chaîne, qui, selon certains, demande plus de travail et est plus difficile à mettre en œuvre. Pour d'autres, une collaboration plus étroite entre les services de police et le secteur social n'est pas à l'ordre du jour car ils estiment déjà être aux limites de ce que le cadre légal leur permet.

4.2.1 L'accueil des victimes dans les situations d'urgence

85. Les services d'aide ont besoin des services de police pour apporter leur soutien aux victimes surtout dans les situations d'urgence et inversement. Une collaboration est donc primordiale afin que tout se déroule de la manière la moins traumatisante pour la victime et ses enfants si elle en a. Les acteurs doivent donc pouvoir travailler ensemble et de concert. Ils constatent pourtant de temps à autre, que tout n'est pas mis en œuvre au niveau des intervenants policiers pour apporter une aide d'ordre pratique et que l'aspect humain de la prise en charge peut faire défaut.

.....

[67] Tout aussi importants.

[68] Approche en chaîne.

4.2.2 Deux exemples d'approches intégrées

- Le CPVS (Centre de Prise en charge des Violences Sexuelles)

86. Tant en interne qu'en externe, les acteurs estiment qu'une telle structure serait idéale pour l'amélioration de la prise en charge des victimes de violences intrafamiliales. L'extension des CPVS permettrait de faire un saut qualitatif en matière de prise en charge.

- Les 'Family Justice Centers'[69]

87. Les avis concernant les FJC sont très partagés, en particulier du côté de la Fédération Wallonie-Bruxelles, où le sujet est toujours en débat. Du côté de la Communauté flamande par contre, les choses évoluent peu à peu sous l'impulsion des décideurs politiques. L'approche est progressive, des initiatives se développent avec des FJC « version light » ou des « testcase/projets pilote ». Les freins pour annoncer un « roll-out » sur toute la Communauté, voire tout le pays, se situent au niveau des questions qui touchent au budget, à la culture et à la philosophie (« aanklampende aanpak » *versus* « autonomie et responsabilisation des personnes impliquées »).

5. Autres aspects à considérer pour améliorer la prise en charge des victimes de violences intrafamiliales

88. Les interviews réalisées dans le cadre de l'enquête de suivi ont mis en évidence des aspects liés à la prise en charge des victimes de violences intrafamiliales qui dépassent le champ restreint des trois recommandations initiales. Répartis en différents thèmes et partagés par les acteurs internes et externes, ils invitent à une réflexion visant le cas échant à (tenter de) dégager encore d'autres pistes d'amélioration. En voici les principaux :

5.1 Les policiers de référence

89. Dans la circulaire COL 04/2006[70], un rôle crucial est attribué aux policiers de référence[71]. Il est important de noter que le policier de référence en matière de

.....

[69] Actuellement, il en existe à ANTWERPEN, HASSELT et MECHELEN.

[70] Du 1er mars 2006 (révisée le 12 octobre 2015).

[71] Ce rôle a d'ailleurs été, à nouveau, souligné dans la circulaire n°20/2020 du Collège des procureurs généraux près les Cours d'appel dont l'objet est le suivant : « *Généraliser la pratique de la « Revisite » par le service de police en matière de violences entre partenaires pendant la période de crise sanitaire liée au coronavirus.* »

violence conjugale le sera aussi dans le cadre de la Circulaire COL 06/2017[72] tel que cela est prévu dans le texte[73]. Il s'agit donc d'une fonction qui requiert des connaissances larges dans des matières spécifiques qui nécessitent une implication importante. En théorie, ces policiers occupent un rôle essentiel dans le domaine de la violence dans le couple et/ou dans le milieu familial mais dans la pratique, les choses diffèrent. L'enquête de suivi a mis en évidence des problèmes d'implication et de communication ainsi que d'intérêt et d'investissement pour cette fonction.

90. Il peut être noté le fait que des policiers de référence – quand ils ont été désignés par leur hiérarchie – peuvent l'avoir été sans aucune concertation ou n'avoir manifesté aucun intérêt pour la matière. Ils n'ont, pour les cas plus problématiques, parfois pas été informés de leurs (nouvelles) fonctions et ces situations n'apportent évidemment aucun bénéfice, que ce soit au niveau individuel, par rapport à la prise en charge des victimes[74], qu'au niveau organisationnel, sur le plan de la gestion du phénomène. Au niveau de la communication, la circulation de l'identité du policier de référence fait souvent défaut aussi bien au sein du corps de police qu'en externe auprès des différents partenaires.

91. D'autres aspects posent aussi question. En tant que référent, ce policier devrait suivre des formations spécifiques ; organiser des sensibilisations (notamment en collaboration avec le service d'assistance policière aux victimes) ; s'assurer que tout est mis en œuvre pour améliorer l'accueil et la prise en charge des victimes ; etc. Mais force est de constater que dans la plupart des zones de police rencontrées, les choses ne se présentent pas de cette façon. Ce rôle – que le policier doit assurer en plus du reste – n'est pas ou très peu valorisé. Il n'est pas rare, aussi, de constater l'absence de (désignation de) policier de référence.

92. Une réflexion sur le rôle/la fonction de policier de référence est nécessaire. Un policier peut-il, 'seul', assumer ces différentes tâches ? Ceci tenant compte du fait qu'il n'a peut-être pas choisi d'endosser le rôle ; qu'il n'a peut-être pas suivi les formations spécifiques et qu'il n'a peut-être pas le soutien de sa hiérarchie.

93. Il peut être judicieux, en termes d'efficacité et d'efficience, d'entamer une réflexion sur le(s) rôle(s), les missions, la sélection, le nombre, le grade, etc. du

.....

[72] COL 6/2017 – Circulaire commune du Ministre de la Justice et du Collège des procureurs généraux relative à la politique de recherche et de poursuites en matière de violences liées à l'honneur, mutilations génitales féminines et mariages et cohabitations légales forcés.

[73] Idem – page 12 – 4.2. Fonctionnaires de police de référence : « *Tant à la police fédérale qu'à la police locale, le fonctionnaire de police de référence sera, en principe, le policier de référence en matière de violence dans le couple désigné conformément à la COL 4/2006.* »

[74] Absence d'intérêt pour les uns, désignation au hasard pour les autres.

policier de référence. De nombreuses questions restent en suspens ; la dynamique attendue par rapport aux missions qui lui sont dévolues ne semble pas rencontrée.

5.2 Des ingrédients souvent présents et parfois mal interprétés

94. Lors des entretiens, policiers et externes ont évoqué la présence d'aspects humains et/ou contextuels récurrents dans certaines situations de violences intrafamiliales. S'agissant notamment de précarité ; du manque de ressources ; de consommation d'alcool et de stupéfiants ; d'isolement ; de situations irrégulières en matière de séjour sur le territoire ; de manque de connaissance d'une des langues nationales ; de problèmes d'éducation des enfants ; de problématiques psychiatriques ; etc.

95. Des policiers ont expliqué rencontrer régulièrement les mêmes éléments contextuels dans différentes situations de violences intrafamiliales. Les services externes confirment tout en ne généralisant pas et en prenant soin de préciser que le rapport inégalitaire entre les partenaires est le facteur qui prédomine. L'alcool et les stupéfiants seraient des 'facilitateurs' lors des passages à l'acte car ils désinhibent. Sous influence, les victimes peuvent parler plus facilement que sobres. C'est un aspect à prendre en compte par les policiers pour ne pas rater l'opportunité de saisir et comprendre une situation plutôt que juger un comportement.

96. Tous les milieux sociaux et culturels peuvent être touchés par la violence intrafamiliale. La vigilance s'impose donc pour éviter des généralisations et/ou des extrapolations qui peuvent prêter à la banalisation des situations de violence et à l'utilisation de stéréotypes, souvent négatifs, pour la décrire. La culture, la consommation d'alcool et de stupéfiants sont fortement stéréotypés tout comme le niveau d'éducation qui prête parfois à l'utilisation d'insultes[75] parmi les intervenants en interne.

97. Face à ces éléments contextuels et humains, présents dans les situations de violences intrafamiliales, les policiers ne sont pas toujours bien outillés pour faire correctement la part des choses. Trop souvent, l'accent est mis sur le contexte familial et culturel d'où découle un jugement négatif et non pas sur les faits qui sont alors banalisés, minimisés voire même – dans le pire des cas – parfois justifiés[76].

98. Ces facteurs – souvent présents en matière de violences intrafamiliales – peuvent faire apparaitre des *a priori* négatifs qui n'aident évidemment pas à

.....

[75] Le terme 'baraki' est un exemple mais il y en a d'autres.

[76] Ça se passe comme ça chez eux.

l'amélioration de la prise en charge des victimes. Il convient d'être vigilent face à cela et de les aborder lors des formations et sensibilisations.

5.3 Les constatations médicales et policières

5.3.1 Les documents médicaux

99. Dans les dossiers de violences (intrafamiliales), il n'est pas rare que les policiers envoient les victimes à l'hôpital dans le but qu'elles obtiennent un document couramment appelé 'constat de lésions'. Il est souvent accompagné d'un autre intitulé 'incapacité de travail'. Ces documents médicaux, généralement joints au procès-verbal ou au dossier judiciaire, permettent d'objectiver la nature et les conséquences de la violence. Pourtant, force est de constater que l'incapacité de travail soulève bien des questions dont les suivantes : qui est le destinataire du document : l'employeur/le parquet/les deux ? Doit-il être rédigé d'office ou uniquement à la demande explicite du patient/de la victime/des services de police/des magistrats ? Une victime qui, nonobstant son incapacité, continue à travailler a-t-elle le droit de le joindre au dossier judiciaire ? … D'autres questions émergent en fonction des dossiers et de la nature de la violence comme les suivantes : qu'en est-il pour les violences psychologiques ? Comment sont-elles constatées sur le plan médical ? Quel(s) document(s) joindre au dossier ?

100. Ce document peut parfois faire défaut pour plusieurs raisons bien que certains magistrats lui accordent une plus ou moins grande importance en fonction des arrondissements judiciaires et peuvent en tenir compte pour prendre des décisions/orientations importantes. Il peut aussi revêtir un caractère plus subjectif car d'un médecin à l'autre, la durée d'incapacité peut varier de 3 jours à 3 semaines. Une victime qui présente de simples hématomes n'obtiendra pas forcément une incapacité alors qu'elle subit peut-être des violences récurrentes.

101. Le document d'incapacité de travail n'est pas rédigé dans tous les cas car la victime n'y pense pas ; elle oublie de le demander ; elle préfère retravailler rapidement ; elle signale au médecin que ce n'est pas nécessaire ; … Quand la victime est sans emploi, ni elle, ni le médecin n'y pensent. Ou, inversement, il sera plus facilement rédigé quand la victime est sans emploi car cela n'aura aucun impact au niveau de son travail ; ... Un problème réside dans le fait que les victimes ne savent pas toujours qu'elles ont besoin de ce document et qu'il peut servir juridiquement leur cause.

102. Au niveau des professionnels de la santé, il peut déranger. Certains médecins prévoient cinq jours d'incapacité, d'autres n'en renseignent que trois car ils n'incluent pas le weekend ou les jours fériés. La différence est pourtant significative car des magistrats peuvent faire référence au nombre de jours d'incapacité de travail pour le suivi des dossiers de violences (intrafamiliales).

Les victimes l'ignorent généralement et il n'est pas rare que cela leur soit reproché sans tenir compte du fait qu'elles sont dépassées par les situations qu'elles vivent. Il est important qu'elles soient correctement informées sur cet aspect mais les acteurs externes constatent que ce n'est pas le cas. Lorsque le document ne figure pas dans le dossier, les suites pénales peuvent être différentes.

103. Quand des victimes veulent reprendre le travail, elles font face à des réflexions du type : « *vous avez quand même été travailler, c'est que vous n'alliez pas si mal que ça*. ». Ces discours achèvent la reconstruction ou les stratégies de survie qui se mettent en place.

104. Pour les violences physiques, la jonction d'un tel document peut sembler, de prime abord, évidente alors que les choses diffèrent pour les violences psychologiques. Pourtant, ce type de violences est de plus en plus souvent évoqué. Les victimes peuvent être confrontées à une minimalisation des faits : « *ce n'est que …* » et quand il n'y a pas de coup, l'aspect « *c'est du privé* » ressort d'emblée. Les policiers ont tendance à minimiser les faits alors qu'il s'agit bien de violence.

5.3.2 Les constatations policières

105. Les constatations policières peuvent être très complètes ou au contraire lacunaires. Certains policiers prennent des photos des lésions et/ou ou des dommages constatés[77] car ces éléments descriptifs donnent du poids au dossier judiciaire. Il est dommage de ne pas les répertorier comme il se doit sous prétexte que cela prend du temps. Les constatations sont importantes mais force est pourtant de constater qu'elles ne figurent pas toujours dans les procès-verbaux ou qu'elles y figurent de manière peu détaillée.

106. Les constatations, qu'elles soient médicales ou policières, donnent du poids au dossier judiciaire, pourtant elles peuvent faire défaut pour différentes raisons.

107. Le fait de clarifier certains aspects concernant les documents médicaux à verser au dossier judiciaire (notamment celui relatif à l'incapacité de travail) pourrait contribuer à l'amélioration de la prise en charge des victimes de violences intrafamiliales. Tout ne semble effectivement pas clair que ce soit pour les intervenants internes, pour les intervenants externes, pour les victimes ainsi que pour le personnel médical. Une harmonisation des principes serait un 'plus' dans cet aspect de la prise en charge. Quant aux constatations policières, elles sont elles aussi importantes et ne devraient, en aucun cas, être négligées.

[77] Vêtements déchirés, vaisselle cassée, etc.

5.3.3 Éviter les drames : possible ?

108. La question des dossiers sensibles en matière de violences intrafamiliales a été abordée pendant les interviews. Les acteurs internes ont quasi tous pu évoquer au moins une situation, ancienne ou plus récente, ayant mené à une issue tragique[78]. Envisager que cela n'arrive jamais n'est évidemment pas possible car la victime ne reste pas en permanence sous la surveillance et sous la protection des différents services intervenants et le passage à l'acte est imprévisible. Par contre, travailler pour tenter de les éviter est possible et cela se fait au quotidien. Certaines directives ont vu le jour pour (tenter de) protéger les victimes de violences intrafamiliales[79]. Toutefois, un aspect négatif peut être relevé lorsque des personnes déménagent. Les informations relatives aux situations de violences intrafamiliales ne passent pas d'une zone de police à une autre, ce qui est problématique en termes de suivi. Améliorer et travailler sur le transfert des informations entre zones de police permettraient une meilleure prise en charge des victimes de violences intrafamiliales.

109. Éviter des drames humains n'est malheureusement pas toujours possible, travailler pour diminuer les risques bien. Assurer la communication des situations conflictuelles au sein des couples/familles entre zones de police lorsqu'ils déménagent ne se fait pas. Pourtant, le transfert de ces informations serait une piste intéressante à exploiter.

5.4 Autres observations

5.4.1 Le traitement en E.P.O.[80]

110. Les avis en matière de traitement E.P.O. divergent. La politique criminelle[81] influence la manière de traiter les dossiers. Les policiers suivent les directives des parquets et en fonction traitent ou non les dossiers en E.P.O. dans les situations de violences intrafamiliales hors coups. En fonction des parquets, une autonomie peut être laissée aux policiers en termes d'appréciation de la situation et l'officier de police judiciaire joue un rôle important lorsqu'il s'agit de détecter une situation qui justifierait la sortie d'une E.P.O.

111. D'autres parquets ne prennent, quant à eux, aucun risque et n'autorisent pas d'E.P.O. pour les violences intrafamiliales, ils optent pour la tolérance zéro.

.....

[78] Décès de la victime.

[79] Dont notamment la Circulaire ministérielle relative à l'alarme harcèlement dans le cadre de la violence entre ex-partenaires du 29 mai 2019.

[80] Enquête policière d'office.

[81] *Cf.* la Circulaire de politique criminelle du procureur du Roi du Luxembourg portant le plan d'actions de l'arrondissement relatif à la lutte contre les violences entre partenaires – application de la tolérance zéro.

5.4.2 La loi du 15 mai 2012

112. La loi de 2012 sur l'interdiction temporaire de résidence en cas de violence domestique existe mais elle est peu[82] appliquée pour plusieurs raisons dont notamment celle relative au fait qu'elle est lourde à mettre en œuvre et que certaines dispositions ne permettaient pas d'intervenir efficacement. Elle a donc été modifiée le 24 mai 2019. Une difficulté réside également dans le fait que la victime reprend l'auteur chez elle malgré les mesures d'éloignement ce qui va à l'encontre de l'esprit de la loi.

5.4.3 Le secret professionnel partagé ... ou non ?

113. Le secret professionnel partagé nécessite de poursuivre les mêmes objectifs. Il est un fait que les travailleurs psychosociaux ne partagent pas les mêmes objectifs que les policiers. Certains organismes acceptent, en fonction des cas, de fournir des attestations de présence avec l'accord de la victime mais jamais d'informations qui abordent le contenu des entretiens. L'attestation est remise à la victime qui peut la transmettre à la police uniquement si elle le souhaite.

114. De l'avis des acteurs externes, il ressort que travailler sur une base régulière avec les mêmes personnes qui connaissent le fonctionnement et les objectifs des services partenaires permet de faciliter les échanges d'informations dans les deux sens. Ce qui va de pair avec le respect des limites imposées par la loi et/ou la déontologie.

5.4.4 Une victime qui souhaite retirer sa plainte

115. Une victime qui se présente à la police pour retirer sa plainte doit être pris comme un signal d'alerte important pour les acteurs judiciaires. Ces dossiers sont en effet d'autant plus sensibles quand cela arrive. Les acteurs n'y accordent pas toujours le bon degré d'importance remettant encore et toujours en cause les comportements et les attitudes ambivalentes des victimes.

5.4.5 L'instrumentalisation des services de police

116. Il arrive que des personnes déposent plainte dans le cadre de séparations qui se passent mal. Dans ces cas, comme dans d'autres, le ressenti des policiers doit être correctement relaté dans le corps du procès-verbal. Nier l'existence de ce type d'attitude serait naïf mais bien que la démarche soit tronquée, les

[82] Entre 2013 et 2016, seuls 197 dossiers d'interdiction temporaire de résidence ont été encodés pour tout le pays (Source : banque de données du Collège des Procureurs généraux – Analystes statistiques dans 'Service d'Appui du Ministère Public, À quelles conditions le dispositif d'interdiction temporaire de résidence permet-il de lutter contre la violence intrafamiliale ? Évaluation qualitative fondée sur l'expérience des magistrats', 29 juin 2017).

policiers doivent acter et relater tous les éléments qui vont permettre au magistrat de se positionner.

5.4.6 Des policiers auteurs de violences intrafamiliales

117. D'un point de vue individuel, lorsque des policiers sont eux-mêmes auteurs de violences intrafamiliales, la prise en charge des victimes est plus compliquée. La situation laisse perplexe le secteur de l'aide car il ne sait pas comment (ré)agir, ce qui est confirmé en interne (au sein des services de police). Le dépôt de plainte est plus délicat pour ces victimes qui n'osent pas parler ; qui craignent des représailles ou craignent que les faits soient couverts par la hiérarchie. Ceci d'autant plus lorsque cela concerne des policiers revêtus d'un grade élevé et attachés à des fonctions dirigeantes. Dans ces cas, les victimes se sentent encore plus démunies lorsqu'elles veulent déposer plainte. D'un point de vue collectif, cet aspect revête aussi un caractère inquiétant. Se pose en effet la question de savoir comment les policiers auteurs de violences intrafamiliales accueillent les victimes de ce type de violences car ils peuvent, eux aussi, être amenés à les rencontrer dans le cadre de leur travail.

5.4.7 La prise en charge des auteurs

118. La COL 04/2006 pointe l'importance de l'implication de l'auteur dans le traitement des dossiers de violences intrafamiliales. La présente enquête de suivi porte sur la prise en charge des victimes de violences intrafamiliales et forcément, rien n'est abordé au sujet de la prise en charge des auteurs car ils ne font pas partie du public cible. Cependant, il est difficile d'éluder l'évidence selon laquelle les violences sont commises au sein d'une relation. Un constat fait en externe concerne le fait que les relais vers des services d'aide pour les auteurs de violences sont rares et ce bien que des services spécialisés existent. Les auteurs ont, eux aussi, besoin de prendre conscience de leurs agissements autrement que par la seule prise en charge judiciaire. Lorsqu'une relation se termine, une autre peut commencer et donc introduire dans le circuit une nouvelle victime. Le non-renvoi vers les services existants, et la non prise en charge des auteurs de violences, s'inscrivent dans une vision minimaliste du problème/phénomène. Bien qu'il soit plus difficile de travailler avec cette catégorie de personnes – notamment aussi du point de vue de l'opinion générale – la neutralité et le professionnalisme sont essentiels. Faire appel aux professionnels formés à cette prise en charge particulière serait un pas de plus dans la prise en charge des violences intrafamiliales. Dans certains cas, les victimes souhaitent que l'auteur de violences soit aidé ; elles ne sont, pour un grand nombre d'entre elles, pas toujours prêtes à quitter leur compagnon parce qu'il les violente. Pour les policiers, le plus décourageant est de constater que les décisions judiciaires ne sont pas respectées par les victimes[83], ils peuvent avoir l'impression de travailler dans le vide alors que le lien n'est pas (encore)

[83] L'interdiction de contact par exemple.

rompu entre la victime et l'auteur. D'où la nécessité de tenter une prise en charge de ce dernier également. Cela étant, il ne faut pas se laisser entraîner dans des stratégies de victimisation des auteurs et pouvoir identifier ce qui se joue en termes de manipulation afin de déterminer si une aide est possible ou non. La police a, pour sa part, un rôle important en matière d'information et d'orientation.

5.4.8 L'assistance aux victimes : une implication sur la vie privée des intervenants

119. Les 'stups', les vols, les braquages, … ont moins d'implication sur la vie privée des policiers que les violences intrafamiliales et les dossiers 'jeunesse' (*sic*). Pour ces matières, il faut être fort surtout si l'intervenant a une personnalité empathique ce qui demande une préparation mentale importante pour ne pas être trop impacté. Écouter ceux qui vivent des situations de séparation difficile si l'on est soi-même concerné n'est pas donné à tout le monde. La mission d'assistance policière aux victimes est un travail qui 'brûle' les intervenants et nombreu(ses)x sont celles et ceux qui vivent à un moment de leur carrière la douloureuse expérience d'un trop plein pouvant déboucher sur un 'burn out'.

6. Conclusions et recommandations

6.1 Conclusions

120. La prise en charge des victimes de violences intrafamiliales a connu une évolution, en termes d'améliorations, après 2006 suite notamment à la parution des COL 3 et 4/2006. Les services de police sont en effet soumis à des directives strictes contenues dans ces circulaires ainsi que dans d'autres textes légaux. Pourtant, force est de constater qu'elles ne sont pas toujours (bien) respectées ce qui compromet cette évolution.

6.1.1 Continuer à former et à sensibiliser les fonctionnaires de police dans l'accueil et l'assistance des victimes de violences intrafamiliales

121. Cette première recommandation reste actuelle et garde tout son sens cinq ans plus tard notamment car les formations continuées, qui existent en matière de violences intrafamiliales, ne sont pas imposées et ne séduisent pas tous les fonctionnaires de police. Seul un nombre limité d'entre eux semble s'y intéresser. L'objectif serait pourtant de les former tous notamment car beaucoup de représentations erronées de la violence intrafamiliale circulent (encore) et que certaines directives ne sont pas toujours (bien) appliquées/respectées[84]. Ce désintérêt par rapport au phénomène peut

[84] Telles que notamment celles relatives aux canevas d'audition et à l'obligation d'acter.

occasionner des prises en charge inadéquates. Pour atteindre l'objectif tel que mentionné, il peut être judicieux d'impliquer, au préalable, certaines catégories de membres du personnel pour qu'ils puissent, à leur tour, diffuser au sein du corps de police la matière à connaître. Le rôle des policiers de référence est, dans ce cadre, primordial mais il n'est pas assez valorisé et/ou reconnu en interne.

122. Concernant les sensibilisations, elles se font trop rares. Les policiers reconnaissent pourtant, quasi tous, qu'elles sont nécessaires à intervalles réguliers car si pendant une longue période elles n'ont pas lieu, les informations se perdent. Les piqûres de rappel sont essentielles dans cette matière. Aborder les violences intrafamiliales lors de chaque session d'information[85] permettrait d'avancer dans la sensibilisation des policiers.

6.1.2 Améliorer les renvois internes et externes

123. Le cloisonnement entre les services de police reste une problématique actuelle. Elle a aussi été constatée dans la gestion du phénomène qui nous occupe. En termes de constats, il est à noter que l'agent de quartier n'est pas suffisamment impliqué dans la matière des violences intrafamiliales, ce qui est regrettable[86].

124. Concernant les renvois externes, le constat est clair : les premiers intervenants ne renvoient quasiment jamais les victimes vers les services externes, sauf (très) rares exceptions, alors qu'ils sont tenus de le faire[87]. Ils les renvoient vers les services d'assistance policière aux victimes qui prennent ces renvois en charge à leur niveau. Ce fonctionnement n'est pas sans conséquence car les missions principales de formation et de sensibilisation de ces services en pâtissent largement.

6.1.3 Continuer à miser sur le fonctionnement intégral et intégré dans l'accueil et l'assistance des victimes de violences intrafamiliales

125. Le but de cette recommandation est de parvenir à travailler en synergie avec tous les acteurs qui interviennent dans la prise en charge des victimes de violences intrafamiliales et donc de créer des liens entre eux. La balle n'est pas que dans le camp des services de police mais aussi dans celui des autres acteurs qui œuvrent dans des structures et avec des systèmes différents les uns des autres. Certains sont plus ouverts que d'autres au partage d'informations mais il

[85] Peu importe le thème.

[86] Sa place stratégique au sein de l'organisation n'est pas exploitée de manière optimale dans la gestion du phénomène ; sa présence en dedans et en dehors du commissariat lui offre pourtant un champ d'action large pour intervenir à bon escient.

[87] Comme c'est prévu par la GPI 58.

arrive que l'aspect lié au secret professionnel – qui fait (encore) débat – freine certaines initiatives. Pourtant, s'il est clairement expliqué, il ne devrait pas être un frein mais un moteur.

126. Deux exemples d'approches intégrales et intégrées ont été évoqués, s'agissant d'une part des 'CPVS[88]' et d'autre part des 'FJC[89]'. Le premier est destiné à la prise en charge des victimes de violences sexuelles et d'aucuns verraient d'un bon œil se développer ce type d'approche pour les victimes de violences intrafamiliales. Le second n'est pas encore fort répandu mais il semble faire son chemin dans différents endroits du pays.

6.2 Recommandations générales et spécifiques

127. Les conclusions, telles que formulées ci-avant, amènent le Comité permanent P à reformuler ses recommandations initiales.

Concernant la formation (1a) et la sensibilisation (1b)

(**1a**) Imposer les formations en matière de violences intrafamiliales pour déconstruire les représentations erronées qui circulent encore dans la profession et permettre l'application plus stricte des directives existantes. Former prioritairement le personnel qui intervient, ou qui est censé intervenir, plus spécifiquement dans cette matière, tels que les policiers de référence, ainsi que ceux qui sont en contact régulier avec les victimes ; (**1b**) planifier régulièrement des sessions de sensibilisations en veillant à toucher le public cible et en impliquant les policiers de référence.

Concernant les renvois internes (2a) et externes (2b)

(**2a**) Travailler au décloisonnement interne pour la prise en charge des victimes de violences intrafamiliales en instaurant des procédures uniformes et des canaux de communication entre les services concernés par le phénomène. Ceci sans oublier un acteur indispensable, l'agent de quartier qu'il y a lieu d'impliquer davantage ; (**2b**) concernant les renvois externes, appliquer la règlementation existante relative aux 'formulaires de renvoi'.

Concernant le fonctionnement intégral et intégré (3)

(**3**) Mettre en place des stratégies qui permettent d'améliorer le fonctionnement intégral et intégré en créant des liens et développer les interactions avec les services externes pour une prise en charge globale et professionnelle de la victime.

.....

[88] Centre de Prise en charge des Violences Sexuelles.

[89] Family Justice Center.

128. Ces recommandations générales peuvent être déclinées de manière plus précise :

Concernant la recommandation relative aux formations (1a)

Former tous les membres du personnel sur le cycle de la violence, y compris ceux qui occupent un poste à l'accueil en tant que civil en insistant sur l'importance d'une prise en charge immédiate et adaptée pendant les phases de crise.

Lors de ces formations, veiller à brasser les services pour décloisonner et créer des interactions.

Former les policiers à la rédaction de procès-verbaux dans la matière des 'Vif'.

Organiser des formations auxquelles participent des victimes pour stimuler les échanges.

Élargir la possibilité d'organiser des auditions vidéo-filmées en s'inspirant de ce qui existe déjà pour d'autre(s) public(s).

Déconstruire les représentations erronées et accorder une attention aux suspects.

Concernant la recommandation relative à la sensibilisation (1b)

Organiser des séances de sensibilisation de manière régulière en petits groupes en veillant à la participation active de tous et en prenant attitude contre les comportements irrespectueux (utilisation de GSM ; lecture de journaux ; commentaires désobligeants ; bavardages ; etc.).

Impliquer les membres du personnel formés pour le rôle de garde 'assistance policière aux victimes' et les policiers de référence pour organiser les séances de sensibilisation.

Mettre en avant le rôle de policier de référence ; communiquer à son sujet[90] ; instaurer une collaboration active entre le(s) policier(s) de référence et le service d'assistance policière aux victimes.

Envisager des changements structurels[91] pour optimaliser l'organisation des sensibilisations.

.....

[90] En interne et en externe.

[91] Ces changements sont propres à chaque entité qui travaille avec des structures, des procédures et des moyens différents dans le but d'organiser, de manière régulière et de façon optimale, des sensibilisations pour tous.

Sensibiliser les policiers à leur devoir d'acter, dans tous les cas de violences intrafamiliales, y compris lors des interventions et en l'absence de coups.

Insister sur l'utilisation des canevas d'audition basés sur la COL 4/2006[92] ; les modèles doivent être adaptés pour les auditions prises en dehors du commissariat.

Insister sur l'importance des documents annexes à la plainte dont la déclaration de personne lésée qui, encore trop souvent fait défaut et/ou n'est pas remplie ; expliquer son utilité à la victime.

Sensibiliser sur l'importance de ne pas juger les victimes qui renouent avec l'auteur des violences (*cf*. cycle de la violence).

Insister sur les missions de sensibilisation des services externes pour programmer des rencontres de manière cohérente en leur donnant du sens.

Concernant la recommandation relative aux renvois internes (2a)

Élargir voire systématiser les renvois internes vers les services/fonctionnalités ad hoc ; travailler sur le (dé)cloisonnement ; mettre tout en œuvre pour que l'information concernant les faits de violences intrafamiliales circule correctement au sein du corps en facilitant notamment les recherches dans l'ISLP.

Impliquer davantage la fonctionnalité travail de quartier dans le suivi général des victimes de violences intrafamiliales.

Instaurer un système d'évaluation – sur le plan individuel et structurel – de la prise en charge des victimes de violences intrafamiliales par les membres des SAPV tout en maintenant et en privilégiant leurs relations avec les policiers.

Instaurer un policier de contact pour les victimes de violences intrafamiliales qui serait chargé de vérifier le bon accomplissement de toutes les tâches/missions de base et d'éventuellement (re)contacter la victime dans les cas qui le nécessitent.

Systématiser et uniformiser les pratiques/procédures.

Concernant la recommandation relative aux renvois externes (2b)

Implémenter les formulaires de renvoi dans l'ISLP ; imposer son utilisation et s'inspirer des bonnes pratiques comme indiquer qu'il s'agit d'un fait de violences intrafamiliales.

.....

[92] Cf. annexes 3a et 3b de la COL 4/2006.

Réinstaurer les réunions qui existaient auparavant pour que les acteurs internes/externes puissent mieux se connaître et envisager la possibilité d'organiser des stages externes.

Concernant la recommandation relative au fonctionnement intégral et intégré (3)

Développer des initiatives internes pour un fonctionnement intégré de la prise en charge des victimes de violences intrafamiliales.

Décloisonner pour améliorer la communication entre les services et le suivi des situations de violences intrafamiliales.

Impliquer davantage les agents de quartier dans le phénomène en leur libérant du temps pour contacter les victimes[93] et en les formant pour mettre à jour leurs connaissances.

Expliquer aux policiers les raisons du secret professionnel maintenu par les partenaires sociaux.

Envisager une collaboration/un partenariat avec le secteur médical pour la prise en charge des victimes de violences intrafamiliales.

Inviter[94] les services externes dans les commissariats pour expliquer aux policiers leurs missions ainsi que pour envisager la manière de travailler ensemble notamment dans les situations d'urgence.

Définir des standards pour uniformiser les pratiques au niveau policier surtout dans la rédaction des procès-verbaux.

Éviter les traitements en E.P.O. dans cette matière ; privilégier la rédaction de procès-verbaux plutôt que celle de fiches information.

[93] Et les écouter.

[94] Lors de séances de sensibilisation.

7. Liste des abréviations

CALog	Cadre Administratif et Logistique
CAW	Centrum Algemeen Welzijnswerk
COL	Collège des procureurs généraux
CPAS	Centre Public d'Aide Sociale
CPVS	Centre de Prise en charge des Violences Sexuelles
EPO	Enquête Policière d'Office
FJC	Family Justice Center
GPI	Geïntegreerde politie/Police intégrée
INPP	Inspecteur principal de police
ISLP	Integrated System for Local Police
SAPV	Service d'assistance policière aux victimes
TAM	Techniques d'audition de mineurs d'âge
VIF	Violences Intra Familiales

8. Bases légales

Convention du Conseil de l'Europe sur la prévention et la lutte contre la violence à l'égard des femmes et la violence domestique, 11 mai 2011 (Convention d'Istanbul)[95] ;

Loi du 15 mai 2012 (revue le 24 mai 2019) relative à l'interdiction temporaire de résidence en cas de violence domestique ;

Circulaire ministérielle du 29 mai 2019 relative à l'alarme harcèlement dans le cadre de la violence entre ex-partenaires ;

COL 3/2006 du 1er mars 2006 – Circulaire du Collège des procureurs généraux près les cours d'appel dont l'objet est la définition de la violence intrafamiliale et de la maltraitance d'enfants extrafamiliale, l'identification et l'enregistrement des dossiers par les services de police et les parquets ;

COL 4/2006 du 1er mars 2006 (révisée le 12 octobre 2015) – Circulaire commune de la Ministre de la Justice et du Collège des procureurs généraux relative à la politique criminelle en matière de violence dans le couple ;

COL 5/2009 du 27 avril 2009 (révisée le 13 novembre 2014) – Circulaire du Collège des procureurs généraux près les cours d'appel Directives relatives : 1° aux attestations de dépôt de plainte et 2° à l'enregistrement des déclarations de personne lésée ;

COL 18/2012 version du 5 mars 2020 – Circulaire commune du Ministre de la Justice, du Ministre de l'Intérieur, des Ministres Communautaires compétents pour les maisons de Justice et du Collège des procureurs généraux relative à l'interdiction temporaire de résidence en cas de violence domestique ;

Circulaire GPI 58 du 4 mai 2007 concernant l'assistance policière aux victimes dans la police intégrée, structurée à deux niveaux.

.....

[95] Ratifiée en mars 2016.