

Les victimes d'infractions pénales usagères des associations d'aide aux victimes en 2019

Par Béatrice Le Rhun et Émilie Le Caignec, statisticiennes à la SDSE

En 2019, environ 300 000 victimes se sont rendues dans une association d'aide aux victimes (AAV), ce qui représente une part très faible de l'ensemble des victimes, et même des 2 millions de celles passées par la justice. Parmi ces usagers d'AAV, 71 % sont des femmes, soit davantage que parmi l'ensemble des victimes. 23 % des victimes usagères d'AAV ont été victimes d'atteinte aux biens et 77 % d'atteinte à la personne. 18 % de ces victimes d'atteinte à la personne ont subi des violences sexuelles, dont 91 % sont des femmes.

Les trois quarts des victimes ont établi elles-mêmes le premier contact avec l'association. Par ailleurs, plus de 9 victimes sur 10 ont déjà eu au moins un entretien plus poussé qu'une simple prise de contact avec un intervenant de l'association.

49 % des victimes s'étant rendues dans une AAV y ont bénéficié d'une aide juridique, 25 % d'une aide administrative et 45 % d'une aide psychologique. Ces aides ne sont pas exclusives, et 6 % des victimes ont bénéficié de ces trois types d'aides. L'aide jugée la plus utile a été l'aide juridique pour les victimes d'atteinte aux biens, et l'aide psychologique pour les victimes d'atteinte à la personne.

64 % des victimes usagères d'AAV se disent très satisfaites de l'aide globale apportée par l'association, 27 % assez satisfaites, 3 % plutôt pas satisfaites et 3 % pas du tout satisfaites, 2 % ne se prononçant pas. Le solde de satisfaction, soit la différence entre le taux de satisfaits et de non-satisfaits est donc de 87 points. Ce solde est plus élevé chez les victimes d'atteinte aux biens que chez les victimes d'atteinte à la personne – 91 points contre 85 points.

Parmi les usagers des AAV, 9 victimes d'atteinte aux biens sur 10 ont déposé plainte, contre 8 victimes d'atteinte à la personne sur 10.

Selon le rapport d'enquête « Cadre de vie et sécurité » (CVS) 2019 du service statistique ministériel de la sécurité intérieure (SSMSI), 490 000 ménages ont été victimes de cambriolage ou tentative, 318 000 de vol ou tentative de vol de vélo, 251 000 de vol sans effraction, 198 000 de vol ou tentative de vol de voiture, et 44 000 de vol ou tentative de vol de deux-roues à moteur. En outre, cette même année, 967 000 personnes de 14 ans ou plus (la population cible de l'enquête CVS) déclarent avoir été victimes de vol sans violence, et 166 000 de vol avec violences. Par ailleurs, 4,8 millions de personnes de 14 ans et plus déclarent avoir subi des injures en 2018, 1,8 million des menaces ou des violences physiques, 710 000 personnes des injures et 176 000 des violences sexuelles. Ces victimes n'ont pas forcément déposé plainte auprès des services de police ou de gendarmerie et les affaires n'ont pas nécessairement été transmises à la justice.

Ces statistiques ne sont donc pas directement comparables aux statistiques des affaires reçues par la justice, selon la plus ou moins grande propension des victimes à porter plainte. Par ailleurs, tandis que l'enquête CVS estime les victimes en nombres de ménages et personnes, la statistique judiciaire comptabilise des personnes physiques ou des personnes morales. Ainsi, 2,5 millions de victimes ont été dénombrées en 2019 dans les 2,2 millions d'affaires avec victimes enregistrées par les parquets. Plus de 80 % de ces victimes sont des personnes physiques, les autres étant des personnes morales. Les principales atteintes subies par les victimes personnes physiques sont plus souvent des atteintes aux biens (49 %, soit 1 million de personnes) que des atteintes à la personne humaine (38 %, soit 800 000 personnes), des atteintes à la réglementation de la circulation et des moyens de transport (6 % soit 120 000 personnes) ou des atteintes à l'autorité de l'Etat (4 % soit 76 000 personnes). Les femmes sont plus souvent victimes d'atteinte à la personne que les hommes

(42 % contre 35 %). Par ailleurs, certaines affaires arrivées au parquet ne sont pas enregistrées, les infractions étant de faible gravité et l'auteur inconnu ou non identifiable ; ces affaires peuvent néanmoins concerner des victimes, dont le nombre est estimé à 1,4 million en 2019, sans qu'il soit possible de distinguer le nombre de personnes physiques du nombre de personnes morales.

Certaines victimes peuvent solliciter une association d'aide aux victimes (AAV), qu'elles aient ou non porté plainte et qu'elles aient ou non sollicité la justice. Cette sollicitation peut être à leur initiative, à celle de leur entourage ou bien encore à celle de la police ou de la gendarmerie au moment du dépôt de plainte. D'autres victimes peuvent être directement contactées par une AAV. Ainsi, l'enquête d'activité auprès des AAV réalisée par le service statistique ministériel de la justice permet d'estimer à un peu plus de 300 000 le nombre de victimes reçues par une AAV au cours de l'année 2019. Cela représente une faible part des personnes se déclarant, selon l'enquête CVS, victimes de faits délictueux et même des victimes recensées dans les affaires arrivées au parquet. L'analyse présentée ici porte sur l'expérience et la satisfaction de ces victimes usagères des AAV. Elle s'appuie sur une enquête spécifique conduite en septembre 2019 par le service statistique ministériel de la justice (encadré 1 Méthodologie).

Parmi les victimes, les femmes plus fréquemment usagères des associations d'aide aux victimes

Parmi les personnes qui sont allées voir une association d'aide aux victimes (AAV), appelées par la suite « victimes usagères d'une AAV » ou plus simplement « victimes » ou « usagers des AAV » quand il n'y a pas d'ambiguïté, 71 % sont des femmes. Les femmes sont donc surreprésentées parmi les usagers des AAV par rapport

Encadré 1 - Eléments de méthodologie

L'enquête de satisfaction 2019 auprès des usagers des AAV, réalisée par le service statistique ministériel de la justice, est une enquête téléphonique effectuée auprès des victimes majeures qui se sont rendues dans un local d'une association d'aide aux victimes en septembre 2019. On suppose qu'elles sont représentatives de l'ensemble des victimes usagères des AAV sur l'ensemble de l'année.

Cette enquête s'est intéressée à leur expérience et à leur satisfaction.

L'enquête de satisfaction 2019 auprès des usagers des associations d'aide aux victimes s'est déroulée en plusieurs étapes successives.

- Les personnes s'étant présentées en septembre 2019 dans un local d'une AAV affiliée à la fédération France Victimes ont été accueillies par un agent chargé de vérifier si elles étaient éligibles à l'enquête, c'est-à-dire si elles avaient été victimes d'une infraction pénale et qu'elles étaient majeures. Dans ce cas, la victime était invitée à remplir un « coupon-réponse », relevant le type d'atteinte subie, le sexe, la tranche d'âge, l'accord de la personne pour être contactée pour une enquête téléphonique et en cas d'accord, ses coordonnées téléphoniques.

7 698 victimes ont rempli un coupon, dont 55 % (4 252) ont accepté d'être enquêtées par téléphone.

- Les victimes ayant accepté d'être enquêtées ont été contactées par téléphone par le prestataire chargé de l'enquête. Les interviews ont été menées de mi-octobre à mi-novembre 2019. Au total, 2 415 enquêtes ont été menées, dont 40 questionnaires incomplets.

Le taux de réponse à l'enquête (nombre de répondants à l'enquête / ensemble des personnes ciblées) est ainsi de 31 %.

- Seules 2 318 des 2 415 victimes répondantes avaient rempli correctement dans le coupon les questions relatives à l'âge, au sexe et au type d'infraction subie. La base mobilisée pour les analyses reprend ces 2 318 réponses.
- Cette base est pondérée de sorte à ce que sa structure coïncide avec celle de la population visée, à partir des 6 856 coupons pour lesquels les trois variables d'âge, de sexe et de type d'infraction subie étaient correctement renseignées. Les pondérations sont comprises entre 2,35 et 3,69, le rapport inter-quartiles étant égal à 1,2. Cela signifie que le nuage de points des répondants n'a pas eu besoin d'être trop déformé pour épouser les marges de la base de sondage sur les trois variables de calage utilisées.

Au fil de l'analyse, les données issues de l'enquête sont confrontées aux résultats connus sur la victimation à partir des enquêtes Cadres de vie et sécurité (CVS) réalisées par l'Insee, en partenariat avec l'Observatoire national de la délinquance et des réponses pénales (ONDRP) de l'Institut national des hautes études de la sécurité et de la justice (INHESJ) et le service statistique ministériel de la sécurité intérieure (SSMSI) du ministère de l'intérieur. Les confrontations sont fournies à titre indicatif pour contextualiser les résultats de l'enquête. Il convient néanmoins de garder en tête que les questionnements sont différents et les catégories d'infractions mises en regard pas totalement assimilables.

aux victimes apparaissant dans les affaires traitées par le parquet, où seules 45 % des victimes personnes physiques étaient des femmes en 2019.

Les victimes usagères des AAV sont en moyenne âgées de 42 ans ; la moitié d'entre elles ont moins de 44 ans. Près des trois quarts des usagers victimes d'atteinte à la personne ont moins de 50 ans, contre la moitié des usagers victimes d'atteinte aux biens (figure 1). Le public qui fréquente les AAV, à l'instar des personnes se déclarant victimes dans les enquêtes CVS, est donc un peu plus jeune que l'ensemble des adultes vivant en France. Cependant, les victimes les plus jeunes ont moins tendance à avoir recours aux AAV. Ainsi, les femmes âgées de 18 à 29 ans ne représentent au sein du public des AAV que 10 % des femmes victimes de vol et 25 % des femmes victimes de violences physiques ou sexuelles, contre près de la moitié de l'ensemble des femmes victimes de ces mêmes grandes catégories d'infractions (respectivement 46 % des femmes victimes de vol et 49 % des victimes de violences physiques ou sexuelles), telles que présentées dans les résultats de l'enquête CVS.

30 % des femmes et 53 % des hommes victimes usagers des AAV vivent en couple. Ces victimes sont donc moins souvent en couple que l'ensemble des femmes (60 %) et des hommes (67 %) majeurs. Les usagères victimes d'atteinte à l'intégrité et celles victimes de harcèlement sont encore plus souvent célibataires, un quart seulement d'entre elles vivant en couple.

La moitié (53 %) des victimes ayant été accueillies par une AAV vivent avec au moins un enfant de moins de 14 ans. C'est plus souvent le cas des femmes (57 %) que des hommes (36 %), et c'est notamment le cas de près de 7 femmes ne vivant pas en couple

sur 10 (67 %). Parmi les femmes célibataires victimes de coups et blessures volontaires et de harcèlement, les trois quarts ont des enfants de moins de 14 ans.

22 % des victimes usagères des AAV déclarent comme plus haut niveau de formation une formation de niveau CAP ou BEP, qu'ils aient obtenu ou non le diplôme, 12 % une formation de niveau lycée (seconde, première ou terminale), 15 % de niveau BAC +2, et 26 % de niveau Bac +3 et plus. 25 % n'ont pas poursuivi d'études au-delà du collège.

Les 26-65 ans sont à peu près aussi diplômés parmi les usagers des AAV que dans l'ensemble de la population : 27 % ont un niveau de formation égal ou supérieur à Bac +3, qu'ils aient acquis ou non le diplôme, à rapprocher des 23 % de l'ensemble de la population du même âge qui a acquis un diplôme de niveau Bac +3 ou plus. 55 % des victimes usagères des AAV déclarent occuper un emploi, y compris un contrat d'apprentissage ou un stage rémunéré. Avec un taux d'emploi de 55 %, les 25 à 49 ans usagers d'AAV sont moins souvent actifs occupés que l'ensemble de la population française du même âge (81 % selon l'enquête emploi 2019 de l'Insee). De même, le taux d'emploi des 50-64 ans est de 52 % parmi les usagers d'AAV, contre 63 % au sein de la population française.

Les victimes d'atteinte à la personne plus souvent usagères d'AAV que celles d'atteinte aux biens

23 % des victimes usagères d'AAV ont subi principalement une infraction de type atteinte aux biens. Parmi elles, 49 % ont été victimes d'un vol ou d'un recel, 38 % d'extorsion, d'escroquerie ou d'abus de confiance, 38 % de destructions ou de dégradations. 16 % ont subi à la fois un vol ou un recel et une destruction ou

Figure 1 : Répartition par sexe et âge des victimes usagères des AAV (en %)

	Victimes d'atteinte aux biens			Victimes d'atteinte à la personne		
	Femmes	Hommes	Ensemble	Femmes	Hommes	Ensemble
18-29 ans	14	13	13	20	16	19
30-49 ans	38	39	38	55	50	54
50-75 ans	39	43	40	24	31	26
Plus de 75 ans	9	5	8	1	2	2
Ensemble	100	100	100	100	100	100

Source : SDSE - Enquête de satisfaction 2019 auprès des usagers des AAV.

Champ : victimes majeures usagères des AAV en 2019.

Lecture : 13 % des victimes d'atteinte aux biens ont entre 18 et 29 ans, contre 19 % des victimes d'atteinte à la personne.

Encadré 2 - Les victimes de violences sexuelles

En 2019, 18 % des victimes d'atteinte à la personne qui se sont présentées dans une association d'aide aux victimes avaient subi des violences sexuelles. 91 % d'entre elles sont des femmes, contre 71 % de l'ensemble des victimes usagères des AAV. L'âge moyen de ces victimes est de 36 ans, contre 44 ans pour l'ensemble des victimes d'infractions pénales s'étant rendues dans une AAV.

Les femmes qui se déclarent victimes de violences sexuelles ont davantage recours aux AAV que les hommes. 77 % des victimes de faits de délinquances de violences sexuelles « hors ménage » sont des femmes selon l'enquête CVS alors que c'est le cas de 89 % des usagers d'AAV victimes d'agression sexuelle (y compris viol) en dehors de la famille. Lorsque l'infraction est commise au sein du foyer, le taux est de 66 % parmi l'ensemble des victimes de violences physiques ou sexuelles au sein du ménage, contre 95 % et 96 % des usagers d'AAV respectivement victimes, au sein de la famille, d'agression sexuelle (y compris viol) et de coups et blessures volontaires (y compris atteinte à l'intégrité physique ou morale).

Les victimes de violences sexuelles sont plus nombreuses à connaître le 116 006 que l'ensemble des victimes (22 %, contre 14 %), et à avoir été en contact par téléphone avec le 116 006 (7 %, contre 3 %).

Les victimes de violences sexuelles semblent être plus souvent accompagnées pour prendre contact avec l'association. Ainsi les proches sont plus souvent à l'initiative du premier contact avec l'association (6,4 %, contre 4,9 % pour l'ensemble des victimes).

Les victimes de violences sexuelles sont moins souvent reçues au BAV (le bureau d'aide aux victimes) au sein du tribunal : 21 %, contre 29 % pour l'ensemble des victimes usagères. En revanche, elles sont plus nombreuses à être reçues au siège de l'association (59 % contre 48 % pour l'ensemble des victimes).

Elles ont également plus fréquemment bénéficié de plusieurs entretiens (61 %, contre 50 % pour l'ensemble des victimes). Elles sont en contact avec l'AAV depuis plus longtemps ; 22 % sont en contact

depuis un an ou plus contre 17 % pour l'ensemble des victimes.

Les associations d'aide aux victimes peuvent proposer trois types d'aides : une aide juridique, une aide administrative ou sociale et une aide psychologique. Les aides juridiques et administratives sont accordées dans les mêmes proportions aux victimes de violences sexuelles qu'à l'ensemble des victimes d'infractions pénales. En revanche, les victimes de violences sexuelles bénéficient bien davantage d'une aide de nature psychologique (68 %, contre 45 % pour l'ensemble des victimes). En outre, plus de la moitié des victimes de violences sexuelles affirment que c'est l'aide psychologique qui a été la plus utile (contre 35 % pour l'ensemble des victimes).

La moitié des violences sexuelles subies par les usagers des AAV se sont produites au sein de la famille. Alors que les violences sexuelles au sein du ménage représentent plutôt entre le quart et le tiers de l'ensemble des violences sexuelles déclarées dans l'enquête CVS 2019. Lorsque l'infraction s'est déroulée au sein de la famille, le conjoint ou l'ex-conjoint en est beaucoup plus souvent l'auteur ou l'un des auteurs, cité comme tel dans 67 % des cas (figure) contre 56 % dans l'enquête CVS 2019.

Figure : Qui est l'auteur des violences sexuelles au sein de la famille ?

	Proportion (en %)
Le conjoint ou l'ex-conjoint	65
Un autre membre de la famille	33
Le conjoint ou l'ex-conjoint et un autre membre de la famille	2
Total	100

Source : SDSE - Enquête de satisfaction 2019 auprès des usagers des AAV.

Champ : victimes usagères des AAV en 2019 qui ont subi des violences sexuelles.

Lecture du tableau : 65 % des violences sexuelles ayant lieu au sein de la famille ont été commises seulement par le conjoint ou l'ex-conjoint.

dégradation de matériel. 26 % des victimes d'atteintes aux biens déclarent avoir subi deux infractions de ce type.

Pour 77 % des usagers d'AAV, l'infraction la plus grave dont ils ont été victime est donc une infraction d'atteinte à la personne (figure 2) et pour 23 % une atteinte aux biens. Les personnes principalement victimes d'atteinte à la personne sont donc surreprésentées parmi les usagers des AAV par rapport aux victimes dans les affaires traitées par la justice, dont seules 42 % sont dans ce cas.

Selon leur profil, les usagers ont été victimes d'infractions dont la principale est de nature différente. Ainsi, huit femmes sur dix (82 %) viennent après avoir subi une atteinte à la personne, qui ne concerne que les deux tiers (66 %) des hommes ; deux femmes sur dix (18 %) contre un tiers des hommes (34 %) ont donc été victimes principalement d'une atteinte aux biens.

Les usagers les plus âgés sont plus nombreux à avoir subi principalement une atteinte aux biens : 47 % parmi les 66 ans et plus, contre 17 % chez les moins de 30 ans.

Les atteintes à la personne regroupent plusieurs types d'infractions à la personne : atteintes à l'intégrité physique ou

morale, harcèlement, agressions sexuelles, accidents de la route, discrimination, actes terroristes. La moitié (51 %) des usagers des AAV qui en ont été victimes ont subi au moins deux de ces types d'infractions. Les trois quarts (77 %) ont été victimes d'atteinte à l'intégrité physique ou morale, y compris coups et blessures, un tiers (34 %) de harcèlement, deux sur dix (18 %) d'agression sexuelle, une sur dix (12 %) d'accident de la route et autant (9 %) d'atteinte de type discrimination, racisme, antisémitisme, homophobie, LGBTI-phobies, sexisme.

Parmi les victimes d'atteinte à la personne, les hommes venant à la suite d'une atteinte à la personne ont plus souvent que les femmes été victimes d'un accident de la route : c'est le cas de 17 % d'entre eux, contre 10 % des femmes. A l'inverse, les femmes usagères des AAV sont plus souvent victimes d'agression sexuelle (22 % contre 6 % - encadré 2 - Victimes de violences sexuelles). Parmi les victimes d'atteinte à la personne usagères des AAV, les infractions de type discrimination, racisme, antisémitisme, homophobie, LGBTI-phobies, sexisme concernent les hommes et les femmes dans des proportions semblables (environ 10 % d'entre eux).

Figure 2 : De quelles infractions les usagers des associations se déclarent-ils victimes (en %)

L'usager de l'association a déclaré avoir été victime	Hommes	Femmes	Ensemble
D'une atteinte aux biens, dont...	34	18	23
... vol, recel	46	51	49
extorsion, escroquerie, abus de confiance	38	38	38
destructions, dégradations	40	35	38
cybercriminalité	4	3	3
D'une atteinte à la personne, dont ...	66	82	77
... atteinte à votre intégrité physique ou morale (y c. coups et blessures)	77	77	77
harcèlement	15	41	34
agressions sexuelles (y compris viols)	6	22	18
accident de la route	17	10	12
discrimination, racisme, antisémitisme, homophobie, LGBTI-phobies, sexisme	10	9	9
acte terroriste, accident collectif	3	1	2

Source : SDSE - Enquête de satisfaction 2019 auprès des usagers des AAV.

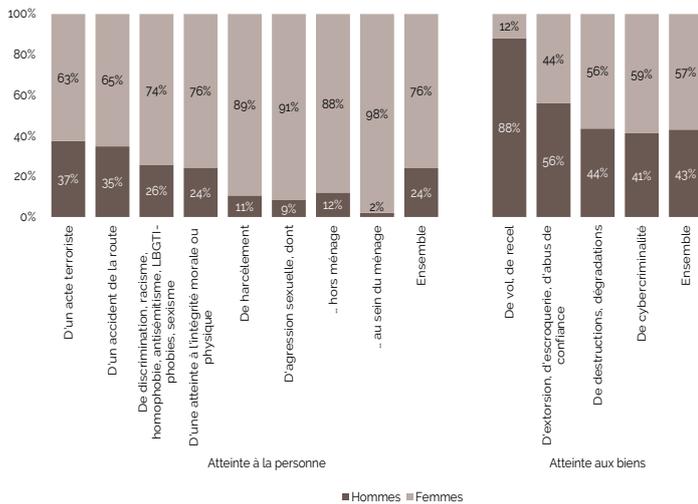
Champ : victimes usagères des AAV en 2019.

Lecture : 23 % de l'ensemble des victimes accueillies en 2019 dans une association d'aide aux victimes ont subi principalement une infraction aux biens. Plus précisément, 49 % de ces 23 % de victimes ont été victimes d'un vol ou d'un recel.

Note de lecture : les victimes déclaraient si l'infraction la plus grave qu'elles avaient subie était une atteinte aux biens ou une atteinte à la personne. Elles listaient ensuite chacune des infractions subies relevant de ce type.

LGBTI : Lesbiennes, gays, bisexuels, transgenres, intersexes.

Figure 3 : Répartition par sexe des infractions subies par les victimes usagères des AAV



Source : SDSE - Enquête de satisfaction 2019 auprès des usagers des AAV.
 Champ : victimes usagères des AAV en 2019.
 Lecture : 37 % des victimes d'un acte terroriste sont des hommes.

Les femmes victimes de violences sexuelles ont plus tendance à s'adresser à une AAV que les hommes. Tandis qu'elles constituent 77 % des victimes de violences sexuelles « hors ménage » selon l'enquête CVS, elles forment 91 % des usagers d'AAV victimes d'agression sexuelle (y compris viol - figure 3).

De même, tandis que selon l'enquête CVS, 66 % des victimes de violences physiques ou sexuelles au sein du ménage sont des femmes, elles sont 95 % et 96 % des usagers d'AAV victimes, au sein de la famille, d'agression sexuelle (y compris viol) et de coups et blessures volontaires (y compris atteinte à l'intégrité physique ou morale).

Les AAV reçoivent des victimes d'atteinte à la personne qui se sont fréquemment déroulées au sein de la famille. C'est le cas de 5 coups et blessures sur 10, de 5 agressions sexuelles sur 10, et de 4 infractions de type discrimination, racisme, antisémitisme, LGBTI-phobies, sexisme sur 10. Lorsque l'infraction a été commise au sein de la famille, l'auteur en est très majoritairement le conjoint,

le concubin ou l'ex-conjoint¹ (83 %). Les victimes de violences conjugales² représentent 23 % des usagers des AAV. 83 % des victimes d'atteinte à la personne indiquent avoir subi des violences de nature psychique (69 % des hommes, 87 % des femmes), 71 % des violences de nature physique (76 % des hommes, 69 % des femmes) et 23 % des violences de nature sexuelle (8 % des hommes, 27 % des femmes). 9 % affirment avoir subi à la fois ces trois types de violences (12 % des femmes et 1 % des hommes).

La moitié des victimes ont connu l'association par le biais des services de police ou de gendarmerie

Les services de police et de gendarmerie sont le principal relais de la connaissance de l'association (figure 4) ; la moitié (46 %) des victimes ont connu ainsi l'association qui les reçoit. L'entourage de la victime ainsi que le personnel du tribunal sont également des vecteurs d'information fréquents. Les victimes prennent rarement connaissance de l'association par le 116 006 (environ 1 % des cas), que très peu (3 %) d'entre elles connaissent (encadré 3 - Le 116 006).

Les victimes principalement d'atteinte aux biens ont plus souvent eu connaissance de l'association par le personnel du tribunal que les victimes d'atteinte à la personne (respectivement 32 %, contre

Figure 4 : Comment l'utilisateur a-t-il eu connaissance de l'association ?

L'association a été connue...	Proportion (en %)
... par les services de police ou de gendarmerie	46,4
par des relations	20,7
par le personnel du tribunal	18,9
c'est l'association qui vous a contacté	14,4
par une MJD ou un point d'accès au droit	13,9
par des plaquettes, des affiches	13,4
par l'hôpital	10,8
par une assistante sociale	10,5
par internet	10,3

Source : SDSE - Enquête de satisfaction 2019 auprès des usagers des AAV.
 Champ : victimes usagères des AAV en 2019.
 Lecture du tableau : 46 % des personnes ont eu connaissance de l'association par les services de police et de gendarmerie.
 Note de bas de tableau : les enquêtes peuvent avoir connu l'association de plusieurs façons, ce qui explique que le total soit supérieur à 100 %.

Encadré 3 - La connaissance du 116 006

Toute personne victime d'infraction pénale peut contacter le 116 006, de 9 h à 19 h, tous les jours de l'année. Ce numéro gratuit, animé par la fédération France Victimes, remplace depuis fin 2018 le 08VICTIMES, suite à l'harmonisation des numéros de service d'aide aux victimes au sein de l'Union européenne.

Lorsqu'une victime appelle ce numéro, un professionnel lui fournit des informations dans le respect de l'anonymat. En particulier, il redirigera, le cas échéant, les victimes vers les structures de proximité compétentes, notamment les associations locales d'aide aux victimes conventionnées par le ministère de la justice.

11 % des victimes d'infraction pénale qui ont été accueillies dans une association d'aide aux victimes en 2019 connaissent le 116 006. 2 % connaissent l'existence de cette ligne téléphonique d'urgence sans avoir retenu le numéro.

Les plaquettes ou les affiches sont le canal le plus fréquent de connaissance du 116 006 : 46 % des victimes informées de l'existence du 116 006 ont ainsi connu ce numéro (figure). Les associations sont citées dans 5 % des cas, le 39 19 et le personnel du tribunal dans moins de 2 % des cas chacun.

3 % de l'ensemble des victimes usagères des AAV déclarent avoir eu le 116 006 au téléphone ; c'est le cas de 14 % de celles déclarant connaître le numéro.

Le 116 006 semble répondre aux besoins des victimes, puisque 95 % des personnes ayant utilisé ce contact téléphonique ont été satisfaites de l'orientation donnée (69 % très satisfaites et 26 % satisfaites), et 100 % de l'échange avec le professionnel (75 % très satisfaites et 25 % satisfaites).

Figure : Par quel biais les usagers des AAV connaissant le 116 006 l'ont-ils connu ?

	Proportion (en %)
Par des plaquettes, des affiches	46
Par les services de police ou de gendarmerie	36
Par Internet	25
Par les médias traditionnels	25
Par des relations	21
Par l'hôpital	13
Par une association	5
Par une personne du tribunal	2
Par le 3919	1
Par un autre moyen	4
Ne sait pas	2

Source : SDSE - Enquête de satisfaction 2019 auprès des usagers des AAV.
 Champ : victimes usagères des AAV connaissant le 116 006.
 Lecture : 46 % des victimes ont connu le 116 006 par le biais de plaquettes ou d'affiches.
 Note de lecture : Les victimes peuvent avoir connu le 116 006 de plusieurs façons. C'est pourquoi la somme dépasse 100 %.

¹ Le Code civil différencie conjoint et concubin. En effet, deux conjoints sont mariés ou pacés, tandis que pour deux concubins, aucune union civile n'a été contractée.
² Atteinte à la personne commise par le (la) conjoint(e), ex-conjoint(e)

15 %), et moins souvent par l'hôpital (respectivement 2 % contre 13 %). De manière générale, 8 victimes sur 10 affirment ne pas avoir éprouvé de difficultés à trouver les coordonnées de l'association. Près d'une victime sur dix (7 %) a eu recours à l'association à la demande du procureur de la République ou du juge d'instruction. Pour plus des deux tiers (69 %) d'entre elles, il s'agissait de recueillir des informations générales sur les services proposés par les AAV, et pour la moitié (54 %), d'obtenir une EVVI³ (une mesure d'Évaluation Individualisée des besoins de la Victime) ou pour évaluer son état de vulnérabilité afin de lui proposer un dispositif de sécurité. Un tiers (35 %) des victimes ayant eu recours à l'association à la demande du procureur de la République ou du juge d'instruction l'a contactée avec ces deux objectifs.

Trois victimes sur quatre ont contacté l'association elles-mêmes

Le premier contact entre la victime et l'association est établi dans les trois quarts des cas par la victime elle-même. Dans 15 % des cas, c'est cependant l'association qui a initié le contact. 5 % des premiers contacts sont réalisés par un proche de la victime, environ 2 % par les services de police et de gendarmerie.

Par ailleurs, près des deux tiers (63 %) des premiers contacts se sont déroulés par téléphone, et un tiers (34 %) en présentiel, la victime s'étant déplacée dans les locaux de l'association. Quelques-uns (2 %) ont été réalisés par e-mail ou par courrier.

Le premier contact de la victime dans l'association est quatre fois sur dix un juriste et dans un tiers des cas une personne ni juriste, ni psychologue, ni assistant social, telle qu'un agent d'accueil ou un secrétaire.

Dans trois quarts des cas, la victime se dit très satisfaite et dans 20 % assez satisfaite de cette première prise de contact avec l'association.

Neuf victimes sur dix ont déjà eu au moins un entretien avec un intervenant de l'association

57 % des victimes s'étant rendues dans une AAV en 2019 sont en contact avec l'association depuis moins de trois mois, 16 % le sont depuis une durée comprise entre trois mois et six mois, 10 % depuis une durée comprise entre six mois et un an, 17 % le sont depuis plus d'un an. Les victimes d'atteinte à la personne sont un peu plus souvent en contact avec l'AAV depuis un an ou plus (18 % contre 13 % des victimes d'atteinte aux biens).

Au cours de leur parcours avec l'association, les victimes peuvent bénéficier d'un entretien, échange approfondi réalisé avec une personne de l'association. L'association peut ainsi fournir à la victime des informations pour faire face à ses difficultés, qu'elles soient d'ordres juridique, administratif ou psychologique. Selon les besoins de la victime, l'entretien peut être mené par un psychologue ou par un juriste.

En 2019, 93 % des victimes ont bénéficié d'un entretien, 50 % en ont même bénéficié de plusieurs. Seules 7 % des victimes n'ont pas encore eu d'entretien (figure 5). Trois quarts de ces personnes

sont en contact avec l'association depuis moins de 3 mois. Un an après le premier contact avec l'association, seules 2 % des victimes n'ont pas encore eu d'entretien avec l'association.

Les entretiens sont menés dans leur quasi-totalité en face-à-face (94 %), les autres se déroulant par téléphone. Les entretiens en face-à-face nécessitent bien plus souvent une prise de rendez-vous préalable. Lorsque l'entretien s'est déroulé par téléphone, 24 % des victimes avaient pris rendez-vous préalablement, contre 82 % lorsque l'entretien s'est déroulé en face-à-face. Les trois quarts des victimes sont très satisfaites par le délai entre la prise de rendez-vous et le rendez-vous.

Presque un entretien sur deux s'est déroulé dans les locaux de l'association, un sur quatre au Bureau d'Aide aux Victimes (BAV), au sein du tribunal (figure 6). Par ailleurs, 8 % ont eu lieu dans une Maison de Justice et du Droit et 7 % au commissariat de police. L'entretien se passe plus rarement dans d'autres lieux, tels qu'une Maison de Service au Public, une gendarmerie ou un hôpital.

Figure 6 : Lieu dans lequel s'est déroulé l'entretien

	Proportion (en %)
Dans les locaux de l'association	46
Au BAV, au sein du tribunal	24
Dans une Maison de Justice et du Droit (MJD)	8
Au commissariat	7
Dans une Maison de Service au Public (MSAP)	4
A la gendarmerie	3
A l'hôpital	3
Dans un autre endroit	3
A la mairie	2
Total	100

Source : SDSE - Enquête de satisfaction 2019 auprès des usagers des AAV.
 Champ : victimes usagères des AAV en 2019 et qui ont bénéficié d'au moins un entretien.
 Lecture du tableau : 46 % des entretiens entre la victime et l'intervenant de l'association se sont déroulés dans les locaux de l'association.

Un entretien peut être mené par plusieurs intervenants simultanément. Cependant, la quasi-totalité a été réalisée par une seule personne. Près de la moitié des entretiens ont été réalisés par un juriste, un sur trois par un psychologue, tandis qu'une victime sur cinq ne connaît pas la fonction de l'intervenant qui a réalisé l'entretien.

84 % des victimes ayant eu un entretien estiment que le langage utilisé était très clair, et 15 % l'estiment assez clair. Ce résultat ne diffère pas selon que l'entretien a eu lieu par téléphone ou en face-à-face, mais légèrement en fonction de l'intervenant : le langage était jugé très clair pour 84 % des interventions de juristes et d'avocats, pour 87 % de celles de psychologues. 99 % des victimes ayant eu un entretien estiment que ce dernier s'est déroulé de manière à respecter la confidentialité des échanges. Au final, l'entretien a répondu aux attentes de 92 % des victimes ; 96 % des victimes se disent par ailleurs globalement satisfaites par cet entretien (73 % très satisfaites et 23 % satisfaites).

Figure 5 : Nombre d'entretiens selon la durée d'accompagnement (en %)

		La victime a-t-elle déjà eu un entretien avec un intervenant de l'association?			Total
		Non	Oui, un seul	Oui, plusieurs	
La victime est en contact avec l'AAV depuis	Moins de trois mois	10	60	30	100
	De trois mois à six mois	6	30	64	100
	De six mois à moins d'un an	5	19	76	100
	Un an ou plus	2	14	84	100
	Total	7	43	50	100

Source : SDSE - Enquête de satisfaction 2019 auprès des usagers des AAV.
 Champ : victimes usagères des AAV en 2019.
 Lecture du tableau : Parmi les victimes ayant eu un seul entretien avec un intervenant de l'association, 60 % sont en contact avec l'association depuis moins de trois mois. Par ailleurs, 43 % de l'ensemble des victimes ont bénéficié d'un seul entretien.

³ Evaluation of Victims (EVVI) est un projet européen d'évaluation personnalisé des victimes

Figure 7 : Aides apportées aux victimes usagères des AAV par les associations

Aide juridique	Aide administrative	Aide psychologique	Proportion (en %)
X			24
		X	20
			17
X		X	13
	X		7
X	X		6
	X	X	6
X	X	X	6
	Ne sait pas		1
Ensemble			100

Source : SDSE - Enquête de satisfaction 2019 auprès des usagers des AAV.

Champ : victimes usagères des AAV en 2019.

Lecture du tableau : 24 % des victimes ont bénéficié uniquement d'une aide juridique.

Note de bas de tableau : 1 % des victimes ignorent si elles ont bénéficié d'au moins l'une de ces trois aides.

Les AAV proposent trois types d'aides de nature juridique, administrative et psychologique

Les associations d'aide aux victimes proposent trois types d'aides aux victimes : aide juridique, aide administrative et aide psychologique (figure 7). Ces aides peuvent être cumulées : 6 % des victimes ont bénéficié de ces trois types d'aides, un quart (26 %) de deux types d'aide et la moitié (51 %) d'un seul type d'aide. 17 % n'ont bénéficié d'aucune aide. Moins de 1 % des victimes ont bénéficié d'une aide sans en identifier le type.

Les victimes ont majoritairement bénéficié d'une aide juridique (49 % des victimes) et d'une aide psychologique (45 %), 25 % ont bénéficié d'une aide administrative. Les femmes sont plus nombreuses à avoir bénéficié d'une aide psychologique (52 %, contre 29 % des hommes). 58 % des hommes ont reçu une aide juridique contre 46 % des femmes. Les victimes d'atteinte aux biens ont reçu plus souvent une aide juridique (66 %, contre 44 % des victimes d'atteinte à la personne), mais moins souvent une aide psychologique (15 %, contre 54 %).

L'aide juridique dont bénéficie la victime peut lui permettre de se constituer partie civile (c'est-à-dire faire valoir ses droits devant une juridiction pénale), de demander des dommages et intérêts, de déposer plainte, ou encore d'obtenir le paiement effectif de ces dommages et intérêts. 6 % des victimes ayant eu recours à l'aide juridique ont bénéficié de cette aide pour ces quatre motifs, et 12 % pour aucun des quatre. L'aide juridique est requise à près de deux fois sur trois (64 %) pour se constituer partie civile et

presque aussi souvent (59 %) pour demander des dommages et intérêts (figure 8). Trois victimes sur dix (27 %) ont eu recours à l'aide juridique pour obtenir le paiement de dommages et intérêts qui leur a été accordé par la justice. Dans plus de la moitié de ces cas, l'association a aidé la victime pour saisir le Service d'Aide au Recouvrement des Victimes d'Infractions (SARVI).

Figure 9 : Aides administratives dont ont bénéficié les victimes usagères des AAV

Proportion de victimes ayant bénéficié de l'aide administrative pour ...	Proportion (en %)
Des informations concernant le jugement	57
Un contact avec un professionnel	47
Des informations sur la CAF	12
Une structure d'hébergement	10
Rédiger un courrier	8
Des informations sur Pôle Emploi	5
Une aide matérielle	5
Une autre aide administrative	4
Constituer ou compléter un dossier	3
Ne sait pas	5
Total des victimes ayant bénéficié d'au moins une aide administrative	100

Source : SDSE - Enquête de satisfaction 2019 auprès des usagers des AAV.

Champ : victimes usagères des AAV en 2019 et qui ont bénéficié d'une aide administrative.

Lecture du tableau : 57 % des victimes ayant bénéficié de l'aide juridique ont reçu des informations concernant le jugement.

Note de bas de tableau : Les aides administratives étant cumulables, le total dépasse 100 %.

Par ailleurs, l'association peut apporter son aide au niveau administratif ou social en proposant une structure d'hébergement ou une aide matérielle à la victime, des informations sur la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) ou sur Pôle Emploi, des informations concernant le jugement ou encore un contact avec un professionnel. 57 % des aides administratives ont permis l'obtention d'informations sur le jugement, 47 % un contact avec un professionnel (figure 9). Les aides sont cumulables : 39 % des victimes ayant bénéficié d'une aide administrative ou sociale en ont bénéficié au moins d'une deuxième.

10 % des victimes ayant bénéficié d'une aide administrative (soit 2 à 3 % des victimes) ont bénéficié de l'aide pour l'accès à une structure d'hébergement. La plupart d'entre elles sont des femmes victimes d'atteinte à la personne, la moitié des victimes ont été victimes d'une infraction s'étant déroulée au sein de la famille, dont le conjoint, le concubin ou l'ex-conjoint est presque toujours l'auteur. La moitié a au moins un enfant qui réside dans le logement.

Figure 8 : Aides juridique dont ont bénéficié les victimes usagères des AAV

L'aide juridique avait pour but de...	Proportion (en %)
Se constituer partie civile	64
Demander des dommages et intérêts	59
<i>Dont Devant un tribunal</i>	45
<i>La demande n'a pas encore été faite</i>	32
<i>Auprès de la CIVI</i>	13
<i>Auprès de l'assurance de la victime</i>	3
<i>Devant un autre organisme</i>	1
<i>Devant une cour d'assises</i>	1
<i>Ne sait pas devant quel organisme la demande a été faite</i>	4
Déposer plainte	28
Obtenir le paiement de l'indemnisation	27
<i>Dont Saisir le SARVI</i>	56
<i>Saisir la CIVI</i>	5
<i>S'adresser à un huissier de justice</i>	5
<i>C'est encore trop tôt</i>	2
<i>Trouver un avocat</i>	2
<i>Saisir l'assurance</i>	2
<i>Ne sait pas</i>	26
<i>Autre</i>	6
Total des victimes ayant bénéficié d'au moins une aide juridique	100

Source : SDSE - Enquête de satisfaction 2019 auprès des usagers des AAV.

Champ : victimes usagères des AAV en 2019 et qui ont bénéficié d'une aide juridique.

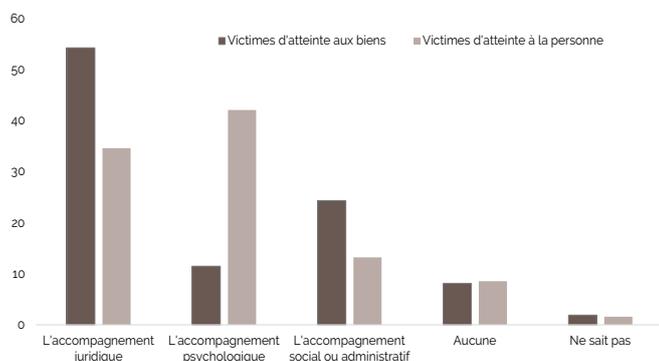
Lecture du tableau : Parmi les bénéficiaires d'une aide juridique, 59 % cherchaient à demander des dommages et intérêts. Parmi ces dernières, 45 % ont fait la demande auprès du tribunal.

Note de bas de tableau : Une victime pouvant bénéficier de plusieurs types d'aides, le total dépasse 100 %.

SARVI : Service d'Aide au Recouvrement des Victimes d'Infractions

CIVI : Commission d'indemnisation des victimes d'infractions

Figure 10 : L'aide la plus utile en fonction de l'infraction subie (en %)



Source : SDSE - Enquête de satisfaction 2019 auprès des usagers des AAV

Champ : victimes usagères des AAV en 2019.

Lecture du graphique : 54 % des victimes d'atteinte aux biens ont estimé que c'était l'aide qui leur a été la plus utile

La moitié également à un revenu mensuel inférieur à 1 000 €. La moitié enfin des victimes ayant bénéficié de l'aide pour trouver un logement occupe un emploi.

39 % des victimes considèrent que l'aide qui leur a été la plus utile est l'accompagnement juridique, 35 % l'accompagnement psychologique et 16 % l'accompagnement social ou administratif. Ces taux sont respectivement de 33 %, 52 % et 13 % parmi les victimes ayant bénéficié des trois types d'aide. Toutefois, 42 % des victimes d'atteinte à la personne affirment que c'est l'aide psychologique qui leur a été la plus utile, contre 12 % des victimes d'atteinte aux biens (figure 10). Quant à l'aide juridique, elle a été jugée comme la plus utile par 54 % des victimes d'atteinte aux biens, contre 35 % des victimes d'atteinte à la personne. 8 % des victimes considèrent qu'aucune aide ne leur a été utile. Parmi ces victimes, 64 % n'ont bénéficié d'aucune de ces trois aides.

L'aide jugée la plus utile par les hommes est l'aide juridique (45 %), contre l'aide psychologique pour les femmes (40 %), en lien notamment avec les types d'atteintes dont ils ont été victimes.

Les victimes très satisfaites des aides apportées par les AAV

64 % des victimes s'étant présentées dans une association d'aide aux victimes se disent très satisfaites de l'aide globale apportée par l'AAV, 27 % assez satisfaites, 3 % plutôt pas satisfaites et 3 % pas du tout satisfaites, tandis que 2 % des victimes ne se prononcent pas. Le solde de satisfaction, soit la différence entre le taux de satisfaits et de non-satisfaits est donc de 85 points (figure 11). Plus ce solde est élevé, et plus les victimes sont satisfaites.

Le solde de satisfaction est un peu plus élevé chez les personnes âgées entre 18 et 25 ans (89 points). Il est supérieur chez les usagers victimes d'atteinte aux biens (91 points) plutôt que d'atteinte à la personne (85 points), et très légèrement plus élevé chez les femmes (87 points) que chez les hommes (85 points). S'il est le même chez les femmes et les hommes pour les victimes d'infractions relatives aux biens, pour les victimes d'atteinte à la personne ce solde est supérieur chez les femmes (85 points contre 81 pour les hommes).

Au-delà de la satisfaction globale, les victimes jugent également les aides juridiques et administratives. Ainsi, moins de 2 % des victimes ayant bénéficié d'une aide de nature juridique se disent insatisfaites de celle-ci. Parmi les aides de nature administrative, l'aide qui suscite le plus d'insatisfaction est la recherche d'une structure d'hébergement : 7 % des victimes en ayant bénéficié se disent insatisfaites. Ce sont des femmes âgées de 35 à 55 ans victimes de harcèlement ou de coups et blessures volontaires de la part de leur conjoint, leur concubin ou leur ex-conjoint.

Plus de 8 victimes sur 10 usagères des AAV ont déposé plainte

84 % des victimes d'infraction pénale s'étant rendues dans une AAV ont déposé plainte. Cette plainte a pu être déposée avant ou après une première prise de contact avec l'association, sans qu'on puisse en identifier le moment. Il est également possible que des dépôts de plainte interviennent ultérieurement pour des personnes dont le parcours auprès de l'AAV débute.

La proportion des victimes ayant déposé plainte est largement supérieure parmi les usagers des AAV que parmi l'ensemble des victimes : selon l'enquête CVS de 2019, seulement 21 % des victimes de violences sexuelles, et 35 % des victimes de vols avec ou sans violence indiquaient avoir porté plainte. Cette plus grande fréquence du dépôt de plainte est sans doute à relier au parcours préalable de ces victimes usagères, dont on rappelle que 6 victimes sur 10 ont connu l'association par les services de police ou de gendarmerie ou par le tribunal. Elle peut aussi en partie s'expliquer par l'appui apporté par l'AAV pour le dépôt de plainte. Ainsi, parmi les victimes ayant bénéficié d'une aide juridique, soit la moitié des usagers des AAV, pour trois sur dix il s'agissait d'un accompagnement dans le dépôt de plainte. La moitié de ces dernières (54 %) ont estimé que c'était l'accompagnement juridique qui leur avait été le plus utile, cette appréciation étant particulièrement élevée parmi les victimes d'atteinte aux biens en ayant bénéficié (71 % contre 52 % des victimes d'atteinte à la personne). Le fait que 45 % des victimes ayant bénéficié de l'aide juridique pour déposer plainte sont en contact avec l'association depuis moins de trois mois, contre 28 % depuis plus d'un an

Figure 11 : Satisfaction des victimes usagères des AAV vis-à-vis des aides apportées par l'association

Solde d'opinion (en points de pourcentage)		
Par âge	De 18 à 25 ans	89
	De 26 ans à 35 ans	86
	De 36 ans à 45 ans	85
	De 46 ans à 55 ans	85
	De 56 ans à 65 ans	87
	66 ans ou plus	88
Par sexe	Hommes	85
	Femmes	87
Par type d'infraction	Atteinte aux biens	91
	Atteinte à la personne	85
Ensemble		86

Source : SDSE - Enquête de satisfaction 2019 auprès des usagers des AAV.

Champ : victimes usagères des AAV en 2019.

Lecture du tableau : La différence entre le taux de satisfaits et de non-satisfaits est de 89 points de pourcentage pour les victimes âgées de 18 à 25 ans.

suggère également que cette aide au dépôt de plainte une fois obtenue, les usagers concernés sont à même de poursuivre leur parcours sans appui de l'AAV.

Plus de huit usagers sur dix ayant bénéficié de l'aide juridique pour déposer plainte l'ont fait. La proportion atteint 93 % chez les victimes d'atteinte aux biens en ayant bénéficié contre 82 % des victimes d'atteinte à la personne.

En moyenne, 9 usagers victimes d'atteinte aux biens sur 10 et 8 usagers victimes d'atteinte à la personne sur 10 ont déposé plainte (figure 12). Les trois quarts des usagers victimes d'accidents de la route ont déposé plainte, tandis que la quasi-totalité des usagers victimes de vol ou de recel l'ont fait.

Les usagères ont moins souvent déposé plainte que les usagers (83 % contre 88 %). Cela s'explique en partie par le fait que les usagers sont en proportion davantage que les usagères victimes d'atteinte aux biens pour lesquels les dépôts de plainte sont plus fréquents. Cela s'explique aussi par un dépôt de plainte plus fréquent, en cas d'atteinte à la personne, chez les usagers (87 %) que chez les usagères (81 %).

Figure 12 : Proportion des victimes usagères des AAV ayant déposé plainte en fonction de l'infraction subie

	Proportion (en %)
Victimes d'atteintes aux biens	91
<i>D'un vol, de recel</i>	95
<i>D'extorsion, d'escroquerie, d'abus de confiance</i>	86
<i>De destructions, de dégradations</i>	94
<i>De cybercriminalité</i>	87
Victimes d'atteintes à la personne	82
<i>D'une atteinte à votre intégrité physique ou morale (y c. coups et blessures)</i>	85
<i>D'agressions sexuelles (y compris viols)</i>	82
<i>D'un accident de la route</i>	76
<i>De harcèlement</i>	81
<i>De discrimination, racisme, antisémitisme, homophobie, LGBTI-phobies, sexisme</i>	85
<i>D'un acte terroriste, d'un accident collectif</i>	83
Ensemble des victimes	84

Source : SDSE - Enquête de satisfaction 2019 auprès des usagers des AAV.

Champ : victimes usagères des AAV en 2019 et qui ont déposé plainte.

Lecture du tableau : 95 % des victimes de vol ou de recel ont déposé plainte

Pour en savoir plus :

Références statistiques justice - année 2019 (à paraître)

SSMSI, 2019, rapport d'enquête "Cadre de vie et sécurité" 2019, décembre.

Derniers numéros d'Infostat justice :

- 176. Le travail d'intérêt général de 1984 à 2018
- 175. L'adoption de l'enfant du conjoint en 2018.
- 174. La composition pénale, une procédure qui demeure réservée aux contentieux sans victime.
- 173. Les infractions à la législation du travail entre 2014 et 2017.
- 172. Les durées de traitement des affaires pénales en 2018.
- 171. Les décisions d'ordonnance de protection prononcées en 2016.
- 170. Les greffiers et directeurs des services des greffes, des corps professionnels de la justice féminisés, jeunes et diplômés.
- 169. Infractions économiques et financières : leur traitement judiciaire en 2016 et 2017.
- 168. La durée de traitement des affaires pénales impliquant des mineurs en 2017.
- 167. Les contentieux liés au logement.