



# La place des victimes dans les procédures pénales dites « hors normes » : la phase d'enquête

Pauline Jarroux,

Docteur en anthropologie sociale et ethnologie, Ingénieur de recherche à l'Université Paris Nanterre

## Fiche n°2 : L'information aux victimes

Les dernières décennies ont vu les victimes de mieux en mieux reconnues au sein des systèmes judiciaires des pays européens et leurs droits davantage pris en compte. Le 14 novembre 2012 paraissait au Journal Officiel de l'Union Européenne la [directive 2012/29/UE](#) « établissant des normes minimales concernant les droits, le soutien et la protection des victimes de la criminalité ». Dans les procédures criminelles dites « de masse », le respect des droits des victimes est mis en tension avec leur grand nombre, avec la multiplication des acteurs intervenant, et avec la complexité des affaires à instruire.

Cette fiche pratique, centrée sur la question de l'information aux victimes dans des procédures dites « hors normes », vise à proposer certaines bonnes pratiques à mettre en œuvre afin de s'assurer que les droits des victimes sont les mieux respectés lors de cette phase de l'enquête.

### Enjeux

- Délivrer des informations régulières et pertinentes pour les victimes ;
- Communiquer des informations à la fois individuelles et collectives ;
- Mettre en place des dispositifs de communication et d'information adaptés aux dossiers « hors normes » ;
- Intégrer les victimes étrangères ou résidant à l'étranger dans les dispositifs d'information.

## 1. L'information aux victimes de l'ouverture d'une enquête et des droits qui s'y rattachent

La première information à apporter aux victimes porte sur l'ouverture d'une enquête ou d'une information judiciaire et des droits qui en découlent, notamment celui de se constituer partie civile. Cette phase du travail d'information suppose que les victimes aient été identifiées, ce qui n'est pas toujours le cas dans certaines affaires dites « hors normes ».

### Enjeux

- Garantir aux victimes une même information sur l'ouverture d'une enquête et les droits associés ;
- Faciliter l'accessibilité des démarches pour les victimes.

### Bonnes pratiques identifiées

1. Les magistrats saisis de l'enquête sont tenus d'informer les victimes de l'**ouverture d'une enquête** ou d'une information judiciaire. Certains dossiers pour lesquels les victimes potentielles n'ont été que partiellement identifiées commandent alors des **dispositifs spécifiques d'information**, via les multiples médias ou à travers la mise en place d'un **guichet unique d'information** (cf. point 1, fiche n°1).
2. L'**information des victimes sur leurs droits** est souvent prise en charge par des acteurs divers, comme le parquet ou les services d'enquête ou d'instruction, les associations de victimes et d'aide aux victimes, les services de police etc. La mise en place d'un **site internet dédié**, ou le renvoi systématique vers ce site lorsqu'il existe déjà, permet de garantir aux victimes le partage d'un même niveau d'informations quant à leurs droits et l'accès à des renseignements clairs et vérifiés. Des **sessions collectives d'information** réunissant magistrats et victimes peuvent également être organisées à cet effet.
3. Des dispositifs peuvent être mis en place afin de **faciliter les démarches de constitution de partie civile**, ce qui permettrait notamment d'en faciliter le suivi et le recensement en limitant le nombre de constitutions tardives. Outre la mise en place de **portails informatiques dédiés** (comme, en France, le portail du justiciable mis en place par arrêté du 21 octobre 2021 pour les procédures au civil), les **sessions collectives d'information** mentionnées ci-dessus peuvent également être l'occasion de procéder à l'enregistrement des démarches.

### Les bonnes pratiques : FOCUS

- Une communication efficace via les multiples médias disponibles ;
- Des canaux pluriels d'information sur les droits ;
- Des dispositifs visant à faciliter les constitutions de partie civile.

## 2. Une pluralité d'informations à communiquer aux victimes

Le grand nombre de victimes et l'ampleur du travail d'investigation ne doivent pas peser sur le droit fondamental des parties civiles à être tenues informées. Ce droit à l'information porte tant sur leur dossier individuel que sur les éléments procéduraux et sur les avancées des investigations.

### Enjeux

- Assurer la transmission dans les temps d'informations de natures diverses ;
- Communiquer de manière régulière et adaptée sur les avancées du travail d'enquête dans le respect du secret de l'instruction.

### Bonnes pratiques identifiées

4. Comme pour les affaires plus classiques, les victimes dans les dossiers dits « hors normes » doivent pouvoir compter sur des **informations individualisées** transmises en temps voulu, notamment, mais pas seulement, en matière d'expertises. Ces informations individualisées supposent l'existence d'**outils informatiques adaptés** (tableurs ou logiciels dédiés), permettant d'assurer le suivi et la gestion des dossiers individuels et de répondre plus rapidement aux demandes formulées par les victimes. Ce type de document, mis à la disposition des magistrats et du personnel administratif et de support, devrait idéalement pouvoir **être accessible à tous les acteurs de la chaîne pénale** (services d'enquête ou d'instruction, parquet, juridictions de première instance et d'appel etc.).
5. La charge de la **notification d'éléments formels de nature procédurale peut éventuellement être allégée** pour certains actes, permettant ainsi de faciliter le travail des services de justice et de ne pas surcharger les victimes d'informations a priori peu pertinentes ou utiles. Dans certaines affaires de santé publique par exemple, la pratique peut commander de ne pas notifier à chaque partie toute nouvelle expertise, dans des dossiers qui en comptent des centaines, voire des milliers (cf. fiche n°3).
6. Au-delà des seules informations individuelles ou de nature procédurale, l'un des enjeux fondamentaux de l'information aux victimes porte sur le **travail d'enquête** en lui-même. En dehors du cas belge (cf. encadré a), nombre d'États européens ne prévoient pas la possibilité pour les victimes de consulter le dossier d'enquête avant la fin des investigations. Les intervenants ont toutefois rappelé que le respect du secret de l'instruction et le grand nombre de victimes ne doivent pas empêcher la **fourniture d'informations vérifiées et régulières sur l'avancée des investigations**, même si celles-ci peuvent a priori apparaître peu utiles ou déterminantes. Cet enjeu est d'autant plus crucial dans des affaires de ce type suscitant parfois la circulation de nombreuses fake news. Une communication efficace au plus tôt du travail d'enquête jette les bases d'un **rapport de confiance** entre institution judiciaire et victimes sur le long terme.

### **(a) L'accès des victimes au dossier d'enquête des attentats du 22 mars 2016 en Belgique**

Le système belge offre aux victimes la possibilité d'avoir accès au dossier d'enquête. Cette possibilité a été maintenue dans le cadre des investigations relatives aux attentats du 22 mars 2016 ayant frappé l'aéroport Zaventem et une rame de métro à la station Maelbeek, à Bruxelles.

Cette disposition était encadrée avec l'aide du dispositif judiciaire d'aide aux victimes : un même agent jouait le rôle d'intermédiaire, en soutenant les démarches des victimes en ce sens auprès des services juridiques. Les demandes récurrentes ont porté sur l'accès aux images des caméras de vidéo-surveillance, ce que les juges d'instruction belges ont autorisé. Dans ces cas, des officiers de police judiciaire travaillaient en amont à l'extraction des images mettant en scène les victimes concernées, ainsi qu'à leur horodatage.

Les séances de visionnage, individualisées, ont ainsi permis aux victimes qui le demandaient de mieux comprendre le déroulement des faits, tant pour les familles souhaitant revoir leur(s) proche(s) qu'aux victimes directes à qui la mémoire de l'évènement pouvait faire défaut.

Une magistrate du parquet fédéral belge a expliqué que la possibilité de visionner les images, ensemble avec le travail d'information fourni lors des réunions d'information (cf. point 3.B), constituaient peut-être des facteurs expliquant le faible nombre de demandes d'accès à la procédure finalement exprimées par les victimes.

7. Outre les magistrats saisis de l'enquête, le travail de communication auprès des victimes peut faire intervenir des **experts spécialisés dans leur domaine**, notamment au cours de réunions d'information (cf. point 14). Certaines victimes peuvent en effet être en attente de renseignements très techniques ou de nature médicale portant notamment sur les conditions de décès de leurs proches. Ces professionnels sont ainsi parfois mieux placés pour répondre à ces questions spécifiques qui ne figurent pas toujours dans le dossier d'enquête.
8. La communication sur les avancées de l'enquête doit s'accompagner d'un travail d'**explicitation des enjeux techniques et juridiques de l'affaire**. Cette démarche pédagogique permettra notamment, en cas de non-lieu ou de requalification, une meilleure compréhension et acceptation de la part des victimes.
9. **Les victimes qui ne souhaitent pas, ou ne peuvent pas se constituer partie civile** ne doivent pas être oubliées de ces démarches d'information. Si elles ne disposent pas des mêmes droits en matière d'accès aux éléments d'investigation, une **communication ponctuelle** les informant que l'enquête avance peut être envisagée. Ce travail nécessite la disponibilité et la tenue à jour d'une liste de victimes (cf. point 11, fiche n°1).

### Les bonnes pratiques : FOCUS

- La fourniture d'informations individuelles au moyen d'outils informatiques adaptés et accessibles à tous les acteurs de la chaîne pénale ;
- Des procédures allégées de notification des actes de procédure ;
- Un rapport de confiance avec les victimes favorisé par la communication régulière d'informations sur les avancées de l'enquête ;
- Des experts intégrés aux démarches d'information ;
- Un travail de pédagogie sur les enjeux techniques et juridiques du dossier ;
- Une information adaptée à destination des victimes non parties civiles.

## 3. Des dispositifs de communication innovants

Les affaires « hors normes » imposent d'innover en matière procédurale afin d'assurer la communication auprès d'un grand nombre de victimes. De multiples relais d'information, qu'il s'agisse d'individus ou de dispositifs techniques, peuvent être envisagés pour jouer le rôle d'intermédiaires. Les informations peuvent également être transmises collectivement, via l'organisation de réunions victimes.

### Enjeux

- Assurer la transmission dans les temps d'informations de natures diverses ;
- Diversifier les dispositifs de communication afin de toucher le maximum de victimes et répondre à leurs attentes plurielles ;
- Communiquer de manière régulière et adaptée sur les avancées du travail d'enquête dans le respect du secret de l'instruction.

### Bonnes pratiques identifiées

#### A. Des relais efficaces de communication et de transmission des informations

10. Face à l'impossibilité d'informer chaque victime individuellement, les **avocats de partie civile constituent de premiers relais** évidents, notamment pour les éléments de nature procédurale. Par le biais d'accords avec les services d'enquête ou d'instruction, ces derniers peuvent s'engager à communiquer à chacun de leurs clients les informations reçues, permettant ainsi d'alléger considérablement le travail de notification. Les **associations de victimes** peuvent également apporter une aide précieuse en ce sens, notamment pour les victimes constituées sans avocat.
11. De même, la **dématérialisation des notifications**, via l'envoi de courriers électroniques, permet d'alléger le travail administratif et de réduire les coûts de fonctionnement des services de justice. De la même manière, les informations relatives à l'enquête peuvent être diffusées via

l'envoi de **lettres d'information**. Ce type de communication laisse toutefois de côté les victimes qui ne disposent pas d'un ordinateur, d'une connexion internet ou d'une adresse électronique.

12. La mise en place de **sites internet, de serveurs dédiés à l'enquête ou de magazines en ligne** constitue un autre exemple des innovations possibles en matière d'information des victimes. Par le biais de ces **espaces sécurisés et accessibles uniquement via des codes d'accès**, des informations relatives à l'enquête peuvent être partagées, dans le respect du secret de l'instruction.

## B. Les réunions d'information aux victimes

13. Si elles ne sont généralement pas prévues dans codes de procédure des États européens, les **réunions collectives d'information** réunissant plusieurs centaines de victimes ont été plusieurs fois mentionnées par les intervenants. Ce procédé présente l'avantage d'un **rapport direct entre services d'enquête ou d'instruction et victimes**, sans passer par les relais mentionnés ci-dessus. Outre le partage d'informations, ce type de réunion permet également d'**incarner le travail d'enquête**, de lui donner un visage, et participe alors à la relation de confiance entre victimes et services juridiques.
14. Ces réunions d'information peuvent être l'occasion de présenter **divers professionnels engagés dans le travail d'enquête**, depuis les services d'enquête judiciaire et de police aux experts en matière d'ADN, de balistique etc. Ces derniers peuvent ainsi non seulement **fournir des informations spécifiques** ou des éléments techniques de réponse aux victimes (cf. encadré b), mais également communiquer sur leur **calendrier de travail**.

### (b) Les réunions d'information aux victimes dans les cas des enquêtes néerlandaise et belge portant sur le crash du MH17 et les attentats du 22 mars 2016.

Au Pays-Bas, la première réunion d'information aux victimes a été l'occasion de diffuser une vidéo de reconstitution du type d'explosion provoquée par le missile identifié par les experts comme celui ayant provoqué le crash de l'avion. En présentant la vidéo avant sa rediffusion par la cour lors du procès, l'objectif était notamment de répondre rapidement aux préoccupations des familles de victimes relatives aux derniers instants de leurs proches.

En Belgique, la première réunion d'information aux victimes, organisée 7 mois après les attentats à l'École royale militaire, visait à éclairer ce qui s'était passé le 22 mars 2016. Les victimes pouvaient poser des questions à l'oral, ou par écrit. La présence de nombreux experts – des médecins légistes, des pathologistes, des médecins de l'armée, des démineurs – a permis d'apporter des réponses aux questions très techniques, et parfois terribles, posées par les victimes.

15. Les réunions collectives d'information peuvent constituer des moments de **forte intensité émotionnelle**, en même temps qu'elles peuvent participer à la **canaliser** par la présence de professionnels et le travail de réponse aux questions des victimes. Des **services de soutien psychologique**, notamment via les associations d'aide aux victimes, doivent être présents.

16. Afin de garantir le **secret de l'instruction**, ce type d'initiative doit s'accompagner d'un **contrôle strict des présences**, via des listes d'émargement préparées en amont. L'accès doit être interdit aux journalistes.
17. Les **avocats de la défense** doivent être conviés, dans le respect de la présomption d'innocence.

#### Les bonnes pratiques : FOCUS

- Des avocats de partie civile et des associations de victimes investies dans leur rôle d'intermédiaires ;
- Une dématérialisation des notifications via l'envoi de courriers électroniques ;
- Des espaces en lignes sécurisés dédiés aux avancées de l'enquête ;
- Des réunions collectives d'information aux victimes pour communiquer sur les investigations et incarner le travail d'enquête ;
- Des experts sollicités pour apporter des informations techniques ;
- Des services de soutien psychologique présents ;
- Un accès contrôlé pour garantir le secret de l'instruction ;
- Une présomption d'innocence assurée par la présence des avocats de la défense.

## 4. L'information aux victimes étrangères ou aux nationaux résidant à l'étranger

Les affaires dites « hors normes » impliquent bien souvent des victimes étrangères, ou des ressortissants nationaux résidant à l'étranger, qu'il faut également intégrer dans les démarches d'information et de communication.

### Enjeux

- Assurer l'information des victimes étrangères ou résidant à l'étranger.

### Bonnes pratiques identifiées

18. Les services de justice du pays enquêteur travaillent en coopération avec les services de liaison des pays étrangers. Les **magistrats de liaison** sont ainsi chargés, dans leur pays d'affectation, d'organiser des **sessions collectives ou individuelles d'information** aux victimes, incluant une présentation du système judiciaire du pays enquêteur.
19. Afin d'assurer la diffusion des informations dématérialisées, les **adresses électroniques** des victimes étrangères ou résidant à l'étranger sont collectées, par exemple **via le réseau des ambassades**.
20. Les **courriers transmis** par voie postale ou dématérialisée ont été préalablement **traduits**.

### **Les bonnes pratiques : FOCUS**

- Des sessions individuelles ou collectives d'information organisées par les services de liaison ;
- Des adresses électroniques collectées pour la transmission d'informations dématérialisées ;
- Des courriers traduits.

### **Ressources à consulter :**

- [La directive 2012/29 de l'Union Européenne](#)
- La fiche pratique n°12 du [Rapport sur la prise en charge des victimes d'accidents collectifs](#)