

Faculté de droit et de criminologie

L'assistance psychosociale en milieu policier : concilier besoins des victimes et cadre institutionnel.

Une étude des Services d'Assistance Policière aux Victimes bruxellois.

NOM et Prénom de l'étudiante : RATKOVIC Déborah

Promoteur : VESENTINI Frédéric

Lectrice : QUERTON Elodie

Année académique 2025-2026

Master en criminologie à finalité spécialisée : Criminologie de l'intervention

Plagiat et erreur méthodologique grave

Le plagiat, fût-il de texte non soumis à droit d'auteur, entraîne l'application de la section 7 des articles 107 à 114 du règlement général des études et des examens.

Le plagiat consiste à utiliser des idées, un texte ou une œuvre, même partiellement, sans en mentionner précisément le nom de l'auteur et la source au moment et à l'endroit exact de chaque utilisation*.

En outre, la reproduction littérale de passages d'une œuvre sans les placer entre guillemets, quand bien même l'auteur et la source de cette œuvre seraient mentionnés, constitue une erreur méthodologique grave pouvant entraîner l'échec.

* A ce sujet, voy. notamment <http://www.uclouvain.be/plagiat>.

Engagement d'intégrité – Travaux écrits et mémoires d'étudiant.e.s

Je reconnais avoir pris connaissance des règles d'or de l'honnêteté intellectuelle ainsi que des Lignes directrices sur l'usage responsable des outils d'intelligence artificielle de l'UCLouvain (disponibles sur le site www.uclouvain.be/drt - page "règlements") et je m'engage à respecter les valeurs d'intégrité et d'honnêteté qui fondent les règles et recommandations adoptées au sein de la communauté universitaire.

En particulier :

Engagement sur l'authenticité de mon mémoire/travail écrit

- Je déclare sur l'honneur que j'ai préparé et rédigé moi-même ce mémoire/travail écrit.

Reconnaissance du plagiat comme faute

- Je suis conscient·e que le plagiat consiste à réutiliser d'autres documents et sources, même partiellement, sans mentionner le nom de l'auteur ni/ou de la source. Reproduire littéralement des passages d'un autre document, éventuellement traduits, sans les placer entre guillemets, même si l'auteur et la source de cette œuvre sont mentionnés, constitue également un plagiat.
- Je reconnais que le plagiat constitue une faute grave qui entraîne l'application de la section 7 des articles 87 à 90 du Règlement général des études et des examens (RGEE).
- Je m'engage à ce que mon mémoire/travail ne constitue pas une reprise, même partielle, d'un autre document publié ou non, attribué à une personne ou anonyme.

Engagement à citer mes sources

- Je m'engage à attribuer à leur(s) auteur(s) toutes les idées, informations, données sur lesquelles je m'appuie. Je m'engage à référencer tous les emprunts intégrés au mémoire/travail (sous la forme de phrases, graphes, cartes, schémas, tableaux, etc.). Les références (par exemple, en note de bas de page) sont conformes aux exigences académiques et scientifiques (telles que présentées dans les cours de méthodologie, les séances de formation liées au Séminaire d'accompagnement des mémoires en Master et les guides de citation).

Engagement quant à l'usage d'outils d'intelligence artificielle (IA) générative

- Je m'engage à utiliser les outils d'IA générative, en particulier les générateurs de textes, de manière responsable, comme complément de mon apprentissage et sans chercher à contourner les exigences académiques.
- Je m'engage à respecter les Lignes directrices relatives à l'usage responsable de l'IA générative. Elles m'obligent notamment à référencer adéquatement les outils d'IA lorsque je reprends de manière littérale les contenus qu'ils ont générés. En revanche, certains usages de ces outils, par exemple comme assistant linguistique (pour corriger l'orthographe, la syntaxe ou le style), ne doivent pas être mentionnés.
- Je suis conscient·e que les contenus générés par ces outils d'IA ne reflètent pas nécessairement les faits/sources et je m'engage donc à toujours vérifier l'exactitude de ces contenus dans une démarche scientifique.
- Je m'engage à respecter toutes les consignes spécifiques pour le travail/mémoire, ainsi que les exigences de transparence et de documentation du processus ayant abouti au travail/mémoire, notamment en sauvegardant les conversations avec ces outils d'IA.
- Je m'engage à fournir, sur demande, des explications sur la manière dont j'ai utilisé ces outils.
- Je reconnais que le non-respect de ces exigences et de l'intégrité académique peut constituer un abus et être considéré comme une irrégularité au titre des articles 107 et suivants du RGEE et entraîner des sanctions telles que prévues aux articles 111 et suivants du RGEE.

« Qu'est-ce que ça fait de travailler dans une institution judiciaire mais dans un service qui est psychosocial ? Qu'est-ce que ça génère ? De la frustration. De la frustration mais de la curiosité, de l'intérêt, de l'adrénaline. »

- Extrait de l'entretien E5, Intervenant psychosocial
au Service d'Assistance Policière aux Victimes

Ce mémoire est l'aboutissement d'un long travail qui n'aurait pu voir le jour sans le soutien de nombreuses personnes.

Je tiens tout d'abord à remercier mon promoteur, le Professeur Frédéric Vesentini, pour son accompagnement bienveillant et son expertise.

Je suis très reconnaissante envers les professionnels rencontrés pour leur ouverture d'esprit. Merci de m'avoir accordé du temps pour me parler de votre quotidien avec autant de sincérité. Votre dévouement à votre métier a été une véritable source d'inspiration lors de nos échanges.

Un grand merci à ma maître stage, grâce à qui j'ai pu découvrir le SAPV et enrichir ma pratique.

À mes parents, Danielle et Quentin, ainsi qu'à mon frère Noah : ce diplôme est aussi un peu le vôtre. Merci pour votre patience, vos encouragements et votre foi inébranlable en ma réussite. Sans nos repas passés à rire après mes longues journées de travail, tout cela n'aurait pas de sens.

Merci à Gaëtan, qui a toujours su trouver les mots justes pour me rassurer. Merci pour les rires partagés et pour les messages d'encouragement quotidiens.

Et pour finir sur une note de douceur, merci à Maxou, mon chat, dont la présence apaisante a rendu ces longues heures d'écriture beaucoup plus supportables.

Table des matières

Introduction	7
Partie 1. État de la littérature	9
Chapitre 1. Le cadre institutionnel d'émergence du SAPV	9
Section 1. La réforme de 1998 et le Community Policing	9
Section 2. Le mandat du SAPV : La Circulaire GPI 58.....	10
Sous-section 1. Les missions officielles du SAPV selon la GPI 58	10
Sous-section 2. Le public visé par le SAPV	11
Sous-section 3. L'assistance de première ligne.....	11
Section 3. La spécificité du terrain bruxellois.....	12
Sous-section 1. Complexité institutionnelle et morcellement du territoire policier	12
Sous-section 2. Un environnement marqué par une polarisation socio-économique	13
Sous-section 3. L'hétérogénéité culturelle face à l'institution policière.....	14
Chapitre 2. La tension théorique : L'éthique du <i>Care</i> à l'épreuve de la logique policière.....	15
Section 1. Une rencontre entre deux logiques professionnelles : « <i>Care</i> » et « <i>Control</i> ».....	15
Section 2. La dissonance temporelle : Une triple contrainte	17
Chapitre 3. L'acteur au cœur du système : la gestion de l'identité	18
Section 1. L'intervenant SAPV : Un acteur « hybride »	18
Section 2. La charge émotionnelle	18
Chapitre 4. L'enjeu victimologique : La reconnaissance de la victime	20
Section 1. Le risque de victimisation secondaire	20
Section 2. Le risque de Trouble de Stress Post-Traumatique.....	20
Section 3. La restauration de la victime en tant que Sujet.....	21
Problématisation et question de recherche.....	22
Partie 2. Démarche méthodologique	23
Chapitre 1. La construction de l'objet de recherche.....	23
Section 1. Genèse et réorientation	24
Section 2. La question de recherche finale	24
Section 3. La délimitation du terrain : Le cas bruxellois.....	24
Chapitre 2. Posture épistémologique et savoir situé	25
Section 1. Le biais axiologique	25
Section 2. La proximité avec le terrain	25
Chapitre 3. Méthode de récolte des données	25
Section 1. L'état de la littérature.....	26
Section 2. Les entretiens semi-directifs	26
Sous-section 1. L'échantillonnage.....	26
Sous-section 2. Le déroulement	27
Sous-section 3. Le guide d'entretien	27
Chapitre 4. La méthode d'analyse : La théorisation ancrée.....	28
Chapitre 5. Considérations éthiques et limites	28
Section 1. L'absence de triangulation par les bénéficiaires	28
Section 2. Le biais déclaratif et de désirabilité sociale.....	29
Section 3. Le biais de sélection.....	29
Section 4. Le biais de connivence.....	29
Conclusion du chapitre méthodologique.....	29
Partie 3. L'analyse empirique	30
Chapitre 1. Le milieu policier.....	31
Section 1. L'invisibilité structurelle : un abandon ou une liberté ?	31

Section 2. L'inégalité des moyens : entre cadre matériel et précarité des équipes.....	34
Section 3. Un choc des cultures professionnelles	36
Conclusion du Chapitre 1	37
Chapitre 2. L'assistance psychosociale	38
Section 1 : De la psychoéducation à la réhumanisation : redonner du pouvoir à la victime	38
Section 2. La dissonance temporelle : La réalité complexe des violences intrafamiliales	40
Section 3. Barrières linguistiques, culturelles et spatiales	43
Section 4. Le rôle de « tampon » : gérer l'impasse judiciaire et sociale	45
Sous-section 1. Traduire l'attente judiciaire	45
Sous-section 2. Contrer l'effet tunnel.....	46
Sous-section 3. Pallier la saturation du réseau de deuxième ligne.....	46
Conclusion du Chapitre 2	47
Chapitre 3. Les stratégies de conciliation : L'ajustement compensatoire	48
Section 1. Intervenant psychosociale au SAPV : un statut hybride.....	48
Section 2. « <i>Tire ton plan</i> » : L'ajustement des ressources et du mandat.....	51
Section 3. L'auto-préservation : La régulation émotionnelle par les pairs.....	53
Section 4. La quête de sens : le moteur ultime de l'ajustement	55
Sous-section 1. L'intensité de l'immédiateté : l'adrénaline comme ressource.	56
Sous-section 2. Le déplacement du sens : de la hiérarchie vers l'humain	57
Sous-section 3. Le coût de l'ajustement : la limite de l'engagement	58
Conclusion du Chapitre 3	59
Conclusion de l'analyse empirique	60
<i>Partie 4. Mise en perspective critique</i>	<i>62</i>
Chapitre 1. La fragilité du modèle : la limite du facteur humain	62
Chapitre 2. Les menaces structurelles : l'enjeu de la fusion	63
Chapitre 3. L'obsolescence légale.....	65
Conclusion de la mise en perspective critique	67
<i>Conclusion générale</i>	<i>68</i>
<i>Bibliographie.....</i>	<i>70</i>
<i>Annexes</i>	<i>76</i>
Annexe 1. Carte des zones de police à Bruxelles.....	76
Annexe 2. Guide d'entretien	76

Introduction

Il y a près de trente ans, la Belgique traversait une crise institutionnelle et morale sans précédent. Profondément secoué dans les années 80 par le drame du Heysel et les tueurs du Brabant puis, une décennie plus tard, par l'affaire Dutroux, le pays a vécu un traumatisme collectif qui allait durablement transformer le visage de son appareil judiciaire et policier¹. De cette crise est née une exigence citoyenne nouvelle : la police ne pouvait plus se contenter de maintenir l'ordre ou de traquer des auteurs, elle devait désormais placer la victime au centre de ses préoccupations².

Cette injonction a mené à une véritable révolution, actée par la réforme de 1998. Historiquement construite autour du maintien de l'ordre et de la répression, l'institution policière s'est vu confier un rôle psychosocial, accessible 24 heures sur 24. C'est dans ce contexte de mutation qu'émergent les Services d'Assistance Policière aux Victimes (ci-après « SAPV »), dispositifs chargés d'incarner ce nouveau visage humain de la police³.

Pourtant, près de trois décennies après leur création, l'évidence de cette police de proximité reste à interroger. Sur le terrain, l'intégration du travail social continue à se heurter à la réalité d'une culture professionnelle historiquement bâtie sur la répression, l'urgence et le résultat chiffré. Si le cadre légal existe, la cohabitation entre la logique du *Care* (le soin) et celle du *Control* (l'ordre) demeure une zone de friction permanente⁴. Cette tension est d'autant plus critique en Région de Bruxelles-Capitale, véritable laboratoire urbain marqué par une fragmentation des pouvoirs, une précarité sociale croissante et une grande diversité culturelle⁵.

La genèse de ce travail trouve sa source dans une expérience de terrain. Lors d'un stage académique au sein d'un SAPV local, nous avons pu constater l'ampleur des contraintes qui pèsent sur les intervenants. La pertinence de cette recherche réside dès lors dans la nécessité

¹ Ces événements ont mis en lumière les dysfonctionnements majeurs en matière de coordination entre la gendarmerie et les polices communales, précipitant la réforme des polices. Voy. à ce sujet : *Doc. parl.*, Chambre, sess. ord. 1996-1997, n° 713/6, 14 avril 1997 (Rapport de la Commission d'enquête parlementaire).

² L. VAN OUTRIVE, *La réforme des polices*, *Courrier hebdomadaire du CRISP*, 1997, n° 1580-1581, pp. 17-23.

³ S. SMEETS et C. TANGE, *Le community policing en Belgique : péripéties de la constitution d'un modèle de travail policier* (Working Paper Series, n° 1), Bruxelles, Université libre de Bruxelles, 2009, p. 3.

⁴ J. TRONTO, *Moral Boundaries. A Political Argument for an Ethic of Care*, New York, Routledge, 1993, cité par N. FROGNEUX, « Joan Tronto ou la révolution du care : Introduction », *Revue Philosophique de Louvain*, 2023, vol. 120, n° 1, p. 6.

⁵ M. UYTENDAELE, Bruxelles, capitale de l'altérité, *Pouvoirs*, 2011, n° 136, p. 145 ; OBSERVATOIRE DE LA SANTÉ ET DU SOCIAL DE BRUXELLES-CAPITALE, *Indicateurs de santé de la Région de Bruxelles-Capitale 2024*, Bruxelles, Vivalis, 2024, pp. 71-77 ; S. VERTOVEC, Super-diversity and its implications, *Ethnic and Racial Studies*, 2007, vol. 30, n° 6, p. 1025.

de dépasser l'analyse des textes officiels pour plonger dans la réalité du travailleur de terrain. Car c'est sur l'intervenant psychosocial que repose la charge de faire tenir ensemble ces deux mondes en tension. Comprendre comment ces professionnels naviguent au quotidien entre injonction de sécurité et impératif de soin n'est pas seulement une question organisationnelle, mais aussi un enjeu démocratique quant à la qualité du service public offert aux victimes.

C'est précisément cette zone de tension que nous souhaitons explorer à travers la question de recherche suivante : « **Comment les intervenants des SAPV bruxellois, pris entre les exigences organisationnelles de la police et les besoins humains des victimes, parviennent-ils à concilier ces deux logiques dans leur pratique quotidienne ?** »

Pour tenter d'y répondre, nous avons mené une enquête qualitative couvrant l'ensemble du paysage policier bruxellois. Notre terrain inclut le niveau fédéral ainsi que les six zones de police locales : Polbru (Ixelles, Bruxelles-Ville, Laeken, Neder-Over-Heembeek et Haren), BruWest (Ganshoren, Molenbeek-Saint-Jean, Jette, Koekelberg et Berchem-Sainte-Agathe), BruNo (Schaerbeek, Saint-Josse et Evere), Monty (Etterbeek, Woluwe-Saint-Pierre et Woluwe-Saint-Lambert), Midi (Anderlecht, Saint-Gilles et Forest) et Marlow (Uccle, Watermael-Boitsfort et Auderghem)⁶. Cette couverture nous permet d'appréhender la diversité des réalités locales au sein d'un même territoire.

L'analyse de ces réalités de terrain s'articulera en quatre parties. Nous commencerons par dresser un état de la littérature (Partie 1) afin de définir les concepts centraux et de poser le cadre légal et théorique des SAPV. Ensuite, nous expliciterons notre démarche méthodologique (Partie 2), en détaillant la construction de notre objet et les étapes de notre enquête de terrain. La troisième partie sera consacrée à l'analyse empirique. En mettant nos observations en dialogue avec la littérature, nous explorerons successivement les contraintes du milieu policier, la spécificité de la clinique de l'urgence et, surtout, les stratégies d'ajustement développées par les intervenants pour surmonter les obstacles (Partie 3). Enfin, nous terminerons par une mise en perspective critique (Partie 4) avant de présenter notre conclusion générale.

⁶ Une carte illustrant le découpage des zones de police de la Région de Bruxelles-Capitale est disponible en Annexe 1.

Partie 1. État de la littérature

Cette première partie a pour vocation de construire le cadre théorique nécessaire à la compréhension de notre objet de recherche. Il ne s'agit pas ici de dresser un inventaire exhaustif de la littérature, mais de mobiliser les concepts clés qui nous serviront de grille de lecture pour analyser la réalité de terrain.

Pour ce faire, notre état de la littérature s'articulera en quatre chapitres. Nous retracerons d'abord la genèse institutionnelle du Service d'Assistance Policière aux Victimes (Chapitre 1), avant d'analyser les frictions théoriques nées de la rencontre entre deux cultures professionnelles *a priori* opposées, le *Care* et le *Control* (Chapitre 2). Nous nous pencherons ensuite sur la figure de l'intervenant psychosocial, acteur « hybride » naviguant entre ces deux mondes (Chapitre 3). Enfin, nous exposerons les enjeux victimologiques de cette prise en charge (Chapitre 4). C'est à travers ce prisme théorique que nous pourrons, par la suite, interroger les pratiques observées sur le terrain bruxellois.

Chapitre 1. Le cadre institutionnel d'émergence du SAPV

Ce premier chapitre définit le cadre législatif et philosophique qui a permis l'éclosion d'une fonction d'assistance psychosociale au sein de l'appareil policier belge, tout en confrontant ces textes fondateurs aux réalités contemporaines.

Section 1. La réforme de 1998 et le Community Policing

La loi du 7 décembre 1998 organisant un service de police intégré, structuré à deux niveaux constitue l'acte fondateur d'une réforme majeure du paysage policier belge⁷. L'ancien système se caractérisait par une fragmentation entre trois corps distincts : la gendarmerie, la police communale et la police judiciaire⁸. Après la réforme, la nouvelle structure policière se divise en 196 zones de police locale, qui assurent toutes les missions de police administrative et judiciaire locales, et la police fédérale qui assure l'ensemble des missions spécialisées et supralocales⁹. Initialement fixées à 196, ces zones ont été ramenées à 178 entités aujourd'hui, conséquences de fusion entre différentes zones¹⁰.

⁷ L. 7 décembre 1998 organisant un service de police intégré, structuré à deux niveaux, *M.B.*, 5 janvier 1999.

⁸ S. SMEETS et C. TANGE, *op. cit.*, p. 3.

⁹ *Ibid.*, p.7.

¹⁰ POLICE LOCALE, « Portail des Zones de Police », éd. par la Police Fédérale, [s.d.] (consulté le 4 octobre 2025), <https://www.zone-police.be/>.

Au-delà d'une restructuration organisationnelle, ce texte législatif promeut un changement de paradigme : le passage d'une police de force à une police de service. C'est l'idée de l'instauration d'une police locale axée sur l'assistance, la prévention et la proactivité, posant ainsi les bases du « *Community Policing à la belge* »¹¹. Défini officiellement dans la Circulaire CP1 du 27 mai 2003¹², ce concept valorise le développement du *soft policing*, en réaction à une culture traditionnelle focalisée sur la répression et le maintien de l'ordre.

L'objectif de cette police de proximité est double. Premièrement, renforcer la confiance entre citoyens et police, notamment par une attention accrue à la prévention. Deuxièmement, participer activement à la réparation du lien social. Dans cette optique, la police ne souhaite plus être conçue comme le bras armé de l'État, mais comme un service rendu à la population, intégrant la prévention et l'accueil comme des piliers centraux de l'institution policière, au même titre que l'intervention. Cette volonté de placer la victime au cœur des préoccupations policières s'inscrit dans une longue évolution, marquée par de nombreuses réformes intermédiaires.

Section 2. Le mandat du SAPV : La Circulaire GPI 58

C'est dans ce contexte réformateur qu'émerge, en 2007, la Circulaire GPI 58 relative à l'assistance policière aux victimes dans la police intégrée, structurée à deux niveaux¹³. Ce texte de référence définit précisément le rôle et les missions du Service d'Assistance Policière aux Victimes, en le positionnant explicitement comme un service de première ligne au sein de la structure policière zonale.

Sous-section 1. Les missions officielles du SAPV selon la GPI 58

La circulaire définit trois types de missions. La première mission est celle d'assistance individuelle envers les victimes. Elle comprend quatre volets : l'accueil et l'assistance émotionnelle de première ligne (offrir une écoute active et un soutien psychosocial après les faits) ; l'information (fournir des renseignements juridiques et pratiques sur la procédure et sur les aides existantes) ; l'orientation vers les services adéquats (sans assurer un suivi thérapeutique ou social à long terme) ; et enfin l'assistance pratique (accompagner dans les démarches administratives urgentes liées aux faits).

¹¹ S. SMEETS et C. TANGE, *op. cit.*, p. 11.

¹² Circ. CP 1 du 27 mai 2003 concernant la définition et l'interprétation du Community Policing applicable au service de police intégré, structuré à deux niveaux, *M.B.*, 9 juillet 2003.

¹³ Circ. GPI 58 du 4 mai 2007 relative à l'accueil des victimes par les services de police, *M.B.*, 5 juin 2007.

Ensuite, le SAPV a une mission d'appui interne envers l'institution policière. Le service soutient les opérationnels lors d'interventions difficiles, notamment l'annonce de mauvaises nouvelles (décès, accident grave), et prend le relais auprès de la famille pour permettre aux policiers de poursuivre leur travail d'enquête. Il occupe également un rôle de formation et de conseil en sensibilisant et en formant continuellement le corps de police à la problématique victimologique et à l'accueil des victimes.

Enfin, les missions structurelles de réseau et d'organisation, pour lesquelles le SAPV est chargé de développer et entretenir un travail de réseau avec les services d'aide extérieurs (publics et privés) pour faciliter les orientations, tout en participant à l'élaboration de la politique zonale en matière d'accueil des victimes.

Sous-section 2. Le public visé par le SAPV

La GPI 58 pose une définition précise du bénéficiaire. Est considérée comme victime : « la personne physique, ainsi que ses proches, qui ont subi un préjudice, y compris une atteinte à l'intégrité physique ou mentale, une souffrance morale ou une perte matérielle, directement causé par des actes ou des omissions qui enfreignent la législation pénale. »¹⁴ Dans le cadre de ce travail, nous retiendrons cette définition en y incluant toutefois les témoins. Bien que non explicitement repris dans la GPI 58, ils sont identifiés comme des personnes à risque, incarnant ce que Hartog nous décrit comme : « le visage du survivant et de la victime, du survivant comme victime. »¹⁵

Sous-section 3. L'assistance de première ligne

Une étude de la Fondation Roi Baudouin propose une définition pertinente de la première ligne : « Les soins et l'aide de première ligne se caractérisent par une accessibilité universelle, une approche globale, axée sur les objectifs de la personne. Ils sont dispensés par une équipe de professionnels aux compétences généralistes, capables d'assurer la prise en charge de la grande majorité (90%) des problèmes de santé. Ce service [...] joue un rôle central dans la coordination générale et la continuité des soins dispensés à la population. »¹⁶

Bien qu'issue du domaine médical, cette définition s'applique particulièrement bien à la philosophie du SAPV. Ce dernier partage avec la première ligne les principes d'accessibilité

¹⁴ *Ibid.*

¹⁵ F. HARTOG, La présence du témoin, *L'Homme*, 2017, n° 223-224, p. 174.

¹⁶ L. ALVAREZ IRUSTA *et al.*, *Un livre blanc de la première ligne en Belgique francophone*, Bruxelles, Be.Hive, 2020, p. 5.

universelle (gratuité, inconditionnalité), d'approche holistique et d'écoute active, quels que soient le profil ou le statut social de la victime. Dans l'étude de Charlotte Vanneste, un intervenant du SAPV compare d'ailleurs son rôle à celui d'un « pense-bête », guidant et soutenant pas à pas la victime dans le chaos post-traumatique : « La première démarche est faite, et je l'ai faite avec vous, et je vous rappellerai pour voir où en sont les autres.¹⁷ ». Cette métaphore illustre la fonction centrale de relais et de coordination du SAPV, opérant entre l'institution policière et les différents réseaux d'aide psychologique, sociale ou juridique.

Toutefois, il convient de nuancer cette vision de « première ligne ». Premièrement, chronologiquement, l'intervention du SAPV survient généralement après l'infraction et la rédaction du procès-verbal. Il s'agit donc davantage d'une assistance post-infractionnelle. La véritable « première ligne », au sens de la primauté du contact, reste incarnée par le fonctionnaire de police qui accueille initialement la victime. Cette distinction souligne l'importance d'un accueil adéquat dès le premier contact avec la police, conformément à l'article 46 de la Loi sur la fonction de police¹⁸ qui stipule l'obligation pour tout fonctionnaire de police de fournir lui-même l'accueil et le soutien aux victimes. Dès lors, le SAPV se positionne comme un service d'assistance spécialisée et intervient en deuxième ligne pour approfondir et spécialiser cet accompagnement. Deuxièmement, bien que le dispositif soit théoriquement modélisé pour soutenir la crise et l'urgence, la réalité opérationnelle ne s'y limite pas toujours. Les interventions du SAPV étant très variées et complexes, l'intervenant est amené à prolonger son accompagnement et à s'étendre au-delà de l'assistance de première ligne.¹⁹

Section 3. La spécificité du terrain bruxellois

La région de Bruxelles-Capitale se distingue de par la singularité sociologique et institutionnelle de son territoire. Cette spécificité s'articule autour de trois axes.

Sous-section 1. Complexité institutionnelle et morcellement du territoire policier

Premièrement, la capitale se distingue par une fragmentation institutionnelle unique. Elle concentre une superposition vertigineuse de pouvoirs : simultanément capitale du Royaume, des Communautés française et flamande, de l'Europe, tout en étant une Région fragmentée

¹⁷ C. VANNESTE, *Analyse des entretiens menés avec des acteurs-clé du secteur policier et de l'assistance policière aux victimes en Fédération Wallonie-Bruxelles*, Rapport 48a-c, Bruxelles, Institut national de criminalistique et de criminologie, décembre 2022, p. 26.

¹⁸ Loi du 5 août 1992 sur la fonction de police, *M.B.*, 22 décembre 1992.

¹⁹ C. VANNESTE, *op. cit.*, p. 25.

en dix-neuf communes autonomes. Bruxelles se caractérise donc par une complexité institutionnelle, qualifiée de « capitale de l’altérité » par Marc Uyttendaele²⁰.

Cette fragmentation administrative se reflète directement dans l’organisation policière : la région est divisée en six zones de police locales distinctes couvrant les dix-neuf communes. Cette architecture particulière a des conséquences directes sur le fonctionnement des SAPV puisqu’elle induit des disparités de moyens, de procédures et de cultures organisationnelles d’une zone à l’autre, freinant parfois l’harmonisation des pratiques et la collaboration interzonale nécessaire à une politique de victimes cohérente²¹.

Sous-section 2. Un environnement marqué par une polarisation socio-économique

Deuxièmement, le terrain est marqué par une pression sociale. Si Bruxelles est une capitale prospère et le siège d’institutions internationales, elle abrite paradoxalement une population fortement précarisée. Selon l’Observatoire de la Santé et du Social, près d’un Bruxellois sur quatre vit sous le seuil de risque de pauvreté²². Cette moyenne cache de profondes inégalités, la région se caractérisant par d’importants contrastes socio-économiques sur son territoire²³. Cette précarité matérielle a des répercussions directes sur la santé mentale de la population. Les indicateurs révèlent que 37% des Bruxellois de 15 à 44 ans déclarent souffrir d’un mal-être psychologique, une détresse qui touche prioritairement les personnes rencontrant des difficultés financières²⁴. À ce tableau s’ajoute un cumul de vulnérabilités structurelles : sans-abrisme, crise du logement, difficulté d’accès aux soins. Cela place la Région bruxelloise dans une situation nettement moins favorable que les deux autres régions du pays²⁵.

Sur le plan sécuritaire, ce contexte se reflète dans les statistiques. Après les atteintes aux biens, les atteintes à l’intégrité physique et psychique des personnes constitue la deuxième catégorie d’infractions la plus enregistrée par la police²⁶. Les intervenants du SAPV ne sont dès lors pas uniquement confrontés à des victimes d’infractions pénales *stricto sensu*, mais doivent également gérer une grande précarité sociale, des problèmes de logement ou de santé mentale qui dépassent le cadre policier classique mais atterrissent au commissariat faute d’alternative.

²⁰ M. UYTENDAELE, *op. cit.*, p. 145.

²¹ S. SMEETS, *La sécurité à Bruxelles* (Note de synthèse EGB n° 2), États Généraux de Bruxelles, [s.d.], pp. 5-6.

²² Ici, le seuil de pauvreté est calculé sur la base du revenu individuel, lui-même calculé sur bas du revenu du ménage.

²³ OBSERVATOIRE DE LA SANTÉ ET DU SOCIAL DE BRUXELLES-CAPITALE, *op. cit.*, pp. 11-21.

²⁴ *Ibid.*, pp. 71-77.

²⁵ *Ibid.*, p. 108.

²⁶ 24.163 faits, soit une augmentation de 9% par rapport à 2015. Voy. SAFE.BRUSSELS, *Rapport d’activités 2023*, Bruxelles, 2024, p. 15.

Sous-section 3. L'hétérogénéité culturelle face à l'institution policière

Enfin, Bruxelles constitue l'archétype de la « super-diversité », concept développé par Steven Vertovec²⁷. Avec plus de 180 nationalités différentes recensées par l'Institut Bruxellois de Statistique et d'Analyse (IBSA), cette réalité confronte les intervenants à des interactions multidimensionnelles²⁸.

D'une part, la barrière linguistique constitue un obstacle majeur dans une ville où le multilinguisme est la norme. Selon le dernier baromètre linguistique de la VUB, pas moins de 104 langues différentes sont parlées sur le territoire. Ce paysage linguistique complexe pénalise particulièrement les populations les plus précarisées, chez qui la maîtrise des langues nationales est souvent la plus faible, complexifiant l'accès à l'aide²⁹.

D'autre part, les codes culturels varient considérablement. Certaines thématiques, comme les violences intrafamiliales, soulèvent aussi des tabous culturels ou religieux, rendant la parole difficile. Dans certaines communautés, parler de la sphère intime, de la sexualité ou encore de la violence au sein du couple, est impensable. Les agents doivent alors conjuguer respect des croyances et impératif de protection de la victime.

Les représentations de la police varient considérablement selon les cultures d'origine. Maarten Van Craen souligne que la méfiance envers l'institution policière découle surtout de l'expérience vécue de discrimination et de la perception d'une police plus sévère envers les minorités³⁰. Cette perception trouve un ancrage objectivable dans la réalité bruxelloise : le phénomène de surpénalisation des minorités. En effet, Amnesty International met en avant une focalisation des contrôles policiers sur certains groupes cibles (notamment via le profilage ethnique), ce qui entraîne une surreprésentation de ces publics dans les statistiques judiciaires, alimentant en retour un cercle vicieux de défiance institutionnelle³¹.

Ces enjeux linguistiques, culturels et émotionnels révèlent la complexité du rôle du SAPV dans une ville-monde comme Bruxelles : offrir une assistance universelle, tout en s'adaptant aux singularités de chaque victime. Comme le souligne le Comité P dans son rapport sur la

²⁷ S. VERTOVEC, *op. cit.*, p. 1025.

²⁸ IBSA, *Mini-Bru 2024 : La Région de Bruxelles-Capitale en chiffres*, Bruxelles, 2024.

²⁹ M. SAEYS, *Taalbarometer 5 : Factsheet*, Bruxelles, VUB-BRIO, 2024.

³⁰ M. VAN CRAEN, Explaining majority and minority trust in the police, *Justice Quarterly*, 2013, vol. 30, n° 6, p. 1058.

³¹ AMNESTY INTERNATIONAL, « *Tu ne nous écoutes jamais* ». *Police et profilage ethnique en Belgique*, Bruxelles, 2018, pp. 23-25.

prise en charge des victimes : « Il faut être souple tout en respectant les balises »³². Dès lors, comment définir ces limites ? Il convient de se demander si la fragmentation politique et sociale ne risque pas d'induire, en miroir, une fragmentation des pratiques d'assistance.

Cette recherche d'équilibre est d'autant plus forte qu'elle s'exerce dans un cadre institutionnel souvent contraint, où l'intervenant occupe une position singulière : à la fois figure d'aide et représentant de la police. C'est précisément cette tension structurelle que nous analyserons dans le chapitre suivant.

Chapitre 2. La tension théorique : L'éthique du *Care* à l'épreuve de la logique policière.

À la lumière du cadre légal du SAPV, il convient à présent d'analyser les frictions théoriques inhérentes à son positionnement. L'intégration du travail psychosocial dans la police ne va pas de soi, elle organise la rencontre forcée entre deux mondes aux valeurs et aux temporalités distinctes, mais qui dans la pratique, s'entremêlent.

Section 1. Une rencontre entre deux logiques professionnelles : « *Care* » et « *Control* »

D'un côté, l'institution policière s'est historiquement construite autour de ce que Dominique Monjardet nomme la « culture policière »³³, intrinsèquement tournée vers l'urgence, l'imprévisibilité, la recherche de la preuve et le résultat immédiat. C'est une logique de *Control*, où le travail relationnel est parfois perçu comme une tâche périphérique. De l'autre côté, le mandat du SAPV relève de l'éthique du *Care*, terme difficilement traduisible en français, qui représente un ensemble très vaste de pratiques, nécessitant du temps, de l'écoute et une attention à la vulnérabilité³⁴.

Toutefois, il convient de ne pas figer ces deux logiques dans une opposition binaire stricte. Depuis la réforme de 1998 et les réformes qui ont suivi par la suite, la fonction de police a évolué pour intégrer davantage le *soft policing*. De même, les intervenants du SAPV, en intégrant l'organigramme policier, acceptent de participer, même indirectement, à la chaîne judiciaire.

³² COMITÉ PERMANENT DE CONTRÔLE DES SERVICES DE POLICE (COMITÉ P), *La prise en charge des victimes par les services de police. La GPI 58, parue en 2007, correspond-elle toujours aux réalités d'aujourd'hui ?*, Bruxelles, 2019, p. 15.

³³ D. MONJARDET, La culture professionnelle des policiers, *Revue française de sociologie*, 1994, vol. 35, n° 3, p. 394.

³⁴ N. FROGNEUX, *op. cit.*, p.6.

Néanmoins, malgré cette évolution des mentalités, une tension structurelle persiste. Cette dichotomie se cristallise dans l'organisation du travail, fortement hiérarchisée, divisée entre fonctions opérationnelles (policiers de terrain) et fonctions civiles (CAlLog³⁵). Les services non-opérationnels comme le SAPV se situent souvent à la marge des priorités institutionnelles, centrées sur les impératifs de sécurité et d'ordre public.

Cette position périphérique peut engendrer un sentiment de faible reconnaissance institutionnelle. Le Comité P note ainsi une forme de désintérêt bienveillant de la part de la hiérarchie : « Les chefs de corps laissent travailler les collaborateurs spécialisés dans les matières qu'ils affectionnent et n'interviennent pas ou que très rarement pour les (ré)orienter. Ils soulignent le professionnalisme et l'engagement personnel de ces collaborateurs et n'éprouvent le plus souvent pas le besoin ni la nécessité d'intervenir. »³⁶

Si cette autonomie permet une certaine liberté d'action, elle accentue également un isolement professionnel. Jean-Pierre Brun nous parle du paradoxe du travail autonome, où le travailleur n'est pas scruté par son responsable, mais n'a plus de retour positif. Or, le besoin de reconnaissance institutionnelle est crucial pour maintenir la motivation et le sentiment d'utilité, son absence pouvant entraîner un sentiment d'injustice, de dévalorisation et d'aliénation professionnelle³⁷.

À cette tension s'ajoutent des contraintes matérielles concrètes. Le manque de personnel, de temps, de budget ou de locaux adaptés vient limiter la portée des interventions. Ces carences, variables selon les zones de police bruxelloises, placent les intervenants dans la situation décrite par Michael Lipsky : celle des *Street-Level Bureaucrats*. Lipsky décrit un service délivré de personne à personne, invoquant un modèle d'interactions humaines, mais délivré à travers une bureaucratie imposant un détachement et des ressources limitées. Face à cet écart entre les ressources disponibles et l'infinité des besoins, les intervenants doivent constamment pallier les manquements³⁸.

Il convient dès lors de s'interroger : cette position constitue-t-elle une faiblesse structurelle isolant l'intervenant, ou représente-t-elle au contraire une ressource tactique lui permettant

³⁵ Le terme CAlLog désigne les membres du personnel du Cadre Administratif et Logistique des services de police, qui assurent des fonctions de soutien et ne disposent pas des compétences de police administrative ou judiciaire, contrairement au cadre opérationnel.

³⁶ COMITÉ P, *La prise en charge...*, op. cit., p. 19.

³⁷ J.-P. BRUN, La reconnaissance au travail, in C. ANDRÉ, P. BRAUD et J.-P. BRUN, *La reconnaissance : Des revendications collectives à l'estime de soi*, Auxerre, Éditions Sciences Humaines, 2013, pp. 43-44.

³⁸ M. LIPSKY, *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services*, New York, Russell Sage Foundation, 1980, pp. 71-80.

d'opérer là où l'action policière trouve ses limites ?

Section 2. La dissonance temporelle : Une triple contrainte

Au-delà de la dichotomie des valeurs de *Care* et de *Control*, c'est le rapport au temps qui singularise radicalement la pratique du SAPV. L'intervenant se trouve au carrefour de trois rythmes contradictoires.

En premier lieu, la friction avec le temps policier est marquée par ce que l'on peut nommer la « dictature de l'urgence ». L'institution policière, par sa culture de l'intervention et du flagrant délit, ainsi que par les attentes de la part de la population, valorise intrinsèquement la rapidité d'exécution et la clôture du dossier³⁹. Cette cadence de l'institution policière impose à l'intervenant psychosocial une pression pour agir dans l'immédiateté.

Cette urgence institutionnelle se heurte à une deuxième temporalité : l'inertie du réseau d'aide extérieur. Alors que le SAPV intervient dans l'instant de crise, les services de deuxième ligne vers lesquels il doit orienter (psychologues, centres de santé mentale, logements d'urgence, services sociaux) sont souvent saturés et imposent des délais d'attente considérables. Cette dissonance place l'intervenant en tant que gestionnaire de la pénurie⁴⁰.

Enfin, ces deux tensions (trop vite à l'intérieur, trop lent à l'extérieur) se confrontent au temps psychique de la victime. Comme le souligne la psychiatre Muriel Salmona, le temps du traumatisme est un temps figé et isolant⁴¹. Ce temps ne correspond à aucune des deux temporalités.

Face à ces tensions structurelles et temporelles, l'intervenant ne peut se contenter d'appliquer une procédure, mais doit construire une posture hybride, capable de naviguer entre ces oppositions pour survivre professionnellement. C'est cette « gestion de l'identité » au cœur du système policier que nous allons à présent explorer.

³⁹COMITÉ P, *La prise en charge...*, op. cit., p. 39.

⁴⁰ M. LIPSKY, op. cit., p. 147.

⁴¹ M. SALMONA, *Le livre noir des violences sexuelles*, Paris, Dunod, 2013, p. 24.

Chapitre 3. L'acteur au cœur du système : la gestion de l'identité

Section 1. L'intervenant SAPV : Un acteur « hybride »

La singularité du SAPV repose sur une tension : ses intervenants sont à la fois intégrés dans l'institution policière et porteurs d'une mission d'assistance. Il convient de rappeler que les intervenants du SAPV ne sont pas (ou plus) des policiers au sens opérationnel du terme, mais des membres du personnel du Cadre Administratif et Logistique (CALog). S'ils ne disposent donc pas des prérogatives d'un officier de police, ils exercent néanmoins leur mission au sein même d'une structure policière.

Cette appartenance structurelle à la police, combinée à une fonction d'écoute et de *Care*, engendre un métissage professionnel singulier : les intervenants doivent conjuguer les exigences administratives et déontologiques du corps policier avec les valeurs du travail psychosocial et de la victimologie.

Cette position se traduit par une « double casquette » qui les soumet à une « double déontologie »⁴². Le lieu d'accueil (situés à l'intérieur des commissariats) véhicule des représentations ambivalentes. Pour certaines victimes, cette intégration inspire confiance et sécurité. Pour d'autres, elle suscite peur de la sanction et méfiance. Comme le souligne le Comité P, « l'étiquette de police peut en effet faire peur à la victime. Les répondants des SAPV disent adopter au maximum, par rapport à cette difficulté, une position de transparence vis-à-vis de la victime. »⁴³.

Cette ambivalence invite à la réflexion : dans quelle mesure cette dualité de rôle façonne-t-elle la posture d'intervention ? Situés à la frontière entre le champ policier et celui de l'aide psychosociale et juridique, les membres du SAPV occupent une place-pont précieuse entre la victime et la police, participant ainsi à l'humanisation de l'institution.

Section 2. La charge émotionnelle

La réalité quotidienne du métier se caractérise par une exposition massive à la souffrance d'autrui. Être empathique sans se laisser envahir est un exercice d'équilibriste qui constitue une charge mentale invisible mais réelle.

⁴² C. VANNESTE, *op. cit.*, p. 24.

⁴³ COMITÉ P, *La prise en charge...*, *op. cit.* p. 24.

Cette immersion constante dans la détresse expose les professionnels à des risques psychosociaux spécifiques, bien documentés par la littérature clinique. Le premier est ce que Charles Figley a théorisé sous le nom « d'usure de compassion ». Il définit ce syndrome comme le prix de la bienveillance⁴⁴. Il ne s'agit pas d'un simple épuisement professionnel, mais d'une érosion progressive de la capacité d'empathie, résultant de la difficulté à se protéger émotionnellement de la douleur de l'autre⁴⁵.

À cette fatigue peut s'ajouter un risque plus profond : le traumatisme vicariant. Concept développé par Pearlman et Saakvitne, et ensuite cité par N. Desbiendras, il désigne une transformation négative des schémas cognitifs de l'intervenant. À force d'être le réceptacle d'histoires de violences, l'agent peut voir sa propre vision du monde se modifier durablement, notamment par une perte de confiance en l'humain, l'hypervigilance, le cynisme, etc. L'intervenant subit, par procuration, les effets du traumatisme qu'il tente de soulager chez la victime⁴⁶.

Cette charge émotionnelle s'accompagne souvent d'une frustration potentielle, née de l'impossibilité de suivre les victimes sur le long terme et donc de mesurer l'impact réel de l'aide apportée. Ce mode d'intervention expose également les agents à un risque émotionnel accru, du fait d'une succession d'histoires traumatiques sans toujours disposer d'un espace suffisant de décompression. Cette absence de feedback peut parfois interroger le sens de l'action : « Avons-nous vraiment été utiles ? ». L'intervenant doit apprendre à trouver sa satisfaction professionnelle dans l'instant de la rencontre plutôt que dans le résultat final.

C'est l'accumulation de ces facteurs qui peut mener à l'épuisement. C'est dans ce sens qu'il faut comprendre l'avertissement du Comité P : « La mission d'assistance policière aux victimes est un travail qui 'brûle' les intervenants et nombre(x)s 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'. »⁴⁷.

⁴⁴ Le « prix de la bienveillance » est une traduction de l'anglais « *the cost of caring* ».

⁴⁵ C.R. FIGLEY, *Compassion Fatigue: Toward a New Understanding of the Costs of Caring*, in B.H. STAMM (dir.), *Secondary Traumatic Stress: Self-Care Issues for Clinicians, Researchers, and Educators*, Lutherville, Sidran Press, 1995, p. 4.

⁴⁶ L.A. PEARLMAN et K.W. SAAKVITNE, *Trauma and the therapist: Countertransference and vicarious traumatization in psychotherapy with incest survivors*, New York, Norton, 1995, cité in N. DESBIENDRAS, *Le traumatisme vicariant chez les intervenants d'urgence médico-psychologique*, *European Journal of Trauma & Dissociation*, 2019, vol. 3, n° 3, p. 153.

⁴⁷ COMITÉ P, *Enquête de suivi sur la prise en charge des victimes de violences intrafamiliales*, Bruxelles, 2022, p. 24.

Dès lors, l'enjeu pour l'intervenant ne réside pas tant dans l'évitement de cette charge émotionnelle, inhérente à la fonction, que dans l'élaboration de stratégies identitaires permettant de la soutenir durablement sans s'exposer à un risque d'épuisement ou d'effondrement psychique.

Chapitre 4. L'enjeu victimologique : La reconnaissance de la victime

Si les chapitres précédents ont exploré les contraintes pesant sur les intervenants, il convient *in fine* de recentrer l'analyse sur le bénéficiaire de l'action : la victime. L'existence du SAPV répond à une nécessité fondamentale de transformer le rapport policier avec la victime, trop longtemps considérée comme une simple source d'information ou de preuve pour l'enquête.

Section 1. Le risque de victimisation secondaire

Martin Symonds théorise le concept de victimisation secondaire sous le terme de « seconde blessure » (*second injury*) qui désigne le traumatisme supplémentaire infligé à la victime, non pas par l'auteur de l'infraction (victimisation première) mais par les institutions chargées de l'aider (police, justice, milieu médical)⁴⁸.

Cette victimisation institutionnelle survient lorsque le système réagit avec indifférence, incrédulité, blâme ou cynisme face à la détresse de la plaignante. Dans le contexte policier, elle peut prendre plusieurs formes : un accueil froid au guichet, des questions intrusives ou culpabilisantes lors de l'audition, ou une attente interminable sans information. Selon Jo-Anne Wemmers, le sentiment d'être traité avec respect et équité, et recevoir des informations adéquates, s'avère souvent plus déterminant pour le rétablissement de la victime que l'issue judiciaire de l'enquête elle-même⁴⁹.

Section 2. Le risque de Trouble de Stress Post-Traumatique

L'autre enjeu majeur de la prise en charge est de prévenir la chronicisation du traumatisme. Le DSM-5 définit le Trouble de Stress Post-Traumatique (TSPT) à partir de plusieurs critères tels que la reviviscence de la scène (flashbacks ou cauchemars), l'évitement phobique de

⁴⁸ M. SYMONDS, The "Second Injury" to Victims, *Evaluation and Change*, 1980, cité in A.-B. CAIRE, Fiche 13. La victimisation, in *Criminologie*, Paris, Ellipses, 2022, p. 124.

⁴⁹ J.-A. WEMMERS, *Victims in the Criminal Justice System*, Amsterdam, Kugler Publications, 1996, pp. 19-22.

tout ce qui rappelle le crime, l'altération durable de l'humeur et bien d'autres⁵⁰. Selon la théorie des « hypothèses brisées » (*shattered assumptions*) développée par Ronnie Janoff-Bulman, le traumatisme survient parce que l'évènement violent vient fracasser les croyances fondamentales de l'individu, notamment les illusions d'invulnérabilité. Le traumatisme remet brutalement en cause l'idée préconçue selon laquelle le monde serait un lieu intrinsèquement sûr et porteur de sens⁵¹.

C'est précisément dans cette fenêtre temporelle critique que le rôle du SAPV prend tout son sens clinique. En intervenant dans la phase de post-infraction immédiate, l'intervenant réalise ce que l'on nomme des « premiers secours psychologiques »⁵². Par une écoute active et une reconnaissance du statut de victime, l'intervenant aide à restaurer un sentiment minimal de sécurité et de contrôle. Cette stabilisation précoce vise à empêcher la cristallisation du traumatisme.

Section 3. La restauration de la victime en tant que Sujet

Au-delà de la stabilisation émotionnelle, la restauration de l'autonomie du Sujet est un enjeu crucial. Selon Judith Herman, l'expérience traumatique se définit théoriquement par une impuissance forcée. L'acte violent annihile la volonté de la victime, la réduisant temporairement à l'état d'objet entre les mains de l'agresseur. Dès lors, le processus de rétablissement exige une restitution de pouvoir⁵³.

Cette restitution passe prioritairement par la satisfaction des besoins cognitifs. Le système judiciaire, par sa complexité et son opacité, place la victime dans une situation d'asymétrie de l'information, génératrice d'anxiété. Jo-Anne Wemmers démontre que l'apport d'informations constitue une composante fondamentale du sentiment de justice. Elle conditionne non seulement la récupération psychologique de la victime et sa satisfaction envers les institutions pénales, mais s'avère également être un prérequis indispensable pour accéder aux services d'aides spécialisés, souvent méconnus du grand public⁵⁴.

L'enjeu est donc de passer d'une logique de prise en charge paternaliste à une logique

⁵⁰ L. BENAMSILI, Le trouble stress post-traumatique dans la nosographie psychiatrique : cas du DSM et de la CIM, *Tributaries Journal*, 2020, vol. 4, n° 1, pp. 586-589.

⁵¹ R. JANOFF-BULMAN, *Shattered Assumptions: Towards a New Psychology of Trauma*, New York, Free Press, 1992, pp. 51-52.

⁵² L. LESSARD et A. LAFOND, « Premiers secours psychologiques : inondations et Covid-19 » ([Webinaire](#)), Montréal, Département de psychiatrie de l'Université de Montréal, 1er avril 2020 (consulté le 3 janvier 2026)

⁵³ J.L. HERMAN, *Trauma and Recovery*, New York, Basic Books, 1992, p. 24.

⁵⁴ J.-A. WEMMERS, *op. cit.*, p. 19.

d'*empowerment*. Ce concept implique de considérer la victime comme un acteur rationnel capable de faire des choix, pour autant qu'elle dispose des clés de compréhension du système. À défaut de cette transmission, la victime reste maintenue dans une forme de dépendance institutionnelle, prolongeant ainsi l'expérience de perte de contrôle et de dépossession initiée par l'infraction⁵⁵.

Problématisation et question de recherche

Nous avons vu le cadre (légal et historique), la tension sociologique entre le *Care* et le *Control*, l'acteur (intervenant comme figure hybride) et l'enjeu victimologique. Ces différentes dimensions témoignent de la complexité du travail d'assistance mené au sein du SAPV. Elles mettent en évidence des tensions entre, d'une part, les besoins des victimes (écoute, continuité, confiance) et, d'autre part, les logiques organisationnelles propres à l'institution policière (rapidité d'intervention, hiérarchie, contrainte de moyens).

C'est précisément à l'intersection de ces deux logiques que s'inscrit notre question de recherche : **Comment les intervenants des SAPV bruxellois, pris entre les exigences organisationnelles de la police et les besoins humains des victimes, parviennent-ils à concilier ces deux logiques dans leur pratique quotidienne ?**

Cette question de recherche se divisera en trois chapitres d'analyse. D'abord, il s'agira d'identifier les contraintes structurelles et organisationnelle auxquelles le SAPV est confronté, qu'il s'agisse de hiérarchie, de ressources, de temporalité ou de reconnaissance institutionnelle (Chapitre 1). Ensuite, nous examinerons comment ces contraintes influencent la posture d'aide spécifique et la relation avec les victimes, particulièrement dans un contexte bruxellois marqué par la diversité culturelle et linguistique (Chapitre 2). Enfin, nous nous intéresserons aux stratégies d'ajustement et de régulation mises en œuvre par les intervenants pour maintenir un équilibre entre la logique policière et la logique d'aide (Chapitre 3).

C'est à partir de ces éléments que s'est construit notre guide d'entretien, outil central de la démarche empirique. Il convient désormais d'explicitier cette méthodologie afin de détailler le cheminement analytique qui a guidé ce travail de recherche.

⁵⁵ J.L. HERMAN, *op. cit.*, p. 94.

Partie 2. Démarche méthodologique

Bien plus qu'un simple inventaire technique, la méthodologie expose la logique intellectuelle qui garantit la validité scientifique de notre recherche. Comme le souligne Omar Aktouf dans son ouvrage « *Méthodologie des sciences sociales et approche qualitative des organisations*⁵⁶ », il convient de distinguer trois niveaux : la méthode (la marche rationnelle de l'esprit pour arriver à la connaissance), l'approche (la manière d'aborder l'objet) et la technique (les instruments de récolte). Ce chapitre a pour vocation d'explicitier ce processus, de la genèse du questionnement à l'analyse des données, afin de garantir la transparence et la rigueur scientifique de notre démarche⁵⁷.

Notre démarche s'inscrit dans une démarche compréhensive. Il ne s'agit pas d'expliquer des causalités statistiques, mais de saisir le sens que les acteurs donnent à leurs pratiques⁵⁸. Une distinction fondamentale doit être opérée entre la situation telle que la vivent les acteurs et la situation telle qu'elle est vue par le chercheur. C'est de la mise en tension de ces deux perspectives que naît l'analyse.

Afin d'exposer la cohérence de ce cheminement, ce chapitre s'articulera autour de cinq chapitres. Nous retracerons d'abord la construction de notre objet de recherche (Chapitre 1). Nous définirons ensuite notre posture épistémologique, en explicitant notre savoir situé et les biais inhérents à notre proximité avec le terrain (Chapitre 2). Nous détaillerons le dispositif de récolte des données, en justifiant le choix de l'entretien semi-directif et la constitution de notre échantillon (Chapitre 3). Nous présenterons notre méthode d'analyse, fondée sur les principes de la théorisation ancrée, qui a permis de faire émerger nos concepts clés (Chapitre 4). Enfin, nous aborderons les considérations éthiques et les limites inhérentes à notre travail (Chapitre 5).

Chapitre 1. La construction de l'objet de recherche

Notre objet d'étude est le fruit d'un processus itératif, marqué par des ajustements face au terrain. Dans cette partie, il s'agira d'explicitier cela.

⁵⁶ O. AKTOUF, *Méthodologie des sciences sociales et approche qualitative des organisations : Une introduction à la démarche classique et une critique*, Québec, Les Presses de l'Université du Québec, 1987, p. 27.

⁵⁷ D. KAMINSKI, « La méthodologie de la recherche empirique », contribution présentée à l'*École autonome sur la méthodologie de la recherche empirique en droit*, Ottawa, 8, 9 et 10 novembre 2017, p. 1.

⁵⁸ H. DUMEZ, *Méthodologie de la recherche qualitative : Toutes les questions clés de la démarche*, Paris, Vuibert, 2025, p. 30.

Section 1. Genèse et réorientation

L'intérêt pour le Service d'Assistance Policière aux Victimes est né lors d'un stage académique, qui a révélé la singularité de ce dispositif psychosocial ancré au cœur de l'appareil policier. Initialement, notre ambition était d'analyser le vécu des victimes, notamment à travers l'utilisation du dispositif *Mobile Stalking Alarm*⁵⁹. Cependant, cette piste s'est heurtée à deux obstacles. D'une part, un obstacle déontologique, car l'accès direct aux victimes nous a été refusé pour des raisons de confidentialité et de protection des données. D'une autre part, un obstacle technique, car l'utilisation du dispositif d'alarme a été suspendue à Bruxelles durant la période de recherche en raison de dysfonctionnements techniques. Face à cette impasse, une réorientation s'est imposée. Suivant les précieux conseils de notre promoteur, nous avons opéré un déplacement de la focale : passer du vécu des usagers à l'analyse du travail réel des intervenants.

Section 2. La question de recherche finale

Ce pivot a conduit à la formulation d'une première question de départ : « *Comment le SAPV, en tant que service d'assistance psychosociale, organise-t-il ses missions dans le cadre de l'institution policière ?* ». Au fil de l'exploration théorique et des premiers contacts, cette interrogation s'est affinée pour aboutir à notre problématique finale : « **Comment les intervenants des SAPV bruxellois, pris entre les exigences organisationnelles de la police et les besoins humains des victimes, parviennent-ils à concilier ces deux logiques dans leur pratique quotidienne ?** ».

Section 3. La délimitation du terrain : Le cas bruxellois.

Le choix de limiter l'étude aux zones de police de la Région de Bruxelles-Capitale se justifie par trois facteurs. Premièrement, la diversité culturelle et sociale de la capitale offre un laboratoire pertinent pour étudier les défis de l'accessibilité. Deuxièmement, notre ancrage personnel, en tant que lieu de vie et de stage, a facilité l'accès au terrain. Troisièmement, l'actualité institutionnelle marquée par le projet de fusion des zones de police, contexte de transition propice à l'analyse des enjeux organisationnels.

⁵⁹ Le *Mobile Stalking Alarm* est un dispositif d'alarme portatif remis aux victimes d'harcèlement ou de violences intrafamiliales jugées à haut risque. Son activation permet une géolocalisation immédiate de la victime et déclenche une intervention prioritaire des services de police.

Chapitre 2. Posture épistémologique et savoir situé

Conformément aux exigences de réflexivité propres aux sciences sociales, il est nécessaire d'explicitier notre savoir situé. Il est naïf de penser la recherche scientifique et sociale comme pouvant être neutre et objective. Bien que l'on puisse aspirer à identifier ses propres biais, le chercheur et son vécu auront toujours un impact sur la recherche et ses résultats. Il est donc primordial de citer quelques points afin de démontrer les limitations de notre apport personnel à cette recherche.

Section 1. Le biais axiologique

Notre parcours académique (Bachelier en Sociologie et Anthropologie, Master en Criminologie) et notre sensibilité personnelle nous portent vers des idéaux de justice sociale. Nous considérons le pilier psychosocial comme essentiel au sein de la police, une conviction renforcée par notre stage académique et notre aspiration professionnelle à intégrer ce type de service. Cette préconception positive a nécessité une vigilance constante pour ne pas idéaliser les pratiques observées, ni occulter les dysfonctionnements potentiels.

Section 2. La proximité avec le terrain

Ayant effectué un stage au sein de la police bruxelloise, nous connaissions au préalable un des intervenants interviewés. Si cette proximité a facilité l'accès, elle imposait également une rigueur pour maintenir la distance nécessaire à l'analyse.

Chapitre 3. Méthode de récolte des données

Nous avons opté pour une méthode qualitative. Ce choix se justifie par la nature de notre objet : comprendre des mécanismes d'ajustements informels, des ressentis et des cultures professionnelles, ce que l'approche quantitative ne permet pas de saisir avec la même finesse. Comme le soulignent Paillé et Mucchielli, l'analyse qualitative est « une activité de l'esprit humain tentant de faire du sens face à un monde qu'il souhaite comprendre et interpréter ⁶⁰ ». Cependant, comme le note Hervé Dumez ⁶¹, la recherche qualitative comporte un risque de circularité : ne voir dans le matériau que ce qui confirme la théorie préétablie.

⁶⁰ P. PAILLÉ et A. MUCCHIELLI, *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*, 4e éd., Paris, Armand Colin, 2016, p. 10.

⁶¹ H. DUMEZ, *op. cit.*, p. 30.

Pour contrer ce biais, nous avons multiplié les sources et adopté une écoute active.

Section 1. L'état de la littérature

La phase documentaire a consisté en une recherche systématique de littérature scientifique sur des plateformes spécialisées telles que Cairn, Google Scholar ou Érudit, en utilisant des mots-clés tels que « *aide aux victimes* », « *community policing* », « *services d'assistance policière aux victimes* », « *travail psychosocial* » et d'autres. Les rapports annuels de la police et les publications du Comité P ont constitué des sources précieuses, apportant des données actualisées sur l'organisation et les pratiques du SAPV. Les textes légaux et circulaires pertinentes sur la police et l'assistance aux victimes ont également été mobilisés.

Section 2. Les entretiens semi-directifs

L'outil principal de notre recherche est l'entretien semi-directif. Cette technique permet de cadrer les thématiques tout en laissant à l'enquêté la liberté de structurer sa pensée et de faire émerger des éléments non anticipés par le chercheur. Afin de garantir l'anonymat des participants, les entretiens ont été codés (E1, E2, etc.) indépendamment de la zone ou de l'ordre chronologique dans lequel les entretiens se sont réalisés.

Sous-section 1. L'échantillonnage

Nous avons procédé à un échantillonnage raisonné par cas multiples, visant la diversification. Nous avons sollicité un intervenant par zone de police bruxelloise (soit six zones et le niveau fédéral), totalisant sept entretiens. Étant donné que deux entretiens ont été menés avec plusieurs intervenants simultanément, nous avons interrogé un total de dix professionnels.

Les participants sont des membres du personnel civil (CALog) spécialisées en assistance aux victimes. La majorité sont des femmes (huit femmes pour deux hommes), ce qui reflète la réalité du terrain où ces postes sont majoritairement féminins. Le choix de limiter les entretiens aux professionnels vise à protéger les victimes d'un risque de victimisation secondaire, c'est-à-dire une réactivation potentielle du traumatisme vécu, liée à la remémoration des faits ou à la mise en mots de leur expérience. De plus, l'accès à ces personnes aurait supposé des autorisations institutionnelles plus lourdes, ce qui dépasse le périmètre de ce mémoire et le temps imparti à la recherche. Les professionnels développent une compréhension fine et réflexive des besoins exprimés par les victimes, des contraintes structurelles du service et des tensions éventuelles. En tant qu'acteurs de terrain, ils sont en

mesure de prendre du recul par rapport à leur mission et d'évaluer l'impact de l'accompagnement sur les bénéficiaires. La saturation des données sur les aspects structurels a été atteinte rapidement, les intervenants confirmant que leurs collègues travaillent de manière similaire, il n'était pas nécessaire d'élargir l'échantillon au sein d'une même zone.

Sous-section 2. Le déroulement

Les entretiens, d'une durée de 21 à 110 minutes, se sont déroulés en présentiel sur le lieu de travail des intervenants. Ce choix méthodologique a permis d'observer l'environnement spatial, tel que l'accès, la disposition et la décoration des locaux, la proximité avec l'accueil du commissariat, des éléments clés de l'analyse de l'accueil, ainsi que d'analyser le non-verbal et de vivre symboliquement le parcours d'une victime à son arrivée dans le commissariat.

Sous-section 3. Le guide d'entretien

Le guide d'entretien, consultable en annexe 2, a été construit sur la base des trois chapitres identifiés dans notre problématisation. Il a été conçu comme un outil évolutif, affiné au fil des premiers entretiens et répond à une exigence méthodologique double. « Ne pas influencer la réponse de l'enquêté [...] faire attention au choix des mots⁶² ». Le ton des questions a ainsi été travaillé pour rester le plus neutre possible.

Concrètement, l'outil a été structuré en trois tableaux distincts, correspondant à nos chapitres d'analyse. Chaque tableau se divise en trois colonnes : la colonne « Thème » assure le fil conducteur et garantit que l'ordre des questions suit une logique⁶³ ; la colonne « Questions principales » contient des questions générales et ouvertes, conçues pour encourager un dialogue libre sans orienter le participant ; la colonne « Questions complémentaires » propose des sous-questions plus ciblées, permettant de relancer la discussion ou d'approfondir certains aspects si la réponse initiale reste en surface.

Sur le plan de l'expérience de terrain, ce guide a joué un rôle de support essentiel. Pour une chercheuse débutante, sa présence physique s'est avérée rassurante lors des premières rencontres. Au fil de l'enquête, son utilisation s'est assouplie, le guide s'adaptant progressivement aux intervenants, et la consultation du document s'est effacée au profit d'une interaction plus fluide et naturelle.

⁶² A. DEMONCY, La recherche qualitative : introduction à la méthodologie de l'entretien, *Kinésithérapie, la Revue*, 2016, vol. 16, n° 180, p. 35.

⁶³ *Ibid.*, p. 36.

Chapitre 4. La méthode d'analyse : La théorisation ancrée

Pour traiter le matériau récolté, nous avons adopté une démarche inductive inspirée de la Théorisation Ancrée (*Grounded Theory*). Cette méthode ne consiste pas à vérifier des hypothèses *a priori*, mais à construire progressivement une explication théorique à partir des données de terrain.

Concrètement, l'analyse s'est déployée selon le processus en six étapes de la théorisation ancrée.⁶⁴ Premièrement, la codification ouverte, c'est-à-dire la lecture ligne à ligne des retranscriptions pour attribuer une « étiquette » à chaque fragment de sens. Deuxièmement, la catégorisation, où nous avons regroupé ces codes en catégories conceptuelles plus larges, rassemblant les phénomènes similaires. Troisièmement, la mise en relation des liens entre ces catégories pour comprendre leurs interactions. Quatrièmement, l'intégration est l'étape pivot où nous avons identifié le fil rouge de notre mémoire : l'ajustement compensatoire. Toutes les autres catégories se sont alors ordonnées autour de ce concept central. Cinquièmement, la modélisation nous a permis de structurer ces relations sous la forme d'un schéma analytique cohérent, donnant naissance aux trois chapitres de notre partie empirique. Et enfin, la théorisation qui nous a permis d'opérer une montée en généralité pour proposer une lecture sociologique globale.

Chapitre 5. Considérations éthiques et limites

La recherche a respecté un protocole éthique strict. Un formulaire de consentement éclairé a été remis à chaque participant, garantissant l'anonymat et la confidentialité des échanges. Toutefois, cette recherche comporte des limites qu'il convient d'assumer.

Section 1. L'absence de triangulation par les bénéficiaires

Tout d'abord, l'absence de la voix des victimes est une limite majeure. Nous analysons l'assistance aux victimes uniquement à travers le prisme des travailleurs, sans accès à la perception des bénéficiaires. Cela crée un « angle mort » : nous avons accès à l'intention de l'assistance et à sa mise en œuvre, mais pas à sa réception réelle. Nos résultats portent donc sur la sociologie du travail des agents, et non sur l'évaluation clinique du service.

⁶⁴ V. MÉLIANI, Choisir l'analyse par théorisation ancrée : illustration des apports et des limites de la méthode, *Recherches Qualitatives*, 2013, Hors-série n° 15, p. 439.

Section 2. Le biais déclaratif et de désirabilité sociale

Notre travail est basé majoritairement sur les discours des intervenants. L'entretien saisit donc ce que les acteurs *disent* faire, qui peut différer de ce qu'ils *font* réellement. L'absence d'observation directe des entretiens avec les victimes (impossible pour raisons éthiques) nous empêche de mesurer cet écart.

Section 3. Le biais de sélection

N'ayant interrogé qu'un seul intervenant par zone de police (sauf pour deux entretiens), nous faisons face à un biais de sélection. Il est possible que nous ayons eu accès aux agents les plus motivés, les plus militants ou les plus satisfaits de leur sort. Ce « porte-parole » unique ne reflète pas nécessairement la diversité des opinions au sein de son équipe. Nos résultats reflètent donc une tendance structurelle, mais ne peuvent prétendre à une représentativité exhaustive de tous les intervenants bruxellois.

Section 4. Le biais de connivence

Déjà abordé dans la Section 2, il nous paraît important de revenir sur le biais de connivence. Notre position de chercheuse ayant effectué un stage au sein de l'institution policière constitue une arme à double tranchant. Si cette familiarité a facilité l'accès au terrain, la connaissance préalable du milieu peut conduire à une forme de myopie, comme considérer certaines situations « anormales » ou « allant de soi » parce qu'elles font partie de notre propre culture professionnelle naissante. Une vigilance a été nécessaire pour maintenir une distance critique face à ce terrain familier.

Conclusion du chapitre méthodologique

Au terme de ce chapitre, nous avons balisé la méthodologie qui sous-tend notre recherche. En optant pour une démarche qualitative et un outil d'investigation souple (l'entretien semi-directif), nous nous sommes donné les moyens de pénétrer les pratiques du travail psychosocial en milieu policier. Si nous sommes pleinement conscients des biais inhérents à notre positionnement et à l'absence de la parole des victimes, nous estimons que la rigueur du protocole d'analyse et la diversité de notre échantillon garantissent la validité de nos résultats. C'est armé de cette grille de lecture inductive que nous pouvons à présent nous tourner vers l'analyse empirique.

Partie 3. L'analyse empirique

Après avoir établi notre état de littérature et détaillé notre démarche méthodologique, il convient à présent de confronter cette même réalité à celle du terrain bruxellois. Cette troisième partie constitue le cœur de notre recherche. Elle est consacrée à l'analyse approfondie des sept entretiens semi-directifs menés auprès des intervenants des Services d'Assistance Policière aux Victimes de la région Bruxelles-Capitale, représentant une diversité de zones et de réalités locales.

Nous rappelons que notre démarche analytique s'inspire de la théorisation ancrée. Nous avons laissé émerger les catégories d'analyse directement des données de terrain. Grâce à cette immersion dans le vécu des professionnels qui a permis de structurer notre réflexion autour de trois chapitres distincts, dont l'enchaînement répond à une logique de démonstration précise.

Tout d'abord, nous avons fait le choix de débiter par l'analyse du milieu policier (Chapitre 1). Bien que notre question de recherche place l'assistance psychosociale en premier plan grammatical, l'analyse sociologique impose de commencer par le contexte. L'institution policière ne constitue pas un simple décor. Elle est l'écosystème, le cadre structurel et contraignant qui conditionne la possibilité même de l'action. Ce premier temps d'analyse se concentrera donc sur les « murs » de la maison : les limites institutionnelles, la culture professionnelle, l'invisibilité hiérarchique et la pénurie des ressources auxquelles les intervenants font face. Il s'agit de comprendre le contenant avant d'analyser le contenu.

Dans un second temps, le Chapitre 2, portant sur l'assistance psychosociale, se penchera sur la nature de l'assistance déployée. Il s'agira de définir la clinique spécifique du SAPV, façonnée par l'urgence et la première ligne. Nous analyserons comment le service tente de répondre aux besoins des victimes, en nous attardant sur les défis posés par la temporalité des violences intrafamiliales ou les barrières d'accessibilité. Ce chapitre mettra en lumière les exigences du métier qui entrent, par nature, en friction avec le cadre défini précédemment.

Enfin, nous analyserons les stratégies de conciliation (Chapitre 3). Cela constituera le point central de notre démonstration. Plus dense que les précédents, ce chapitre a pour vocation de synthétiser la dynamique entre le cadre (Chapitre 1) et la mission (Chapitre 2). Il ne s'agit

plus ici de décrire les contraintes ou les besoins, mais d'analyser l'action : comment, concrètement, les acteurs parviennent-ils à faire tenir ensemble ces logiques opposées ?

Au travers de cette progression, un fil rouge transversal a émergé avec force, traversant l'ensemble des interactions analysées : le concept d'ajustement compensatoire. C'est autour de cette notion centrale que notre analyse s'est construite. Nous défendrons la thèse selon laquelle le système ne fonctionne pas grâce à une harmonie institutionnelle préétablie, mais plutôt au travail d'ajustement, tactique, pratique et psychique, opéré par les intervenants pour combler les écarts entre le travail prescrit et le travail réel.

Tout au long de ce développement, nos observations empiriques seront mises en dialogue avec la littérature scientifique, permettant ainsi d'ancrer nos résultats dans une perspective théorique plus large. Cette analyse débouchera enfin sur une mise en perspective critique, ouvrant des pistes de réflexion sur l'avenir de ce modèle d'intervention.

Chapitre 1. Le milieu policier

Depuis une trentaine d'années, l'assistance psychosociale aux victimes se trouve au sein de la police. Concrètement, cette intégration se traduit par une présence physique au cœur des commissariats de police, d'abord sous le titre de BAV (Bureaux d'Assistance aux Victimes) et de nos jours, le Service d'Assistance Policière aux Victimes. Si l'imaginaire collectif oppose souvent la rigueur policière à la souplesse du travail social, la réalité du terrain révèle une dynamique plus complexe. Nous proposons d'analyser cette rencontre non pas comme une opposition frontale, mais comme une friction institutionnelle. Le cadre policier n'est pas hostile par principe, mais structurellement inadapté aux temps et aux méthodes du soin. C'est dans cet interstice, entre la règle rigide et le besoin humain, que le SAPV s'insère comme un organe nécessaire.

Section 1. L'invisibilité structurelle : un abandon ou une liberté ?

Le premier constat qui émerge de la majorité des entretiens est celui d'une invisibilité structurelle. Le SAPV semble évoluer dans un angle mort de la hiérarchie policière et dénonce un défaut de reconnaissance hiérarchique.

« On n'a vraiment pas de reconnaissance de notre service [...] pour te dire, on

ne sait même pas exactement qui est notre chef » (E1)

Cette opacité du service n'est pas nécessairement le fruit d'une malveillance intentionnelle, mais la conséquence d'une disproportion d'échelle dans une « *institution extrêmement complexe à gérer.* » (E5).

La police semble en effet fonctionner comme une bureaucratie de masse, caractérisée par une inertie administrative, une rigidité procédurale et une multitude de départements opérationnels. Structurellement, les SAPV constituent des micro-équipes comprenant entre deux et dix intervenants par zone de police, qui se perdent naturellement face aux impératifs de gestion des centaines d'agents de terrain, d'autant plus que les équipes sont elles-mêmes dispersées dans des commissariats locaux différents. L'invisibilité est donc systémique : ce n'est pas forcément que la hiérarchie refuse de voir, c'est que la complexité de la structure l'empêche de prioriser les « petits » services.

« On est malgré tout une petite équipe dans une très grosse machine, donc pas forcément prioritaire. » (E6)

La cause de ce manque de reconnaissance réside également dans un conflit de logiques d'évaluation. La culture policière valorise le visible, le quantifiable et l'immédiat, mesurables à l'aune d'indicateurs tels que le nombre de procès-verbaux rédigés, le nombre d'auteurs retrouvés, et d'autres. À l'inverse, le SAPV produit du qualitatif, du différé et de l'invisible :

« La police, c'est chercher les auteurs, les responsables voient les résultats [...] Nous, ce qu'on fait, grâce à nos interventions, on diminue le risque de développer le syndrome du stress post-traumatique. Ça ne se voit pas. » (E2)

Nous touchons ici au paradoxe de l'efficacité préventive : lorsque le SAPV fonctionne correctement, il « ne se passe rien ». Cette absence de « bruit » rend le travail invisible aux yeux des indicateurs de performance policiers. Cela crée un mode de gestion par la négative : la hiérarchie intervient principalement dans une logique de gestion par l'incident, qui rejoint les constats du Comité P. Si le rapport souligne que les chefs de corps « n'éprouvent le plus souvent pas le besoin d'intervenir » face à des collaborateurs autonomes, notre analyse montre le revers de cette médaille : cette autonomie par défaut se transforme en isolement,

où la seule interaction hiérarchique devient la sanction ou le recadrage en cas de dysfonctionnement⁶⁵.

« S'il y a un couac, alors là il vient nous taper sur les doigts, mais sinon, qu'est-ce qu'on fait, il ne sait pas trop exactement. » (E4)

Cette marginalisation est vécue de manière ambivalente par les agents. Elle génère certes de la frustration, mais elle est aussi stratégiquement retournée en opportunité d'autonomie. Face au désintérêt hiérarchique, les intervenants semblent développer une forme de régulation autonome.

« C'est pas très valorisant mais on s'en fout. » (E1) « On nous fout la paix en fait. » (E4)

On assiste à un renversement de la contrainte : la marginalisation hiérarchique est réappropriée par les intervenants comme une garantie d'indépendance professionnelle et de marges de manœuvre supplémentaires. Cependant, cette autonomie a un coût : l'absence de contrôle signifie aussi une absence de soutien politique et de vision à long terme.

« L'avantage, c'est qu'on a un libre arbitre, mais le côté négatif de la chose, c'est justement qu'il n'y a pas de soutien. » (E4)

Le SAPV semble s'identifier comme un corps étranger, toléré, mais qui peine à peser sur les décisions globales de l'institution policière.

« Le service a le mérite d'exister parce qu'il doit exister parce que cette directive a été mise en place après la réforme des polices. L'affaire Julie et Mélissa⁶⁶, la réforme des polices, et donc il a été crucial de placer la victime au centre. Mais on reste dans une structure militaire, policière, hiérarchisée, et le psychosocial dans ce domaine là, c'est toujours un petit peu compliqué. » (E3)

C'est une légitimation exogène du SAPV qui est imposé par la réforme des polices et le scandale Dutroux, et non endogène, c'est-à-dire voulue par la culture policière. Le service existe par obligation légale, et pas forcément par une acceptation culturelle profonde.

⁶⁵ COMITÉ P, [Rapport annuel 2022](#), Bruxelles, 2023 (consulté le 4 octobre 2025).

⁶⁶ Référence à l'affaire Marc Dutroux (1996) et aux meurtres de Julie Lejeune et Mélissa Russo.

Or, Brun souligne que la reconnaissance est un levier essentiel de santé au travail. Elle structure l'identité des individus, nourrit le sens de leur action et participe activement à leur bien-être psychologique⁶⁷.

Section 2. L'inégalité des moyens : entre cadre matériel et précarité des équipes

Au-delà de la reconnaissance symbolique, l'intégration du SAPV se heurte à la matérialité des moyens. L'analyse croisée des entretiens révèle une profonde inégalité territoriale entre les différentes zones de police de Bruxelles. Face à ce constat, il est important de noter qu'il n'y a pas une police bruxelloise, mais des zones des polices aux réalités disparates dépendantes de leur politique budgétaire.

Si certaines zones bénéficient d'une large latitude budgétaire pour des investissements conséquents, d'autres zones sortent l'argent de leurs propres poches pour pouvoir couvrir les besoins de fonctionnement élémentaires.

« Matériellement on n'est pas considéré, on rapporte un budget parce qu'on est un des piliers quand même central de la police mais on nous donne pas un balle, donc on achète notre café [...], notre bazar nous-même [...], c'est de la débrouille » (E1)

« On a aussi, je ne veux pas dire un chèque en blanc, mais on ne se plaint pas au niveau matériel. » (E2)

Cette disparité des moyens est d'autant plus critique qu'elle impacte directement la qualité clinique de la prise en charge. En effet, dans le travail psychosocial, l'espace n'est pas qu'un simple confort, c'est un outil thérapeutique. Le local doit remplir une fonction de contenance. Laure Wolmark nous parle d'un « abri psychique » qui doit constituer un sas de sécurité physique et psychique permettant à la victime de baisser ses défenses et offrant la possibilité d'un rétablissement de « l'unité du Moi », mise à mal par l'infraction⁶⁸.

En ce sens, la qualité du local conditionne l'émergence de ce que Winnicott nomme « un espace potentiel »⁶⁹, c'est-à-dire un lieu transitionnel où la reconstruction psychique devient possible parce qu'un tiers (ici, l'intervenant psychosocial) en garantit la sécurité physique

⁶⁷ J.-P. BRUN, *op. cit.*, p. 44.

⁶⁸ L. WOLMARK, Les lieux de l'exil, *Journal des anthropologues*, 2018, Hors-série, p. 210.

⁶⁹ D.W. WINNICOTT, *Jeu et réalité*, Paris, Gallimard, 1975, cité par L. WOLMARK, *op. cit.*, p. 213.

et symbolique⁷⁰. Le témoignage de l'entretien E5 démontre comment l'obtention d'un local adapté a transformé la pratique :

«Auparavant, la moyenne, la durée d'un entretien, c'était cinquante minutes. Depuis qu'on a ce local, [...] c'est plus de l'ordre de une heure et demi. Je pense parce que les gens se sentent aussi un peu plus à l'aise et se sentent un petit peu mieux, un peu plus posés et prennent un peu plus le temps pour exposer les choses et pour analyser les choses. » (E5)

Cette extension du temps de parole n'est pas anodine. Elle semble indiquer que l'environnement matériel envoie un signal implicite à la victime : ici, l'urgence policière s'arrête, et le temps du soin commence. La pénurie ou l'inadéquation des locaux ampute donc directement la capacité de soin.

Mais cette érosion des moyens ne touche pas que les murs, elle affecte aussi les équipes. Au-delà du cadre bâti, le désinvestissement se manifeste également par le non-remplacement des départs en retraite, provoquant une diminution constante des effectifs, tandis que d'autres équipes bénéficient d'un nombre convenable d'intervenant.

« C'est le plus grand commissariat de la zone. Donc il y a beaucoup, beaucoup de rentrées, de PV, etc. On était trois jusqu'à l'année passée, mais j'ai une collègue qui est pensionnée depuis et qui n'a pas été remplacée. » (E6)

« On est assez pour gérer toutes les demandes qu'on reçoit sur une année. Là on est largement assez. » (E2)

Cette analyse des contraintes budgétaires révèle une hétérogénéité radicale entre les différentes zones de police bruxelloises. Cette disparité des ressources est injuste pour les intervenants psychosociaux mais affecte également les victimes, dont une partie de la qualité d'accueil dépendra des priorités politiques de sa zone de police, fragilisant la continuité du service public.

⁷⁰ L. WOLMARK, *op. cit.*, p. 212.

Section 3. Un choc des cultures professionnelles

Enfin, la friction institutionnelle est d'ordre culturel. L'institution policière reste imprégnée d'une culture de la virilité, de la maîtrise et de la résistance, qualifiée de « *monde d'hommes* » (E2) ou de structure « *militaire* » (E3). Dans cet habitus professionnel, la vulnérabilité est souvent perçue comme une faiblesse, et l'approche psychosociale comme une intrusion.

Cette tension culturelle fait directement écho à la dualité entre le *Care* et le *Control* théorisée par Tronto dans notre cadre de référence⁷¹. Concrètement, elle s'éclaire ici à travers le concept d'espaces hybrides développé par Sivenbring et Malmros. Ces auteurs identifient une concurrence structurelle entre une *Social Security Logic* (logique de sécurité sociétale, propre à la police) et une *Social Care Logic* (logique de soin social). Ces deux rationalités cohabitent et se mélangent dans le monde policier, bien que cette cohabitation tende souvent vers une hégémonie de la logique sécuritaire⁷².

« [...] Dans un mouvement social, il y a eu une pression qui a fait qu'on a instauré un peu d'humain. Mais ça ne convient pas à l'institution. [...] On est le caillou dans la chaussure. Donc, à force, je crois que le pied s'adapte, mais ils n'ont pas tellement envie. » (E1)

« On est des civils opérationnels, ce qui est quand même une drôle de race ici, il n'y en a pas beaucoup, et on a un drôle de statut hybride. » (E1)

Toutefois, ce constat de friction ne doit pas occulter les réussites d'intégration. Le sentiment d'illégitimité n'est pas une fatalité. Dans certaines configurations, l'ancrage opère pleinement, comme en témoigne l'intervenante de l'entretien E6 qui affirme avec sérénité : « *Oui, je pense qu'on est vraiment à notre place* » (E6). Cela démontre que la greffe psychosociale peut prendre.

Plus paradoxalement encore, si l'institution rejette la vulnérabilité en façade, elle l'utilise en coulisse. Les entretiens révèlent que les agents opérationnels font souvent appel au SAPV de manière informelle pour eux-mêmes.

⁷¹ J. TRONTO, *Moral Boundaries. A Political Argument for an Ethic of Care*, New York, Routledge, 1993, cité in N. FROGNEUX, *op. cit.*, p. 6.

⁷² J. SIVENBRING et R.A. MALMROS, Collaboration in Hybrid Spaces: The Case of Nordic Efforts to Counter Violent Extremism, *Journal for Deradicalization*, 2021, n° 29, p. 77.

« On a beaucoup de relations de manière informelle avec les gens. [...] il y avait beaucoup de policiers qui venaient nous parler de leur situation ou ce qu'ils avaient vécu, ou quoi, autour d'un café. » (E1)

« Alors ils nous demandent « t'as cinq minutes ? » Alors je sais déjà pourquoi il vient. [...] il vient parce qu'il y a quelque chose qui ne va pas. » (E2)

Ce rôle d'appui officieux illustre que le SAPV sert parfois de béquille émotionnelle, comblant les lacunes d'une culture institutionnelle qui peine à gérer l'émotion de ses propres agents. Il est néanmoins important pour plusieurs intervenants du SAPV de poser les limites à cette aide informelle, en réorientant les collègues opérationnels vers les structures internes dédiées, telles que les Cellules d'Appui Psychosocial ou les Stress-Team⁷³, présentes dans la majorité des zones. C'est ce qu'illustre l'intervenante de l'entretien E3, en parlant de la nécessité de ne pas confondre les mandats :

« Ce n'est pas du tout notre rôle. Nous on est un service d'assistance policière aux victimes, les victimes, donc civil, le citoyen Lambda. On a une cellule d'appui psychosocial qui s'occupe des collègues. » (E3)

Conclusion du Chapitre 1

Cette analyse de l'écosystème policier démontre que le Service d'Assistance Policière aux Victimes évolue dans un cadre structurellement ambigu. La police a des impératifs d'urgence et de sécurité qui sont réels. Il ne s'agit pas de remettre en question l'existence de ces impératifs, mais plutôt de questionner leur peine à faire de la place à une autre logique en parallèle.

Ce constat pose une question fondamentale qui guidera la suite de notre réflexion : quelle forme l'assistance psychosociale peut-elle prendre dans un environnement qui n'est pas conçu pour elle ? Il s'agira dès lors, dans le chapitre suivant, d'analyser comment, face à ce cadre rigide, les intervenants redéfinissent leur mission en développant une posture d'assistance spécifique.

⁷³ Le Stress Team est un service interne chargé du soutien psychologique du personnel, notamment lors d'événements traumatisants ou de situations de stress professionnel.

Chapitre 2. L'assistance psychosociale

Après avoir analysé les contraintes structurelles de l'écosystème policier dans le premier chapitre, il convient d'examiner la nature de l'assistance qui s'y déploie. Face à un cadre d'action concentré sur l'assistance de première ligne, le SAPV applique une prise en charge spécifique, visant la stabilisation de la crise post-infractionnelle et une potentielle réorientation vers les réseaux spécialisés de la deuxième ligne.

Section 1 : De la psychoéducation à la réhumanisation : redonner du pouvoir à la victime

Pour définir leur mandat, les intervenants recourent fréquemment à l'analogie médicale. Le SAPV se pense et s'organise comme les « *urgences d'un hôpital* » (E1), opérant un tri et une stabilisation immédiate.

« Dans la temporalité, c'est plus court qu'une intervention. C'est moins profond, c'est plus court, en termes de verticale horizontale. » (E1)

Alors que les dispositifs de soins thérapeutiques reposent généralement sur la demande du patient, le SAPV adopte une posture proactive en consultant quotidiennement les registres policiers (l'ISLP⁷⁴) pour contacter les victimes par téléphone ou par courrier. L'intervenant sélectionne les bénéficiaires sur base d'un critère de victimation, c'est-à-dire, avoir subi un événement potentiellement traumatique. Cette méthode permet de saisir la victime alors même qu'elle n'a peut-être pas encore conscience de son besoin d'aide, ou qu'elle se trouve dans l'incapacité de le formuler. Cette offre proactive permet de toucher les publics invisibles, notamment dans le cas des violences intrafamiliales où l'emprise de l'auteur est souvent forte, ou lorsque le dépôt de plainte représente un risque.

Cette temporalité courte et proactive définit la nature même du soin proposé. La visée ultime est la réhumanisation de la victime, le levier principal que les intervenants du SAPV utilisent pour y parvenir est la psychoéducation.

Puisque la prise en charge thérapeutique sort du cadre d'action du SAPV, l'assistance se concentre sur une restitution de savoir : l'explication des symptômes immédiats (stress,

⁷⁴ L'ISLP (Integrated System for Local Police) est le système informatique policier belge permettant la gestion et l'enregistrement des données judiciaires et administratives au niveau local.

peur, insomnie, etc.) et la temporisation des attentes. L'objectif est de redonner une maîtrise cognitive à la victime face au chaos de l'évènement traumatique.

La psychoéducation constitue ici bien plus qu'une simple transmission d'informations. Selon Favrod et Bonsack, elle se définit comme « une intervention didactique et psychothérapeutique systématique qui vise à informer les patients et leurs proches sur le trouble psychiatrique et à promouvoir les capacités pour y faire face⁷⁵ ». Cette approche est explicitée par l'intervenant de l'entretien E2 :

« Expliquer ce qu'ils ressentent et combien de temps ça peut durer et comment ils peuvent gérer le mal-être, les informer et puis les orienter. » (E2).

En nommant les symptômes, l'intervenant offre un cadre cognitif à la souffrance. Cette pratique vise à restaurer un sentiment de contrôle chez la victime en rendant ses réactions prévisibles et intelligibles, afin qu'elle ne se sente pas folle face à la violence de ses propres réactions. Concrètement, il s'agit de mettre des mots sur les maux que peut ressentir la victime après un évènement potentiellement traumatique.

Cette méthode dépasse la simple transmission d'informations, mais vise une modification des attitudes et une mobilisation du soutien social⁷⁶. Dans le cadre du SAPV, cela se traduit par l'enseignement de notions clés : comprendre l'évolution naturelle du stress, apprendre la gestion des crises ou encore savoir poser ses limites face aux proches.

In fine, cette démarche s'inscrit dans une logique d'*empowerment*. Elle vise à rééquilibrer le pouvoir entre le soignant et le soigné : en entraînant la capacité de la victime à comprendre son état et à défendre ses droits, la psychoéducation lui fournit les armes nécessaires pour gérer sa santé et négocier la suite de son parcours (judiciaire ou thérapeutique) de manière autonome.

« C'est aussi une manière de leur renvoyer le fait qu'elles sont actrices et qu'elles sont quand même là, elles sont quand même venues, et de les renvoyer vers leurs forces plutôt que vers leurs faiblesses. » (E5)

⁷⁵J. FAVROD et C. BONSACK, Qu'est-ce que la psychoéducation ?, *Santé mentale*, 2008, n° 126, pp. 26-32, cité in C. BONSACK, S. REXHAJ et J. FAVROD, Psychoéducation : définition, historique, intérêt et limites, *Annales Médico-psychologiques*, 2015, vol. 173, n° 1, p. 80.

⁷⁶C. BONSACK, S. REXHAJ et J. FAVROD, *op. cit.*, p. 80.

Plus fondamentalement, l'enjeu de l'assistance est la réhumanisation. La violence est analysée par les professionnels comme un processus de chosification où la victime est niée en tant que Sujet. Comme le souligne l'entretien E4, « *si on vole ton sac, pour l'auteur, tu n'es que le sac* » (E4). Réduite à l'objet volé ou à l'acte violent, la victime vit l'évènement traumatique comme une négation de son identité.

Dès lors, la mission première du SAPV est restauratrice. Il s'agit de refaire de la victime un « Sujet ». C'est ici que la posture de l'intervenant devient cruciale, s'incarnant d'abord dans une attention aux besoins primaires : « *Tu prends soin physiquement, tu donnes un verre d'eau, tu la mets en sécurité physiquement.* » (E1)

Cette mise en sécurité physique est le préalable indispensable à la reconnaissance psychique. En offrant un espace d'écoute, un café, ou simplement du temps dans un lieu sécurisé, l'intervenant oppose à la brutalité de l'infraction la douceur de la reconnaissance.

« *Les victimes ont surtout besoin d'être accueillis convenablement pour se sentir reconnus, ils ont besoin d'une écoute.* » (E2)

Bien que les entretiens ne se veuillent pas thérapeutiques au sens clinique, « *ils le sont de facto* » (E4), car le simple fait de déposer le vécu traumatique dans un cadre sécurisant possède une vertu cathartique.

Section 2. La dissonance temporelle : La réalité complexe des violences intrafamiliales

Si la psychoéducation et la réhumanisation permettent d'offrir un cadre de stabilisation immédiat face au choc traumatique, cette approche se heurte toutefois à la réalité criminologique du terrain. L'analyse croisée des entretiens invite à nuancer cette idée d'intervention de « première ligne » purement ponctuelle, car le parcours des victimes impose souvent une autre temporalité.

En effet, la pratique quotidienne des SAPV bruxellois est massivement dominée par les violences intrafamiliales, ci-après mentionnées comme « VIF ». À une exception près, les intervenants sont unanimes sur la prévalence de ce contentieux :

« *Beaucoup de violences conjugales. Énormément.* » (E4) « *Malheureusement, beaucoup de la violence intrafamiliale, beaucoup.* » (E5)

Cette omniprésence impose de définir le phénomène. La Fédération Wallonie-Bruxelles, la violence intrafamiliale survient « au sein de la famille ou du foyer ou entre des anciens ou actuels partenaires, indépendamment du fait que l'auteur de l'infraction partage ou a partagé le même domicile que la victime.⁷⁷ » Elle ne se limite pas aux coups, mais recouvre une réalité plurielle dans laquelle la violence peut être physique, sexuelle, psychologique, économique ou liée à l'honneur⁷⁸.

Cette complexité met à l'épreuve la logique policière traditionnelle. Comme l'analyse Charlotte Vanneste, le travail policier est construit pour identifier des faits punissables précis. Or, la nature même de la violence intrafamiliale n'est pas un événement isolé, mais un processus cyclique marqué par l'emprise et les allers-retours. Pour l'appréhender, le policier doit donc sortir de sa routine factuelle pour analyser un contexte global, un défi majeur car les violences non physiques sont peu tangibles et ne laissent pas de traces visibles, rendant leur objectivation judiciaire complexe⁷⁹.

Dès lors, l'obtention d'une décision judiciaire ferme devient ardue. Cette difficulté s'explique par « *la question de la preuve, les retraits de plainte par les victimes ou encore la difficulté pour les victimes à s'exprimer dans l'espace judiciaire.*⁸⁰ ». Ce cycle de l'emprise, souvent incompatible avec l'urgence de la première ligne, place les intervenants face à des impasses procédurales :

« Parce que traiter la problématique de la violence intrafamiliale, c'est très compliqué. Il y a beaucoup de facteurs qui font en sorte que les plaintes n'aboutissent pas au tribunal. Il y a beaucoup de éléments qui font que la victime retourne chez son compagnon, après quelques mois revient déposer plainte. C'est vraiment un cercle vicieux. » (E2)

Face à cette complexité, le SAPV ajuste son cadre. Pour être efficace, l'intervention tente de s'inscrire dans la durée du cycle de la violence vécu par la victime. Il s'agit

⁷⁷FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES, « Violence conjugale ou intrafamiliale », disponible sur [Portail de l'aide aux victimes](#). (consulté le 17 octobre 2025).

⁷⁸ Si la définition de la FWB inclut les violences envers les enfants ou les ascendants, il convient de préciser que dans nos entretiens, le terme « VIF » est majoritairement utilisé par les intervenant pour désigner la violence conjugale, et plus spécifiquement les violences faites aux femmes. C'est dans cette acception spécifique que le terme sera employé dans la suite de cette analyse.

⁷⁹ C. VANNESTE, *op. cit.*, pp. 41-43.

⁸⁰ C. FISCHER et J. COURDURIES (dir.), *Pratiques et impacts des réponses judiciaires aux violences conjugales : Regards sur quelques initiatives locales en France*, Rapport de recherche n° 20.31, Paris, IERDJ, 2023, p. 6.

d'accompagner la victime à son rythme pour que la plainte, lorsqu'elle adviendra, soit solide et maintenue.

« Expliquer que les femmes peuvent venir chez nous avant le dépôt de plainte, qu'on peut s'occuper d'elles avant tout ça. » (E7)

« Notre travail c'est de travailler au dépôt de plainte. » (E5)

Néanmoins, ce tableau d'omniprésence des VIF doit être nuancé par une observation territoriale singulière. Un seul entretien se distingue en affirmant : *« on n'est pas une zone où il y a énormément de violences intrafamiliales, il y a des VIF mais pas outre mesure⁸¹ »*.

Cette exception, observée dans un contexte socio-économique plus favorisé, invite à formuler l'hypothèse d'une invisibilité sociale des VIF. Susan Weitzman théorise que la classe sociale agit comme un filtre⁸². Dans les milieux aisés, les victimes disposent du capital économique nécessaire pour « privatiser » la gestion de la crise (avocats, psychologues privés, résidences secondaire), évitant ainsi le recours à l'aide des services publics, dont l'assistance policière aux victimes fait partie⁸³. Cette hypothèse semble corroborée *a contrario* par l'entretien E1, qui décrit une réalité de terrain marquée par la précarité:

« La population à laquelle on a affaire, c'est quand même plutôt une population, on va dire, défavorisée. Et c'est parfois des gens qui sont beaucoup dans l'attente d'aide de la part des structures, donc « il faut m'aider ». » (E1).

Le profil des victimes accueillies par le SAPV semble donc socialement situé : le service capte prioritairement celles qui ne peuvent s'offrir le luxe de la sphère privée. Par ailleurs, dans les milieux favorisés, la pression pour maintenir une façade de réussite sociale freine davantage le signalement « bruyant » de la violence⁸⁴.

Enfin, L'augmentation perçue des cas dans les autres zones ne traduit pas nécessairement une explosion de la violence, mais suggère plutôt une réduction du chiffre noir⁸⁵. C'est du

⁸¹ Cet extrait provient de l'un de nos entretiens de terrain. Nous avons choisi de ne pas référencer le numéro exact de l'entretien pour ce passage spécifique afin de garantir l'anonymat de l'intervenant, les informations socio-économiques mentionnées pouvant permettre l'identification indirecte de la zone de police.

⁸² S. WEITZMAN, *Not to People Like Us: Hidden Abuse in Upscale Marriages*, New York, Basic Books, 2000, p. 25.

⁸³ *Ibid.*, p.124.

⁸⁴ *Ibid.*, p.192.

⁸⁵ En criminologie, le chiffre noir désigne l'écart entre la criminalité réelle (la totalité des infractions commises) et la criminalité enregistrée par les services de police et de justice. Concrètement, cela correspond aux infractions qui échappent aux statistiques officielles, soit parce qu'elles n'ont pas été signalées par les victimes, soit parce qu'elles n'ont pas été constatées par les forces de l'ordre.

moins l'analyse de terrain de certains intervenants, qui y voient la conséquence de la libération de la parole : « *Je ne suis pas sûre que ça soit qu'il y en ait plus. C'est simplement plus connu, plus dénoncé.* » (E6)

Si les violences intrafamiliales constituent le fond de roulement commun à tous les services, les intervenants sont également confrontés à une autre complexité : l'hétérogénéité du public bruxellois et ses défis, que nous analyserons dans la section suivante.

Section 3. Barrières linguistiques, culturelles et spatiales

Le travail du SAPV se heurte à la densité de la réalité sociale de l'espace bruxellois. Au-delà de la temporalité, les intervenants identifient trois frontières invisibles qui freinent l'accès à l'assistance : la langue, la culture et l'espace.

La première barrière est linguistique. Dans une ville cosmopolite, les intervenants dénoncent une importante difficulté à communiquer avec un nombre conséquent de victimes. Alors que l'enquête policière dispose de budgets pour des traducteurs jurés lors des auditions de suspects, les victimes ne bénéficient pas de la même opportunité pour leur prise en charge psychosociale.

« *La police a accès à des interprètes pour faire des auditions etc, mais nous pas.* »
(E4)

Si certaines zones disposent ponctuellement de l'appui du SeTIS (Service de Traduction et d'Interprétariat en milieu Social) pour les cas les plus lourds, la majorité des intervenants décrivent une pratique du bricolage quotidien. Ils recourent à Google Traduction, à un collègue polyglotte, ou sollicitent un proche de la victime. Cette dernière option est toutefois problématique en ce qu'elle compromet la confidentialité et place la victime sous le contrôle du proche qui traduit, biaisant ainsi la neutralité de l'espace de parole.

La deuxième barrière est culturelle. Les intervenants font face à de véritables « chocs culturels », notamment lorsque la violence est normalisée par les normes traditionnelles de la victime⁸⁶.

« *Quand il y en a une qui te dit, oui, mais c'est normal, c'est les trois premières années de ton mariage, tu prends sur ta gueule, ça se calme après.* » (E1)

⁸⁶ M. COHEN-EMERIQUE, *Pour une approche interculturelle en travail social : Théories et pratiques*, Rennes, Presses de l'EHESP, 2011, p. 102.

Ce type de confrontation révèle ce que Cohen-Emerique appelle des « zones sensibles » : des thématiques où les valeurs du professionnel entrent en friction directe avec le cadre de référence de l'usager, particulièrement sur les questions de rapports hommes-femmes ou d'éducation des enfants⁸⁷. Face à ces dissonances, le SAPV doit impérativement opérer une décentration. Il ne s'agit pas d'adopter une posture de sauveur qui consisterait à imposer une vision occidentale de l'émancipation, ni de juger la culture de l'autre à l'aune de ses propres normes. L'enjeu est plutôt la négociation, en tentant de construire avec la victime un compromis qui fait sens pour elle, respectant son intégrité et son rythme, plutôt que de lui imposer une rupture radicale qu'elle ne pourrait soutenir socialement ou psychologiquement⁸⁸.

Enfin, la troisième barrière est symbolique et spatiale. Pour accéder au SAPV, la victime doit franchir le seuil du commissariat, un lieu souvent décrit comme anxiogène.

« C'est surtout une méfiance à l'idée de se présenter en bas vis-à-vis des collègues en uniforme. » (E5)

En écho à notre analyse de l'importance du cadre matériel, cet espace doit fonctionner comme un abri psychique. Il s'agit de transformer un espace vécu comme répressif et anxiogène en une enclave de soin⁸⁹. Une fois le seuil intimidant franchi, la réussite de l'accueil réside dans cette capacité à faire oublier l'institution hôte pour recréer une intimité.

« J'oublie moi que je suis dans un commissariat, et je pense que les gens l'oublient aussi. » (E4)

Toutefois, la constitution de cet abri psychique ne saurait isoler indéfiniment la victime de la réalité extérieure. Si l'intervenant parvient à sécuriser l'espace de la rencontre, il ne peut pour autant dissoudre les carences structurelles qui attendent la victime : classements sans suite, précarité sociale, lenteur judiciaire, etc. Le professionnel se trouve alors confronté à la nécessité d'amortir les chocs d'un système défaillant. C'est ce rôle de tampon face aux impasses institutionnelles que nous analyserons à présent.

⁸⁷ *Ibid.*, p.103.

⁸⁸ *Ibid.*

⁸⁹ L. WOLMARK, *op. cit.*, p. 210.

Section 4. Le rôle de « tampon » : gérer l'impasse judiciaire et sociale

Si le SAPV adapte sa temporalité et son accessibilité (comme vu précédemment), il doit également gérer une friction externe majeure. Le service se trouve structurellement coincé entre deux horloges incompatibles. Ce décalage contraint les intervenants à endosser un rôle informel mais essentiel : celui de tampon face aux dysfonctionnements de la deuxième ligne.

Sous-section 1. Traduire l'attente judiciaire

La première friction est chronologique. D'une part, la temporalité psychique de la victime, figée par le traumatisme ou cyclique dans le cas des VIF, marquée par l'urgence, la souffrance et un besoin immédiat de reconnaissance et de reconstruction. D'autre part, la temporalité judiciaire, marquée par la lenteur procédurale, la lourdeur administrative et l'incertitude de la décision finale. L'intervenant doit absorber le choc entre ces deux réalités, comme l'explique une intervenante :

« Pour la justice, ça ne le sera pas, mais pour la victime, ça sera très long » (E6)

À cette attente s'ajoute souvent une méconnaissance du système judiciaire⁹⁰. De nombreuses victimes confondent le rôle de la police (constater) et celui de la justice (juger), dirigeant leur frustration vers les intervenants lorsque le dossier n'avance pas. Face à ce désarroi, le SAPV remplit une fonction essentielle de traducteur. Il s'agit d'expliquer les limites du système et les étapes de la procédure pour tenter de redonner du sens à l'attente et réduire l'anxiété qui y est liée.

« Il faut être conscient du système dans lequel on travaille. Il faut savoir l'expliquer aux gens pour essayer de réduire les frustrations à ce niveau-là. » (E6)

Ce rôle de traducteur glisse même vers une fonction de désillusionnisme nécessaire. Afin de protéger la victime d'une victimisation secondaire, l'intervenant doit parfois casser préventivement l'espoir d'une réparation judiciaire idéale. C'est une forme de protection brutale mais lucide, décrite dans l'entretien E3 :

« Quand vous devez dire à une victime qu'il ne faut pas se reconstruire sur base d'une décision judiciaire, alors qu'ils viennent ici dans l'espoir que... Mais je pense que cette transparence est importante. Au moins on travaille directement sur tout à fait autre chose et on les accompagne au mieux » (E3)

⁹⁰ C. VIGOUR, B. CAPPELLINA, L. DUMOULIN et V. GAUTRON, Les rapports des citoyen.nes à la justice : expériences, représentations et réceptions, *Actu Recherche*, 2021, n° 11, p. 8.

Le paradoxe est saisissant : le rôle du SAPV consiste ici à protéger la victime de l'institution judiciaire elle-même, censée pourtant lui apporter réparation.

Sous-section 2. Contrer l'effet tunnel

Parallèlement à cette gestion de l'attente, l'intervention joue un rôle d'anticipation stratégique. Sous le choc, les victimes souffrent souvent d'une vision en tunnel, une restriction cognitive liée au stress qui empêche de voir les conséquences à moyen terme.

« On essaye d'élaborer des stratégies ou de répondre à des questions qui pourraient se poser, auxquelles les gens n'ont pas forcément pensé. » (E6)

En opérant ainsi, l'intervenant tente de restaurer une capacité d'analyse que le traumatisme a inhibée. Cette anticipation prend la forme de scénarios de protection (face aux potentielles représailles) ou de gestion des conséquences administratives concrètes (convocation policière de l'auteur, blocage des comptes bancaires, perte du logement, etc).

Sous-section 3. Pallier la saturation du réseau de deuxième ligne

Enfin, au-delà de la friction judiciaire, le SAPV se heurte à une seconde impasse systémique : la saturation du réseau de deuxième ligne. Théoriquement, le mandat du service est de stabiliser pour ensuite orienter vers le réseau spécialisé. Or, ce canal est constamment obstrué.

Les intervenants décrivent une réalité bouchée, particulièrement en matière de logement d'urgence. Dans les dossiers de violences intrafamiliales, l'injonction de sécurité (partir) se heurte à l'impossibilité matérielle (pour aller où ?). Comme le souligne l'entretien E6, l'hébergement constitue une « grosse pierre d'achoppement » (E6).

« On sait très bien qu'on ne va pas trouver d'hébergement. [...] On se retrouve dans des situations sociales qui sont parfois vraiment dramatiques. » (E6).

Ce constat est partagé par d'autres zones, comme le note l'entretien E1 : « *les structures de relogement [...] sont souvent complètes* » (E1), obligeant parfois les victimes à rester sur les lieux de la violence faute d'alternative. De même, l'accès aux soins psychologiques (comme le SLAJ-V⁹¹) impose des délais d'attente de plusieurs semaines, incompatibles avec l'urgence de la crise.

⁹¹Acronyme pour Service Laïque d'Aide aux Justiciables et aux Victimes. Ce service propose un accompagnement psychologique et juridique spécialisé. Il constitue l'un des principaux partenaires vers lesquels le SAPV oriente les victimes pour un suivi à long terme.

« On offre de l'écoute et du soutien dans le moment de crise, parce que prendre un rendez-vous au SLAJ-V et y aller, il y a déjà des semaines qui se sont passées. » (E1)

« C'était l'année dernière où il y avait une liste d'attente de 90 personnes. C'était redescendu à 17/18, qui repasse maintenant à 48. [...] C'est le nerf de la guerre. » (E7)

Face à ce goulot d'étranglement, le rôle de tampon prend une dimension supplémentaire. L'intervenant ne doit pas seulement gérer l'angoisse, il doit combler le vide institutionnel. Dans ce contexte, les agents acceptent souvent d'étirer leur mandat initial pour assurer un suivi de maintenance. Devenus « *la personne de confiance* » (E5), ils maintiennent le lien là où le système est défaillant, transformant l'assistance de première ligne en un accompagnement *de facto*.

« Parce que comme on est la première personne, c'est difficile de dédoubler [...] quand on met sa confiance sur quelqu'un et quand ça se passe bien en général on garde contact. » (E3)

Conclusion du Chapitre 2

Au terme de ce chapitre, la nature de l'assistance policière aux victimes apparaît bien plus complexe que la simple définition administrative d'une première ligne. Si le cœur du métier repose effectivement sur une clinique de l'urgence et de la psychoéducation visant à redonner une maîtrise cognitive à la victime, cette posture théorique est constamment mise à l'épreuve par la réalité du terrain.

Cet constat met en lumière une tension majeure. Les exigences cliniques et humaines que nous venons de décrire entrent en friction directe avec les contraintes structurelles et budgétaires analysées dans notre premier chapitre.

Dès lors, une question centrale émerge pour la suite de notre recherche : comment les intervenants parviennent-ils concrètement à construire et maintenir leur légitimité professionnelle au cœur de ce paradoxe, coincés entre une institution policière rigide et une demande sociale qui déborde de toutes parts ?

Chapitre 3. Les stratégies de conciliation : L'ajustement compensatoire

Après avoir défini les contraintes du cadre dans le Chapitre 1 et les exigences cliniques de l'assistance psychosociale aux victimes dans le Chapitre 2, il apparaît que la coexistence entre ces deux logiques ne va pas de soi. Elle ne repose pas sur une harmonie institutionnelle préétablie, mais sur l'agilité des acteurs de terrain. Dans ce troisième et dernier chapitre, nous analyserons ce que nous nommons un travail d'ajustement compensatoire. Il s'agira de comprendre comment les intervenants combler les écarts entre le prescrit et le réel en développant des stratégies à trois niveaux. D'abord au niveau tactique, en analysant comment le statut hybride des intervenants du SAPV est instrumentalisé. Ensuite, au niveau pratique, où l'ajustement prend la forme d'un bricolage pour pallier aux manquements de l'institution policière. Enfin, au niveau psychique, où la régulation émotionnelle et la quête de sens agissent comme les remparts individuels et collectifs contre l'usure professionnelle.

Section 1. Intervenant psychosociale au SAPV : un statut hybride

Loin d'être vécue uniquement comme une difficulté, la position hybride du travailleur psychosocial en milieu policier est souvent retournée en atout tactique. Cette hybridité se déploie selon deux axes : une stratégie d'infiltration institutionnelle et une approche de transparence face à la cohabitation de deux régimes de confidentialité.

La première dynamique observée est celle de l'infiltration. L'intervenante de l'entretien E1 utilise une métaphore révélatrice pour décrire sa posture :

« J'ai vraiment le sentiment d'être un petit Cheval de Troie, de s'intégrer comme un maillon dans une grosse institution que, par mon expérience privée, j'ai vu un peu comme dysfonctionnant, en tout cas pour prendre soin des gens » (E1)

L'appartenance institutionnelle à la police permet d'accéder à des informations cruciales (procès-verbaux, fiches infos, etc.) et à des populations qui échapperaient aux services sociaux classiques. L'intervenant utilise son badge pour infiltrer du soin dans un écosystème rigide, pensé originellement pour l'arrestation des auteurs et non pour l'assistance aux victimes.

Au-delà de l'infiltration, cette position hybride semble remplir une fonction de légitimation réciproque. D'un côté, le cadre policier offre une protection à l'intervenant en posant les

bornes de l'action possible. La « casquette police » devient un outil pour poser des limites que le travail social peine parfois à tenir face à une demande sociale illimitée.

« Ce n'est pas une auberge ici, c'est pas une église [...] vous êtes dans un commissariat, donc on peut vous aider s'il y a un cadre, un filtre police » (E1).

Elle permet également de justifier une vigilance nécessaire dans certains dossiers criminels lourds, comme les meurtres, où l'intervenant doit veiller à ne pas compromettre l'enquête en cours : *« Et donc, on est toujours vigilant dans certains dossiers quand on reçoit des proches ou des victimes, est-ce qu'ils sont bien victimes à 100% ? » (E2)*

De l'autre côté, les intervenants ont conscience que leur action contribue à « *redorer le blason de la police* » (E3). En offrant un visage humain et empathique, le SAPV « rattrape » parfois les interventions opérationnelles inadéquates et désamorce l'hostilité que certains citoyens peuvent avoir vis-à-vis de la police. L'intervenant psychosocial devient ainsi un atout de communication pour l'institution, le service étant perçu comme « *vendeur, souvent mis à l'honneur* » (E5). Cet ajustement est tacite : les agents acceptent de servir de vitrine humaniste à la police car cela consolide leur ancrage et leur liberté d'action au sein du corps.

« Les gens arrivent en disant, je n'aime pas la police [...] mais en même temps ici, wow, on est bien reçu [...] Je vois la police autrement. » (E3)

Cependant, cette position hybride soulève un flou juridique quant au secret professionnel. Les intervenants, pour la majorité de formation psychologue ou assistant social, doivent-ils s'aligner sur leur déontologie du secret professionnel ou sur la déontologie policière ? Le Comité P note qu'« aucun texte ne précise clairement lequel de ces deux secrets professionnels prend le pas sur l'autre. », laissant les chefs de corps privilégier la logique policière tandis que les intervenants tentent de « se faire leur propre religion » pour protéger leur éthique clinique⁹².

Cette friction déontologique est vécue quotidiennement sur le terrain. L'intervenante de l'entretien E7 illustre ce tiraillement : *« On est dans un commissariat, on est police, dans un commissariat de police, ne soyez pas étonnés de trouver des policiers et eux ils doivent faire un PV. » (E7)*. D'un côté, l'intervenant psychosocial se définit par son éthique du soin et la confidentialité par son adhésion au secret professionnel. De l'autre, il opère dans une

⁹² COMITÉ P, *La prise en charge...*, op. cit., p. 21.

structure policière, où le policier est soumis à l'article 29 du Code d'Instruction Criminelle, qui oblige à acter toute infraction portée à sa connaissance⁹³.

Pour protéger l'abri psychique de la victime, les intervenants n'ont d'autre choix que la transparence radicale. Il s'agit d'explicitier ce cadre dès le début de l'entretien afin de délimiter le périmètre de la « bulle » psychosociale au sein de l'espace policier par un avertissement liminaire, véritable contrat de communication passé avec la victime. En définissant ces limites, l'intervenant tente de reconstituer l'abri psychique théorisé par Laura Wolmark⁹⁴. Pour que cet espace transitionnel fonctionne au sein du commissariat, la victime doit savoir exactement ce qui restera dans l'abri et ce qui en sortira.

« On le dit aux gens, si je te dis ne me parle pas si tu reçois des coups ou tes enfants reçoivent des coups de ton père, ne m'en parle pas, ils en parlent pas. S'ils en parlent, ils savent qu'on va balancer [...] C'est un commissariat, tu sais ce que tu viens dire dans un commissariat. » (E1)

Cette transparence renforce la position de l'intervenant comme tiers de confiance distinct de l'appareil policier, tout en ne niant pas la réalité du lieu. Toutefois, cette confidentialité possède une limite : l'entretien est confidentiel, sauf en cas de danger grave et imminent. L'intervenant de l'entretien E5 illustre clairement ce propos :

« Si la personne nous fait l'état d'une situation où la vie de quelqu'un est de manière imminente en danger, nous sommes tenus de nous délier du secret de cet entretien. » (E5)

Cette posture s'aligne sur les recommandations du Comité P, qui stipule que « 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 danger⁹⁵ ». Dans ce cas de figure, l'ajustement consiste à hiérarchiser les normes : la sécurité physique prime sur la confidentialité. La logique policière et la logique psychosociale ne s'opposent plus mais fusionnent vers un but commun de protection. L'accompagnement vers le dépôt de plainte n'est alors plus vécu comme une pression sur la victime, mais comme un outil clinique de

⁹³ C. instr. crim., art. 29 : « Toute autorité constituée, tout fonctionnaire public ou officier public qui, dans l'exercice de ses fonctions, acquerra la connaissance d'un crime ou d'un délit, sera tenu d'en donner avis sur-le-champ au procureur du Roi ».

⁹⁴ L. WOLMARK, *op. cit.*, p. 210.

⁹⁵ COMITÉ P, *Enquête de suivi...*, *op. cit.*, p. 24.

restauration : « nous, notre travail c'est de travailler au dépôt de plainte, c'est de l'amener au dépôt de plainte. Et je n'ai pas l'impression d'avoir une casquette police dans ce cas-là. » (E5)

Cette technique de « se faire sa propre religion⁹⁶», est symptomatique d'une réalité plus large. L'intervenant ne doit pas seulement ajuster son éthique, il doit combler les vides structurels de l'organisation. Ce qui s'observe ici sur le plan déontologique se décline en réalité à tous les niveaux du travail quotidien. Face aux carences institutionnelles, cette débrouillardise devient un mode opératoire systémique que l'expression populaire « *tire ton plan* » (E5) résume parfaitement, et que nous analyserons à présent.

Section 2. « *Tire ton plan* » : L'ajustement des ressources et du mandat

Face à l'économie de la pénurie décrite dans notre premier chapitre, les intervenants ne peuvent se contenter d'appliquer les procédures, ils doivent les compenser. Cet ajustement pratique prend la forme d'un bricolage permanent pour assurer la continuité du service public. Comme le résume l'intervenant E1 : « *Qu'est-ce qu'on fait ? [...] c'est de la débrouille.* » (E1)

Si cette débrouillardise s'observe, comme nous l'avons vu, dans la gestion des carences matérielles (usages de véhicules personnels) ou linguistiques (traduction informelle), elle prend une dimension véritablement structurelle lorsqu'il s'agit de pallier le manque de personnel et de redéfinir le temps de l'action.

Le premier niveau d'ajustement majeur concerne la gestion des ressources humaines. Certaines zones subissent une politique de non-remplacement des départs qui menace directement la capacité du service à assurer ses missions essentielles, notamment la garde contactable rappelable 24 heures sur 24. Face à l'érosion des effectifs, maintenir une permanence constante devient impossible sans aide externe. Les intervenants ont alors développé des stratégies de recrutement et de formation interne.

L'entretien E3 illustre la création d'un « *pool de garde* » (E3) sur base volontaire. Au lieu de subir le sous-effectif, le service a mobilisé la solidarité transversale, sollicitant des collègues (policiers opérationnels ou CALog d'autres services) pour maintenir le système à flot.

⁹⁶ COMITÉ P, *La prise en charge...*, op. cit., p. 24.

« Je m'attendais vraiment à l'époque que les gens me disent écoute c'est gentil de penser à moi [...] mais pas envie d'être rappelée à 3h du matin pour aller faire une annonce mauvaise nouvelle [...] au contraire, les gens me disent, oui, super chouette. » (E3)

Cette stratégie est doublement révélatrice. D'une part, elle démontre la capacité du SAPV à compenser le désinvestissement structurel par l'auto-organisation horizontale. Elle illustre une reprise de contrôle sur l'organisation. Karasek postulait que le stress au travail dépend de deux facteurs : les exigences de l'emploi et la latitude décisionnelle. Il en avait conclu que malgré des exigences élevées, un contrôle sur les décisions protégeait la santé des travailleurs⁹⁷.

D'autre part, elle nuance l'idée d'un rejet culturel du social par les policiers : la réponse positive des collègues prouve l'existence d'une volonté sociale au sein de la police, prête à s'investir dans le psychosocial si le cadre le permet.

Le second niveau d'ajustement, sans doute le plus significatif, est temporel. Il s'agit ici de combler l'écart entre le prescrit légal et la réalité clinique. Alors que la circulaire GPI 58⁹⁸ décrit le SAPV comme un service de première ligne ponctuelle, la saturation du réseau externe (analysée précédemment) oblige les agents à étirer leur mandat.

« On est vraiment à la fois en première et en deuxième ligne. » (E6).

Les intervenants comblent ainsi le vide laissé par la saturation des services de deuxième ligne en assurant un suivi de maintenance. Ils deviennent la « *personne de contact* » (E5) sur le long terme, offrant une stabilité là où l'institution ne prévoit que du passage. Ce bricolage temporel n'est pas un simple écart aux circulaires, mais une réponse éthique nécessaire pour éviter l'abandon de la victime dans le réseau fragmenté du social.

Toutefois, malgré ces ajustements, nous avons vu que les intervenants souffrent de la charge de travail et de l'abandon des remplacements par la hiérarchie. Lorsque les ressources

⁹⁷ R.A. KARASEK, Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign, *Administrative Science Quarterly*, 1979, vol. 24, pp. 285-308, cité in F. SILVERI, Peut-on compenser des conditions de travail nocives ? L'apport du modèle Exigences-Ressources, @GRH, 2016, vol. 18, n° 1, p. 33.

⁹⁸ Circ. min. GPI 58 relative à l'assistance policière aux victimes, *op. cit.*

mobilisées sont encore insuffisantes, cela risque de conduire, sur le long terme, à un désengagement au travail⁹⁹.

En acceptant de porter à bout de bras les défaillances du système, les intervenants cumulent cette usure structurelle avec la lourde charge émotionnelle inhérente à leur fonction. Pour durer sans s'effondrer, il ne suffit pas de bricoler des solutions pour les autres, il faut aussi construire des digues pour soi-même. C'est cette mécanique de survie collective que nous analyserons dans la section suivante.

Section 3. L'auto-préservation : La régulation émotionnelle par les pairs

Travailler dans l'urgence et la détresse humaine n'est jamais anodin, c'est s'exposer à une « *petite horreur quotidienne* » (E4) qui peut finir par imprégner l'intervenant.

Cette exposition se fait parfois de manière directe sur les lieux, mais souvent de manière indirecte, par l'écoute du récit. Comme le théorise Peter Levine, le cerveau humain distingue mal la menace réelle de la menace imaginée ou entendue. L'intervenant qui écoute un récit d'horreur active peut donc activer ses propres mécanismes de survie¹⁰⁰. L'intervenante E1 témoigne de cette imprégnation sensorielle persistante :

« Évidemment que ça touche. Il y a des décès, je sais te dire, j'ai encore l'odeur. Je vois les gens. [...] En fait, on voit ce que les gens trouvent que c'est exceptionnel, que c'est très rare, nous c'est notre quotidien. » (E1)

Face à cette réalité, nul n'est jamais totalement blindé. Même le professionnel le mieux formé reste perméable à la souffrance de l'autre. Cette perméabilité expose les agents à deux risques psychiques majeurs, souvent entremêlés. D'une part, le stress traumatique secondaire, qui agit par contagion : l'intervenant développe des symptômes miroirs de ceux de la victime. D'autre part, le traumatisme vicariant, qui est plus insidieux et touche l'identité même du travailleur. Il ne s'agit plus seulement de symptômes, mais d'une modification de la vision du monde, d'une érosion de l'espoir et parfois même d'un changement de personnalité¹⁰¹. L'intervenant de l'entretien E4 illustre parfaitement ce glissement cognitif propre au traumatisme vicariant. Elle décrit avec lucidité comment

⁹⁹ E. DEMEROUTI, A. B. BAKKER, F. NACHREINER et W. B. SCHAUFELI, « The job demands-resources model of burnout », *Journal of Applied Psychology*, vol. 86, n° 3, 2001, pp. 499-512, cité par F. SILVERI, *op. cit.*, p. 35.

¹⁰⁰ P.A. LEVINE, *Guérir par-delà les mots : comment le corps dissipe le traumatisme et restaure le bien-être*, Paris, InterEditions, 2014, cité in N. DESBIENDRAS, *op. cit.*, p. 153.

¹⁰¹ N. DESBIENDRAS, *op. cit.*, p. 153.

l'accumulation de récits négatifs vient heurter ses valeurs fondamentales, générant des pensées intrusives en désaccord avec sa nature :

« J'ai parfois des pensées racistes que j'avais pas du tout avant, du tout. Moi, j'étais ouverte à tout le monde [...] mais moi, je ne vois que les gens qui vont pas bien, qui agressent, je ne vois pas les gens qui vont bien, ils viennent pas chez moi. [...] Il faut se battre avec des idées qui deviennent faciles [...] j'ai parfois des pensées comme ça, qui sont pas moi, je ne suis pas en accord avec ça, mais elles sont là. » (E4)

Pour gérer cette toxicité, le premier réflexe institutionnel est de proposer des dispositifs formels (Stress Team, supervision, appui psychosocial). Pourtant, sur le terrain, nous observons un échec relatif de ces solutions. La supervision officielle est souvent rejetée, jugée soit inadaptée car trop théorique et déconnectée de leur vécu de terrain, soit suspecte en termes de confidentialité du fait de la proximité institutionnelle. L'intervenante E1 résume ce rejet sans détours :

« Ça volait un peu haut en terme psycho-philosophico, mais pas assez pratico-pratique, et celui qui nous supervisait ne vit pas notre expérience. [...] Quand tu côtoies la mort au quotidien, ça m'emmerde. » (E1)

Face à une institution qui peine à proposer un cadre de soutien crédible, les intervenants privilégient une régulation par les pairs. Le véritable soutien ne se trouve pas dans la verticalité de l'expertise psychologique, mais de manière horizontale, immédiate et informelle, au sein de l'équipe qui partage le travail quotidien.

« Je n'ai pas le besoin de participer à des supervisions avec des personnes que je ne connais pas et qui n'ont pas vécu la même chose. » (E5)

Ce repli sur l'équipe n'est pas anodin. Les études montrent que dans le milieu de la police, c'est le soutien social des collègues qui constitue la source de protection majeure¹⁰². La légitimité de l'écouter ne vient donc pas de son statut clinique, mais de son expérience partagée du terrain. L'ajustement consiste ici à privatiser la gestion émotionnelle au sein de l'équipe, dans l'informel des conversations « *autour d'un café* » (E1). Cette forme de

¹⁰² J. JACOB, *L'utilisation du soutien social par les policiers patrouilleurs vivant du stress chronique au travail*, Mémoire de maîtrise, Université Laval, 2001, cité in A. RODRIGUE, A.-A. DESCHÊNES et K. GAGNON, « L'impact des relations interpersonnelles et du soutien social sur la santé psychologique des policiers », *Ad machina*, 2019, n° 3, p. 128.

debriefing permet une décharge thérapeutique rapide : « *Le fait d'en parler à mes collègues permet en fait de décharger cette charge émotionnelle.* » (E1)

Cette régulation entre pairs ne fonctionne aussi efficacement au SAPV que parce qu'elle s'appuie sur une ressource propre aux travailleurs sociaux : la conscience théorique du traumatisme. Contrairement à une culture policière qui tend parfois à naturaliser la violence ou à la nier (« *c'est le métier, c'est comme ça.* » E1), les intervenants psychosociaux disposent d'une grille de lecture qui leur permet d'identifier leurs propres signaux d'alerte.

« *Nous, on a conscience qu'on sait que c'est potentiellement traumatisant et on n'a pas de soucis à en parler, le fait d'en parler permet aussi de déconstruire.* » (E1)

Cette lucidité agit comme un facteur de protection primaire. En nommant l'impact (« *déconstruire* »), l'intervenant a davantage facilité à éviter le déni et la somatisation. À l'inverse, l'absence de cette culture réflexive chez certains policiers conduit souvent à des stratégies de gestion dysfonctionnelles. Comme le souligne l'entretien E1, le traumatisme non verbalisé se déplace vers des comportements à risque ou des addictions, sans que le lien ne soit fait avec le vécu professionnel : « *Ils vont picoler, ils vont faire du sport à fond, ils vont rouler vite. [...] Ils ne se rendent même pas compte que ça peut être lié.* » (E1)

Ainsi, la stratégie de survie du SAPV semble être double. Elle se repose sur la solidarité du groupe et sur la capacité de symbolisation du risque. Toutefois, si se protéger est une condition nécessaire pour durer, elle n'est pas suffisante. Pour accepter de retourner au front malgré l'usure, il faut une raison. C'est ce moteur de motivation que nous explorerons dans la dernière section de ce troisième chapitre.

Section 4. La quête de sens : le moteur ultime de l'ajustement

Pour que l'ajustement permanent analysé précédemment ne mène pas à l'effondrement, il doit être nourri par une motivation puissante. La question centrale devient alors : pourquoi restent-ils malgré les contraintes structurelles et la lourdeur émotionnelle ?

La réponse semble résider dans ce que Siegrist, dans son modèle Efforts-Récompenses, identifie comme les efforts intrinsèques. Il s'agit d'une force motivationnelle propre à la

personnalité du travailleur, souvent liée à un surinvestissement et au besoin de contrôle¹⁰³. Dans le cas du SAPV, cet effort intrinsèque semble relevé d'une dynamique de gratification interne qui s'articule autour de trois chapitres : l'intensité de l'action, la reconnaissance par l'usager et la vocation identitaire.

Sous-section 1. L'intensité de l'immédiateté : l'adrénaline comme ressource.

La première source de motivation est spécifique à l'environnement policier : l'attrait pour l'adrénaline et l'urgence. Ce besoin d'intensité répond aux efforts intrinsèques décrits par Siegrist : le travailleur ne subit pas l'urgence, il semble la rechercher pour combler un besoin personnel de défi.

Contrairement au travail social classique, souvent inscrit dans la durée et la lenteur administrative, le SAPV offre une temporalité de l'instant. Les intervenants décrivent une satisfaction particulière à être plongés « *au cœur du trauma* » (E4). Cette immersion immédiate leur donne le sentiment d'être là où les choses se jouent, conférant à leur action une utilité tangible et directe. L'imprévisibilité de la tâche, loin d'être vécue uniquement comme un facteur de stress, est aussi ce qui « *rompt la monotonie* » (E1). Elle transforme chaque journée en une page blanche, forçant l'intervenant à une adaptabilité constante qui valorise ses compétences. C'est cet attrait qui est explicité par l'intervenante de l'entretien E7 : « *Après 22 ans, j'ai toujours pas fini de faire le tour.* »

Toutefois, cette temporalité singulière de l'urgence impose une limite : l'absence de suivi à long terme. Si cela pourrait parfois constituer une source de frustration professionnelle (le sentiment d'un travail inachevé), la réalité du terrain montre une acceptation lucide de cette limite.

« Après, je pense qu'il faut en faire son deuil. [...] On fait un boulot social, on est là pour les gens. On sait qu'il n'y aura pas forcément de suite. » (E6)

Comme l'exprime cet extrait, le « deuil » de la suite n'est pas vécu comme un échec, mais comme une définition claire des frontières du métier qu'il faut accepter. Plus encore, cette temporalité n'est pas seulement acceptée, elle est parfois revendiquée comme le cœur motivationnel du métier. L'intensité de la crise offre une opportunité clinique unique, celle d'être d'intervenir dans le « *ici et maintenant* ». Néanmoins, comme nous l'avons vu

¹⁰³ J. SIEGRIST, Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions, *Journal of Occupational Health Psychology*, 1996, vol. 1, n° 1, pp. 27-41, cité in F. SILVERI, *op. cit.*, p. 33.

précédemment, cette limite reste modulable, le SAPV s'autorisant parfois à dépasser le mandat de première ligne pour suivre la victime sur un temps plus long.

« Raconter notre journée, en fait, c'est impossible parce qu'elle dépend d'un tas d'éléments [...] quand on commence le matin, on ne sait jamais comment va être notre journée. » (E1)

En définitive, ce que les intervenants semblent rechercher, c'est cette rupture avec la routine bureaucratique. L'urgence n'est pas subie mais fait partie intégrante de l'attrait du métier.

Sous-section 2. Le déplacement du sens : de la hiérarchie vers l'humain

Au-delà de l'action immédiate, la seconde source de motivation semble résider dans un déplacement stratégique de la quête de reconnaissance. Comme nous l'avons analysé dans le chapitre 1, la validation institutionnelle est souvent perçue comme lointaine ou défailante. Pour pallier ce déficit vertical, les intervenants dirigent leurs attentes vers une reconnaissance horizontale et immédiate : celle de l'utilisateur.

Le sens du travail ne provient donc pas de la réussite judiciaire (jugée trop aléatoire et hors de leur contrôle), ni de l'approbation de la hiérarchie (jugée trop administrative), mais de la réhumanisation de la victime.

« Le simple fait qu'une personne ressorte d'ici en me disant merci beaucoup, c'est que j'ai fait mon boulot. » (E5).

Cette focalisation sur la gratitude de la victime remplit une fonction essentielle de régulation psychique qui permet de compenser le déficit de reconnaissance verticale. Le discours récurrent *« je n'ai pas besoin d'être valorisé »* (E1) ne doit pas être lu comme de l'indifférence, mais comme une protection nécessaire. En dévaluant l'importance du regard hiérarchique pour survaloriser celui de l'utilisateur, les intervenants s'immunisent contre la déception institutionnelle. Ils verrouillent ainsi leur motivation sur une variable qu'ils maîtrisent : la relation d'aide.

Plus profondément encore, cet engagement repose sur un ancrage identitaire plus profond qui s'apparente à une vocation. Le travail psychosocial n'est pas vécu comme une simple fonction, mais comme une extension de l'identité du travailleur.

« Le psychosocial c'est l'essence même de ce que je suis. » (E3)

Cette dimension vocationnelle agit comme dernier rempart contre les dysfonctionnements organisationnels. C'est parce que les agents considèrent leur mission comme un impératif moral qu'ils acceptent les conditions dégradées décrites plus tôt. L'intervenant de l'entretien E5 est d'ailleurs catégorique sur la hiérarchie des motivations : les avantages statutaires (congés, sécurité de l'emploi) ne suffisent pas à compenser la dureté psychologique du métier.

« Si tu fais ça que pour ça, change de job. » (E5)

Ainsi, le sens se construit en marge de l'institution policière : il se nourrit de la relation duelle avec la victime et d'une éthique personnelle forte. C'est ce qui permet de tenir, mais c'est aussi ce qui expose l'individu tout entier, sans filtre institutionnel.

Sous-section 3. Le coût de l'ajustement : la limite de l'engagement

Cependant, cet équilibre motivationnel reste fragile. Si la vocation et l'adrénaline de l'urgence sont des moteurs puissants, l'ajustement compensatoire a un coût psychique élevé : la fatigue compassionnelle. Comme le théorise Halbesleben, l'engagement est un état d'esprit positif, situé aux antipodes du burnout. Toutefois, le maintien de cet engagement dépend crucialement des ressources disponibles. Lorsque celles-ci s'épuisent face aux exigences émotionnelles constantes, le risque n'est plus seulement professionnel mais existentiel¹⁰⁴.

Les intervenants sont conscients de cette usure inévitable, évoquant même une temporalité finie pour l'exercice de ce métier.

« Sur chaque intervenant psychosocial, il y a une date de péremption. » (E2)

« La fatigue compassionnelle, c'est un risque réel. Il faut vraiment faire attention à ça parce que sinon, on ne tient pas le coup. » (E6)

¹⁰⁴ J.R. HALBESLEBEN, A meta-analysis of work engagement: Relationships with burnout, demands, resources, and consequences, in A.B. BAKKER et M.P. LEITER (dir.), *Work engagement: A handbook of essential theory and research*, New York, Psychology Press, 2010, pp. 102-117, cité in F. SILVERI, *op. cit.*, p. 35.

Pour se défendre, certains intervenants disent développer des mécanismes de défenses individuels, tels que l'endurcissement ou la dissociation. Il s'agit de transformer la distance émotionnelle en une compétence professionnelle.

« Ce n'est pas *parce que tu n'es pas touché émotionnellement, que tu ne peux pas faire un travail de qualité [...] tu peux aussi être tout à fait, je pense, efficace ou compétent, sans pour autant ressentir des choses émotionnellement à l'intérieur.* » (E5)

Néanmoins, lorsque les stratégies de défense individuelles et le soutien des pairs ne suffisent plus à compenser la lourdeur structurelle et l'exposition constante au trauma, le système de protection cède. Le risque d'épuisement devient alors la limite ultime de ce modèle qui repose lourdement sur la résilience humaine. L'intervenante E4 illustre parfaitement cette saturation où la frontière entre la violence professionnelle et la violence du monde s'efface :

« *Ce qui est difficile, c'est que là ici, je vois au quotidien la petite horreur quotidienne. [...] Et puis quand je rentre chez moi, [...] je regarde les infos et je vois la grande erreur quotidienne.* » (E4)

Cette porosité entre la « *petite horreur* » du terrain et la « *grande horreur* » du monde extérieur signale souvent le point rupture, le moment où l'engagement ne suffit plus à endiguer le réel.

« *J'ai craqué, j'ai craqué complètement.* » (E2)

Ce point de rupture individuel, loin d'être un simple accident de parcours, agit comme un révélateur des tensions inhérentes au fonctionnement du SAPV. Il marque la frontière tangible de l'ajustement permanent que nous avons observé tout au long de ce chapitre.

Conclusion du Chapitre 3

Ce troisième chapitre nous a permis de décortiquer la mécanique interne qui permet aux intervenants du SAPV de naviguer dans un environnement marqué par la rigidité policière et la violence traumatique. L'analyse démontre que l'équilibre du service ne repose pas sur une adéquation entre les ressources et les missions, mais sur une capacité dynamique d'ajustement compensatoire.

Nous avons d'abord vu que le statut hybride de l'intervenant (Section 1) crée une zone de flou qui, paradoxalement, force une autonomie débrouillarde résumée par l'injonction « tire ton plan » (Section 2). Face à ce déficit, les intervenants construisent leurs propres structures de soutien. Ces structures sont à la fois collectives, à travers une régulation émotionnelle par les pairs qui cimente le groupe (Section 3), et individuelles, via une quête de sens qui puise sa force dans l'intensité de l'immédiateté et la relation avec la victime (Section 4).

En définitive, ce chapitre met en lumière que l'intervenant « porte » la conciliation entre le monde social et le monde policier. C'est cet effort constant d'adaptation qui constitue le véritable moteur du SAPV, mais qui en dessine aussi la fragilité intrinsèque.

Conclusion de l'analyse empirique

Au terme de cette immersion dans la réalité des Services d'Assistance Policière aux Victimes bruxellois, nous sommes en mesure d'apporter une réponse nuancée à notre interrogation centrale sur la conciliation entre l'assistance psychosociale et le cadre policier.

L'examen transversal de nos données révèle que cette relation ne se réduit pas à une opposition binaire entre une institution inadaptée et des agents en résistance. Il s'agit plutôt d'une intégration paradoxale, où les contraintes du cadre sont aussi, bien souvent, les conditions de possibilité de l'action.

Notre premier chapitre a mis en lumière un écosystème policier ambivalent. Si l'institution impose des frictions réelles, telles que l'invisibilité managériale, la pénurie des moyens, la culture de la maîtrise, elle offre également un point d'ancrage unique. C'est précisément parce qu'ils sont dans la police que les intervenants bénéficient d'un accès immédiat aux dossiers des victimes et d'une légitimité d'intervention au cœur de la crise.

Cette position singulière a permis, comme démontré dans notre second chapitre, le développement d'une clinique particulière, façonnée en même temps par le contexte psychosocial et le contexte sécuritaire. Loin d'être une dégradation du soin cette adaptation à l'urgence et à l'autorité du lieu permet des leviers thérapeutiques puissants, comme la réhumanisation de la victime.

La résolution de l'équation réside donc, comme analysé dans le chapitre 3, dans un travail d'ajustement compensatoire. Ce concept ne doit pas être lu uniquement comme une

réparation des failles du systèmes. Les intervenants ne font pas que « subir » ou « contourner », ils tissent des liens qui rendent les deux logiques, du soin et de sécurité, compatibles.

L'assistance psychosociale aux victimes en milieu policier repose donc sur un équilibre dynamique, mais précaire. Ce constat de réussite opérationnelle ne doit pas masquer la fragilité d'un modèle qui repose en grande partie sur la capacité d'endurance et de bricolage de ses intervenants. Si le système tient grâce à la vocation et à l'agilité tactique des individus, il reste structurellement vulnérable aux aléas politiques et budgétaires. C'est cette fragilité structurelle, et les menaces qui pèsent sur l'avenir de ce modèle, qu'il convient à présent de discuter.

Partie 4. Mise en perspective critique

Si l'analyse empirique nous a permis de comprendre la mécanique interne du SAPV, il convient désormais de questionner la robustesse de ce modèle. Cette mise en perspective vise à dépasser le constat de l'existant pour interroger les conditions de pérennité du dispositif. Au-delà de sa capacité opérationnelle immédiate, le système est-il viable à long terme ? Cette dernière partie explorera les lignes de faille qui menacent l'avenir du service, qu'elles soient humaines (Chapitre 1), organisationnelles (Chapitre 2) ou juridiques (Chapitre 3).

Chapitre 1. La fragilité du modèle : la limite du facteur humain

Le système actuel présente une vulnérabilité majeure, en ce qu'il est anthropocentré. Il repose de manière disproportionnée sur la vocation et le surinvestissement des intervenants pour compenser les manquements structurels. Si cette centralité de l'humain fait la richesse clinique du SAPV, elle constitue également son principal point de fragilité si elle n'est pas soutenue institutionnellement.

Cette tension se matérialise d'abord par la question du renouvellement des effectifs. Lors des départs à la retraite ou des congés de maternité, les postes vacants ne sont souvent pas renouvelés. Cette attrition progressive des effectifs contraste avec une charge de travail qui, elle, ne diminue pas et tend même à augmenter. Selon le modèle Effort-Récompense de Karasek, le stress professionnel résulte de la combinaison d'une forte demande psychologique et d'un faible soutien social ou organisationnel¹⁰⁵. C'est exactement la configuration observée ici.

Cette contrainte affecte doublement les intervenants. D'une part, l'augmentation de la surcharge de travail risque de contraindre les intervenants à réduire la qualité de leur intervention, créant une frustration professionnelle. D'autre part, ce désinvestissement peut être perçu comme un manque de reconnaissance flagrant de la réalité du terrain, le service nécessitant un effectif stable pour fonctionner convenablement. Le modèle de l'ajustement compensatoire rencontre ici un défi de taille : la bonne volonté des intervenants ne peut être une ressource inépuisable. S'ils sont contraints d'agir en désaccord avec leur idéal de métier, les intervenants s'exposent à ce que Dejours nomme la « souffrance éthique¹⁰⁶ ». Toutefois,

¹⁰⁵ R. Karasek, *op. cit.*, p. 33.

¹⁰⁶ V. GANEM, I. GERNET et C. DEJOURS, Le travail : que signifie ce terme en clinique et psychopathologie du travail ?, *L'information psychiatrique*, 2008, vol. 84, n° 9, p. 805.

ce risque ne doit pas occulter la résilience actuelle des équipes qui parviennent encore à maintenir la continuité du service, prouvant la robustesse de leur engagement.

Ensuite, la rotation du personnel pose la question de la transmission de l'expertise. Les intervenants expérimentés qui quittent le service emportent avec eux les savoirs tacites tels que le bricolage, les réseaux personnels et les astuces pour contourner la rigidité qui permettent au système de fonctionner. Le départ des anciens représente donc un enjeu de conservation de la mémoire institutionnelle. Sans un tuilage adéquat, les nouveaux arrivants ne sont pas préparés à la difficulté du métier et à la lourdeur du système, pouvant résulter en un turn-over important.

Enfin, une mutation sociologique semble s'opérer au niveau de la régulation émotionnelle collective. Les entretiens E1 et E7 suggèrent que les nouvelles générations de policiers, aux profils parfois plus individualistes, pourraient modifier la dynamique de la solidarité informelle qui servait jusqu'ici de bouclier contre le stress. Il ne s'agit pas nécessairement d'une disparition de la solidarité, mais d'une transformation des collectifs de travail. Le défi pour l'avenir du SAPV sera de réinventer des formes de cohésion d'équipe capable d'intégrer ces nouvelles mentalités tout en préservant le rôle d'appui essentiel pour le groupe.

Toutefois, l'érosion du facteur humain n'est pas le seul péril qui pèse sur l'avenir du SAPV. Si la pérennité du service est menacée de l'intérieur par l'usure de ses agents, elle l'est également de l'extérieur par une refonte majeure du paysage institutionnel. C'est cette menace structurelle, incarnée par le projet de fusion des zones de police, qu'il convient à présent d'analyser.

Chapitre 2. Les menaces structurelles : l'enjeu de la fusion

Le projet de fusion des zones de police bruxelloises, prévu à l'horizon 2027, introduit une incertitude majeure quant à l'avenir du service. Bien qu'il soit prématuré d'en mesurer les impacts précis, l'analyse permet d'identifier une zone de tension critique entre le besoin d'efficacité administrative et la nécessité clinique de proximité. Si l'objectif affiché est l'harmonisation des moyens, le risque redouté par les acteurs de terrain est celui de la distanciation.

Le premier enjeu est celui de la gestion de l'hétérogénéité. Notre analyse a démontré que le fonctionnement des SAPV varie considérablement d'une zone à l'autre, tant au niveau des ressources que des cultures locales. Actuellement, la force du SAPV réside dans son ancrage local et son agilité, chaque service s'étant adapté spécifiquement à son public et aux types d'infractions prédominantes. La crainte exprimée est que la fusion, par souci de standardisation, ne crée un « *mastodonte* » (E4) bureaucratique. Si le SAPV descend dans l'organigramme d'une mégastructure unifiée, l'invisibilité managériale risque de s'aggraver, coupant le lien organique entre le terrain et la décision. Comme le théorisait Lipsky, la rigidité des pratiques bureaucratiques tend à éloigner l'effet humain de l'action publique¹⁰⁷. Une centralisation excessive risquerait de figer ces pratiques, transformant l'intervenant en simple exécutant d'une procédure standardisée, incapable d'opérer l'ajustement nécessaire au cas par cas.

De plus, il convient de ne pas négliger la dimension psychologique de ce changement structurel. La résistance observée chez les intervenants ne doit pas être réduite à du conservatisme. Elle exprime une défense de leur métier : les intervenants tirent du sens et de la sécurité professionnelle de leur routine actuelle et de leur ancrage local. La fusion est vécue comme une menace de déstabilisation de la proximité et de la souplesse, ces repères identitaires qui font le sens de leur clinique.

Toutefois, ce tableau ne doit pas être noirci à l'excès. Paradoxalement, cette fusion constitue également une opportunité de corriger les inégalités structurelles. Nous avons observé que la qualité de l'accueil dépendait aujourd'hui en partie de la richesse de la commune, créant une discrimination de fait entre les victimes bruxelloises. La fusion offre la possibilité théorique d'un lissage des moyens et de briser l'isolement des petites équipes par la mutualisation des ressources. Des pistes intéressantes ont d'ailleurs été évoquées lors des entretiens, telles que le partage des gardes, la division des formations ou encore l'harmonisation de certaines pratiques précises.

Cependant, la mise en œuvre de cette opportunité se heurte à la réalité du terrain. L'entretien E7 souligne une absence actuelle de culture commune aux SAPV locaux, évoquant même une logique de compétition entre zones (vouloir être la « *meilleure* » (E7)). Pour que cette uniformisation fonctionne, elle nécessiterait une volonté politique d'uniformiser les moyens vers le haut, par un alignement sur les zones les mieux dotées, et non vers le bas, un pari qui semble loin d'être gagné aux yeux des intervenants.

¹⁰⁷ M. LIPSKY, *op. cit.*, p. 147.

L'enjeu de la réforme sera donc de construire une structure assez forte pour garantir des moyens égaux, mais assez souple pour préserver l'agilité locale des équipes. Si la fusion parvient à dépasser la logique de compétition actuelle pour instaurer une véritable culture commune, elle pourrait transformer la fragilité du morcellement en une force unifiée.

Cependant, moderniser la structure restera vain si le mandat lui-même n'est pas réinterrogé. Car au-delà des murs du commissariat, ce sont les textes fondateurs de l'action qui semblent aujourd'hui en décalage avec la réalité. C'est cette obsolescence du cadre légal que nous allons à présent examiner.

Chapitre 3. L'obsolescence légale

Enfin, l'ajustement compensatoire observé tout au long de notre analyse trouve partiellement sa source dans le vieillissement du cadre normatif. La circulaire GPI 58, texte fondateur rédigé en 2007, accuse le poids de ses vingt années d'existence. Elle fige le service dans une définition qui peine désormais à épouser la réalité policière et sociétale contemporaine.

Il existe toutefois une divergence d'appréciation sur ce constat. Dans son rapport de 2019 consacré à ce sujet, le Comité P estime que la GPI 58 correspond toujours aux réalités d'aujourd'hui¹⁰⁸. Cette vision est cependant contestée par le terrain. L'intervenant de l'entretien E2 affirme la nécessité d'une refonte pour une mise à jour des pratiques. Les points d'amélioration concédés par le Comité P rejoignent les tensions identifiées dans notre propre analyse : le flou autour du secret professionnel et la difficulté de la double casquette (statut hybride). De plus, le cadre actuel souffre d'une définition trop restrictive de la victime, qui n'inclut pas les témoins et les proches, des catégories pourtant importantes que nous avons décrite au début de ce travail.

Premièrement, l'obsolescence est marquée par l'évolution de la typologie criminelle. L'émergence massive de la cybercriminalité et des escroqueries en ligne, exacerbée par la crise sanitaire du COVID-19, confronte les services à des phénomènes de victimisation à distance quasi inexistants à l'époque de la rédaction du texte. Parallèlement, la prise en charge des violences intrafamiliales a changé d'échelle, sous l'effet conjugué d'une sensibilisation sociétale accrue et d'un durcissement de la réponse pénale. La pratique ayant

¹⁰⁸ COMITÉ P, *La prise en charge...*, *op. cit.*, pp. 49-53.

évolué plus vite que la norme, une révision du cadre s'impose. Ici encore, la fusion des zones de polices pourrait constituer une opportunité inédite. Un dialogue interzones permettrait de dégager un socle commun de pratiques, servant de base empirique pour une réécriture de la circulaire GPI 58, afin de réaligner la prescription légale sur l'assistance policière aux victimes telle qu'elle se pratique réellement aujourd'hui.

Deuxièmement, l'analyse révèle une tension structurelle liée à la temporalité de la chaîne pénale. Le maintien théorique du SAPV dans un rôle strict de « première ligne » est rendu inopérant par la défaillance des relais. Pour que le service puisse « passer la main » (comme le veut la théorie), il est impératif que la deuxième ligne, c'est-à-dire la justice, l'aide sociale et le logement, soit capable de la saisir immédiatement. Or, la saturation actuelle oblige le SAPV à compenser. Le problème du service n'est donc pas interne au service, il est systémique : le texte légal présuppose un fonctionnement fluide de la chaîne d'aide qui n'existe pas dans les faits.

Ce décalage entre l'ambition de la loi et la réalité des moyens est particulièrement criant dans la gestion des auteurs de violences intrafamiliales. L'entretien E7 pointe une incohérence majeure découlant de la Circulaire COL 4/2006¹⁰⁹. Ce texte pose le principe protecteur de l'interdiction temporaire de résidence : c'est à l'auteur de quitter le domicile pour sécuriser la victime chez elle. L'intention du législateur est louable, mais elle se heurte à un vide matériel. Comme le souligne l'intervenante de l'entretien E7, « *c'est à l'auteur de partir [...] sauf qu'il n'y a pas de centre pour auteur, donc ils n'ont pas prévu.* » (E7). C'est une injonction paradoxale. La loi ordonne une séparation que le terrain ne peut pas organiser faute d'hébergement, obligeant parfois la victime à fuir son propre domicile ou à y retourner, inversant la logique de protection. Ce constat appelle à une meilleure synchronisation entre le pouvoir législatif et le pouvoir exécutif, sans quoi le droit reste une fiction pour la victime.

Enfin, la réflexion mériterait de s'étendre à la philosophie même Code pénal lui-même. Bien qu'en cours de réforme, notre droit pénal reste historiquement construit autour de la répression de l'auteur. Une véritable évolution de l'aide aux victimes nécessiterait un changement de paradigme plus profond, plaçant la réparation de la victime non plus comme un accessoire de la procédure, mais au premier plan des priorités légales.

¹⁰⁹ Circ. COL 4/2006 du Collège des Procureurs généraux près les Cours d'appel relative à la politique de recherche et de poursuite en matière de violence dans le cadre des relations intrafamiliales.

Conclusion de la mise en perspective critique

Au terme de cette mise en perspective, le SAPV se trouve à la croisée des chemins entre la fragilité du facteur humain, l'incertitude de la restructuration territoriale et l'obsolescence du cadre légal. Ces constats critiques ne doivent pas occulter la réussite quotidienne du service, mais ils soulignent le besoin de dépasser le bricolage actuel pour consolider l'édifice. C'est sur cette nécessité que nous concluons ce mémoire.

Conclusion générale

Au terme de ce parcours de recherche, nous sommes revenus aux racines de la question qui a guidé notre réflexion : comment l'assistance psychosociale parvient-elle à se déployer au sein d'un milieu policier dont les logiques semblent *a priori* éloignées de l'éthique du soin ? Ce questionnement s'ancrait dans une histoire belge douloureuse qui a imposé, par la réforme de 1998, une rencontre forcée entre deux mondes : la police et la victime.

Pour appréhender cette cohabitation, notre état de la littérature a d'abord posé les balises du cadre légal, notamment la circulaire GPI 58, tout en mettant en lumière la tension théorique fondamentale entre le *Care* et le *Control*. Cette dualité, soulignée par les rapports du Comité P, laissait entrevoir les difficultés d'intégration d'une mission sociale dans une structure hiérarchisée et procédurale. Afin de dépasser l'analyse théorique des textes pour accéder à la réalité des pratiques, nous avons opté pour une méthodologie qualitative. À travers sept entretiens semi-directifs menés auprès d'intervenants de différentes zones de police bruxelloises, nous avons pu pénétrer les coulisses du quotidien de ces professionnels et saisir le sens qu'ils donnent à leur pratique.

L'analyse empirique a fait émerger un fil rouge transversal qui constitue la clé de voûte de notre résultat : le concept d'ajustement compensatoire. La conciliation entre les deux logiques ne semble pas reposer sur une harmonie institutionnelle, mais sur une construction permanente opérée par les agents.

Notre analyse s'est déployée en trois temps pour démontrer cette mécanique. D'abord, l'examen du milieu policier a révélé un écosystème marqué par une invisibilité structurelle, des restrictions budgétaires et un choc des cultures professionnelles. L'institution policière, bien que lieu d'accueil, reste un cadre contraignant qui peine à reconnaître la spécificité du travail social (Chapitre 1). Ensuite, l'analyse de l'assistance psychosociale a mis en évidence le décalage entre le mandat théorique de la première ligne et la réalité sociologique du terrain, massivement dominée par les violences intrafamiliales. Face à l'inertie judiciaire et à la saturation du réseau social externe, les intervenants se retrouvent à jouer un rôle de tampon, étirant leur mandat pour pallier les carences de la chaîne d'aide (Chapitre 2). Enfin, c'est dans les stratégies de conciliation que la réponse s'est cristallisée. Pour faire tenir le système, les intervenants semblent instrumentaliser leur statut hybride pour infiltrer du soin, compensent les manques matériels par du bricolage et se protègent de la charge émotionnelle par une solidarité horizontale entre pairs et une quête de sens vocationnelle (Chapitre 3).

Dès lors, à la question de savoir comment les intervenants concilient exigences policières et besoins humains, notre réponse finale est la suivante : la conciliation s'opère par l'individu. Ce n'est pas le système qui s'est adapté à la victime, ce sont les intervenants qui, par leur agilité tactique et leur engagement éthique, absorbent les frictions du système pour rendre l'assistance possible. Le SAPV fonctionne non pas grâce à la structure, mais malgré elle, en comblant les écarts entre le travail prescrit et le travail réel.

Cette recherche comporte toutefois des limites. La principale réside dans l'absence de la voix des victimes, pour des raisons éthiques et déontologiques. N'ayant eu accès qu'au récit des professionnels, nous avons analysé l'intention du soin et sa mise en œuvre, mais non sa réception. Une perspective de recherche future pertinente consisterait à croiser ces regards pour mesurer si l'ajustement opéré par les agents est vécu comme tel par les bénéficiaires.

En guise d'ouverture, ce constat de fragilité nous amène à poser une question politique fondamentale pour l'avenir des services publics. Le modèle actuel, basé sur l'ajustement compensatoire, montre des signes d'essoufflement. Un service public essentiel, garant d'une part d'humanité au sein de la force publique, peut-il durablement reposer sur la vocation et le bricolage de ses intervenants ? À l'heure des futures fusions de zones et de l'évolution de la criminalité, il semble urgent de passer d'une logique de compensation individuelle à une véritable consolidation institutionnelle.

Finalement, cette recherche démontre les limites de la rationalité bureaucratique. L'institution policière tente de cadrer l'interaction par des circulaires et des protocoles, cherchant à standardiser la prise en charge des victimes. Or, notre enquête révèle que l'interaction humaine, par nature imprévisible et singulière, résiste à cette standardisation. L'émotion, le traumatisme, et la relation de confiance ne se cadrent pas, ils se vivent. C'est précisément dans cet espace non-cadrable que se loge l'expertise irremplaçable de l'intervenant psychosocial, qui ne consiste pas à appliquer une procédure, mais à naviguer dans l'incertitude.

« Ce métier c'est vraiment une vocation, c'est un truc dans l'âme. »

- Extrait de l'entretien E7, Intervenant psychosocial au Service d'Assistance Policière aux Victimes

Bibliographie

Sources normatives (Législation et Circulaires)

- *Code d'instruction criminelle.*
- Loi du 5 août 1992 sur la fonction de police, *M.B.*, 22 décembre 1992.
- Loi du 7 décembre 1998 organisant un service de police intégré, structuré à deux niveaux, *M.B.*, 5 janvier 1999.
- Circulaire COL 4/2006 du Collège des Procureurs généraux près les Cours d'appel relative à la politique de recherche et de poursuite en matière de violence dans le cadre des relations intrafamiliales.
- Circulaire CP 1 du 27 mai 2003 concernant la définition et l'interprétation du Community Policing applicable au service de police intégré, structuré à deux niveaux, *M.B.*, 9 juillet 2003.
- Circulaire GPI 58 du 4 mai 2007 relative à l'accueil des victimes par les services de police, *M.B.*, 5 juin 2007.

Rapports et documents officiels

- ALVAREZ IRUSTA L., DE KEUKELEIRE S., MOTTINT S. et VAN DURME T., *Un livre blanc de la première ligne en Belgique francophone*, Bruxelles, Be.Hive, 2020.
- AMNESTY INTERNATIONAL, « *Tu ne nous écoutes jamais* ». *Police et profilage ethnique en Belgique*, Bruxelles, 2018.
- CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS, *Rapport de la Commission d'enquête parlementaire chargée d'examiner la manière dont l'enquête sur "les tueurs du*

Brabant" a été organisée, Doc. parl., sess. ord. 1996-1997, n° 713/6, 14 avril 1997.

- COMITÉ PERMANENT DE CONTRÔLE DES SERVICES DE POLICE (COMITÉ P), *La prise en charge des victimes par les services de police. La GPI 58, parue en 2007, correspond-elle toujours aux réalités d'aujourd'hui ?*, Bruxelles, 2019.
- COMITÉ PERMANENT DE CONTRÔLE DES SERVICES DE POLICE (COMITÉ P), *Enquête de suivi sur la prise en charge des victimes de violences intrafamiliales*, Bruxelles, 2022.
- COMITÉ PERMANENT DE CONTRÔLE DES SERVICES DE POLICE (COMITÉ P), *Rapport annuel 2022*, Bruxelles, 2023.
- FISCHER C. et COURDURIES J. (dir.), *Pratiques et impacts des réponses judiciaires aux violences conjugales : Regards sur quelques initiatives locales en France*, Rapport de recherche n° 20.31, Paris, IERDJ, 2023.
- IBSA, *Mini-Bru 2024 : La Région de Bruxelles-Capitale en chiffres*, Bruxelles, 2024.
- OBSERVATOIRE DE LA SANTÉ ET DU SOCIAL DE BRUXELLES-CAPITALE, *Indicateurs de santé de la Région de Bruxelles-Capitale 2024*, Bruxelles, Vivalis, 2024.
- SAEYS M., *Taalbarometer 5 : Factsheet*, Bruxelles, VUB-BRIO, 2024.
- SAFE.BRUSSELS, *Rapport d'activités 2023*, Bruxelles, 2024.
- VANNESTE C., *Analyse des entretiens menés avec des acteurs-clé du secteur policier et de l'assistance policière aux victimes en Fédération Wallonie-Bruxelles*, Rapport 48a-c, Bruxelles, Institut national de criminalistique et de criminologie, décembre 2022.

Littérature scientifique et doctrinale

- AKTOUF O., *Méthodologie des sciences sociales et approche qualitative des organisations : Une introduction à la démarche classique et une critique*, Québec, Les Presses de l'Université du Québec, 1987.
- BENAMSILI L., Le trouble stress post-traumatique dans la nosographie psychiatrique : cas du DSM et de la CIM, *Tributaries Journal*, 2020, vol. 4, n° 1, pp. 581-597.
- BONSACK C., REXHAJ S. et FAVROD J., Psychoéducation : définition, historique, intérêt et limites, *Annales Médico-psychologiques*, 2015, vol. 173, n° 1, pp. 79-84.
- BRUN J.-P., La reconnaissance au travail, in ANDRÉ C., BRAUD P. et BRUN J.-P., *La reconnaissance : Des revendications collectives à l'estime de soi*, Auxerre, Éditions Sciences Humaines, 2013, pp. 39-44.
- CAIRE A.-B., Fiche 13. La victimisation, in *Criminologie*, Paris, Ellipses, 2022, pp. 117-128.
- COHEN-EMERIQUE M., *Pour une approche interculturelle en travail social : Théories et pratiques*, Rennes, Presses de l'EHESP, 2011.
- DEMONCY A., La recherche qualitative : introduction à la méthodologie de l'entretien, *Kinésithérapie, la Revue*, 2016, vol. 16, n° 180, pp. 32-37.
- DESBIENDRAS N., Le traumatisme vicariant chez les intervenants d'urgence médico-psychologique, *European Journal of Trauma & Dissociation*, 2019, vol. 3, n° 3, pp. 151-156.
- DUMEZ H., *Méthodologie de la recherche qualitative : Toutes les questions clés de la démarche*, Paris, Vuibert, 2025.
- FIGLEY C.R., Compassion Fatigue: Toward a New Understanding of the Costs of Caring, in STAMM B.H. (dir.), *Secondary Traumatic Stress: Self-Care*

Issues for Clinicians, Researchers, and Educators, Lutherville, Sidran Press, 1995, pp. 3-28.

- FROGNEUX N., Joan Tronto ou la révolution du care : Introduction, *Revue Philosophique de Louvain*, 2023, vol. 120, n° 1, pp. 1-20.
- GANEM V., GERNET I. et DEJOURS C., Le travail : que signifie ce terme en clinique et psychopathologie du travail ?, *L'information psychiatrique*, 2008, vol. 84, n° 9, pp. 803-809.
- HARTOG F., La présence du témoin, *L'Homme*, 2017, n° 223-224, pp. 169-184.
- HERMAN J.L., *Trauma and Recovery*, New York, Basic Books, 1992.
- JANOFF-BULMAN R., *Shattered Assumptions: Towards a New Psychology of Trauma*, New York, Free Press, 1992.
- KAMINSKI D., « La méthodologie de la recherche empirique », contribution présentée à l'École autonome sur la méthodologie de la recherche empirique en droit, Ottawa, 8, 9 et 10 novembre 2017.
- LIPSKY M., *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services*, New York, Russell Sage Foundation, 1980.
- MÉLIANI V., Choisir l'analyse par théorisation ancrée : illustration des apports et des limites de la méthode, *Recherches Qualitatives*, 2013, Hors-série n° 15, pp. 435-452.
- MONJARDET D., La culture professionnelle des policiers, *Revue française de sociologie*, 1994, vol. 35, n° 3, pp. 393-411.
- PAILLÉ P. et MUCCHIELLI A., *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*, 4e éd., Paris, Armand Colin, 2016.

- RODRIGUE A., DESCHÊNES A.-A. et GAGNON K., « L’impact des relations interpersonnelles et du soutien social sur la santé psychologique des policiers », *Ad machina*, 2019, n° 3, pp. 119-136.
- SALMONA M., *Le livre noir des violences sexuelles*, Paris, Dunod, 2013.
- SILVERI F., Peut-on compenser des conditions de travail nocives ? L’apport du modèle Exigences-Ressources, *@GRH*, 2016, vol. 18, n° 1, pp. 31-57.
- SIVENBRING J. et MALMROS R.A., Collaboration in Hybrid Spaces: The Case of Nordic Efforts to Counter Violent Extremism, *Journal for Deradicalization*, 2021, n° 29, pp. 75-110.
- SMEETS S., *La sécurité à Bruxelles*, Note de synthèse EGB n° 2, Bruxelles, États Généraux de Bruxelles, [s.d.].
- SMEETS S. et TANGE C., Le community policing en Belgique : péripéties de la constitution d’un modèle de travail policier, *Working Paper Series*, n° 1, Bruxelles, Université libre de Bruxelles, 2009, pp. 125-148.
- UYTENDAELE M., Bruxelles, capitale de l’altérité, *Pouvoirs*, 2011, n° 136, pp. 137-149.
- VAN CRAEN M., Explaining majority and minority trust in the police, *Justice Quarterly*, 2013, vol. 30, n° 6, pp. 1042-1067.
- VAN OTRIVE L., La réforme des polices, *Courrier hebdomadaire du CRISP*, 1997, n° 1580-1581, pp. 17-23.
- VERTOVEC S., Super-diversity and its implications, *Ethnic and Racial Studies*, 2007, vol. 30, n° 6, pp. 1024-1054.
- VIGOUR C., CAPPELLINA B., DUMOULIN L. et GAUTRON V., Les rapports des citoyen.nes à la justice : expériences, représentations et réceptions, *Actu Recherche*, 2021, n° 11.

- WEITZMAN S., *Not to People Like Us: Hidden Abuse in Upscale Marriages*, New York, Basic Books, 2000.
- WEMMERS J.-A., *Victims in the Criminal Justice System*, Amsterdam, Kugler Publications, 1996.
- WOLMARK L., Les lieux de l'exil, *Journal des anthropologues*, 2018, Hors-série, pp. 210-216.

Divers

- FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES, « Violence conjugale ou intrafamiliale », [Portail de l'aide aux victimes](#), (consulté le 17 octobre 2025).
- POLICE LOCALE, « Portail des Zones de Police », [Police Fédérale](#), [s.d.] (consulté le 4 octobre 2025).
- RÉDACTION RTBF, « La fusion des zones de police à Bruxelles : ça n'a pas de sens pour le MR Vincent De Wolf », [RTBF](#), 23 juillet 2025 (consulté le 6 novembre 2025).
- LESSARD L. et LAFOND A., « Premiers secours psychologiques : inondations et Covid-19 » ([Webinaire](#)), Montréal, Département de psychiatrie de l'Université de Montréal, 1er avril 2020.

Annexes

Annexe 1. Carte des zones de police à Bruxelles



(Source : RTBF, 2025)

Annexe 2. Guide d'entretien

Remercier la personne pour sa participation et réexpliquer le contexte du mémoire. Préciser que la participation est volontaire. Rappeler qu'ils peuvent ne pas répondre à certaines questions, faire une pause, ou arrêter l'entretien à tout moment. Redemander l'accord pour enregistrement audio. Vérifier qu'ils sont à l'aise et prêts à commencer.

Thèmes	Questions principales	Questions complémentaires
Introduction et parcours professionnel	Pouvez-vous me décrire brièvement votre parcours professionnel et votre rôle au sein du SAPV ? Quelles sont les principales missions liées à votre fonction ? À quoi ressemble une journée type dans votre service ?	Depuis combien de temps travaillez-vous au SAPV ? Quelle est votre formation de base ? Avez-vous suivi des formations spécifiques liées à l'aide aux victimes ? Avez-vous déjà travaillé dans d'autres services de la police ou d'autres zones ? Qu'est-ce qui vous a motivé à rejoindre le SAPV ? Combien êtes-vous dans l'équipe actuellement ? Quelles différences remarquez-vous entre les membres de votre équipe ? (profils, ancienneté, approches...) Qu'est-ce qui, selon vous, distingue le SAPV d'autres services d'aide aux victimes ?
Organisation et contraintes structurelles → liées à l'organisation du service, aux moyens disponibles ou aux relations avec d'autres services par exemple.	Comment décririez-vous le fonctionnement global du SAPV ? Quelles sont les principales difficultés ou contraintes que vous rencontrez dans votre travail au quotidien ? Ces contraintes ont-elles un impact sur votre manière de répondre aux besoins des victimes ?	Concrètement, comment s'organise la répartition des dossiers ou la coordination avec les collègues ? Disposez-vous, selon vous, des ressources nécessaires (temps, personnel, budget, locaux) ? Ces ressources ont-elles évolué ces dernières années ? Comment percevez-vous la reconnaissance ou le soutien institutionnel à votre travail ? Y a-t-il des différences selon les zones de police ou selon la hiérarchie ? Pouvez-vous me donner un exemple concret où une contrainte organisationnelle a limité ou modifié votre manière d'intervenir ? Si vous pouviez changer une chose dans l'organisation du SAPV, laquelle serait-ce ?
Besoins des victimes et accompagnement proposé	Quels types de victimes rencontrez-vous le plus souvent ? (en termes d'infractions, de profils, de situations vécues) Quels sont les besoins que ces victimes expriment le plus souvent ? Comment le SAPV tente-t-il d'y répondre concrètement ? (exemples d'interventions, types de soutien, collaborations...) Y a-t-il des besoins que vous percevez mais qui ne sont pas toujours exprimés par les victimes ?	Est-ce que le cadre policier influence la manière dont les victimes se livrent ? Rencontrez-vous parfois des obstacles de communication (barrière linguistique, différences culturelles) ? Comment gérez-vous ces situations ? Pouvez-vous me raconter un exemple d'une situation où vous avez eu du mal à aider une victime, ou où vous avez ressenti une forme d'impuissance ?

	Y a-t-il des situations où vous estimez que ces besoins ne peuvent pas être pleinement satisfaits ?	
Temporalité du travail et suivi des victimes	Comment décririez-vous le rythme du travail au SAPV ? Comment vivez-vous le fait que votre suivi soit souvent bref et qu'il se situe juste après l'infraction ? Comment gérez-vous les situations où une victime aurait besoin d'un suivi plus long ?	Le temps dont vous disposez correspond-il, selon vous, aux besoins des victimes ? Comment trouvez-vous un équilibre entre la rapidité exigée par l'institution et la lenteur du processus de rétablissement des victimes ? Quelles stratégies utilisez-vous pour établir rapidement la confiance et évaluer les besoins ? J'ai lu dans une précédente étude concernant le SAPV qu'un membre du service identifiait votre posture comme « Pense-bête » pour les victimes, référant à votre posture d'appui et de guide, mais de manière brève, et seulement en première ligne. Qu'en pensez-vous ?
Posture professionnelle et dilemmes éthiques → « double casquette »	Comment vivez-vous le fait d'exercer au sein d'un service de police tout en ayant un rôle d'accompagnement social et psychologique ? Quels défis rencontrez-vous en termes de perception par les victimes ? Comment conciliez-vous vos obligations déontologiques avec votre rôle d'aide ? Qu'est-ce qui vous aide à maintenir une posture professionnelle dans ces situations ? Votre travail vous expose à des situations émotionnellement fortes. Comment gérez-vous la charge émotionnelle et le risque de fatigue compassionnelle ?	Pensez-vous que les victimes le perçoivent de la même manière que vous ? Comment pensez-vous que les victimes perçoivent cette "double casquette" ? Comment gérez-vous les situations où vous devez dénoncer un danger tout en maintenant la confiance avec la victime ? Diriez-vous que cette dualité est plutôt une richesse ou une difficulté dans votre pratique quotidienne ? Disposez-vous de marges de manœuvre pour adapter vos pratiques aux besoins des victimes ? Est-ce que vous trouvez que cette dimension émotionnelle est reconnue et soutenue par votre institution ? Disposez-vous d'espaces d'échange ou de soutien pour en parler ? Est-ce que vous trouvez que cette dimension émotionnelle est reconnue dans votre service ?

Gestion émotionnelle et adaptation	Comment gérez-vous la charge émotionnelle liée à votre travail ? Avez-vous des dispositifs de supervision ou de soutien pour faire face à ces difficultés ?	Quelles techniques utilisez-vous pour maintenir la distance professionnelle tout en étant empathique ?
Adaptation et pistes d'amélioration	Quelles ressources, qu'elles soient institutionnelles, humaines ou matérielles, facilitent votre travail au quotidien ? Quelles stratégies personnelles ou collectives avez-vous développées pour faire face aux contraintes ? Y a-t-il des aspects de votre travail qui vous semblent particulièrement satisfaisants malgré les difficultés ? Selon vous, quelles pistes pourraient être mises en place pour améliorer le fonctionnement du SAPV et mieux répondre aux besoins des victimes ?	Si vous pouviez changer une chose dans votre environnement de travail, laquelle serait-ce ? Comment pensez-vous que le service va évoluer dans les prochaines années ?
Conclusion	Y a-t-il un aspect que vous souhaiteriez ajouter ou approfondir concernant votre expérience ou votre vision du service ? Y a-t-il une question que vous auriez aimé que je vous pose ?	

Remercier pour la participation, laisser mon contact en cas de besoin de me recontacter pour rajouter qqch, changer une réponse ou autre .

Ratkovic Déborah

Janvier 2026

L'assistance psychosociale en milieu policier : concilier besoins des victimes et cadre institutionnel. Une étude des Services d'Assistance Policière aux Victimes bruxellois.

Promoteur : Frédéric Vesentini

Ancré dans la réalité des zones de police de la Région de Bruxelles-Capitale, ce mémoire analyse l'exercice des Services d'Assistance Policière aux Victimes (SAPV) au sein d'une institution régie par la priorité sécuritaire. Ce contexte soulève une question centrale : comment concilier les exigences organisationnelles de la police et les besoins humains des victimes ? L'objectif de ce mémoire est de comprendre la manière dont les intervenants articulent cette double logique au quotidien. Pour ce faire, cette recherche adopte une méthodologie qualitative, reposant sur sept entretiens semi-directifs menés auprès de professionnels du secteur.