

# Les Cahiers de recherches criminologiques

CAHIER NO 40

## LES BESOINS DES VICTIMES DANS UN PROCESSUS DE MÉDIATION

Jo-Anne Wemmers  
Katie Cyr  
(2004)



**LES CAHIERS DE RECHERCHES CRIMINOLOGIQUES  
CENTRE INTERNATIONAL DE CRIMINOLOGIE COMPARÉE**

**Université de Montréal**

Case postale 6128, Succursale Centre-ville  
Montréal, Québec, H3C 3J7, Canada  
Tél.: 514-343-7065 / Fax.: 514-343-2269  
cicc@umontreal.ca / www.cicc.umontreal.ca

# **Rapport Final**

## **Les besoins des victimes dans un processus de médiation**

**par  
Jo-Anne Wemmers  
et  
Katie Cyr**

**Centre International de Criminologie Comparée**

**Rapport présenté au  
ministère de la Justice du Canada**

**Mars 2004  
Université de Montréal**

## **Remerciements**

Ce projet de recherche a été possible grâce à l'aide d'un grand nombre de personnes. Les auteurs veulent d'abord remercier tous les membres de l'équipe de Trajet Jeunesse pour leur aide à ce projet de recherche. Nous remercions surtout Annie Tremblay, Présidente du Conseil d'administration, qui a initié cette étude et a offert un soutien important tout au long du projet. Mentionnons également les intervenants de Trajet Jeunesse, notamment, Danielle Paquet, Lauriane Cléroux et Lise Tremblay qui ont offert un soutien important pendant la recherche.

Il faut aussi remercier toutes les personnes victimes qui ont participé à cette étude. Sans leur collaboration, nous n'aurions pas pu faire ce projet de recherche.

Ce projet de recherche a été réalisé grâce à une subvention du Fonds d'aide aux victimes, du ministère de la Justice du Canada. Nous voulons remercier Catherine Kane, Michelle Grossman, Naomi Giff, Francine Dumas et Marc Rozon pour leur collaboration à ce projet.

Finalement, remercions Nicole Pinsonneault, du Centre international de criminologie comparée, pour son aide avec la préparation de ce rapport.

# Table des matières

<b>1. Introduction</b>	<b>1</b>
<b>I- Problématique</b>	<b>3</b>
-Les risques de la médiation pour les victimes	5
<b>II- Les besoins des victimes</b>	<b>6</b>
<b>III- Méthodologie</b>	<b>8</b>
-Description de l'étude	8
-Le processus de médiation chez Trajet Jeunesse	9
-Recrutement de l'échantillon	11
-Les entrevues	12
-Description de l'échantillon	13
<b>IV- Description du présent rapport</b>	<b>18</b>
<b>2. La médiation répond-t-elle bien aux besoins des victimes ?</b>	<b>19</b>
<b>I- Les Victimes directes</b>	<b>19</b>
-Information	19
-Protection	24
-Dédommagement	27
-Statut dans le système de justice criminelle	31
-Besoin d'intervention psycho-sociale : le support formel et informel	40
<b>II- Les besoins des victimes indirectes</b>	<b>43</b>
-Information	43
-Peur et protection	44
-Dédommagement	45
-Statut dans le système judiciaire	45
-Le soutien informel	47
-Le soutien formel	47

<b>III- Bien-être et médiation : la médiation peut-elle avoir un effet thérapeutique sur les victimes ?</b> .....	47
-Les victimes se sentent-elles mieux suite à la médiation .....	50
-La médiation aide-t-elle les victimes à se remettre de l'événement? .....	51
<b>3. Les Attitudes des Victimes</b> .....	58
<b>I- La satisfaction des victimes envers la démarche de médiation</b> .....	58
-Résumé .....	63
<b>II- Le rôle préféré par les victimes dans le système de justice criminelle</b> .....	63
<b>III- L'expérience des victimes ayant refusé de participer à la médiation</b> .....	68
-Information .....	68
-Sentiment de justice.....	69
-Satisfaction .....	70
-Comparaison entre les groupes.....	71
<b>IV- Les attitudes générales envers la médiation</b> .....	73
<b>V- Résumé</b> .....	77
<b>4. Recommandations et conclusion</b> .....	78
<b>5. Bibliographie</b> .....	85

## **Liste des Tableaux**

<b>Tableau I :</b>	Nombre de personnes rejointes et nombre de victimes ayant participé à la recherche.....	12
<b>Tableau II :</b>	Situation des victimes de l'échantillon et des enfants des parents interrogés.....	13
<b>Tableau III :</b>	Situation des victimes de la population .....	13
<b>Tableau IV :</b>	Type de victimisation des victimes de l'échantillon.....	14
<b>Tableau V :</b>	Type de victimisation des victimes de la population .....	15
<b>Tableau VI :</b>	Nombre de contrevenants ayant commis le même délit (complicité) dans l'échantillon de victimes directes.....	16
<b>Tableau VII :</b>	Nombre de contrevenants ayant commis le même délit (complicité) dans la population à l'étude.....	16
<b>Tableau VIII :</b>	Nombre de victimes de l'échantillon de victimes directes impliquées dans le même cas.....	17
<b>Tableau IX :</b>	Nombre de victimes de la population impliquées dans le même cas.....	17
<b>Tableau X :</b>	Pourquoi certaines victimes ayant participé à une médiation directe affirment avoir mal été informées sur ce qu'elles devaient attendre de la médiation .....	22
<b>Tableau XI :</b>	À quel point les victimes ont-elles pu faire entendre leur point de vue dans le traitement de leur cause criminelle selon leur participation ou non à la médiation.....	31
<b>Tableau XII :</b>	Type de délits dont ont été victimes les personnes ayant participé à une médiation .....	33
<b>Tableau XIII :</b>	Demandes effectuées par les victimes ayant participé à une médiation selon le type de délit dont elles ont été la cible .....	35
<b>Tableau XIV :</b>	Les victimes ont-elles pu faire entendre leur point de vue en participant à une médiation selon le type de délit.....	37
<b>Tableau XV :</b>	Les victimes ont-elles pu faire entendre leur point de vue en refusant de participer à une médiation selon le type de délit.....	38

<b>Tableau XVI :</b>	Les victimes jugent-elles que l'entente constituait une sentence adéquate pour le contrevenant selon le type de délit .....	39
<b>Tableau XVII :</b>	À quel moment les victimes ayant participé à une médiation qui auraient apprécié recevoir le support d'un intervenant spécialisé dans la situation des victimes auraient-elles voulu ce support ?.....	42
<b>Tableau XVIII :</b>	Type d'ententes selon le type de victimisation des parents de victimes de moins de 18 ans ayant participé à une médiation .....	45
<b>Tableau XIX :</b>	Les victimes indirectes ont-elles pu faire entendre leur point de vue dans le traitement de la cause criminelle de leur enfant.....	46
<b>Tableau XX:</b>	Les victimes indirectes croient-elles que leur enfant a pu faire entendre son point de vue dans le traitement de sa cause criminelle.....	46
<b>Tableau XXI :</b>	Comparaison entre les variables mesurant le mieux-être des victimes ayant participé à une médiation.....	50
<b>Tableau XXII:</b>	Variable dépendante : la satisfaction des victimes ayant participé à une médiation .....	61
<b>Tableau XXIII :</b>	Analyses bivariées entre les variables du modèle proposé .....	61
<b>Tableau XXIV :</b>	Items les plus fréquemment mentionnés par les personnes qui croient que la victime devrait avoir un rôle dans l'administration de la justice .....	65
<b>Tableau XXV :</b>	Liste des mesures imposées aux contrevenants dont la victime a refusé de participer à une médiation .....	68
<b>Tableau XXVI:</b>	Évaluation de la justice rendue dans leur dossier par les victimes directes selon leur participation ou non à la médiation .....	71
<b>Tableau XXVII:</b>	Évaluation des victimes directes vis-à-vis l'équité du processus suivi dans leur cas selon le processus auquel elles ont participé .....	72
<b>Tableau XXVIII:</b>	Satisfaction des victimes directes vis-à-vis le processus suivi dans leur cas selon leur participation ou non à la médiation .....	72
<b>Tableau XXIX :</b>	Les victimes croient-elles que la médiation est une bonne initiative.....	74
<b>Tableau XXX:</b>	Raisons expliquant pourquoi certaines victimes interrogées considèrent que la médiation est une bonne initiative .....	75

## Liste des graphiques

<b>Graphique 1 :</b> Les victimes ont-elles obtenu de l'information lors du premier contact.....	20
<b>Graphique 2 :</b> Effet de la rencontre directe sur le sentiment de peur des victimes .....	26
<b>Graphique 3 :</b> Le médiateur respectait-il la position des victimes.....	32
<b>Graphique 4 :</b> Les victimes participant à une médiation directe et n'ayant pu amener un proche lors de la rencontre auraient-elles aimé pouvoir le faire?.....	41
<b>Graphique 5 :</b> Relation entre la confiance des victimes ayant participé à une médiation envers le médiateur et le fait que la démarche les a aidé à se remettre de l'événement.....	51
<b>Graphique 6:</b> La relation entre la possibilité de s'exprimer et l'effet thérapeutique de la médiation.....	53
<b>Graphique 7 :</b> Relation entre le type de médiation à laquelle les victimes ont participé et le fait que la démarche les a aidé à se remettre de l'événement.....	53
<b>Graphique 8:</b> Relation entre le type de victimisation des victimes ayant participé à une médiation et le fait que la démarche les a aidé à se remettre de l'événement.....	55
<b>Graphique 9:</b> Types de bénéfices retirés par les victimes ayant participé à une médiation directe.....	56
<b>Graphique 10:</b> Croyez-vous que la victime devrait avoir une place dans l'administration de la justice, outre celui de porter plainte.....	64
<b>Graphique 11:</b> Genre d'influence sur la sentence désirée par les victimes qui croient que les victimes devraient influencer la peine du contrevenant.....	66
<b>Graphique 12:</b> Sentiment de justice des personnes ayant refusé de participer à une médiation.....	69
<b>Graphique 13:</b> Les personnes ayant refusé de participer à une médiation ont-elles trouvé le processus équitable .....	69

<b>Graphique 14:</b> Les personnes ayant refusé de participer à une médiation sont-elles satisfaites du processus suivi dans leur cas .....	70
<b>Graphique 15:</b> Opinion des victimes directes et indirectes face à la médiation comme mode de gestion des délits.....	73
<b>Graphique 16:</b> Les victimes ayant participé à une médiation croient-elles que la médiation s’appliquerait avec des contrevenants adultes ?.....	76
<b>Graphique 17:</b> Les victimes ayant participé à une médiation croient-elles que la médiation s’appliquerait pour tous les types victimes et de délits? .....	76

# **1. Introduction**

La justice réparatrice suscite de nombreux débats à l'heure actuelle. Au Québec, avec la nouvelle entente cadre ayant eu lieu entre l'association des Centres Jeunesse du Québec et le regroupement des Organismes de Justice Alternative du Québec à l'automne 2002, de plus en plus de cas de délits commis par des jeunes contrevenants sont référés vers une démarche de médiation. Malgré les nombreuses recherches sur la justice réparatrice et sur la médiation, peu de recherches québécoises se sont penchées sur l'expérience vécue par les victimes d'actes criminels qui y participent. Il faut s'interroger sur ce que vivent les victimes qui sont appelées à participer à une médiation; sur leurs expériences dans cette démarche; sur leur satisfaction à travers celle-ci; et sur l'impact engendré par une rencontre entre les victimes et l'auteur du délit dont elles ont été l'objet.

La médiation étant un processus volontaire, il est essentiel que les deux parties à un conflit soient intéressées à participer à cette démarche afin qu'elle puisse avoir lieu. Si nous ne prenons pas conscience des besoins des victimes dans la pratique de la médiation, il est possible que les victimes s'y sentent lésées et cessent d'avoir un intérêt envers cette façon de gérer les délits. La médiation étant une approche relativement nouvelle dans la pratique québécoise, il importe que les personnes qui y participent soient satisfaites de ce processus afin qu'il puisse prendre de l'ampleur dans les pratiques. Il ne suffit malheureusement pas d'une entente cadre pour augmenter le nombre de cas réglés par un processus de médiation; il faut également que les parties impliquées y voient un intérêt. Malgré le fait que la médiation nécessite la participation des victimes, celle-ci est habituellement développée par des services axés sur les jeunes contrevenants et néglige souvent les intérêts des victimes (Wemmers et Canuto, 2002; Marshal et Merry, 1990). Si les délinquants y voient l'intérêt d'éviter les tribunaux, l'intérêt des victimes demeure incertain. La médiation devrait mener à une réparation, mais les victimes reçoivent-elles une réparation qu'elles jugent adéquate ? Est-ce que la médiation répond aux autres besoins des victimes ? Les victimes sont-elles satisfaites du processus de médiation et quels sont les facteurs contribuant à cette satisfaction?

Nous savons que le système pénal a échoué dans sa manière de répondre aux besoins des victimes. Celles-ci se plaignent d'être écartées du processus de justice pénale et de ne pas être informées

adéquatement du suivi de leur cas (Baril et al., 1983; Shapland et al, 1985; Resick, 1987; Wemmers, 1996). De plus, le manque de considération des autorités envers les victimes peut contribuer à une seconde victimisation chez ces dernières. Dans le système de justice pénale, les victimes sont exclues; leurs besoins sont ignorés; et on ne leur offre souvent que peu de considération :

*Aucune des parties n'en sort gagnante. Les victimes affirment que leur douleur a été minimisée et ignorée. Les accusés parlent peu, si ce n'est pour se disculper, et les membres de la collectivité sont cantonnés à un rôle de spectateurs. L'expérience vécue du conflit s'est conceptualisée dans un cadre de notions abstraites de présomption d'innocence, de pertinence des preuves et de contre-interrogatoires très sévères. Mais ces notions abstraites de justice n'englobent pas, semble-t-il, toute la complexité de l'expérience humaine. (Des Rosiers, 2001, p.4).*

En effet, en intégrant la victime au processus judiciaire par la médiation, il est possible qu'elle soit plus impliquée et mieux informée au sujet de son cas. De plus, comme le souligne Des Rosiers (2001), le système pénal minimise la douleur ressentie par les victimes en plus de transformer l'expérience vécue par les parties au conflit. Pour effectuer la présente étude, nous allons donc nous baser sur les avantages possibles que la médiation peut offrir aux victimes, à travers, notamment, leur possibilité d'être plus impliquées et considérées dans le processus; nous voulons examiner si certains facteurs sont associés à leur satisfaction par rapport à leur expérience de médiation et si cette démarche répond à leurs besoins.

Il est possible que l'implication des victimes dans le processus de médiation contribue à combler certains besoins chez ces dernières et entraîne ainsi une meilleure guérison, ou une certaine acceptation de leur victimisation. Les victimes pourraient donc retirer certains bienfaits psychologiques de leur expérience de médiation. Reeves (1989) a su démontrer que les victimes passent par une étape où elles cherchent à comprendre pourquoi un délit a été perpétré contre elles. La médiation offre en ce sens l'unique possibilité aux victimes d'interroger directement l'auteur du délit à cet effet, et de finalement comprendre pourquoi le délinquant les a victimisées.

Nous avons donc considéré, dans cette étude, la possibilité d'un effet thérapeutique pour les victimes qui participent à la médiation. La justice thérapeutique stipule simplement que la justice

peut avoir des effets thérapeutiques ou anti-thérapeutiques sur les individus qui y participent (Wexler, 1991; Wexler, 2002). Il y a peu de recherche en justice thérapeutique s'étant attardé à la possibilité d'un effet thérapeutique chez les victimes, la plupart s'intéressant surtout aux contrevenants. Nous voulons explorer la possibilité que la médiation entraîne certains effets thérapeutiques sur les victimes et espérons ainsi encourager plus de recherche sur la justice thérapeutique auprès des victimes d'actes criminels.

La présente étude veut ainsi explorer l'expérience vécue par les victimes ayant participé à une démarche de médiation offerte par l'organisme Trajet Jeunesse, un Organisme de Justice Alternative de la région montréalaise. L'organisme Trajet Jeunesse était d'abord un projet pilote de trois ans ayant débuté en 1980. L'organisme sera accrédité en 1984 en tant qu'organisme orienteur dans le cadre de la Loi sur les jeunes contrevenants, afin d'encadrer les mesures de travail communautaire. En 1991, Trajet Jeunesse devient responsable de veiller à l'application de l'ensemble du programme de mesures de rechange prévu par la loi (Trajet Jeunesse, 2001); et c'est en 1997 que l'organisme est en mesure d'offrir la mesure de médiation entre un jeune contrevenant et sa victime. Notre étude portera donc sur des victimes ayant été approchées par cet organisme afin de les inviter à participer à une médiation.

### ***I- Problématique :***

Les modes de justice réparatrice et la médiation ont été étudiés sous plusieurs aspects. Plusieurs auteurs s'appuient sur l'échec de notre système actuel face à la gestion de la criminalité pour justifier et appuyer le développement de la médiation comme mode de gestion des conflits (Christie, 1977; Hulsman, 1986). Même si c'est précisément l'échec du système pénal qui a poussé l'intérêt envers des programmes de justice réparatrice (Mason, 2000), il est relativement inutile de s'attarder à comparer le système punitif et les modes de justice réparatrice, parce que les deux systèmes possèdent des objectifs différents. Malheureusement, encore trop d'auteurs se penchent sur des questions amenant à savoir si la justice réparatrice répond aux objectifs du système pénal plutôt qu'à ses objectifs propres (par exemple, Morris et Maxwell, 1999, ainsi que Umbreit, 2001 et Latimer, 2001, ont comparé la capacité de la justice réparatrice et du système pénal à réduire la récidive, objectif qui n'en est pas un de la justice réparatrice), et peu d'auteurs se penchent sur le traitement et l'expérience vécue par les victimes.

Dans plusieurs recherches (Umbreit, 1989; Strang, 2000), on parle de satisfaction des victimes suite à la médiation. On présente un pourcentage, afin de distinguer celles qui sont satisfaites et celles qui ne le sont pas de la médiation, du processus, de son côté équitable, sans s'attarder longuement sur les causes de cette satisfaction ou de cette insatisfaction. De plus, peu d'auteurs se sont attardés à décrire et comprendre l'expérience vécue par les victimes qui acceptent de participer à une démarche de médiation. Pourtant, ce type de recherche est d'une importance capitale pour améliorer la pratique de la médiation auprès des victimes. Même si certaines études ont été exécutées dans d'autres provinces ou pays, il faut noter que la recherche québécoise sur la perspective des victimes en médiation est plutôt rare. De plus, tel que nous l'avons souligné précédemment, la nouvelle entente cadre entre l'association des Centres Jeunesse du Québec et le regroupement des Organismes de Justice Alternative du Québec laisse entendre que plus de cas de délits commis par des jeunes contrevenants seront référés en médiation, d'où l'importance d'une recherche sur l'expérience des victimes qui participent à cette mesure.

Notons également que malgré la relative absence de recherche québécoise sur l'impact de la médiation auprès des victimes de crimes, plusieurs groupes oeuvrant auprès des victimes s'opposent fermement à la participation de ces dernières à la médiation, surtout lorsqu'il s'agit de crimes violents, sexuels, ou en matière de violence conjugale (voir par exemple, Côté et Laroche, 2002, pour l'opinion des Centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) en la matière). Une étude sur l'expérience des victimes qui participent à la médiation serait également un moyen de rassurer certains groupes d'aide aux victimes en la matière et possiblement d'engendrer plus de collaboration entre les CAVAC et les organismes de justice alternative qui offrent des programmes de médiation.

Il est évident que la médiation comporte certains risques pour les victimes qui y participent. On a identifié le risque de victimisation secondaire dans le système pénal (Baril, 1984; Shapland, 1985), et ce risque est également présent dans la médiation. Puisque la victimisation secondaire dans le système pénal dépend principalement du manque de considération et d'information sur leur cas que reçoivent les victimes (Shapland et *al*, 1981, cité dans Shapland, 1985; Resick, 1987; Wemmers, 1996), il est possible que les mêmes facteurs soient reliés à la seconde victimisation des

victimes qui participent à une médiation. Le fait que la médiation donne plus de place aux victimes dans le processus et qu'elle puisse leur donner accès à plus d'information sur leur cas (Wemmers, 2002) pourrait diminuer ce risque pour les victimes. La présente recherche pourrait identifier les mesures à prendre en ce sens.

### *Les risques de la médiation pour les victimes*

Nous croyons qu'il faut porter une attention particulière aux risques de la médiation pour les victimes, afin de comprendre leur expérience dans le processus de médiation.

En médiation, un des risques est que les victimes peuvent être utilisées comme élément de rééducation du jeune contrevenant (nous savons que la justice réparatrice est plus fréquemment utilisée pour les contrevenants mineurs). On croit que la présence de la victime peut aider à la prise de conscience de celui-ci et le transformer. Bien que l'on puisse questionner si la réalisation de cet objectif est toujours possible, il laisse alors souvent la victime dans le même rôle que celui qu'elle joue actuellement dans le système pénal : un outil. Il est possible que certaines victimes se sentent utilisées pour fins de rééducation du contrevenant dans le processus de médiation et soient ainsi insatisfaites de la démarche.

Il importe de mentionner que malgré ces craintes, il est également possible que certaines victimes soient intéressées à jouer un rôle de rééducation auprès du jeune contrevenant, et d'avoir une influence auprès de ce dernier. En effet, plusieurs études rapportent que les victimes acceptent de participer à une médiation afin d'avoir une influence auprès du contrevenant (Gehm, 1990; Aersten et Peters, 1998; Wemmers et Canuto, 2002). Il faut par contre se questionner à savoir si c'est l'approche utilisée par les intervenants, qui proposent la démarche de médiation aux victimes, qui crée ce besoin d'influencer le jeune, ou bien si les victimes éprouvent intuitivement ce besoin et voient en la médiation une bonne façon de le combler.

Un autre risque est d'amener la victime à se sentir obligée de participer de façon implicite. Dépendamment de la façon dont la demande est présentée à la victime, celle-ci peut se sentir responsable de la rééducation du jeune (Reeves et Mulley, 2000), ou accepter pour d'autres motifs, sans que sa participation soit véritablement volontaire. Plusieurs recherches ont démontré qu'il y a

une minorité de victimes qui se sentent obligées de participer à une rencontre de médiation (Marshall et Merry, 1990; Morris et al., 1993). Dans une situation semblable, il est évident que la victime ne ressentira pas un plus grand contrôle sur sa vie, bien au contraire, et elle risque d'être insatisfaite du processus. Il est évident que la participation entièrement volontaire ou non des victimes, ainsi que leur possibilité ou non de se retirer de la démarche à tout moment, peuvent entraîner, selon le cas, un sentiment d'impuissance ou d'« empowerment » chez ces dernières, ce qui peut contribuer ou nuire à leur guérison. Il est aussi possible que la participation non pleinement volontaire soit un facteur d'insatisfaction envers la médiation chez les victimes s'étant senties implicitement forcées à participer.

## ***II- Les besoins des victimes***

### ***Les besoins des victimes***

Il importe ici de faire une brève description de quelques besoins des victimes qui sont identifiés dans la littérature.

1. **Un besoin d'information** : Les victimes ne sont pas des avocats. Elles veulent savoir ce qu'elles peuvent attendre du processus pénal : quel est leur rôle dans le processus ? De plus, après avoir signalé le délit à la police, elles veulent demeurer au courant des développements dans leur cas. Le besoin d'information est le besoin le plus fréquent des victimes (Maguire, 1991). Par exemple, dans la recherche de Wemmers (1996) on a trouvé que 80% des victimes affirmaient vouloir de l'information concernant les développements de leur cas.
2. **Le dédommagement** : La majorité des crimes contre les biens comportent des dommages financiers. Les pertes économiques sont beaucoup moins probables dans le cas des crimes de violence (23%). En général, le montant des dommages n'est pas très élevé. Selon le Bureau of Justice Statistiques (1994), les pertes moyennes pour tous types de crime est de 524 \$US. Pour les crimes contre la personne ce montant est de 218 \$US (en moyenne) et pour les crimes contre les ménages, la moyenne est de 914\$US. Plus le montant des dommages est bas, moins la probabilité que la victime reçoive un dédommagement (de n'importe où) est grande. Une étude néerlandaise a montré que 71% des victimes gardent

des pertes à cause du crime, pertes qui ne sont jamais remboursées (Mulder, 1989). La majorité des victimes ont donc des petites pertes économiques, et ces pertes ne sont pas remboursées. Si la victime a reçu dédommagement, en général il provient de ses assurances.

3. **Les besoins affectifs** Nous ignorons combien des victimes ont des besoins affectifs. Cela dépend de plusieurs facteurs comme le délit, la personne de la victime, son réseau de soutien, etc. Cependant, il est bien connu que la gravité du délit selon le code pénal n'est pas toujours un bon indice de l'impact du délit sur la victime. Quelques réactions des victimes que l'on retrouve dans la recherche victimologique sont : la peur ; les perturbations dues au stress ; les troubles mentaux. Une autre réaction bien connue est le « *pourquoi moi syndrome* » (Maguire, 1991). La victime ou le survivant cherche de l'information pour mieux comprendre sa victimisation. Ce besoin est mentionné ici et non dans le paragraphe concernant l'information parce que ce besoin est fondamentalement un besoin affectif. Il s'agit d'un « coping strategy » ; une manière de faire face à la victimisation. Plus la victimisation, est grave, plus ce besoin est important. La guérison de la victime peut prendre de quelques jours à des années. En général, plus l'impact est grand, plus le temps de rétablissement sera long.
4. **Un manque de participation** Plusieurs études ont démontré que les victimes se sentent exclues du système pénal et qu'elles veulent avoir un rôle dans celui-ci (Kilchling, 1995; Shapland et al. 1985). Il est cependant moins clair à savoir si celles-ci cherchent un rôle actif ou passif (UN Handbook, 1999). Une participation active implique qu'elles veulent prendre les décisions et faire les demandes. Une participation passive implique qu'elles veulent être consultées et informées sans être responsables de prendre les décisions.
5. **Un besoin de protection** Après une victimisation la victime peut avoir peur et se sentir vulnérable. Certaines victimes ont avant tout peur de leur agresseur. Elles ont peur des représailles. Pour quelques victimes, la liberté est perdue aussi bien que le sentiment de sécurité (Baril, 1984).

6. **Les besoins pratiques** Souvent, immédiatement après le délit, la victime a besoin d'aide pratique. Quelques exemples sont : la victime d'un vol qui doit réparer une porte ou fenêtre brisée par le délinquant ; la victime qui doit remplir les formulaires d'assurance ou pour l'aide financière ou le remplacement des documents volés; la mère qui a besoin d'une gardienne pour ses enfants... etc.

### ***III- Méthodologie***

#### *Description de l'étude :*

Trajet Jeunesse est un organisme appliquant des mesures alternatives auprès des jeunes contrevenants dans la région de Montréal. Depuis 1997, cet Organisme de Justice Alternative offre aux contrevenants qui y sont référés et à leurs victimes de participer à une démarche de médiation. Le programme de médiation est donc instauré depuis sept ans et une entente signée avec le gouvernement provincial à l'automne 2002 augmentera le nombre de cas référés à la médiation, d'où la nécessité d'amener un éclairage sur les pratiques actuelles.

Afin d'offrir de meilleurs services aux victimes d'actes criminels, l'organisme Trajet Jeunesse désire comprendre l'impact de son intervention sur les victimes physiques; les victimes morales (organisations, municipalités, grands magasins) sont habituellement moins affectées psychologiquement par le délit.

L'intervention offerte par Trajet Jeunesse peut être divisée en deux parties : 1) le contact auprès des victimes par l'intervenant et 2) le contact des victimes avec le contrevenant. Concernant le contact fait par l'intervenant, nous avons fait une distinction entre :

- I. Le premier contact avec les victimes par téléphone
- II. La rencontre préparatoire avec l'intervenant
- III. La médiation
- IV. Le suivi de l'entente

Chacune de ces étapes a été évaluée pour la présente étude. La première étape s'applique à tous les répondants alors que les étapes subséquentes ne s'appliquent qu'aux victimes ayant accepté de

participer au processus de médiation. Précisons que les victimes peuvent, en tout temps, décider de cesser de participer.

### *Le processus de médiation chez Trajet Jeunesse*

Mesure de réparation directe, la médiation est un processus impliquant le jeune contrevenant et la victime. Le processus débute avec l'intervenant du Centre Jeunesse qui sélectionne les cas suite à l'évaluation du dossier. Il faut toujours que le jeune ait reconnu avoir commis le délit et qu'il consente à participer au processus de médiation. Après avoir été sélectionnés, les cas sont référés à Trajet Jeunesse. Généralement, il s'agit de délits mineurs tels que le vol, le vandalisme, et les voies de fait mineures.

L'intervenant de Trajet Jeunesse effectue rapidement un premier contact avec les parties afin de vérifier leur intérêt envers la démarche de médiation. On commence généralement par contacter le contrevenant. Si l'intervenant a des doutes concernant la motivation du jeune, il contactera l'intervenant du Centre Jeunesse et le jeune sera redirigé vers une autre mesure de rechange.

Par la suite, l'intervenant contactera la victime afin de vérifier son intérêt à participer à une médiation. On lui offre alors la possibilité de participer à une médiation directe (qui comprend une rencontre face à face avec le contrevenant) ou à une médiation indirecte (sans rencontre directe avec le contrevenant). Si la réponse est négative, l'intervenant réfère le jeune à une autre mesure. Pendant les quatre premières années du projet, 19% des jeunes ont été référés à une autre mesure pour cette raison (Trajet Jeunesse, 2002).

Si la victime est intéressée par la démarche de médiation, l'intervenant organise un premier rendez-vous avec elle. Durant les quatre premières années du projet, 72% des cas sont passés à cette étape (Trajet Jeunesse, 2002). Lors de cette première rencontre, l'objectif est de donner le plus d'information possible à la victime sur le processus de médiation, mais aussi de discuter et de s'assurer que celle-ci est bien consciente du processus dans lequel elle s'engage. L'intervenant rencontre également le jeune à ce stade, afin de le préparer pour la rencontre de médiation.

Si, suite aux premières rencontres avec les parties, celles-ci s'intéressent toujours à la médiation, il est temps de procéder à la rencontre. Celle-ci débute par la version des faits du jeune par rapport au délit. Par la suite, la victime explique l'impact que le délit a eu sur sa vie, et les parties essaient ensuite de conclure une entente. L'objectif de la médiation consiste en la recherche d'une entente satisfaisante visant à réparer les conséquences du geste posé, et ce, pour les deux parties impliquées. Cette entente peut découler d'une négociation directe ou indirecte. Notons que la participation de deux médiateurs, excluant l'intervenant au dossier, est sollicitée lorsqu'il y a une rencontre directe, afin de s'assurer de la neutralité de ceux-ci.

Généralement, le jeune est invité à faire une suggestion afin d'offrir une réparation à la victime. La victime peut alors réagir. Elle peut accepter ou rejeter l'offre du contrevenant, ou encore faire une autre suggestion.

Les ententes sont diverses et permettent une réparation directe : présenter des excuses, promettre de ne plus recommencer, rembourser la victime, faire des travaux de bénévolat, etc. Durant les quatre premières années du projet, 124 ententes (58,2%) ont été signées parmi les 213 cas référés en médiation (Trajet Jeunesse, 2002).

Dans le cas où la victime est intéressée par la médiation mais ne désire pas rencontrer son agresseur, la médiation indirecte est envisagée. Dans le contexte de la médiation indirecte, il n'y a pas de rencontre face à face entre les deux parties. Toute communication passe par les intervenants. Durant les quatre premières années du projet, 20% des cas ont suivi cette voie (Trajet Jeunesse, 2002).

Suite à la médiation, l'intervenant doit superviser le respect de l'entente. Pour ce faire, il demeure en contact avec les deux parties et s'assure du respect des termes de l'entente signée. Durant les quatre premières années du projet, seulement deux ententes ont échoué (Trajet Jeunesse, 2002).

### *Recrutement de l'échantillon*

L'échantillon a été recruté parmi les victimes ayant été invitées à participer à une médiation encadrée par Trajet Jeunesse. En premier lieu, la lecture des différents dossiers référés en médiation à Trajet Jeunesse depuis 1998 et fermés avant juillet 2002 a été effectuée.

Il est possible de distinguer différents types de victimes approchées par Trajet Jeunesse. Le programme de médiation inclut tant les victimes individuelles (physiques) que certaines organisations (comme des magasins à grandes surfaces ou les municipalités par exemple) que nous qualifions de victimes « morales ». Bien que ces deux types de victimes puissent bénéficier de la médiation, il est clair que la possibilité d'effets négatifs de la justice réparatrice s'applique plus aux victimes physiques qu'aux organisations. C'est pour cette raison que cette étude ne se limite qu'aux victimes physiques.

Toutes les victimes physiques ayant été contactées par Trajet Jeunesse afin de participer à une démarche de médiation et dont le dossier a été fermé avant juillet 2002 ont été considérées pour prendre part à cette étude, soit 225 victimes. Avec cette façon de procéder, les victimes qui ont refusé de participer à une démarche de médiation sont aussi incluses. Nous avons donc un échantillon comprenant des victimes ayant accepté de participer à une médiation, ainsi que des victimes ayant refusé de participer à une telle démarche. De plus, nous avons également tenté de rejoindre 86 parents de victimes âgées de moins de 18 ans lors du contact avec l'intervenant au dossier, compte tenu que les intervenants devraient contacter les parents avant de prendre contact avec leur enfant. Notre échantillon est de coupe transversale; il comprend aussi bien des victimes ayant récemment fait l'expérience de la démarche de médiation que des victimes ayant participé à cette démarche depuis quelques années.

Afin de recruter notre échantillon, Trajet Jeunesse a envoyé une lettre explicative de la recherche à toutes les victimes dont l'adresse était disponible (N=186) et ayant été invitées à participer à une médiation (qu'elles aient accepté ou non) depuis l'implantation du programme, afin de les inviter à participer à la présente étude. Un carton réponse port payé a été fourni aux victimes. Trajet Jeunesse a donc envoyé 186 lettres invitant les victimes directes et indirectes à participer et uniquement 12 personnes ont accepté de participer. Compte tenu de ce faible taux de réponse, les

Intervenants de Trajet Jeunesse ont décidé de téléphoner aux participants inclus dans l'échantillon initial. Trajet Jeunesse a donc tenté de rejoindre par téléphone 225 victimes et 86 parents afin de leur demander si elles acceptaient de participer à notre étude.

**Tableau I : Nombre de personnes rejointes et nombre de victimes ayant participé à la recherche**

		Nombre Total	Nombre acceptant de participer	Refus	Victimes non joignables	Décès ou problème de langue
<b>Victimes Directes</b>	<b>Nombre</b>	225	59	47	115	4
	<b>%</b>	100	26,2	20,9	51,1	1,8
<b>Parents</b>	<b>Nombre</b>	86	17	22	46	1
	<b>%</b>	100	19,8	25,6	53,5	1,1

On constate dans le tableau I que sur les 225 victimes directes contactées, nous avons effectué des entrevues avec 59 victimes, ce qui nous donne un taux de réponse de 26,2%. Trajet Jeunesse a été incapable de rejoindre 115 victimes lors de la collecte des données (déménagement des victimes, changement de numéro de téléphone); 47 victimes ont refusé de participer à l'étude; trois victimes sont décédées; et une victime n'a pu participer car elle ne parlait ni français ni anglais. Parmi les 86 parents que nous avons tenté de joindre pour l'étude, nous avons été incapable de rejoindre 46 parents lors de la collecte des données (déménagement des victimes, changement de numéro de téléphone); 22 parents ont refusé de participer à l'étude; et un parent ne parlait ni français ni anglais et a ainsi été exclu. Nous avons ainsi pu faire des entrevues avec 17 parents de victimes âgées de moins de 18 ans (taux de réponse de 19,8% pour les parents).

### *Les entrevues*

Les victimes ayant accepté de participer à l'étude ont par la suite été contactées par l'équipe de recherche et un rendez-vous a été pris afin de réaliser l'entrevue. L'entrevue téléphonique nous a permis de limiter les inconvénients de déplacement des victimes et des chercheurs et permet ainsi une plus grande rapidité. Un questionnaire composé de questions fermées ainsi que de questions ouvertes (afin de laisser place à des données qualitatives) a été conçu et un questionnaire

s'adressant spécifiquement aux parents mais comportant des questions similaires a également été conçu. Ces questionnaires sont divisés en plusieurs sections : certaines s'adressant à toutes les victimes, d'autres à celles ayant accepté de participer à une médiation directe, et une section spécifique a été élaborée pour les victimes ayant participé à une médiation indirecte. Chaque section comprend également des sections au sujet du contact initial de Trajet Jeunesse, des médiateurs, du suivi offert, de la médiation comme telle, et de la préparation des victimes. Dépendant des victimes et des sections du questionnaire auxquelles elles pouvaient répondre, les entrevues étaient d'une durée de 20 minutes à une heure (les victimes qui ont refusé de participer à la démarche de médiation répondent à un moins grand nombre de questions).

### *Description de l'échantillon*

**Tableau II : Situation des victimes de l'échantillon et des enfants des parents interrogés**

	<b>Situation du répondant</b>	<b>Nombre</b>	<b>%</b>
<b>Victimes Directes</b>	Médiation directe	39	66,1
	Médiation indirecte	7	11,9
	Refus	13	22
	<b>Total</b>	59	100
<b>Parents</b>	Mediation directe	10	58.8
	Médiation indirecte	2	11.8
	Refus	5	29.4
	<b>Total</b>	17	100

**Tableau III : Situation des victimes de la population**

<b>Situation du répondant</b>	<b>Fréquence (n)</b>	<b>%</b>
Médiation directe	107	47,6
Médiation indirecte	29	12,8
Refus	89	39,6
<b>Total</b>	225	100

Sur les 59 victimes de notre échantillon de victimes directes, 13 ont refusé de participer au processus de médiation, 7 ont participé à une médiation indirecte, et 39 victimes ont participé à une médiation directe. Si l'on compare ces données à celles obtenues dans les dossiers de Trajet Jeunesse (n = 225), on remarque que notre échantillon comprend plus de victimes ayant participé à une médiation directe (66,1% versus 47,6%) et moins de victimes ayant fait une médiation indirecte (11,9% versus 12,8%) que les victimes de la population étudiée. De plus, le pourcentage de refus est plus élevé (39,6%) dans la population à l'étude que dans notre échantillon (22%), ce

qui est compréhensible puisque les personnes ayant refusé de prendre part à la démarche sont possiblement aussi plus réticentes à participer à une étude sur le sujet.

Dans l'échantillon, 47,5% des répondants sont des femmes et 52,5% sont des hommes. Notre échantillon est donc assez représentatif de la population étudiée par rapport au sexe, puisque parmi les 225 victimes ayant été approchées par Trajet Jeunesse afin de participer à une démarche de médiation, 40,8% des victimes étaient des femmes et 58,2% étaient des hommes (notons que le sexe de deux victimes n'était pas disponible). L'âge des répondants n'était pas disponible pour 19 des victimes directes interrogées, et la moyenne d'âge des 40 répondants dont l'âge était disponible est de 36,8 ans. Les dossiers de Trajet Jeunesse (n = 225) nous ont permis d'obtenir l'âge de 128 victimes approchées afin de participer à une médiation, et nous constatons que la moyenne d'âge est très similaire à celle de notre échantillon, soit 36,9 ans.

**Tableau IV : Type de victimisation des victimes de l'échantillon**

	Délit	Nombre	%	% cumulatif
<b>Type de victimisation des victimes directes</b>	Voie de fait	27	45,8	45,8
	Vol qualifié-extorsion	3	5,1	50,8
	Menaces	2	3,4	54,2
	Introduction par effraction	2	3,4	57,6
	Vol de véhicule moteur	7	11,9	69,5
	Vol de plus de 5 000 \$	1	1,7	71,2
	Vol de moins de 5 000 \$	11	18,6	89,8
	Méfait	6	10,2	100,0
<b>Total</b>		59	100,0	
<b>Type de victimisation des enfants des parents de l'échantillon</b>	Voie de fait	11	64,7	64,7
	Vol qualifié-extorsion	2	11,8	76,5
	Menaces	2	11,8	88,2
	Vol de véhicule moteur	1	5,9	94,1
	Vol de moins de 5 000 \$	1	5,9	100
	<b>Total</b>		17	100,0

**Tableau V : Type de victimisation des victimes de la population**

<b>Délit</b>	<b>Fréquence (n)</b>	<b>%</b>	<b>% cumulatif</b>
Voie de fait	110	48,9	48,9
Vol qualifié-extorsion	6	2,7	51,6
Menaces	9	4	55,6
Introduction par effraction	22	9,8	65,3
Vol de véhicule moteur	23	10,2	75,6
Vol de plus de 5 000 \$	1	0,4	76
Vol de moins de 5 000 \$	36	16	92
Méfait	18	8	100,0
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>	

Les types de délits dont les personnes de notre échantillon ont été victime sont variés : 54,2% d'entre elles ont été victimes d'un crime contre la personne et 45,8% ont été l'objet d'un crime contre la propriété, ce qui est comparable aux données de la population (55,6% de crimes contre la personne et 44,4% de crimes contre les biens). Les infractions contre la personne dans l'échantillon (Tableau IV) sont les voies de fait (45,8%), les vols qualifiés (5,1%) et les menaces (3,4%). Les infractions contre la propriété sont les vols de moins de 5 000\$ (18,6%), les vols de véhicule moteur (11,9%), les méfaits (10,2%), les entrées par effraction (3,4%) et les vols de plus de 5 000 \$ (1,7%). Il semble donc que les victimisations contre la personne sont majoritairement des voies de fait alors que les crimes contre la propriété sont plus variés.

On trouve des résultats similaires en observant les types de délits dans la population à l'étude (Tableau V), mais les introductions par infractions sont plus rares dans notre échantillon (3,4%) que dans la population (9,8%). On remarque également qu'une seule victime de la population à l'étude a été victime d'un vol de plus de 5 000 dollars et que celle-ci fait partie de notre échantillon.

Au sein de l'échantillon de parents, les victimisations principales sont des crimes contre la personne (n=15), majoritairement des voies de fait (n=11), mais aussi vols qualifiés (n=2) et des menaces (n=2). Les victimisations contre la propriété sont : vol d'un véhicule moteur (mobylette) (n=1) et vol de moins de 5 000 \$ (n=1).

Notons aussi que près de la moitié (45,8%) des victimes de notre échantillon connaissaient le délinquant avant leur victimisation, ce qui est également comparable au pourcentage de victimes qui connaissaient le délinquant dans la population à l'étude (46,7%). Presque la totalité des enfants (n=14) des parents interrogés connaissaient le délinquant.

**Tableau VI : Nombre de contrevenants ayant commis le même délit (complicité) dans l'échantillon de victimes directes**

Nombre de contrevenants	Nombre	%	% cumulatif
1	19	32,2	32,2
2	19	32,2	64,4
3	15	25,4	89,8
4	6	10,2	100
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	

**Tableau VII : Nombre de contrevenants ayant commis le même délit (complicité) dans la population à l'étude**

Nombre de contrevenants	Fréquence (n)	%	% cumulatif
1	88	39,1	39,1
2	68	30,2	69,3
3	46	20,4	89,8
4	20	8,9	98,7
5	2	0,9	99,6
6	1	0,4	100
<b>Total</b>	<b>225</b>	<b>100</b>	

Les tableaux VI et VII démontrent que sur les 59 victimes interrogées, 32,2% des victimes ont été victimisées par un seul contrevenant (comparable à 39,1% des victimes de la population); le même nombre (32,2%) ont été victimisées par deux contrevenants (comparable à 30,2% des victimes de la population); 25,4% ont été victimisées par trois contrevenants (20,4% des victimes de la population étaient dans cette situation), et 10,2% ont été victimisées par quatre contrevenants (comparativement à 8,9% des victimes de la population). Aucune des victimes de l'échantillon n'a été victimisée par plus de quatre contrevenants alors que dans la population, deux victimes (0,9%) ont été victimisées par cinq contrevenants et une victime (0,4%) a été victimisée par six

contrevenants. On observe donc certaines différences au sujet du nombre de contrevenants ayant participé à l'infraction entre notre échantillon et la population à l'étude, mais il ne s'agit que de différences mineures.

**Tableau VIII : Nombre de victimes de l'échantillon de victimes directes impliquées dans le même cas**

<b>Nombre de victimes du même cas</b>	<b>Fréquence (n)</b>	<b>%</b>	<b>% cumulatif</b>
1	41	69,5	69,5
2	10	16,9	86,4
3	4	6,8	93,2
4	1	1,7	94,9
7	3	5,1	100
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	

**Tableau IX : Nombre de victimes de la population impliquées dans le même cas**

<b>Nombre de victimes du même cas</b>	<b>Fréquence (n)</b>	<b>%</b>	<b>% cumulatif</b>
1	163	72,4	72,4
2	36	16	88,4
3	16	7,1	95,6
4	2	0,9	96,4
6	1	0,4	96,8
7	7	3,1	100
<b>Total</b>	<b>225</b>	<b>100</b>	

Dans les tableaux VIII et IX, on remarque que parmi les victimes directes de notre échantillon, il n'y avait qu'une seule victime dans la majorité des cas (69,5%) ce qui est également le cas dans la population (72,4%). Il y avait deux victimes dans 16,9% des cas, ce qui se rapproche aussi des 16% observés dans la population. Il y avait trois victimes dans 6,8% des cas (on retrouve 7,1% de ces cas dans la population), quatre victimes dans 1,7% des cas (versus 0,9% dans la population), et sept victimes dans 5,1% des cas, ce qui est légèrement supérieur à ce qui est observé dans la population (3,1%). Notre échantillon ne comprend pas de cas où quatre et six victimes étaient impliquées, alors qu'il y en avait dans la population (0,9% et 0,4%, respectivement). Il semble

donc que notre échantillon soit assez représentatif de la population quant au nombre de victimes impliquées dans le même cas.

Nous croyons donc que notre échantillon est assez représentatif de la population étudiée. La représentation des sexes et la moyenne d'âge sont similaires; les types de délits, le nombre de contrevenants et de victimes impliquées sont semblables; et près de la moitié des victimes connaissaient le délinquant avant la victimisation dans les deux groupes. Par contre, les personnes ayant participé à une médiation directe sont plus nombreuses dans notre échantillon que dans la population, et les personnes ayant fait une médiation et ayant refusé de participer à cette démarche sont sous représentées.

#### ***IV- Description du présent rapport :***

Nous débutons donc ce document par une description des besoins des victimes pour évaluer si la médiation répond à ces besoins. Nous décrivons les données recueillies tant auprès des victimes directes que des victimes indirectes interrogées. Dans cette section, nous aborderons également l'effet potentiellement bénéfique de la médiation auprès des victimes d'actes criminels en nous interrogeant sur leur bien-être et en nous basant sur la justice thérapeutique. Une deuxième section s'attarde à l'attitude des victimes. Nous allons tenter de décrire quels sont les facteurs qui influencent la satisfaction des victimes qui participent à une médiation par une analyse de régression, pour ensuite décrire les données recueillies auprès des victimes ayant refusé de participer à une médiation. Nous terminerons cette section en décrivant les attitudes des victimes interrogées au sujet de la médiation et au sujet des conditions de son application. Nous terminons ce rapport par certaines recommandations pour assurer une procédure sensible aux besoins des victimes.

## **2. La médiation répond-elle bien aux besoins des victimes ?**

Les victimes ont des besoins spécifiques qu'elles désirent combler. Il importe de prendre ces besoins en considération si nous désirons cerner adéquatement l'expérience vécue par les victimes qui participent à une démarche de médiation et vérifier si cette démarche peut combler leurs besoins.

### ***I- Les Victimes directes***

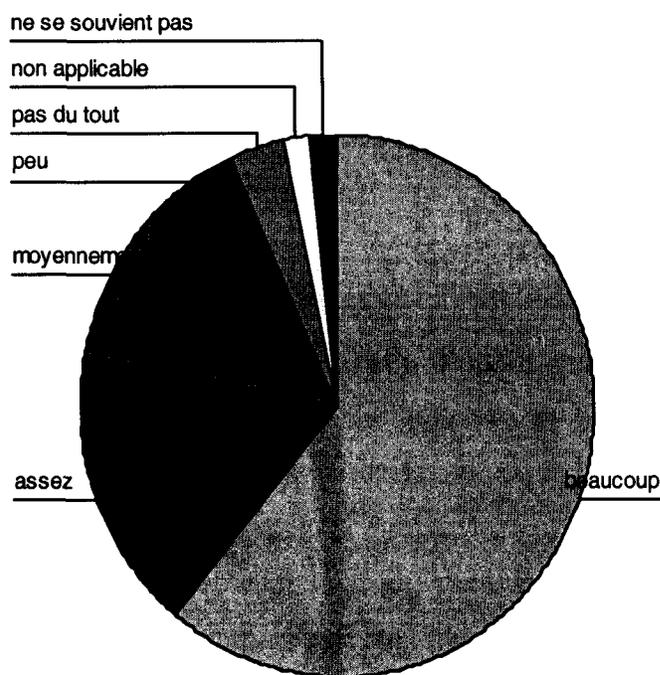
#### ***Information***

Le besoin le plus fréquent des victimes identifié dans la littérature est le besoin d'information (Maguire, 1991). Les victimes désirent connaître leur rôle dans le processus judiciaire et les informations relatives au développement de leur dossier. Plusieurs recherches ont démontré que les victimes déplorent le fait qu'elles ne soient pas tenues informées adéquatement du suivi de leur cas et qu'elles soient tenues à l'écart du processus de justice pénale (Shapland et al., 1985; Resick, 1987; Wemmers, 1996). Il y a une plus grande probabilité que la victime soit bien informée dans les programmes de justice réparatrice que dans le système judiciaire (Strang, 2000), puisqu'elle est une partie intégrante du processus. De plus, la médiation exige préparation, ce qui devrait ainsi tenir la victime informée du déroulement de la procédure. La rencontre directe permet aussi souvent aux victimes d'obtenir de l'information directement du contrevenant concernant l'acte criminel qu'elles ont subi. La médiation pourrait donc mieux répondre au besoin d'information des victimes que le système pénal, mais encore faut-il s'assurer qu'elle offre suffisamment d'information à ces dernières. Il est effectivement possible que les victimes manquent d'information, malgré le fait qu'elles soient une partie intégrante du processus. Gardons en tête que la médiation n'est pas une démarche très connue du public, et nous ne pouvons nous attendre à ce que les victimes en connaissent les procédures sans qu'on leur accorde toute l'information nécessaire. Il est d'ailleurs possible que certains programmes et/ou certains intervenants puissent donner plus ou moins d'information aux victimes. Il ne faut donc pas considérer comme acquis le fait que les victimes soient automatiquement informées adéquatement parce qu'elles prennent part à un processus dans lequel elles ont un plus grand rôle à jouer. Pour cette raison, nous avons

demandé aux victimes d'évaluer l'information qu'elles ont obtenu en participant à la démarche de médiation, et ce, tout au long du processus.

Nous avons demandé à tous les répondants (N=59) de notre échantillon s'ils avaient obtenu suffisamment d'information relativement à la démarche de médiation lors de leur premier contact avec l'intervenant leur demandant de participer à la démarche. On remarque dans le graphique 1 que la majorité des répondants (78%) ont affirmé avoir reçu beaucoup ou assez (61% et 17%, respectivement) d'information sur la démarche de médiation lors de ce premier contact. Pourtant, même si la majorité des victimes affirment avoir reçu suffisamment d'information sur la démarche lors de leur premier contact avec l'intervenant, certaines victimes (22%) ont affirmé avoir reçu de moyennement à aucune information sur le

**Graphique 1 : Les victimes ont-elles obtenu de l'information lors du premier contact**



programme. Il est dommage que certaines victimes soient appelées à participer à une démarche qu'elles ne connaissent pas, pour la plupart, sans que celles-ci aient obtenu suffisamment d'information avant de prendre leur décision. Parmi les victimes ayant participé à une médiation directe, 13,3% des victimes ont dit avoir reçu « moyennement » d'information sur le programme et 5,1% affirment ne pas avoir eu d'information sur le programme avant de prendre leur décision de participer à la démarche. Parmi les gens ayant refusé de participer à la démarche (N=13), deux personnes (15,4%) ont affirmé avoir eu « moyennement » d'information et deux autres (15,4%) ont affirmé en avoir eu « peu ». Faute d'un échantillon d'envergure composé de victimes ayant refusé de participer à une médiation, il est difficile de tirer des conclusions quant au lien entre l'information obtenue par les victimes au premier contact et leur décision de participer ou non à la démarche. Par contre, il est intéressant de souligner qu'une plus grande proportion des victimes

ayant refusé de participer à la démarche que des victimes ayant accepté d'y participer, affirment ne pas avoir obtenu assez d'information lors de leur premier contact avec l'organisme. Il y a possiblement lieu de penser que la décision des victimes quant à leur participation à la médiation pourrait être influencée par l'information qu'ils reçoivent sur le programme.

Suite au premier contact avec l'intervenant de Trajet Jeunesse, les victimes ayant accepté de participer à une médiation ont d'autres contacts, soit face-à-face (61,4%), ou par téléphone (27,3%), avec l'intervenant chargé du dossier afin de préparer la médiation. Notons que 11,3% des victimes ayant participé à une médiation n'ont pas eu de contacts préparatoires avec l'intervenant avant la démarche. Par contre, les gens ayant eu des contacts préparatoires avec Trajet Jeunesse avant une médiation directe (N= 35) ont en majorité (94,3%) obtenu toutes les informations qu'elles désiraient avant la démarche à travers ces contacts préparatoires. Notons également que lorsque nous avons demandé aux victimes si elles trouvaient que la préparation avait été avantageuse ou désavantageuse, seulement quatre (11,4%) ont affirmé qu'elle était désavantageuse. Cela s'explique pas un manque d'information lors de la préparation, ce qui la rend inutile (deux personnes ont répondu en ce sens) et par le fait qu'elle engendre une perte de temps et des déplacements qui sont jugés inutiles par les victimes (deux personnes ont répondu en ce sens).

L'information obtenue par les victimes ayant accepté de faire une médiation indirecte reste mitigée. Sur les quatre personnes ayant eu des contacts préparatoires avant la médiation indirecte (notons que parmi les 7 cas de médiation indirecte, une personne affirme ne pas avoir eu de contact préparatoire et deux personnes n'ont pas répondu à cette question parce qu'elles ignoraient avoir participé à une médiation indirecte), deux affirment avoir obtenu toute l'information désirée, et deux affirment que non. De plus, les quatre victimes ayant eu des contacts préparatoires avec Trajet Jeunesse avant la médiation indirecte ont affirmé que les contacts préparatoires ne les ont pas aidé à se préparer pour la démarche (seulement 20% des victimes participant à une médiation directe ont répondu en ce sens); celles-ci ont expliqué que la préparation était inutile puisqu'elles n'avaient pas à rencontrer le contrevenant face-à-face et que les déplacements et le temps perdu n'en valaient pas la peine. Il serait ainsi envisageable d'effectuer des contacts préparatoires par

téléphone avec les victimes qui le désirent afin de limiter la perte de leur temps, puisque cela répondrait au besoin de certaines victimes ayant fait une médiation directe ou indirecte.

Nous avons également interrogé les victimes ayant fait une médiation afin de savoir si elles avaient été adéquatement informées sur ce qu'elles pouvaient attendre de la démarche. Parmi les répondants ayant participé à une médiation directe (N=39), la majorité (82,1%) affirme avoir bien été informés à cet effet, alors que parmi ceux ayant participé à une médiation indirecte (N=7), la majorité (71,4%) ont affirmé ne pas avoir été bien informés. En effet, cinq d'entre-elles ignoraient avoir participé à une médiation indirecte au moment de l'entrevue; celles-ci croyaient avoir refusé toute forme de médiation en refusant une rencontre avec le contrevenant et n'ont pas réalisé que les contacts avec les intervenants de Trajet-Jeunesse constituaient une médiation indirecte. C'est grâce à l'étude des dossiers fournis par Trajet Jeunesse que l'équipe de recherche a été en mesure de savoir que ces victimes devaient être considérées comme ayant participé à une médiation indirecte. En effet, ces personnes ont affirmé qu'elles ignoraient qu'en acceptant un dédommagement ou une lettre d'excuses, elles participaient ainsi à une médiation indirecte.

**Tableau X : Pourquoi certaines victimes ayant participé à une médiation directe affirment avoir mal été informées sur ce qu'elles devaient attendre de la médiation**

<b>Information qu'aurait désiré la victime</b>	<b>Nombre</b>	<b>%</b>
Manque d'explication sur la démarche	1	14,3
Manque d'information par rapport aux demandes possibles que la victime peut faire au contrevenant	2	28,6
Mauvaise information au sujet du contrevenant qui ne collaborait pas	3	42,9
Les informations obtenues ont créé des attentes chez la victime qui ne se sont pas réalisées	1	14,3
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

On remarque au tableau X que les victimes ayant fait une médiation directe déplorent majoritairement d'avoir manqué d'information par rapport à l'attitude du contrevenant (42,9%) et par rapport aux demandes qu'elles pouvaient faire à ce dernier (28,6%). Il semble ainsi que les informations que les victimes auraient aimées obtenir diffèrent selon qu'elles ont participé à une médiation directe ou indirecte. Alors que les victimes ayant fait une médiation indirecte et ayant

manqué d'information sont tous insatisfaites parce qu'ils ignoraient avoir participé à la démarche, les raisons exprimées par les victimes ayant participé à une médiation directe pour expliquer le manque d'information sur ce à quoi elles devaient s'attendre de la démarche sont plus diversifiées.

Une question primordiale posée à toutes les victimes de notre échantillon est liée au suivi de leur cas. Seulement 28,8% des victimes de l'échantillon (N=59) ont été informées du suivi de leur dossier par les intervenants. Pourtant, ce ne sont pas toutes les victimes qui désiraient un suivi à cet égard, et on remarque certaines différences selon la participation ou non des victimes à la médiation. En effet, sur les 31 victimes ayant fait une médiation mais n'ayant pas reçu de suivi suite à la démarche, 51,6% auraient apprécié recevoir un suivi, alors que parmi les 11 personnes (84,6%) ayant refusé de participer à la médiation et n'ayant pas reçu de suivi, 63,6% auraient apprécié un suivi. Cela s'explique par le fait que certaines personnes ayant refusé de prendre part à la démarche ignorent ce qui est advenu de leur cause, alors que les victimes ayant fait une médiation ont participé à la démarche en négociant une entente directe ou indirecte avec le contrevenant. Les personnes ayant fait une médiation veulent recevoir un suivi afin de savoir si le contrevenant a respecté l'entente alors que les gens n'y ayant pas participé aimeraient savoir ce qui est advenu de leur dossier.

Il semble ainsi que la médiation réponde très bien au besoin d'information de la majorité des victimes qui ont participé à une médiation directe et ce, tant avant, que pendant le processus. Il faut par contre déplorer le manque d'information par rapport au suivi de leur dossier auprès des victimes, manque qui sera comblé par la nouvelle entente cadre dont il a été question précédemment. En effet, les organismes de justice alternative demandent désormais à toutes les victimes si elles aimeraient recevoir un suivi et contactent à cet effet les victimes qui le demandent. Notons également que les victimes ayant participé à une médiation indirecte ont souffert d'un manque d'information puisque plus de la moitié d'entre-elles (4 sur 7) ignoraient avoir participé à une médiation indirecte. Il est important de bien expliquer aux victimes ce à quoi elles participent. Il est possible qu'en refusant de rencontrer directement le contrevenant, plusieurs victimes croient avoir par le fait même refusé toute démarche de médiation, alors que ce n'est pas nécessairement le cas. De plus, la médiation indirecte reste une option qui pourrait être appréciée des victimes puisqu'elles n'ont pas à rencontrer leur agresseur et peut ainsi être moins menaçante (Aertsen et

Peters, 1998); cette option est d'ailleurs privilégiée par un bon nombre de victimes (Loschnig-Gspandl et Kilchling, 1997, rapportent des taux de 30% à 40%) qui refusent à prime abord une rencontre directe avec le contrevenant. Il importe donc de bien informer les victimes qui choisissent cette possibilité en leur expliquant que la recherche d'une entente pour réparer le geste posé avec l'intermédiaire d'un intervenant constitue une médiation indirecte.

### *Protection*

Un autre besoin non négligeable des victimes, qu'il est très important de considérer dans le cadre d'un processus de médiation, est leur besoin de protection. Plusieurs victimes, et ce, peu importe le type de délit dont elles ont été l'objet, perdent leur sentiment de sécurité suite à une victimisation (Baril, 1984). Il est donc concevable que de demander aux victimes de rencontrer le contrevenant nuise à leur sentiment de sécurité, et augmente leur sentiment de peur et leurs souffrances (Reeves, 1989). Peu d'études se sont interrogées au sujet de l'effet de contacter des victimes, afin qu'elles participent à une médiation sur leur sentiment de peur et de sécurité : la seule l'ayant fait a isolé que 6% des victimes trouvent pénible le contact avec l'intervenant, malgré le fait qu'il s'agissait alors d'une invitation à un programme où la victime ne devait pas rencontrer directement le contrevenant (Van Hecke et Wemmers, 1992). Il se pourrait donc que le seul contact avec les victimes, afin de leur demander si elles désirent participer au projet, nuise à leur besoin de protection, et nous ne tenons même pas compte de la rencontre directe avec le contrevenant. Dans la présente recherche, ce sont 5 victimes sur 59 (8,5%) qui affirment que le seul contact avec l'intervenant de Trajet Jeunesse a augmenté leur sentiment de peur envers le contrevenant. Parmi ces 5 victimes, une seule a refusé de participer à la médiation, deux ont participé à une médiation indirecte et les deux autres, à une médiation directe. Une seule victime sur 13 (7,7%) affirme avoir refusé de participer parce qu'elle avait peur du contrevenant. De la même manière, une seule des victimes ayant participé à une médiation indirecte (N=7) a mentionné que la peur envers le contrevenant a motivé sa décision de ne pas rencontrer le contrevenant face-à-face. Il semble ainsi que la peur envers le contrevenant ne soit pas nécessairement reliée à la participation ou non des victimes au programme de médiation.

Si la peur ne semble pas être une raison de refuser de participer à une médiation, il semble tout de même que certaines victimes ont plus peur ou sont dépressives suite à leur participation aux

programmes de justice réparatrice (Launey, 1987; Strang, 2000), ce qui pourrait contribuer à une seconde victimisation. Lors d'une rencontre face-à-face avec le délinquant, la victime doit absolument se sentir en sécurité et protégée. Certains auteurs ont mentionné des craintes au sujet des rencontres face-à-face et expliquent l'importance d'éviter la médiation directe lorsque la victime n'est pas prête pour cette démarche (Aersten et Peters, 1998). Nous avons interrogé les victimes ayant participé à une médiation directe à cet effet (N=39) et avons remarqué que la majorité d'entre elles (92,3%) se sentaient en sécurité avant la rencontre avec le contrevenant. Si trois victimes (7,7%) avaient des craintes avant la rencontre, celles-ci se sont dissipées lors de la rencontre, puisque les 39 victimes (100%) ayant fait une médiation directe ont affirmé qu'elles se sentaient en sécurité pendant la rencontre.

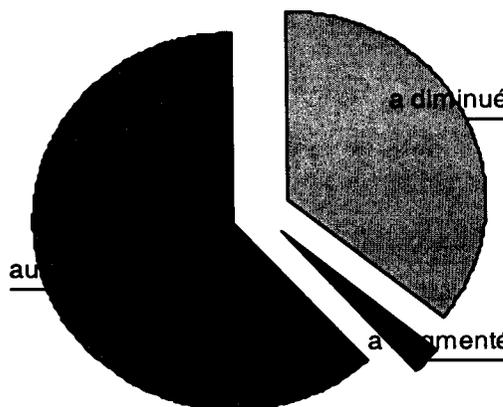
Umbreit (2001) a proposé certaines dispositions afin d'augmenter le sentiment de sécurité des victimes qui rencontrent un délinquant face-à-face. Il explique que la rencontre devrait avoir lieu à un endroit où la victime se sent en sécurité, et que celle-ci devrait être encouragée à emmener une personne support, en gardant en tête cependant que cette personne ne doit pas occuper un rôle central dans le dialogue qui aura lieu. Il propose également que le médiateur fasse la médiation avec un co-médiateur, ce qui peut rassurer la victime puisque deux personnes assureront le bon fonctionnement de la procédure. Les victimes peuvent également se sentir rassurées si on leur laisse savoir que le programme de médiation qu'elles entreprennent a de la crédibilité et qu'il n'est pas uniquement axé sur le contrevenant. Dans le programme de médiation offert par Trajet Jeunesse, deux médiateurs sont présents, ce qui peut expliquer pourquoi les victimes se sentaient en sécurité lors de la rencontre. Certains répondants ont suggéré des mesures pouvant assurer plus de sécurité aux victimes qui doivent rencontrer le contrevenant; notamment d'utiliser les services de gardiens de sécurité lors de crimes graves ou lorsque les victimes ont peur, de donner des heures d'arrivée et de départ différentes aux victimes et au contrevenant afin d'éviter qu'ils se rencontrent sans la présence des médiateurs, et de rencontrer les contrevenants un à la fois lorsqu'il y a plus d'un contrevenant responsable du délit.

Il est possible également de s'interroger sur la possibilité que la rencontre directe, lorsqu'elle est effectuée avec un contrevenant qui assume ses responsabilités et qui regrette son geste, puisse engendrer un plus grand sentiment de sécurité chez les victimes. Le fait de voir et de discuter avec

l'infracteur pourrait aussi bien sécuriser les victimes que leur infliger plus de souffrances et de peur, puisque la victime peut alors dédramatiser la situation, comprendre pourquoi le crime a été commis, et réaliser que le contrevenant n'est peut-être pas le monstre qu'elle avait imaginé.

Nous avons donc demandé aux victimes ayant fait une médiation directe (N=39) si la rencontre avait affecté leur sentiment de peur. Si 15 victimes (38,5%) ont affirmé que la rencontre a effectivement affecté leur sentiment de peur, pour 14 d'entre-elles, ce sentiment de peur a été diminué par la rencontre avec le contrevenant (voir graphique 2). Une seule victime affirme que son sentiment de peur a été augmenté par la rencontre, car le contrevenant ne semblait pas avoir de remords face au geste commis, ce qui a laissé croire à la victime qu'il pourrait alors commettre un tel geste de nouveau. Morris et al, 1993, ont d'ailleurs souligné l'importance d'éviter de

**Graphique 2 : Effet de la rencontre directe sur le sentiment de peur des victimes (N=39)**



confronter la victime à un contrevenant non sincère qui ne regrette pas son geste afin d'éviter d'augmenter le sentiment de peur de la victime.

Nous avons également exploré le besoin de protection des victimes et leur sentiment de peur en leur demandant si leur participation au programme de médiation était entièrement volontaire. Parmi les 59 victimes de notre échantillon ayant été approchées par Trajet Jeunesse afin de leur offrir de participer au programme, 9 (15,3%) affirment avoir ressenti de la pression à accepter l'invitation, ce qui est comparable aux résultats obtenus par Umbreit, 1994, où 9% des victimes avaient participé à une médiation sans que cette participation soit pleinement volontaire. Par contre, parmi les 9 personnes ayant ressenties une certaine pression à participer, seulement 3 personnes ont affirmé que la pression venait des intervenants de Trajet Jeunesse, et une a expliqué avoir accepté de participer par peur de représailles de la part du contrevenant si elle avait refusé. Les autres personnes ont ressenti une pression provenant de l'extérieur (conjoint, employeur, etc.).

Il importe de noter que parmi les neuf personnes ayant ressenti une pression à participer au programme, quatre (44,4%) ont accepté de participer à une médiation directe, les autres ayant refusé toute forme de médiation. Il y a donc des victimes qui ont accepté de faire une médiation directe sans que leur participation soit totalement volontaire, ce qui se produit, malheureusement, dans plusieurs programmes offerts dans différents pays (Wemmers et Canuto, 2002). Par contre, aucune des quatre victimes de notre échantillon ayant accepté de faire une médiation directe n'affirme avoir reçu de la pression de la part des intervenants de Trajet jeunesse, celles-ci ayant reçu de la pression de leur entourage. Il semble donc que si certaines victimes ne sont pas à l'aise de refuser de participer quand elles reçoivent de la pression de la part de leur entourage, celles-ci se sentent à l'aise de refuser de participer lorsqu'elles ont reçu de la pression de la part des intervenants au dossier. Il importe donc de ne pas engendrer de culpabilité chez les victimes refusant de participer au programme en tentant de les persuader de participer.

Nous avons également demandé aux victimes ayant fait une médiation directe (N=39) si elles se sentaient libre de se retirer de la démarche à n'importe quel moment. Même si la plupart des victimes ont affirmé qu'elles se sentaient libre de se retirer de la démarche, huit personnes (20,5%) ne se sentaient pas libres de se retirer de la démarche, majoritairement (6 personnes) parce qu'elles étaient déjà engagées et se seraient senties mal à l'aise de se retirer (75 %). Notons tout de même qu'une personne (12,5%) a affirmé ne pas oser se retirer de la démarche par peur que le contrevenant se venge; il faudrait donc s'assurer que les victimes se sentent en sécurité aussi si elles décident de mettre fin à la démarche et les intervenants pourraient rassurer les victimes à cet égard. En effet, les victimes savent que le contrevenant est au courant des démarches effectuées auprès d'elles; il est ainsi possible que certaines victimes aient peur que le contrevenant se venge si elles refusent de participer à la médiation ou si elles décident de se retirer, d'où l'importance de les rassurer.

### *Dédommagement*

Un autre besoin souvent exprimé par les victimes est leur besoin de dédommagement, ou de réparation pour les pertes subies à cause de l'acte criminel (Baurmann et Schadler, 1991). Nous savons que le système pénal répond mal à ce besoin des victimes, car même si le dédommagement de la victime peut être imposé au contrevenant, il demeure une mesure très rarement imposée dans

la pratique (Barreau du Québec, 1998; Laurin et Viens, 1996). De plus, selon quelques études, les victimes considèrent qu'il serait plus adéquat que le dédommagement provienne du délinquant, et non de l'État (Shapland, 1985; Van Hecke et Wemmers, 1992). Le dédommagement, en médiation, peut prendre plusieurs formes. Il est ainsi possible de dédommager la victime de façon symbolique lorsqu'il n'y a aucune perte monétaire qui découle directement du crime commis :

*A punitive, retributive system of justice offers nothing to the victim of crime, except may be (sic) for the very few whose vindictive sentiments are satisfied by nothing other than seeing the offender suffer. Whatever satisfaction vengeance may provide it is usually ephemeral and short-lived... studies by Sessar (1992), and by Pfeiffer (1993) in Germany, by Waller and Okihiro (1978) in Canada, and by many others show unequivocally that victims are not as vindictive or as blood thirsty as the advocates of the punishment model would want us to believe. Their primary concern is to have redress: to have the stolen goods returned, the broken windows fixed, the vandalized car repaired, the destroyed bike replaced, etc. Their expectations and their demands are realistic not moralistic.(...) Victims see the offense committed against them as creating a direct obligation for redress, not as creating a debt to society or to Divinity that can only be settled by an expiatory punishment. (Fattah, 1998, p.103)*

La réparation, en médiation, peut donc être effectuée de plusieurs façons et pourrait ainsi être plus avantageuse pour les victimes que la punition du contrevenant. Il va sans dire qu'il est parfois difficile de dédommager monétairement une victime lorsque aucune perte monétaire ne découle de l'incident criminel, ce qui explique le fait que la réparation s'effectue alors de manière symbolique. Par contre, il est intéressant d'observer si les victimes de crimes contre les biens ont obtenu un dédommagement monétaire pour les pertes engendrées par le délit en participant à une médiation. Parmi les 59 victimes de notre échantillon ayant été approchées afin de participer à une médiation, 27 (45,8%) ont été victimes d'un crime contre les biens. De ce nombre, sept personnes (25,9%) ont fait une médiation indirecte, 16 personnes (59,3%) ont participé à une médiation directe et quatre (14,8%) ont refusé de participer à une médiation.

Remarquons que toutes les personnes de notre échantillon ayant participé à une médiation indirecte (n=7) ont été victimes de crimes contre les biens : trois personnes (42,9%) ont obtenu un dédommagement partiel de la part du contrevenant en participant à la médiation indirecte; une personne (14,3%) a obtenu un dédommagement complet des pertes encourues à cause du délit, une autre (14,3%) a obtenu un dédommagement complet et une lettre d'excuses du contrevenant, et les

deux autres personnes (28,6%) ont obtenu uniquement une lettre d'excuses de la part du contrevenant. Il semble ainsi que la majorité (5 ententes sur 7) des ententes en médiation indirecte comprennent un dédommagement monétaire pour les victimes mais cela ne signifie pas pour autant que les victimes sont satisfaites de cette entente. En effet, nous avons demandé à ces cinq victimes si elles avaient pu faire des demandes au contrevenant (les cinq victimes ont affirmé avoir pu faire des demandes) et si elles étaient satisfaites de leur entente avec le contrevenant. Parmi ces cinq victimes, trois personnes ont affirmé être insatisfaites de l'entente. Une victime insatisfaite de l'entente affirme qu'elle ignorait participer à une médiation indirecte; celle-ci a obtenu un dédommagement partiel et croyait que le contrevenant recevrait une autre conséquence pour l'acte commis. Elle explique que si elle avait su que le contrevenant ne recevrait aucune autre conséquence, elle aurait demandé un dédommagement complet, d'où l'importance, une fois de plus, de bien informer les victimes durant le processus. Une autre personne insatisfaite a obtenu un dédommagement complet et une lettre d'excuses; celle-ci explique son insatisfaction en affirmant qu'elle désirait que le contrevenant travaille afin de rembourser lui-même les pertes encourues et on ne l'a pas informée à savoir si ce sont les parents du contrevenant ou le contrevenant lui-même qui a fourni le montant d'argent qui lui a été remis. Cela souligne une fois de plus l'importance d'offrir un suivi aux victimes suite à la démarche de médiation puisque lorsque nous avons observé les dossiers de Trajet Jeunesse, nous avons pu constater que ce contrevenant avait effectivement travaillé afin de rembourser cette victime, via le programme réparado<sup>1</sup>. En effectuant un suivi avec la victime à cet égard, Trajet Jeunesse aurait alors engendré beaucoup plus de satisfaction de cette victime face à l'entente qu'elle a obtenue en participant à la médiation indirecte. De la même manière, l'autre personne insatisfaite a reçu une lettre d'excuses de la part du contrevenant; et a affirmé être insatisfaite en partie parce qu'elle n'a pu obtenir de dédommagement monétaire compte tenu que le contrevenant n'avait pas d'argent.

Il semble ainsi que la médiation indirecte réponde plus ou moins bien au besoin de dédommagement des victimes et que la satisfaction de ces dernières vis-à-vis l'entente dépende grandement de l'information qui leur a été fournie tant pendant, qu'à la suite de la démarche. Il

---

<sup>1</sup> Trajet Jeunesse reçoit des dons de divers organismes et entreprises pour le programme réparado. Lorsque le contrevenant effectue des travaux communautaires, on fait parvenir à la victime un montant d'argent provenant des dons, montant qui correspond au nombre d'heures effectuées par le contrevenant.

importe donc de mieux informer les victimes qui participent à une médiation indirecte, tel que nous l'avons souligné précédemment.

Parmi les 16 personnes de notre échantillon ayant été victimes de crime contre les biens et ayant fait une médiation directe, trois (18,8%) ont obtenu un dédommagement complet ou partiel, trois autres (18,8%) ont reçu des excuses verbales de la part du contrevenant, une victime (6,3%) a demandé que le contrevenant effectue des travaux communautaires, deux victimes (12,6%) ont signé une entente demandant au contrevenant de respecter certains engagements moraux (il peut s'agir de cesser leurs activités délinquantes, de ne plus recommencer, de faire la paix avec la victime, ou autre), deux autres victimes (12,6%) ont demandé au contrevenant d'effectuer certains travaux pour elles (une a demandé des travaux à l'extérieur de sa maison, une autre a demandé au contrevenant de travailler un jour dans son magasin), quatre victimes (25%) ont signé une entente combinant plusieurs des mesures mentionnées ci haut, et une victime (6,3%) ne se souvient pas de l'entente. Toutes les victimes se souvenant de l'entente obtenue en médiation directe et ayant été victimes d'un crime contre la propriété (N=15) ont affirmé être satisfaites de l'entente signée avec le contrevenant, et ce, malgré la faible proportion (trois victimes) ayant obtenu un dédommagement. De plus, toutes ces victimes (N=16) affirment également avoir pu faire des demandes au contrevenant lors de la rencontre, mais trois (18,8%) ont expliqué s'être empêchées de faire certaines demandes (une affirme que c'était le premier délit du contrevenant et qu'elle ne voulait pas lui demander trop, une autre ne savait pas les limites à respecter dans ses demandes, et l'autre ignorait quelles demandes faire). Il semble donc que les victimes de crimes contre les biens ne soient pas nécessairement dédommagées pour les pertes encourues lors du délit, par contre, les victimes semblent tout de même satisfaites de l'entente obtenue dans la démarche de médiation directe. La médiation directe semble ainsi offrir aux victimes de crimes contre les biens une réparation qu'elles jugent appropriée, mais nous ne pouvons affirmer qu'elle permet à beaucoup de victimes d'obtenir un dédommagement financier. Notons que malgré le fait que la plupart des victimes qui s'engagent dans un processus de médiation le font dans le but d'obtenir un dédommagement, elles rapportent qu'après la rencontre, c'est finalement la possibilité de discuter avec le contrevenant qui est devenue leur priorité (Coates et Gehm, 1989; Umbreit et al., 1994). Cela explique peut-être pourquoi si peu de victimes de délits contre les biens ayant participé à une médiation directe n'ont pas demandé de dédommagement financier de la part du contrevenant.

### *Statut dans le système de justice criminelle*

Les victimes désirent également avoir une certaine participation et un certain rôle dans le processus judiciaire (Shapland et al., 1985). Les victimes désirent pouvoir s'exprimer et être entendues lors du traitement de leur cause. La médiation pourrait satisfaire ce besoin des victimes en leur donnant un plus grand rôle dans le processus. Nous avons ainsi demandé aux 59 personnes de notre échantillon d'évaluer à quel point elles avaient l'impression d'avoir pu faire entendre leur point de vue dans le traitement de leur cause criminelle, puisque le besoin de s'exprimer est un besoin important chez les victimes (Baril, 1984).

**Tableau XI : À quel point les victimes ont-elles pu faire entendre leur point de vue dans le traitement de leur cause criminelle selon leur participation ou non à la médiation.**

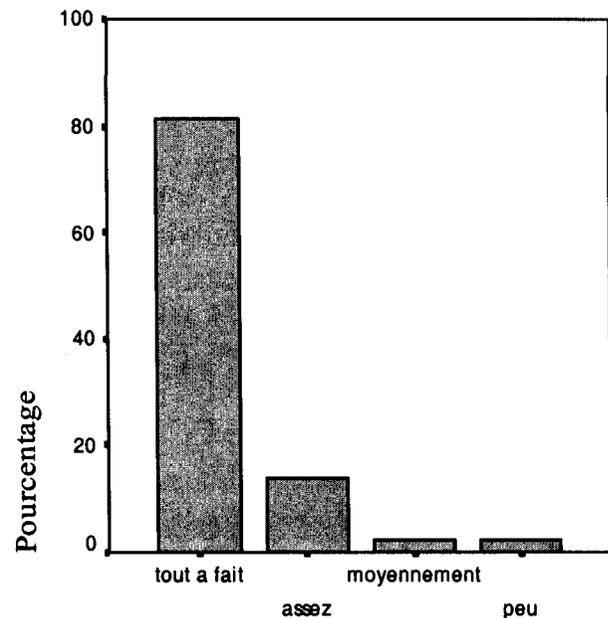
	La victime a-t-elle pu faire entendre son point de vue				Total
	Tout à fait	Moyennement	Pas du tout	Ne sait pas	
Médiation directe	33	1	4	1	39
Médiation indirecte	2		5		7
Refus		2	11		13
Total	35	3	20	1	59

En observant le tableau XI, il est possible de constater que la médiation directe semble bien répondre au besoin de statut des victimes dans le système de justice en leur permettant de s'exprimer suffisamment durant le processus. En effet, 84,6% des victimes ayant fait une médiation directe (N=39) ont eu l'impression que leur point de vue a été « tout à fait » entendu, alors que la même proportion (84,6%) de victimes ayant refusé de participer à une médiation affirment au contraire que leur point de vue n'a « pas du tout » été entendu. Notons aussi qu'aucune des victimes ayant refusé de participer à une médiation n'a affirmé que son point de vue avait été « tout à fait » entendu. Parmi les victimes ayant participé à une médiation indirecte, la majorité (74,4%) affirme que leur point de vue n'a « pas du tout » été entendu, les autres (25,6%) affirmant qu'il a été « tout à fait entendu ». Les victimes ayant accepté de participer à une médiation directe semblent avantagées par rapport à celles ayant participé à une médiation indirecte et à celles ayant refusé de prendre part à une médiation. Il semble donc que la médiation

directe offre une plus grande possibilité pour les victimes de faire entendre leur point de vue dans le traitement de leur cause criminelle. La médiation indirecte semble comporter certaines lacunes, certainement liées, une fois de plus, au manque d'information fournie aux victimes qui participent à ce type de démarche.

Les victimes désirent être traitées avec respect et courtoisie par les autorités du système de justice. Il importe que les intervenants oeuvrant auprès des victimes démontrent une certaine considération à leur égard car certaines études démontrent que ce facteur est plus important que le résultat du processus judiciaire pour expliquer la satisfaction des victimes. Nous constatons au graphique 3 que la majorité des victimes (81,8%) ayant participé à une médiation directe ou indirecte indiquent que le médiateur respectait « tout à fait » leur position. Ce n'est qu'une minorité de victimes qui affirment que le médiateur respectait « peu » (2,3%), ou « moyennement » (2,3%) leur position.

**Graphique 3 : Le médiateur respectait-il la position des victimes (n=44)**



Le médiateur respectait-il votre position ?

Mais le médiateur n'est pas le seul intervenant oeuvrant auprès des victimes qui participent à une médiation; l'intervenant responsable au dossier est habituellement une autre personne que le médiateur puisque l'on attend du médiateur une neutralité absolue. Parmi les victimes ayant participé à une médiation directe ou indirecte (n = 42; deux personnes n'ont pas répondu à cette question); 31 (73,8%) se sentaient « tout à fait » comprises par l'intervenant au dossier; et trois (7,1%) affirment s'être senties « assez » comprises par celui-ci. Les victimes qui participent à une médiation semblent donc être majoritairement très satisfaites du traitement qu'elles ont reçu de la part des intervenants à leur dossier, et des médiateurs. Ces résultats sont encourageants puisque le traitement des victimes dans le processus pénal contribue à leur donner confiance envers le système pénal et a un impact positif sur leur respect pour la loi (Wemmers, 1996).

Les victimes ont également besoin d'un statut au sein du système de justice pénale. Elles aimeraient avoir une certaine participation dans le traitement de leur cause, un certain rôle à jouer. Elles désirent également faire des demandes (Umbreit, 2001), et il semble que la médiation réponde bien à ce besoin. En effet, uniquement trois victimes (6,5%) ayant fait une médiation directe ou indirecte (n = 46) affirment ne pas avoir pu faire de demandes. Par contre, 10 victimes (21,7%) affirment s'être senties empêchées de faire certaines demandes. Pour sept d'entre-elles, c'est à cause d'un manque d'information qu'elles ont omis de faire certaines demandes, majoritairement parce qu'elles ignoraient qu'elles pouvaient faire des demandes, quelles étaient les limites à respecter, et les types de demandes qu'elles pouvaient faire. Deux victimes ont expliqué avoir cessé de faire des demandes car les médiateurs semblaient plus favorables envers le contrevenant. Si la majorité des victimes ayant participé à une médiation ont pu faire des demandes, certaines avouent s'être empêchées de faire certaines demandes. Cette lacune pourrait être neutralisée en offrant plus d'information sur les demandes que la victime peut effectuer lors de la démarche et en assurant une impartialité totale de la part des médiateurs.

Selon Walgrave (2003), il faut porter une attention particulière aux souffrances et aux dommages vécus par la victime si l'on désire que celle-ci se sente importante dans le processus judiciaire. Afin de voir si la médiation répond à ce besoin des victimes, il importe de porter une attention au type de délits dont les victimes ont été l'objet afin de voir de quel type de dommage celles-ci ont souffert.

**Tableau XII : Type de délits dont ont été victimes les personnes ayant participé à une médiation**

Type de délit	Nombre	%
Voie de fait	18	39,2
Vol qualifié	3	6,5
Menaces	2	4,3
Introduction par effraction	2	4,3
Vol de véhicule moteur	6	13
Vol de plus de 5 000\$	1	2,2
Vol de moins de 5 000\$	9	19,6
Méfait	5	10,9
Total	46	100

On remarque au Tableau XII que la moitié des victimes ayant participé à une médiation (50%) ont été victimes de crimes contre la personne; l'autre moitié ayant été victime d'un crime contre les biens. Il semble ainsi que la moitié des personnes ayant fait une médiation ont soufferts de dommages financiers alors que les autres ont subi des dommages physiques. La souffrance émotionnelle vécue par les victimes est difficile à cerner puisque les souffrances engendrées par un acte criminel ne sont pas nécessairement en lien avec le type de victimisation. Certaines victimes se sentiront en détresse et n'auront plus de sentiment de sécurité après une introduction par effraction dans leur domicile, alors que d'autres seront moins affectés par ce type de délit. Il y a aussi certaines victimes qui ont subi plusieurs victimisations dans le passé et qui sont désormais plus affectées lorsqu'elles sont victimes d'un délit. En nous fiant sur les types de délits dont les personnes participant à la médiation ont été la cible, nous ne cernons peut-être pas toutes les souffrances et l'impact que l'acte criminel a engendré chez les victimes.

Nous avons interrogé les victimes sur leur possibilité de faire des demandes lors de la médiation. Parmi les 46 victimes ayant fait une médiation, deux ayant fait une médiation indirecte n'ont pas répondu à cette question (une a été victime de vol d'un véhicule moteur, l'autre d'un vol de moins de 5 000\$) et ces victimes ignorent le type d'entente qui a été effectuée avec le contrevenant (les données de Trajet Jeunesse mentionnent que la victime de vol de véhicule moteur a obtenu un dédommagement partiel, et que la victime de vol ne dépassant pas 5 000\$ a reçu une lettre d'excuses). Sur les 44 cas restants, trois personnes ont affirmé ne pas avoir pu faire de demandes; ces trois personnes ont participé à une médiation directe et étaient toute trois victimes de voies de fait. Il est possible d'affirmer que pour ces trois personnes, la médiation n'a peut-être pas permis de réparer adéquatement les souffrances et dommages vécus par ces victimes puisque ces dernières n'ont pas pu demander une réparation correspondant aux dommages engendrés par le délit.

Nous pouvons par contre observer les demandes qui ont été effectuées par 41 victimes parmi les 46 ayant fait une médiation selon le délit dont elles ont été l'objet.

**Tableau XIII : Demandes effectuées par les victimes ayant participé à une médiation selon le type de délit dont elles ont été la cible (n=41)**

Type d'entente	Type de délit								Total
	Voie de fait	Vol qualifié	Menaces	Introduction par effraction	Vol de véhicule moteur	Vol de moins de 5 000\$	Vol de plus de 5 000\$	Méfait	
Dédommagement complet ou partiel	2,44	2,44	-	-	4,9	4,9	-	7,3	22
Engagements moraux	17,1	2,44	-	-	-	-	2,44	2,44	24,4
Excuses verbales	9,8	2,44	2,44	-	-	7,3	-	-	22
Travaux communautaires	-	-	-	-	-	2,44	-	-	2,4
Travaux pour la victime	2,44	-	-	2,44	-	2,44	-	-	7,3
Combinaison de plusieurs mesures	4,9	-	2,44	2,44	4,9	-	-	2,44	17
Ne sait pas	-	-	-	-	2,44	2,44	-	-	4,9
<b>Total</b>	<b>36,7</b>	<b>7,3</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>12,2</b>	<b>19,5</b>	<b>2,4</b>	<b>12,1</b>	<b>100</b>

On remarque au tableau XII que les demandes les plus fréquemment effectuées par les victimes sont des engagements moraux (24,4%), c'est d'ailleurs celle la plus effectuée lors de la commission de voie de faits. En effet, plusieurs victimes (17,1%) ayant été la cible de voie de fait ont demandé au contrevenant de ne plus recommencer son geste, de laisser la victime tranquille, de reprendre le « droit chemin », etc. D'autres victimes de voie de fait ont demandé des excuses de la part du contrevenant (9,8%) ou encore ont demandé que le contrevenant effectue une combinaison de plusieurs mesures (4,9%). Le dédommagement et les excuses verbales sont les deux autres demandes les plus souvent effectuées par les victimes (22%, respectivement). Si la plupart des demandes de dédommagement ont été effectuées par des victimes de crimes contre les biens (17,1%), une victime de voie de fait et une victime de vol qualifié ont tout de même demandé un dédommagement financier de la part du contrevenant. On peut également s'étonner de voir que 7,3% des personnes ayant été victimes d'un vol de moins de 5 000\$ ont demandé des excuses verbales du contrevenant, alors que d'autres ont préféré demander un dédommagement (4,9%); que le contrevenant effectue des travaux communautaires (2,44%); ou que celui-ci effectue des travaux pour la victime (2,44%). Une combinaison de plusieurs mesures, qui comprend souvent une entente de dédommagement financier, a été demandée par 17% des victimes ayant fait une

médiation. Cela s'explique notamment par le programme réparado dont il a été question précédemment. En effet, ce programme permet au contrevenant d'effectuer des travaux communautaires pour lesquels Trajet Jeunesse fournit de l'argent provenant de dons, ce qui permet de rembourser la victime. Dans les cas de vol de véhicule moteur, il est ardu pour le contrevenant de dédommager financièrement sa victime puisque le montant des dommages est particulièrement élevé; une combinaison de plusieurs mesures via le programme réparado peut ainsi être une option intéressante pour les victimes (notons qu'une limite légale est imposée au sujet du montant maximal qu'un contrevenant peut rembourser à sa victime).

Finalement, il ressort du tableau XII quelques observations intéressantes. Premièrement, on remarque que les demandes des victimes sont très diversifiées, et ce peu importe le délit dont elles ont été la cible. Nous pourrions ainsi croire que la flexibilité des programmes de médiations est avantageuse pour les victimes en leur permettant de faire des demandes qui leur conviennent, sans qu'il y ait de lien avec le type de délit dont elles ont été la cible. Les victimes sont les personnes les mieux placées pour savoir la réparation adéquate pouvant répondre aux souffrances engendrées par les délits. Cela s'observe facilement dans le tableau XIII. En effet, une des données qui peut paraître particulièrement étonnante est la victime ayant été la cible d'un vol de plus de 5 000\$ qui a demandé à la contrevenante de respecter certains engagements moraux. Il peut paraître léger de constater une telle demande alors que la victime a été victime d'une fraude d'environ 8 000\$ sur sa carte de crédit, mais lorsque l'on interroge la victime à ce sujet, il est possible de comprendre son point de vue : celle-ci n'a subi aucune perte monétaire puisque la banque lui a remboursé le montant des pertes engendrées par le délit. Cette victime explique ainsi que ce qui importait à ses yeux était plutôt que la jeune caissière ayant omis volontairement de lui remettre sa carte de crédit cesse de fréquenter le jeune homme qui la manipulait (ce jeune homme était son ami de cœur qui était emballeur au même endroit que la caissière en question) afin qu'elle effectue des vols, c'est pourquoi elle a fait une demande aussi « étrange », que nous qualifions « d'engagements moraux ». Il ressort aussi de nos observations que les victimes ne sont pas particulièrement vindicatives; celles-ci désirent une réparation juste des dommages encourus à cause de l'acte criminel; lorsqu'elles obtiennent un dédommagement financier de leurs assurances ou d'autres sources, elles ne demandent pas de dédommagement financier du contrevenant, ou ne demandent que le remboursement de la franchise de leurs assurances. Notons également que lorsque nous

avons comparé les demandes des victimes et les ententes que celles-ci ont conclues avec le contrevenant, nous avons obtenu une correspondance parfaite; il semble ainsi que les demandes des victimes ont été respectées, ce qui souligne que la médiation semble permettre qu'une attention particulière soit portée aux souffrances et dommages vécus et identifiés par la victime elle-même.

Nous savons que les victimes désirent que les autorités du système de justice comprennent les dommages et les souffrances qu'elles ont vécus à cause de l'acte criminel. Si la majorité (93,2%) des victimes ont eu la possibilité de faire des demandes en participant à une médiation, cela ne signifie pas pour autant qu'elles aient pu s'exprimer suffisamment en participant à la démarche. La médiation devrait pourtant leur permettre de s'exprimer suffisamment et de faire connaître les torts engendrés par leur victimisation, non seulement aux autorités, mais aussi au contrevenant lui-même.

**Tableau XIV : Les victimes ont-elles pu faire entendre leur point de vue en participant à une médiation selon le type de délit (n=46)**

La victime a-t-elle pu faire entendre son point de vue	Type de délit								Total
	Voie de fait	Vol qualifié	Menaces	Introduction par effraction	Vol de véhicule moteur	Vol de moins de 5 000\$	Vol de plus de 5 000\$	Méfait	
Tout à fait	30,4	6,5	4,4	4,4	8,7	13	-	8,7	76,1
Moyennement	-	-	-	-	-	-	2,2	-	2,2
Pas du tout	6,5	-	-	-	4,4	6,5	-	2,2	19,6
Ne sait pas	2,2	-	-	-	-	-	-	-	2,2
<b>Total</b>	<b>39,1</b>	<b>6,5</b>	<b>4,4</b>	<b>4,4</b>	<b>13,1</b>	<b>19,5</b>	<b>2,2</b>	<b>10,9</b>	<b>100</b>

Le tableau XIV démontre que la majorité (76,1 %) des victimes ayant participé à une médiation ont « tout à fait » pu faire entendre leur point de vue. Par contre, 19,6% ont l'impression que leur point de vue n'a pas été entendu « du tout », celles-ci ayant été la cible de voie de fait (6,5%), de vol de moins de 5 000\$ (6,5%), de vol de véhicule moteur (4,4%), et de méfait (2,2%). Il est ainsi possible de croire que plus d'attention aurait dû être accordée aux souffrances et dommages vécus par ces victimes. Par contre, il est possible de croire que plus d'attention a été portée envers la victime et ses souffrances quand celle-ci a accepté de participer à une médiation que lorsqu'elle a refusé.

**Tableau XV : Les victimes ont-elles pu faire entendre leur point de vue en refusant de participer à une médiation selon le type de délit (n=13)**

La victime a-t-elle pu faire entendre son point de vue	Type de délit				Total
	Voie de fait	Vol de véhicule moteur	Vol de moins de 5 000\$	Méfait	
Moyennement	1	1	-	-	2
Pas du tout	8	-	2	1	11
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>13</b>

En effet, le tableau XV démontre que la majorité (n = 11) des victimes ayant refusé de participer à une médiation n'ont « pas du tout » pu faire entendre leur point de vue, et ce peu importe le type de délit dont elles ont été l'objet. Les autres (n = 2) n'ont pu que « moyennement » faire entendre leur point de vue. La différence est frappante selon la participation ou non des gens à une médiation; c'est pourquoi nous croyons que la médiation offre plus de possibilités aux victimes de faire connaître aux autorités les souffrances et dommages qu'ont engendré le délit, malgré le fait que la médiation ne permet pas à toutes les victimes de le faire. Si la majorité des victimes de voie de fait (30,4% sur 39,1%) ayant participé à une médiation ont pu faire entendre leur point de vue suffisamment, il reste que la moitié des victimes de vol de véhicule moteur (4,4% sur 8,7%) et de vol de moins de 5000\$ (6,5% sur 13%) n'ont pas du tout pu faire entendre leur point de vue (voir tableau XIV). Il y a donc lieu de se questionner sur les souffrances engendrées par des délits contre la propriété, puisque celles-ci semblent avoir été moins exprimées que les souffrances engendrées par les crimes contre la personne. On a souvent tendance à minimiser l'impact que peut avoir la commission de délits contre la propriété sur les victimes. Il importe pourtant que chaque victime puisse faire comprendre aux intervenants les souffrances et les dommages qu'elles ont vécues à cause de l'acte criminel; si elles ont une plus grande opportunité de le faire en participant à une médiation qu'en refusant d'y participer, il semble qu'elles n'ont pas *nécessairement* cette opportunité.

Notons aussi que si la majorité des victimes ayant fait une médiation ont pu faire entendre les souffrances qu'elles ont vécues et que toutes ont conclu une entente avec le contrevenant qui

correspondait à leurs demandes, elles ne jugent pas nécessairement que l'entente constituait une punition adéquate pour le geste qui a été commis contre elles, ce qui est étonnant.

**Tableau XVI : Les victimes jugent-elles que l'entente constituait une sentence adéquate pour le contrevenant selon le type de délit (n=44)**

L'entente est-elle une punition adéquate	Type de délit								Total
	Voie de fait	Vol qualifié	Menaces	Introduction par effraction	Vol de véhicule moteur	Vol de moins de 5 000\$	Vol de plus de 5 000\$	Méfait	
Suffisante/adéquate	20,5	4,6	2,3	4,6	9,1	6,8	-	4,6	52,5
Un peu légère	4,6	2,3	2,3	-	2,3	9,1	2,3	6,1	29
Beaucoup trop légère	11,4	-	-	-	-	-	-	-	11,4
Ne sait pas	-	-	-	-	2,3	4,6	-	-	6,9
<b>Total</b>	<b>36,5</b>	<b>6,9</b>	<b>4,6</b>	<b>4,6</b>	<b>13,7</b>	<b>20,5</b>	<b>2,3</b>	<b>10,7</b>	<b>100</b>

On constate effectivement dans le tableau XVI que toutes les victimes ayant fait une médiation qui jugent que l'entente était une conséquence vraiment trop légère pour le geste commis par le contrevenant (11,4%) sont des victimes de voie de fait. Même si plus de victimes de voie de fait jugent que la conséquence du contrevenant était adéquate (56,2% des victimes de voie de fait) que très légère (31,2% des victimes de voie de fait), il reste que plusieurs d'entre-elles jugent que le contrevenant a reçu une punition vraiment trop légère par rapport au délit commis. Il faudrait ainsi s'interroger sur l'attention qui est portée aux souffrances vécues par les victimes de voies de fait, puisque même si celles-ci ont affirmé pouvoir effectuer des demandes et avoir pu s'exprimer, il semble que l'entente ne soit pas jugée suffisante dans une grande proportion des cas.

Nous pouvons ainsi conclure que la médiation semble porter une plus grande attention aux dommages et aux souffrances vécues par les victimes en leur permettant d'exprimer leur point de vue à ce sujet. Par contre, les victimes de vol contre la propriété ont eu un peu moins la chance d'exprimer leur point de vue, et les victimes de voie de fait sont plus nombreuses à juger que la conséquence du contrevenant était vraiment trop légère. Pourtant, la plupart des victimes ont affirmé avoir pu faire des demandes et toutes les ententes conclues sont conformes aux demandes des victimes. Comme nous avons constaté précédemment que certaines victimes ignoraient jusqu'où elles pouvaient aller dans leurs demandes et quelles demandes elles pouvaient faire, il est

possible que ces différences soient dues à un manque d'information accordée aux victimes. En informant mieux les victimes, il serait peut-être possible que les demandes et les ententes conclues en médiation correspondent plus adéquatement aux souffrances et dommages engendrés par l'acte criminel.

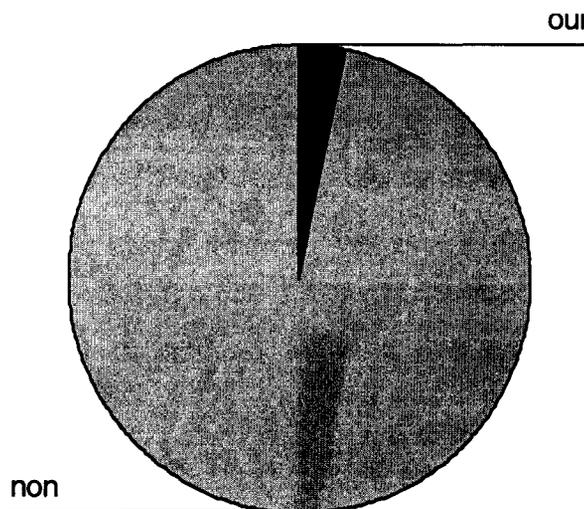
### *Besoin d'intervention psycho-sociale : le support formel et informel*

Certaines victimes sont traumatisées par leur victimisation et nécessitent une aide professionnelle. Il est difficile d'établir quel est le pourcentage de victimes qui nécessitent une aide affective; la présence de ce besoin dépend du délit, du caractère de la victime, et de son environnement. Si les délits graves, telle l'agression sexuelle, sont traumatisants, certaines victimes sont fortement affectées par le cambriolage, le vol à main armée et les voies de fait (Kilpatrick et al., 1987). On sait aussi qu'en général, les femmes, les gens qui habitent seuls, les gens divorcés, ainsi que les personnes âgées ont plus souvent des besoins affectifs (Denkers, 1996). Mais nous ne pouvons nous baser sur des critères objectifs, tels le type de délit ou les caractéristiques de la victime, pour déterminer si celles-ci éprouvent un besoin de soutien émotionnel. Par contre, nous avons questionné les victimes participant à une médiation à ce sujet car rencontre face-à-face avec un contrevenant pourrait engendrer un plus grand besoin de soutien émotionnel.

Parmi les 39 personnes ayant participé à une médiation directe, dix (25,6%) ont pu amener un proche pour les supporter lors de la rencontre avec le contrevenant. De ce nombre, sept victimes ont été accompagnées par un proche dans la salle où la médiation a eu lieu (deux proches ont attendu à l'extérieur de la salle, et une autre victime a affirmé avoir eu l'opportunité d'amener un proche mais a choisi d'y aller seule). Il y a donc 18% des victimes ayant participé à une médiation directe qui étaient accompagnées d'un proche pendant la rencontre. Nous avons donc demandé aux 31 victimes n'ayant pu être accompagnées par un proche à l'intérieur de la salle (rappelons qu'une victime affirme avoir eu cette opportunité mais avoir choisi de se présenter seule) si elles auraient aimé pouvoir le faire.

Une seule victime (3,2%), parmi les 31 victimes n'ayant pu amener un proche à l'intérieur de la salle où la rencontre avec le contrevenant avait lieu, a affirmé qu'elle aurait apprécié qu'un proche l'accompagne à la rencontre. Il semble ainsi que la plupart des victimes ayant un besoin de soutien émotionnel ont pu combler ce besoin en participant à une médiation directe. Par contre, il importe de souligner qu'une victime n'a pu combler ce besoin et qu'il a pu être pénible pour cette victime de faire face au contrevenant seule.

**Graphique 4 : les victimes participant à une médiation directe et n'ayant pu amener un proche lors de la rencontre auraient-elles aimé pouvoir le faire?**



De plus, si la plupart des victimes ayant participé à une médiation directe n'ont pas exprimé un besoin de soutien informel pendant la rencontre, cela ne signifie pas pour autant qu'elles n'auraient pas apprécié un soutien plus spécialisé pour les accompagner dans leur démarche. Toutes les victimes ayant participé à une médiation directe ou indirecte (n = 46) ont été questionnées à ce sujet, et deux personnes ayant fait une médiation indirecte n'ont pas répondu à cette question (elles ignoraient avoir participé). Parmi les 44 personnes ayant fait une médiation et ayant répondu à la question, huit (17,4%) auraient apprécié qu'un intervenant spécialisé dans la situation des victimes soit à leur disponibilité. Parmi ces huit victimes, sept ont participé à une médiation directe et une seule à une médiation indirecte.

**Tableau XVII : À quel moment les victimes ayant participé à une médiation qui auraient apprécié recevoir le support d'un intervenant spécialisé dans la situation des victimes (n = 8) auraient-elles voulu ce support ?**

<b>Moment</b>	<b>Nombre</b>
<b>Avant la décision de participer à la démarche</b>	2
<b>Pendant la rencontre avec le contrevenant</b>	1
<b>Tout au long du processus</b>	4
<b>Pour un suivi psychologique</b>	1
<b>Total</b>	<b>8</b>

Le tableau XVII démontre que la majorité (n = 4) des victimes qui auraient apprécié l'intervention d'une personne spécialisée dans la situation des victimes, auraient apprécié ce support tout au long du processus. Deux personnes ont affirmé que cet intervenant aurait été nécessaire avant qu'elles prennent leur décision quant à leur participation à la médiation, ce qui souligne que ces dernières auraient peut-être appréciées recevoir plus d'information au sujet de la démarche avant d'accepter d'y participer.

Nous avons d'ailleurs demandé à toutes les victimes affirmant qu'un intervenant spécialisé dans la situation des victimes aurait été nécessaire pourquoi elles auraient apprécié ce type de support. Six personnes ont mentionné que cet intervenant aurait pu leur fournir plus d'informations, deux expliquant qu'elles auraient aussi reçu plus de considération et de support moral grâce à l'intervenant. Les autres victimes avaient des raisons plus spécifiques pour expliquer ce besoin (une a affirmé que cet intervenant aurait été plus neutre et n'aurait pas atténué la sentence du contrevenant et une autre affirme que l'intervenant aurait réduit sa crainte). Il semble donc que le besoin de soutien formel des victimes qui participent à une médiation n'est pas comblé, puisque ces dernières n'ont pas été mises en contact avec un intervenant spécialisé dans la situation des victimes d'actes criminels. Même si ce n'est pas la majorité des victimes qui éprouvent ce besoin, il serait envisageable de mettre les victimes en contact avec les centres d'aide aux victimes d'actes criminels afin de s'assurer que les victimes peuvent contacter une personne ressource si elles en éprouvent le besoin. La mère d'une victime mineure a d'ailleurs expliqué qu'elle aurait apprécié avoir le numéro de téléphone d'un intervenant spécialisé simplement pour démontrer qu'on avait de l'égard envers la détresse que peuvent vivre les victimes. Celle-ci explique que le simple fait

d'avoir ce numéro de téléphone l'aurait rassurée quant à la démarche, et ce même si elle ne l'aurait certainement jamais utilisé. L'option de fournir aux victimes une ressource formelle pouvant leur offrir du support dès le premier contact permettrait de combler ce besoin pour plusieurs victimes.

## *II- Les besoins des victimes indirectes*

Tel que nous venons de le mentionner, nous avons été en contact avec les parents de certaines victimes qui étaient âgées de moins de 18 ans lors de la commission du délit et ayant été approchées par Trajet Jeunesse afin de les inviter à participer à une médiation, car ceux-ci devraient être contactés par l'organisme avant le contact direct avec l'enfant. Nous voulons ici décrire les principaux résultats des entrevues avec les victimes indirectes afin de voir si la médiation répond aux besoins de ces dernières.

Le premier contact effectué par Trajet Jeunesse auprès des enfants des parents interrogés s'est majoritairement effectué auprès de l'enfant lui-même (n = 9), du parent que nous avons interrogé (n = 7), ou alors auprès du conjoint de ce parent (n = 1). La majorité des parents (n = 13) ont réagi très positivement (n= 10) ou plutôt positivement (n = 3) au premier contact effectué par les intervenants de Trajet Jeunesse; mais quatre ont réagi très négativement à ce premier contact (les enfants de trois d'entre eux ont d'ailleurs refusé de participer à la médiation).

### *Information*

La majorité des parents interrogés (n = 9) affirment avoir reçu beaucoup d'informations lors du premier contact avec Trajet Jeunesse, un parent affirme avoir obtenu assez d'informations, deux affirment en avoir reçu peu, et deux affirment ne pas avoir obtenu d'information sur la démarche. Deux parents ont expliqué que leur enfant avait reçu beaucoup d'informations mais pas eux, et un autre a expliqué que son conjoint avait reçu l'information nécessaire. Il semble ainsi que six victimes indirectes n'ont pas été directement informées par rapport au programme lors du premier contact avec les intervenants. D'ailleurs, quand nous avons demandé aux 17 parents si leurs contacts avec les intervenants de Trajet Jeunesse leur avait permis d'obtenir plus d'informations sur leur cause criminelle, un seul parent a répondu par l'affirmative, ce qui souligne que peu d'attention est accordée à l'information fournie aux parents de jeunes victimes.

Parmi les 17 parents interrogés, 12 d'entre eux ont un enfant ayant accepté de participer à une médiation. Pourtant, seulement 6 d'entre eux affirment avoir parlé avec un intervenant de Trajet Jeunesse afin de se préparer à la démarche; ces six personnes affirment avoir obtenu l'information nécessaire lors de ces contacts préparatoires. Il semble donc que les contacts préparatoires répondent très bien au besoin d'information des victimes indirectes, par contre, ce ne sont que la moitié des victimes indirectes qui ont été préparées à la démarche (on se souvient que plusieurs victimes directes également n'ont pas bénéficié d'une préparation).

### *Peur et protection*

Tous les parents interrogés (n = 17) ont affirmé que leur enfant n'a reçu aucune pression à accepter de participer à une médiation, et aucun des parents n'a affirmé que leur enfant ne s'est pas senti libre de se retirer de la démarche. Nous avons également demandé aux parents des victimes ayant participé à une médiation directe (n = 10) s'ils avaient pu accompagner leur enfant à lors de sa rencontre avec le contrevenant. Seulement deux parents ont effectivement accompagné leur enfant lors de la rencontre, mais cinq autres parents auraient voulu pouvoir le faire. Il serait donc envisageable de leur offrir cette possibilité afin de les sécuriser face à la démarche auquel leur enfant participe. Pourtant, seulement deux parents ont affirmé avoir eu des craintes concernant la sécurité de leur enfant, avant, et pendant sa rencontre avec le contrevenant : un parent craignait que la démarche ne soit pas officielle et sérieuse; l'autre explique que sa fille était très fébrile et stressée. Notons d'ailleurs que les parents ayant accompagné leur enfant à la rencontre n'ont pas exprimé ces craintes, ce qui souligne que l'opportunité pour les parents d'assister à la rencontre pourrait être rassurante. Un parent a suggéré un meilleur encadrement ainsi qu'un numéro de téléphone où rejoindre un intervenant afin d'assurer plus de sécurité aux victimes qui participent à une médiation directe. Il semble donc que la peur et la protection ne soit pas un enjeu majeur auprès des victimes indirectes, mais plusieurs parents seraient rassurés si on leur offrait l'opportunité d'accompagner leur enfant lors de sa rencontre avec le contrevenant. Plusieurs parents (7 sur 10, dont deux ont pu accompagner leur enfant) ont d'ailleurs exprimé ce besoin.

## *Dédommagement*

**Tableau XVIII : Type d'ententes selon le type de victimisation des parents de victimes de moins de 18 ans ayant participé à une médiation (n = 10)**

Délit	Entente				Total
	Engagements moraux	Dédommagement complet	Excuses verbales	Ne sait pas	
Voie de fait	3		1	2	6
Vol qualifié	1				1
Menaces				1	1
Vol de véhicule moteur		1			1
Vol de moins de 5 000 \$			1		1
<b>Total</b>	4	1	2	3	10

Nous remarquons (voir tableau XVIII), que trois victimes de moins de 18 ans ayant participé à une médiation ont probablement subi des pertes monétaires suite à leur victimisation (une victime de vol qualifié; une victime de vol de véhicule moteur, et une victime de vol de moins de 5 000\$). Pourtant, une seule de ces ententes a été un dédommagement financier. De plus, tous les parents étaient satisfaits de l'entente de leur enfant avec le contrevenant. La mère de la victime d'un vol de moins de 5 000\$ a expliqué que sa fille et la contrevenante l'ayant volée sont désormais de grandes amies et ne parlent plus de l'événement : leur entente était d'ailleurs un engagement moral où la contrevenante avait promis de plus recommencer, ce qui a été respecté. De la même façon, la mère de la victime de vol qualifié ayant conclu une entente d'engagements moraux avec le contrevenant a affirmé être satisfaite de cette entente parce que sa fille était bien « là dedans ». Il semble ainsi que la victime de moins de 18 ans ayant subi de grandes pertes monétaires a effectivement obtenu un dédommagement complet des pertes encourues par le délit; et que les autres victimes de moins de 18 ans ont tout de même obtenu une réparation jugées adéquate par elles-mêmes et par leur parents.

### *Statut dans le système judiciaire*

Les victimes indirectes n'ont pas de place dans le système de justice criminelle lorsque la victime directe est apte à témoigner. Nous avons ainsi questionné les victimes indirectes de notre échantillon afin de voir si la médiation offrait une plus grande place à ces dernières. Parmi les 17

personnes de notre échantillon, seulement sept victimes indirectes ont eu l'occasion de s'exprimer auprès de l'intervenant lors du premier contact, huit ont d'ailleurs affirmé n'avoir eu aucune possibilité de s'exprimer (les autres réponses étant plus nuancées) au cours de ce contact. Nous savons que seulement deux parents ont été réellement impliqués dans la démarche de médiation directe en accompagnant leur enfant lors de la rencontre avec le contrevenant, mais nous ignorons si la majorité des parents ont eu leur mot à dire durant le processus.

**Tableau XIX : Les victimes indirectes ont-elles pu faire entendre leur point de vue dans le traitement de la cause criminelle de leur enfant**

Pu s'exprimer	Participation		Total
	Médiation	Refus	
Tout à fait	5		5
Assez	1		1
Peu	2		2
Pas du tout	4	5	9
<b>Total</b>	12	5	17

**Tableau XX: Les victimes indirectes croient-elles que leur enfant a pu faire entendre son point de vue dans le traitement de sa cause criminelle**

Pu s'exprimer	Participation		Total
	Médiation	Refus	
Tout à fait	8		8
Assez	2		2
Moyennement	1		1
Pas du tout		5	5
Ne sait pas	1		1
<b>Total</b>	12	5	17

La comparaison des tableaux XVIV et XX démontre bien que peu de place est accordée à l'opinion des victimes indirectes dans la démarche de médiation. Alors que six parents, parmi les 12 dont l'enfant a participé à une médiation, affirment avoir eu peu ( $n = 2$ ) ou pas du tout ( $n = 4$ ) avoir eu l'occasion de faire entendre leur point de vue, aucun des parents n'a affirmé que leur enfant lui-même avait eu peu ou pas du tout la chance de faire entendre son point de vue au cours de la démarche. Au contraire, la majorité ( $n = 10$ ) des parents dont l'enfant a participé à une médiation affirment que leur enfant a « tout à fait » ( $n = 8$ ) ou « assez » ( $n = 2$ ) pu faire entendre son point de vue. On remarque aussi que tous les parents dont l'enfant a refusé de participer à la médiation ( $n = 5$ ) affirment que tant leur enfant qu'eux-mêmes n'ont « pas du tout » pu faire entendre leur point de vue dans le traitement de leur cause criminelle. Il semble donc que la démarche de médiation offre plus de possibilités aux victimes indirectes de faire entendre leur point de vue, mais plus de la moitié ont tout de même souffert d'un manque de participation à cet égard. Le problème semble lié au fait que les victimes indirectes voudraient être plus impliquées.

### *Le soutien informel*

Nous avons déjà mentionné que 7 parents parmi les 10 dont l'enfant a participé à une médiation directe auraient voulu offrir du support à leur enfant en les accompagnant lors de leur rencontre avec le contrevenant, et que seulement 2 avaient eu la possibilité de le faire. Les parents des victimes âgées de moins de 18 ans semblent donc être insatisfaits de leur opportunité d'offrir du support informel à leur enfant.

### *Le soutien formel*

Les deux parents ayant assisté à la rencontre ont affirmé que la disponibilité d'un intervenant spécialisé dans la situation des victimes n'était pas nécessaire, ce qui souligne les bénéfices qu'apporte l'opportunité de permettre aux victimes d'être accompagnées d'un proche lors de la rencontre. De plus, sur les 8 autres parents dont l'enfant a accepté de faire une médiation, 5 ont exprimé le besoin d'un intervenant spécialisé auprès des victimes; trois afin de supporter leur enfant tout au long de la démarche, un afin d'accompagner son enfant à la rencontre, et un autre afin de décider si leur enfant devrait ou non participer à la démarche. De façon plus spécifique, deux parents ont mentionné que l'intervenant leur aurait permis d'être plus impliqués et mieux informés, un père a expliqué que l'intervenant aurait pu le remplacer en accompagnant sa fille lors de la rencontre directe puisque lui-même n'était pas autorisé à le faire, une mère aurait aimé que l'intervenant rassure sa fille et calme ses craintes, et un père aurait aimé que cet intervenant assure que la démarche était sécuritaire et lui donne des informations sur les contrevenants impliqués (leur attitude, ce qu'ils sont devenus, etc.). Les explications fournies par les parents résument bien les observations qui se dégagent de l'analyse des besoins des victimes indirectes dans la démarche de médiation : les victimes indirectes aimeraient être mieux informées, plus impliquées, et cela pourrait rassurer les craintes qu'elles, et leur enfant, ont face à la démarche.

### ***III- Bien-être et médiation : la médiation peut-elle avoir un effet thérapeutique sur les victimes ?***

Nous avons vu que l'implication des victimes dans le processus de médiation contribue à combler certains besoins chez ces dernières, ce qui pourrait entraîner chez elles une meilleure guérison, ou une certaine acceptation de leur victimisation. Les victimes pourraient donc retirer certains

bienfaits psychologiques de leur expérience de médiation. Il est possible de s'interroger sur la possibilité que la rencontre directe, lorsqu'elle est effectuée avec un contrevenant qui assume ses responsabilités et qui regrette son geste, puisse engendrer un plus grand sentiment de sécurité chez les victimes. Le fait de voir et de discuter avec l'infracteur pourrait aussi bien sécuriser les victimes, puisque la victime peut alors dédramatiser la situation, comprendre pourquoi le crime a été commis, et réaliser que le contrevenant n'est peut-être pas le monstre qu'elle avait imaginé. D'autres effets positifs de la justice réparatrice pour la victime consistent en une diminution de la peur (Umbreit, 1994; Aersten et Peters, 1998; Strang et al, 1998), de la colère (Umbreit, 1994; Strang et al., 1998), et à une vision plus positive du contrevenant (Strang et al., 1998). Elles craignent moins d'être revictimisées par le délinquant suite à une médiation que sans cette rencontre (10% versus 23%), et sont moins bouleversées (Umbreit, 1994). Certaines ont aussi l'impression d'avoir eu un effet positif sur le contrevenant; plusieurs affirment s'être senties moins affectées suite à la séance de médiation; et quelques une affirment même avoir pu tourner la page (Marshall et Merry, 1990). Le sentiment de vengeance des victimes qui participent aux programmes de médiation semble aussi moins élevé que chez un groupe contrôle (Strang, 2000). Dünkel (1999), en Allemagne, a remarqué que le contact entre le contrevenant et la victime pouvait diminuer et même éliminer le désir de la victime que le contrevenant reçoive une peine criminelle.

Tous ces faits tendent à démontrer que la médiation peut avoir un effet thérapeutique chez les victimes en faisant diminuer les symptômes engendrés par leur victimisation. Il semble d'ailleurs que ces effets thérapeutiques soient plus évidents chez les victimes de crimes plus graves, qui affirment qu'elles peuvent recommencer leur vie après une rencontre avec le contrevenant (Gustafon, 1997). Selon Waldman (1999), la médiation permet plus d'autonomie grâce à une procédure qui met plus d'accent sur la participation des participants et en leur donnant une voix. En considérant l'expérience passée et présente des victimes et en considérant leurs besoins subjectifs, la médiation pourrait effectivement avoir un effet thérapeutique. De plus, la possibilité pour les victimes de s'exprimer peut leur donner le sentiment d'être considérées comme étant importantes, ce qui peut contribuer à leur estime de soi. Nous avons donc considéré, dans cette étude, la possibilité d'un effet thérapeutique pour les victimes qui participent à la médiation, en nous basant sur la théorie de la justice thérapeutique. La justice thérapeutique stipule simplement

que la justice peut avoir des effets thérapeutiques ou anti-thérapeutiques sur les individus qui y participent (Wexler, 1991; Wexler, 2002).

Il est essentiel de souligner ici que nous ignorons si les victimes interrogées éprouvaient un besoin de guérison avant d'entreprendre la médiation, ce qui rend difficile l'évaluation d'un effet thérapeutique suite à la démarche. En effet, si certaines victimes éprouvent plus de détresse que d'autres suite à un acte criminel (même lorsqu'il s'agit de crimes similaires), il y a lieu de croire que la médiation n'aura pas un effet thérapeutique auprès des victimes qui ne se sentent pas affectées par le délit. De plus, il est possible que certaines victimes ayant été affectées par le délit aient pu se remettre de leur victimisation bien avant d'entreprendre la médiation. Il est donc possible, faute de pré-test à ce sujet, que notre étude n'évalue pas adéquatement l'ampleur de l'effet thérapeutique pouvant être entraîné grâce à la médiation. Par contre, l'étude apporte l'avantage de cerner le jugement des victimes à ce sujet, ce qui nous permet de comprendre l'expérience subjective des victimes; malgré l'absence de pré-test, les victimes qui affirment que leur participation les a aidé à se remettre de l'événement rapportent leur perception, et il n'y a aucune raison de remettre en question leur expérience et jugement subjectif. Il sera par contre impossible de savoir si une proportion des victimes, qui n'ont pas ressenti un effet thérapeutique en participant à la médiation, étaient déjà remises de leur victimisation bien avant la démarche, ou bien si elles n'en étaient que peu ou pas affectées.

Nous avons posé deux questions aux victimes ayant participé à une médiation concernant leur mieux-être. Dans la première question, nous leur avons demandé si elles s'étaient senties mieux ou pire suite à la rencontre (dans les cas de médiation directe) ou suite à l'entente (dans les cas de médiation indirecte), et dans la deuxième, nous leur avons demandé si leur participation les avait aidé à se remettre de l'événement. Malgré qu'il y ait une corrélation significative assez forte entre ces deux variables (Pearson = 0,365  $p < 0.05$ ), nous n'avons pu construire une échelle de bienfait puisque l'analyse de fiabilité ne nous permettait pas de le faire ( $\alpha = 0,46$ ).

**Tableau XXI : Comparaison entre les variables mesurant le mieux-être des victimes ayant participé à une médiation (n =46)**

La victime s'est-elle sentie mieux ou pire	La victime a-t-elle l'impression que sa participation l'a aidée à se remettre de l'événement			Total
	Oui	Non	La victime croit ne pas avoir participé	
<b>Mieux</b>	19	10	-	29
<b>Pire</b>		3	-	3
<b>Aucun changement</b>	5	7	-	12
<b>Victime croit ne pas avoir participé</b>	-	-	2	2
<b>Total</b>	24	20	2	46

On comprend par l'analyse du tableau XXI pour quelle raison nous n'avons pu relier les deux variables mesurant le mieux-être des victimes entre elles. Alors que 29 victimes ont affirmé s'être senties mieux suite à la rencontre ou à l'entente qu'elles ont eues avec le contrevenant, dix d'entre-elles affirment que leur participation à la médiation ne les a pas aidées à se remettre de l'événement criminel. Il semble ainsi que malgré le fait que plusieurs victimes se sentent mieux en participant à la médiation (63%), elles n'estiment pas pour autant que la démarche les a aidé à se remettre de leur victimisation. Nous avons ainsi jugé qu'il serait plus approprié d'effectuer une analyse de ces deux variables séparément afin de refléter adéquatement l'expérience des victimes que nous avons interrogées et de comprendre quels sont les facteurs qui semblent influencer chacune des variables.

*Les victimes se sentent-elles mieux suite à la médiation?*

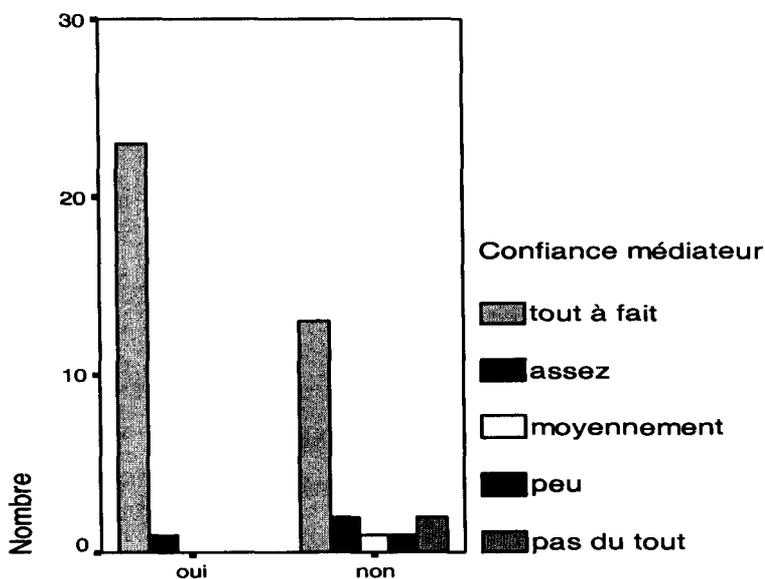
Le fait que la victime se sente mieux suite à la rencontre ou à l'entente avec le contrevenant semble être liée à la neutralité du médiateur (Pearson = 0,333;  $p < 0,05$ ), au respect de celui-ci envers la position de la victime (Pearson = 0,347;  $p < 0,05$ ), et au fait que la victime ait pu faire entendre son point de vue suffisamment dans le traitement de sa cause criminelle (Pearson = 0,348,  $p < 0,05$ ). De plus, il n'y a aucune relation significative entre le mieux-être des victimes et l'entente conclue, pas plus qu'avec la satisfaction des victimes envers cette entente et aucune relation n'existe entre cette variable et le type de délit dont la victime a été l'objet. Les victimes semblent ainsi se sentir mieux lorsqu'on leur laisse la chance de s'exprimer et lorsqu'elles ont un bon contact avec le médiateur; et ce, indépendamment du résultat de la médiation (ou l'entente).

### *La médiation aide-t-elle les victimes à se remettre de l'événement?*

Le médiateur est aussi lié au fait que la victime estime ou non que sa participation à la médiation l'a aidée ou non à se remettre de l'événement. On retrouve une relation significative entre cette variable et la neutralité du médiateur (Pearson = 0,438;  $p < 0,01$ ), la confiance des victimes envers le médiateur (Pearson = 0,523;  $p < 0,01$ ), et le fait que le médiateur respectait leur point de vue (Pearson = 0,307;  $p < 0,05$ ).

La relation entre cette variable et la confiance accordée envers le médiateur s'observe facilement dans le graphique 5. Alors que toutes les victimes qui affirment que leur participation à la médiation les a aidé à se remettre de leur victimisation faisaient « tout à fait » (95,8%) ou « assez » (4,3%) confiance aux médiateurs, la confiance des victimes qui affirment que leur participation ne les a pas aidé à se remettre de l'événement envers le médiateur est plutôt mitigée.

**Graphique 5 : Relation entre la confiance des victimes ayant participé à une médiation envers le médiateur et le fait que la démarche les a aidé à se remettre de l'événement**



La participation a-t-elle aidé la victime à se remettre de l'événement

Le premier contact effectué par l'intervenant au dossier est également important (Pearson = 0,444;  $p < 0,01$ ). Alors que 63,4% des victimes affirmant que leur participation à la médiation leur a permis de se remettre de l'événement ont affirmé qu'elles se sentaient « tout à fait » comprises par celui-ci, seulement 9,8% des victimes qui croient que la démarche ne les a pas aidé à se remettre de leur victimisation ont trouvé que l'intervenant les comprenait « tout à fait ». Les réponses des victimes n'ayant pas trouvé que la démarche les a aidé à se remettre de l'événement au sujet de la compréhension de l'intervenant au dossier étaient aussi variées que leurs réponses concernant la

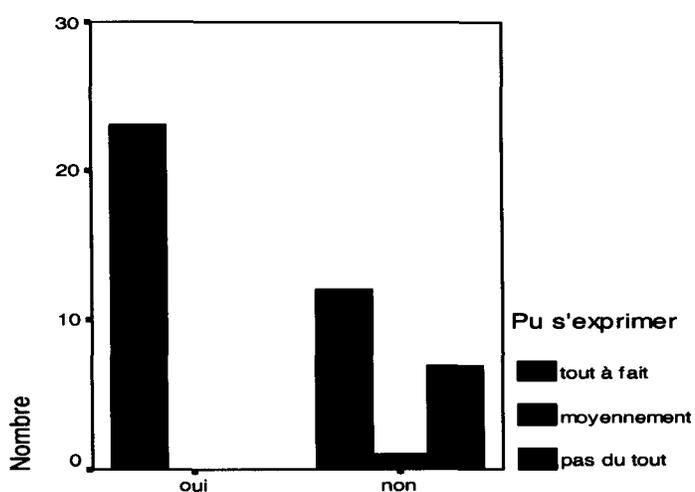
confiance du médiateur. Cette observation concernant l'intervenant ayant effectué le premier contact auprès des victimes correspond aux résultats de Van den Bos et Lind (2002), qui affirment que « *what comes first matters* ». En effet, les recherches en justice procédurale s'intéressent au jugement des gens concernant l'équité des procédures; on a observé que les jugements par rapport à l'équité sont plus fortement influencés par l'information qui était disponible au début de l'interaction avec les autorités qu'avec les informations qui seront disponibles subséquemment (Van den Bos, Vermunt et Wilke, 1997). Cela explique pourquoi l'intervenant qui a effectué le premier contact avec les victimes est lié à l'effet thérapeutique engendré par la médiation.

Il semble ainsi que l'attitude des médiateurs et des intervenants sont des variables qui influencent l'effet potentiellement bénéfique que peut entraîner la médiation chez les victimes. Les victimes qui se sentaient comprises par l'intervenant au dossier, qui faisaient confiance au médiateur, le trouvaient neutre, et considéraient que ce dernier respectait leur point de vue sont significativement plus nombreuses à considérer que la médiation leur a permis de se remettre de l'événement criminel. Les intervenants oeuvrant auprès des victimes semblent ainsi avoir un grand impact sur l'effet thérapeutique de la médiation, d'où la nécessité d'avoir des intervenants qualifiés et d'offrir une formation adéquate à ces derniers.

Mis à part les intervenants impliqués auprès des victimes qui participent à une médiation, un autre facteur nous semblait essentiel afin d'expliquer l'effet thérapeutique de la médiation; il s'agit de la possibilité qu'a la victime d'exprimer son point de vue auprès de ces intervenants. Nous avons pu observer une différence significative entre les victimes qui ont eu la possibilité d'exprimer leur point de vue ou non sur l'effet thérapeutique que celles-ci ont retiré de la démarche (Pearson = 0,504;  $p < 0,01$ ). On remarque effectivement dans le graphique 6 que toutes les personnes ayant

l'impression que leur participation à la démarche les a aidées à se remettre de leur victimisation ont affirmé avoir « tout à fait » pu faire entendre leur point de vue, ce qui souligne l'importance de pouvoir s'exprimer si l'on désire retirer un effet thérapeutique de la médiation. Notons que le fait que la démarche ait aidé les victimes à se remettre de leur victimisation n'est pas lié à la conclusion d'une entente avec le contrevenant, pas plus qu'avec le type d'entente qui a été conclue. Il semble donc encore que ce soit l'interaction avec les intervenants qui soit déterminante de l'effet thérapeutique de la médiation, et non le résultat du processus. Cela correspond aux conclusions des recherches en justice procédurale, puisque le processus semble plus important que le résultat pour les victimes de notre échantillon.

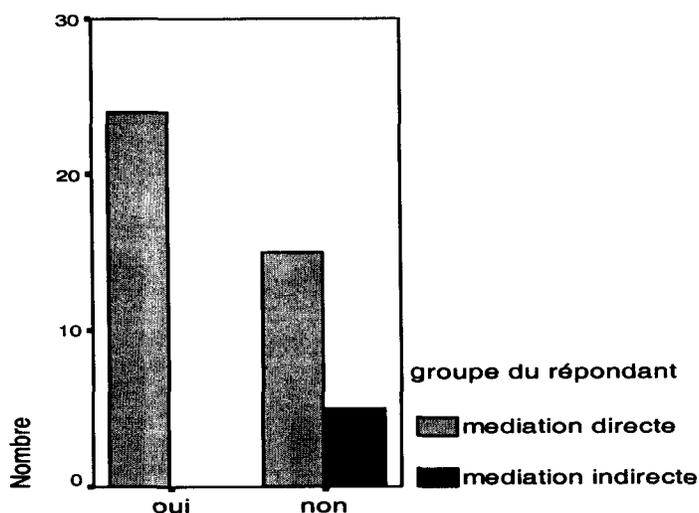
**Graphique 6: La relation entre la possibilité de s'exprimer et l'effet thérapeutique de la médiation**



Participation a aidé à se remettre de victimisation

L'impression des victimes d'avoir pu se remettre de leur victimisation grâce à leur participation à la médiation est également influencée par le type de médiation à laquelle celles-ci ont participé (Pearson = 0,512;  $p < 0,01$ ). En effet, le graphique 7 démontre qu'aucune victime ayant fait une médiation indirecte n'affirme que sa participation a aidée cette dernière à se remettre de l'événement criminel. Il est possible que ces résultats dépendent du manque d'information qui a été accordée aux victimes ayant

**Graphique 7 : Relation entre le type de médiation à laquelle les victimes ont participé et le fait que la démarche les a aidé à se remettre de l'événement**



La participation a-t-elle aidé la victime à se remettre de l'événement ?

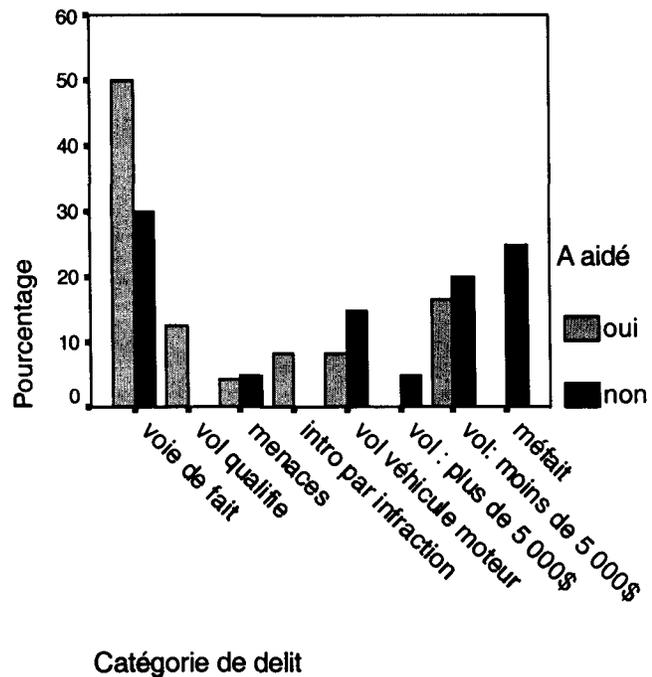
participé à une médiation indirecte, manque qui a été souligné à maintes reprises dans le présent rapport. Une fois de plus, il semblerait que le programme de médiation indirecte doit être amélioré si l'on désire que les victimes qui y participent retirent un effet thérapeutique de la démarche. D'autant plus que certaines victimes qui ne sont pas prêtes à rencontrer le contrevenant par peur de le revoir pourraient être intéressées par une réparation sous forme indirecte et pourraient grandement bénéficier de l'effet thérapeutique pouvant être engendré par la médiation. Le fait que l'interaction avec les divers intervenants impliqués soit plus importante que l'entente conclue avec le contrevenant pour les victimes soutient d'ailleurs cette conclusion.

La catégorie de délit (contre la personne, ou contre la propriété) est également lié (Pearson = 0,368;  $p < 0,05$ ) au fait que les victimes estiment avoir pu se remettre de leur victimisation ou non grâce à leur participation au programme de médiation. En effet, plus de victimes (36,4%) de crimes contre la personne que de victimes de crimes contre les biens (18,2%) affirment que leur participation les a aidé à se remettre de l'événement criminel. Les victimes qui affirment le contraire sont d'ailleurs plus nombreuses à avoir été victimes de crimes contre les biens (29,5% versus 15,9%). Ces données correspondent aux résultats de Strang (2002), qui affirme que les victimes de crimes contre la personne retirent plus de bénéfices de la démarche de médiation que les victimes de crimes contre les biens. Par contre, il importe de mentionner que ces résultats peuvent dépendre du fait que les victimes de crimes contre les biens pourraient être moins affectées par le délit, ce qui expliquerait ce résultat. Nos données ne nous permettent donc pas de conclure que les victimes de crimes contre la personne retirent plus de bénéfices de la démarche puisque nous n'avons effectué aucun pré-test afin de savoir quelles victimes étaient plus fortement affectées par leur victimisation. De plus, toutes les victimes ayant participé à une médiation indirecte sont des victimes de crimes contre la propriété. Puisque nous avons constaté que toutes les personnes ayant fait une médiation indirecte ont affirmé que leur participation ne les avait pas aidé à se remettre de leur victimisation, nous avons tenté de déterminer si c'est le type de délit qui influence réellement nos résultats ou bien si le type de médiation joue un rôle de variable médiatrice. En ne considérant que les victimes ayant participé à une médiation directe, nous n'obtenons aucune relation significative entre le fait que la démarche a aidé les victimes à se remettre de leur victimisation et le type de délit dont elles ont été la cible. Nos données ne nous permettent donc pas d'affirmer que les victimes de crimes contre la personne retirent plus de

bénéfices de la médiation puisque c'est plutôt le type de médiation qui influence les bénéfices qu'en retirent les victimes.

Le graphique 8 démontre la relation entre le type de victimisation des victimes ayant participé à une médiation et le fait que cette démarche les a aidé à se remettre de l'événement. On constate aisément pourquoi une différence significative existe selon la catégorie de délit; les victimes de voie de fait sont les seules à être plus nombreuses à trouver que la médiation les a aidé à se remettre de l'événement qu'à trouver que la démarche n'a pas eu cet effet. Pourtant, cette relation n'est plus statistiquement

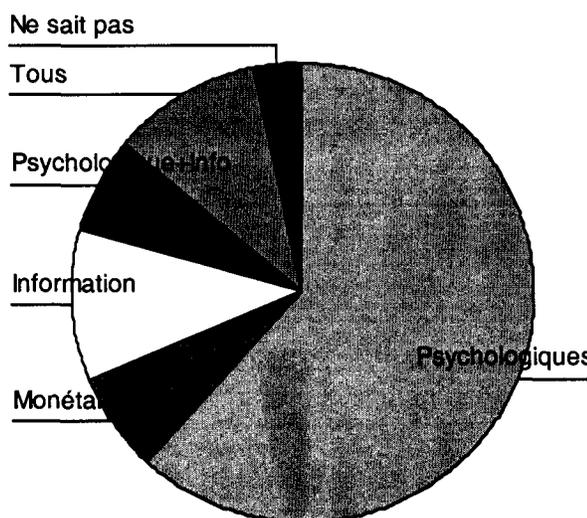
**Graphique 8 : Relation entre le type de victimisation des victimes ayant participé à une médiation et le fait que la démarche les a aidé à se remettre de l'événement**



significative lorsque nous ne considérons que les cas de médiation directe. Nos données ne nous permettent donc pas de corroborer les données de Strang (2000), ce qui est probablement lié à la baisse de la taille de notre échantillon lorsque nous ne considérons pas les cas de médiation indirectes (nous perdons ainsi 7 sujets ayant été victimes de crimes contre les biens).

Nous avons d'ailleurs demandé aux victimes ayant participé à une médiation directe si elles avaient retiré des bénéfices de leur rencontre avec le contrevenant, et 74,4% (29 victimes sur 39) ont répondu par l'affirmative. Les bénéfices retirés par ces victimes sont décrites dans le graphique 9 et sont majoritairement psychologiques (62,1%); informatifs (10,3%); ou les deux (10,3%). Notons qu'aucune différence significative n'a pu être isolée en comparant le type de bénéfices retirés par les victimes et le type de délit dont elles ont été l'objet.

**Graphique 9 : Types de bénéfices retirés par les victimes ayant participé à une médiation directe (n = 29)**



Il semble ainsi que la médiation directe peut permettre aux victimes de retirer plusieurs bénéfices de la démarche, en plus de contribuer à les aider à se remettre de leur victimisation. Par contre, nos données ne démontrent aucun effet thérapeutique engendré par la médiation indirecte, ce qui, rappelons le, s'explique par le manque d'informations dont ont souffert les victimes ayant accepté de participer à une médiation indirecte.

Il ressort donc quatre principales observations de notre analyse au sujet de l'effet thérapeutique de la médiation. Premièrement, seules les victimes ayant participé à une médiation directe affirment que la démarche les a aidé à se remettre de leur victimisation. Deuxièmement, plusieurs facteurs qui influencent l'effet thérapeutique engendré par la participation des victimes à une médiation directe sont liés au traitement et à la considération des intervenants impliqués (intervenants au dossier et médiateur) envers les victimes. Troisièmement, la possibilité qu'ont les victimes de faire connaître leur point de vue à ces intervenants favorise également un effet thérapeutique. Finalement, nous avons souligné à maintes reprises que le résultat du processus (l'entente) n'est pas relié à l'effet thérapeutique de la médiation; la formation des intervenants serait ainsi une façon de favoriser l'effet thérapeutique engendré par la médiation, indépendamment du résultat du

processus, c'est-à-dire de l'entente conclue avec le contrevenant. Les intervenants devraient être courtois, respectueux, bien informer les victimes et être à l'écoute de leurs besoins afin de favoriser un mieux-être chez les victimes.

### **3. Les Attitudes des Victimes**

#### *I- La satisfaction des victimes envers la démarche de médiation*

Afin de comprendre l'expérience des victimes qui participent à une médiation, nous désirons isoler les principaux facteurs qui influencent leur satisfaction envers la démarche et allons utiliser le cadre théorique de la justice procédurale afin de choisir les variables appropriées à entrer dans une analyse de régression. La théorie de la justice procédurale s'intéresse à l'équité du processus utilisé pour en arriver à un résultat, et accorde moins d'importance au jugement de l'équité du résultat obtenu. Thibaut, Walker et d'autres auteurs (Walker, LaTour, Lind, et Thibaut, 1974; Thibaut et Walker, 1975; LaTour, 1978; Walker, Lind, et Thibaut, 1979) ont appliqué la théorie de la justice procédurale aux résultats de disputes judiciaires. Ils ont pu démontrer que le résultat d'une procédure judiciaire ainsi que la manière dont ce résultat est obtenu (la procédure) formaient deux variables distinctes pouvant affecter le jugement des parties au sujet du caractère équitable du système de justice. Les recherches de Thibaut et Walker ont donc permis de comprendre que les questions relatives à la justice devaient inclure non seulement le jugement des participants par rapport à l'équité du résultat du processus judiciaire, mais aussi leur jugement sur l'équité de la procédure comme telle. En effet, on a réussi à démontrer (Walker et al., 1974) que la méthode utilisée pour en arriver à une décision, ainsi que les conséquences résultant de cette décision, sont des déterminants importants de la satisfaction et du sentiment de justice, d'où l'idée de justice *procédurale*.

Folger (1977), dans sa recherche, a mis l'accent sur la possibilité des parties de se faire entendre, d'avoir une voix, de dire leur opinion lors du processus permettant d'en arriver à une décision, plutôt que sur leur possibilité d'avoir un certain contrôle sur ce processus. Suite à ces travaux, l'orientation des recherches en justice procédurale s'est dirigée vers la possibilité qu'ont les gens qui prennent part au processus judiciaire d'exprimer leur opinion dans le processus de prise de décision. Les recherches ont démontré que le contrôle du processus améliorerait la perception d'équité de procédure, parce qu'il permet aux parties de s'exprimer, indifféremment du résultat engendré par la suite (Earley, 1984; cité dans Lind et Tyler, 1988), et les gens qui ont affaire à la justice réagissent plus favorablement s'ils ont l'impression que la procédure était juste, et ce,

Les études sur les jugements dans les procédures judiciaires suggèrent que les gens évaluent l'équité prioritairement sur la base des critères fournis à toutes les parties du conflit : possibilité de participation, neutralité des autorités, confiance dans les motifs des autorités, et procédure qui traite les personnes avec dignité et respect (Tyler, 2000). Selon Tyler (2000), ce sont ces facteurs combinés qui contribuent à l'évaluation générale de la confiance que l'on peut avoir en une personne en situation d'autorité. Ces facteurs seront également pris en considération dans notre analyse de régression.

À l'aide de cinq questions dichotomiques utilisées dans notre questionnaire, nous avons créé une variable dépendante qui place la satisfaction des victimes et leur sentiment d'équité face à leur expérience de médiation sur une échelle de cinq points. Nous avons par la suite effectué des analyses croisées afin de vérifier nos hypothèses (découlant de notre cadre théorique) et avons vérifié le modèle proposé à l'aide d'une régression. La satisfaction des victimes est la variable dépendante de notre modèle. Cette variable à échelle a été créée à l'aide de cinq variables dichotomiques mesurées par les questions suivantes :

- 1) Êtes-vous satisfait du processus suivi dans votre cas ?
- 2) De façon générale, êtes-vous satisfait de votre expérience de médiation ?
- 3) Si vous étiez victime à nouveau, referiez-vous une médiation ?
- 4) Recommanderiez vous cette démarche (médiation) à d'autres victimes ?
- 5) Avez-vous l'impression que le processus était équitable et juste ?

La variable dépendante « satisfaction des victimes » a ainsi été créée ( $\alpha = 0,8149$ ) en attribuant un point à chaque fois qu'un sujet a répondu « oui » aux questions ci-dessus. Nous avons par la suite inversé l'échelle, afin que celle-ci évolue dans la même direction que les variables indépendantes. L'échelle varie donc de 1 à 5 (cinq correspondant à un niveau d'insatisfaction très élevé).

**Tableau XXII : Variable dépendante : la satisfaction des victimes ayant participé à une médiation**

Niveau de Satisfaction	Nombre	Pourcentage	Pourcentage cumulatif
Insatisfait	4	9,1	9,1
Plutôt insatisfait	4	9,1	18,2
Neutre	0	0	18,2
Assez satisfait	9	20,5	38,7
Très satisfait	27	61,4	100
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100</b>	

Nous remarquons dans le tableau XXII que la majorité des victimes de notre échantillon sont très satisfaites (61,4%) ou assez satisfaites (20,5%) de leur expérience de médiation. Pourtant, 18,2% des victimes sont plutôt insatisfaites (9,1%) ou insatisfaites (9,1%) de leur expérience. Même s'il ne s'agit ici que d'une minorité de victimes, il y a lieu de s'interroger sur la manière d'éviter que certaines victimes soient mécontentes de leur expérience et subissent une seconde victimisation. Nous verrons dans quelle mesure les variables indépendantes choisies influenceront cette variable.

**Tableau XXIII : Analyses bivariées entre les variables du modèle proposé**

	Médiateur neutre	Point de vue entendu	Confiance envers le médiateur	Respect du médiateur	Compris par intervenant
Satisfaction des victimes	0,478**	0,731**	0,695**	0,630**	0,503**
Médiateur neutre	-	0,576**	0,769**	0,705**	0,881**
Point de vue entendu	-	-	0,865**	0,816**	0,540**
Confiance envers le médiateur	-	-	-	0,840**	0,574**
Respect du médiateur	-	-	-	-	0,636**

\*\* : p < 0.01

Les corrélations présentées au tableau XXIII révèlent que le fait d'avoir pu faire entendre son point de vue semble très important afin d'expliquer la satisfaction des victimes : il s'agit de la variable ayant la relation la plus forte avec notre variable dépendante (Pearson : 0,731). Les deux autres variables étant fortement liées à la satisfaction des victimes concernent d'ailleurs le médiateur : le

fait que les victimes faisaient confiance au médiateur (Pearson : 0,695) et qu'elles se sentaient respectées par ce dernier (Pearson = 0, 630) semblent aussi être reliés à la satisfaction des victimes. Pourtant, la relation la moins forte reliée à la variable dépendante concerne également le médiateur : il s'agit de sa neutralité (Pearson : 0,478). Bien que la neutralité du médiateur soit de moindre importance afin d'expliquer la satisfaction des victimes, cette variable est fortement reliée à d'autres variables, comme le fait de faire confiance au médiateur (Pearson : 0,769) ou de se sentir respecté par ce dernier (Pearson : 0,705).

Afin de vérifier le modèle de la justice procédurale, nous avons effectué une analyse de régression\*. Nous avons utilisé la variable « satisfaction des victimes » comme variable dépendante et avons utilisé les variables indépendantes du tableau XXIII pour expliquer cette satisfaction :

- 1) Neutralité du médiateur.
- 2) La possibilité pour les victimes de faire entendre leur point de vue.
- 3) La confiance des victimes envers le médiateur.
- 4) Le respect du médiateur.
- 5) Le fait que la victime se sentait comprise ou non par l'intervenant au dossier.

En effectuant la régression, nous constatons que ce modèle explique 88% de la variance ( $R^2$  : 0,876;  $F$  : 42,294,  $p$  : 0,000) de notre variable dépendante, soit la satisfaction des victimes. Le modèle de la justice procédurale explique donc très bien la satisfaction des victimes qui participent à un processus de médiation. Nous avons également effectué une analyse de régression en enlevant la neutralité et le respect du médiateur comme variables indépendantes, compte tenu que ces variables étaient intimement reliées à la confiance du médiateur (Pearson de 0,769 et de 0,840, respectivement). En ne considérant que les trois autres variables indépendantes, le modèle explique encore 87% de la variance ( $R^2$  : 0,832;  $F$  : 70,204;  $p$  : .000), ce qui nous pousse à croire que la neutralité du médiateur et le respect manifesté par celui-ci sont déjà reliés à d'autres variables indépendantes incluses dans le modèle. En effet, nous avons vu dans les analyses de corrélation que

---

\* La méthode enter a été utilisée.

la neutralité du médiateur était très fortement liée à la confiance envers le médiateur (Pearson : 0,769) ainsi qu'au sentiment d'avoir été compris par l'intervenant (Pearson : 0,881). Il est donc fort possible que la neutralité du médiateur soit déjà considérée dans le modèle à travers ces deux autres variables, ce qui explique pourquoi cette variable n'est pas utile au modèle. La même explication peut s'appliquer au respect du médiateur. Cette variable affichait des relations fortes avec la possibilité de faire entendre son point de vue (Pearson : 0,816) ainsi qu'avec la confiance envers le médiateur (Pearson : 0,840). Il semble donc que nous puissions expliquer 87% de la variance avec un modèle n'impliquant que trois variables indépendantes :

- 1) La possibilité pour la victime de faire entendre son point de vue.
- 2) Le fait que la victime se sente comprise par l'intervenant au dossier.
- 3) La confiance de la victime envers le médiateur.

### *Résumé*

Cela souligne une observation importante quant à la satisfaction des victimes engagées dans une démarche de médiation, soit le fait que les variables significatives expliquant leur satisfaction semblent être basées sur la qualité de leur relation avec les intervenants impliqués dans la démarche. En effet, il est possible de croire que ce ne sont pas les détails de la procédure mais bien le traitement des victimes, et leur impression quant aux autorités impliquées. Les victimes seraient satisfaites dans la mesure où les autorités sont dignes de confiance, les comprennent, et leur donnent la possibilité de s'exprimer, ce qui se rapproche étrangement aux variables qui ont été identifiées comme étant importantes afin de favoriser un effet thérapeutique. Puisque le modèle de la justice procédurale, réduit à trois variables indépendantes, explique 87% de la variance de notre variable dépendante (la satisfaction des victimes), nous pouvons conclure que les variables proposées expliquent en grande partie la satisfaction des victimes qui participent à une démarche de médiation en étant déterminantes dans leur perception de l'équité de la procédure.

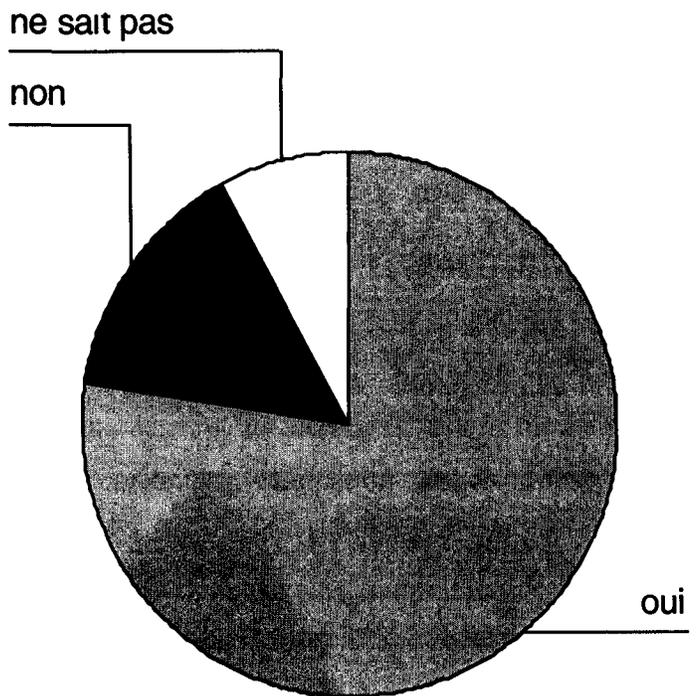
## ***II- Le rôle préféré par les victimes dans le système de justice criminelle***

Nous avons mentionné que les victimes désirent un statut au sein du système de justice pénale, et il est évident que celles-ci désirent participer au processus. Par contre, le type de participation désiré

par les victimes est plus difficile à cerner. Si certains tenants de la justice réparatrice soutiennent qu'elle permet aux victimes de participer plus activement au processus de décisions (Roach, 1999; Umbreit, 1995), d'autres auteurs ont constaté que la majorité des victimes ne souhaitent pas porter sur leurs épaules le « fardeau » de cette décision (Shapland et al, 1985; Kilchling, 1991). Il y a donc un débat concernant le type de participation que désirent les victimes d'actes criminels. Dans son livre, Wemmers (2003) explique la différence entre une participation active; où les victimes désirent s'exprimer devant le tribunal (Baril, 1984), faire des demandes (Umbreit, 1994) et influencer la peine (Campeau et Gravel, 1996; Kelly, 1984); et une participation passive; où celles-ci désirent plutôt être informées du processus et de l'évolution de leur dossier, être consultées pour les décisions importantes, et être traitées avec considération (Baril et al, 1983). Dans le cas de la participation passive, les victimes ne désireraient pas faire de demandes ni prendre des décisions; elles préféreraient participer passivement, en étant consultées et informées, alors que la participation active suppose que les victimes désireraient s'exprimer et participer à la prise de décision. Afin d'éclairer cette question, nous avons questionné les victimes directes et indirectes de notre échantillon à ce sujet.

Nous avons demandé aux victimes directes (n = 59) et indirectes (n = 17) de notre échantillon si elles croient que les victimes devraient avoir une place dans l'administration de la justice, outre celui de porter plainte. La majorité (77,6%) des répondants ont affirmé que les victimes devraient effectivement avoir plus de place mais 14,5% ont affirmé que les victimes ne devraient pas avoir un plus grand rôle à jouer dans l'administration de la justice. Nous constatons à prime abord que certaines victimes ne sont pas intéressées à avoir un rôle dans l'administration de la justice, ce qui démontre déjà que certaines victimes préféreraient une participation passive à

**Graphique 10 : Croyez-vous que la victime devrait avoir une place dans l'administration de la justice, outre celui de porter plainte (n = 76)**



une participation active. Les victimes affirmant que la victime devrait une place dans l'administration de la justice (n = 59) ont été questionnées au sujet du rôle que devrait jouer la victime. Nous avons posé la question ouvertement aux victimes et avons catégorisé leurs réponses selon les aspects les plus souvent mentionnés par ces dernières.

**Tableau XXIV : Items les plus fréquemment mentionnés par les personnes qui croient que la victime devrait avoir un rôle dans l'administration de la justice (n = 59)**

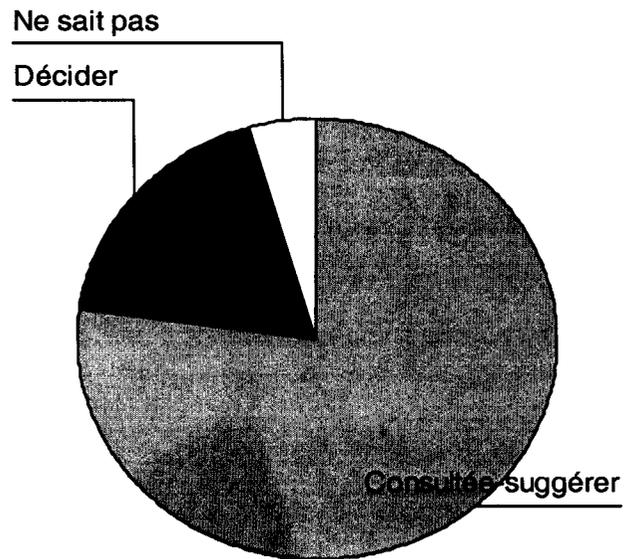
Rôle	Nombre de personnes ayant mentionné l'item
S'exprimer	21
Qu'elle soit écoutée	21
Qu'elle soit consultée	10
Qu'on la reconnaisse, la respecte, la considère	19
Qu'elle soit informée	7
Il faut minimiser les inconvénients pour les victimes	7
Cela dépend de la victime	7
Qu'on lui offre du support	5
Qu'elle influence la sentence	4
Qu'elle soit représentée	2

Le tableau XXIV démontre les items les plus fréquemment mentionnés pour expliquer le rôle que devraient jouer les victimes dans l'administration de la justice par les 59 victimes qui croient que les victimes devraient avoir un plus grand rôle au sein du système. Bien entendu, plusieurs victimes ont mentionné plus d'un item, c'est pourquoi nous préférons présenter les données sous forme d'items que par catégorisation arbitraire des réponses afin de préserver le plus possible ce que les victimes ont spontanément mentionné. Nous remarquons que les deux items les plus fréquemment mentionnés par les victimes sont la possibilité d'exprimer leur point de vue (mentionné par 21 victimes) et que ce point de vue soit entendu par les autorités (mentionné par 21 victimes). Le troisième item le plus souvent identifié parmi les réponses des victimes interrogées est le désir d'être reconnue et traitée avec respect et considération par les autorités du système de justice (mentionné par 19 victimes), suivi par un désir d'être consultée par ceux-ci (mentionné par dix victimes).

On remarque également au tableau XXIV qu'uniquement quatre victimes ont mentionné que les victimes devraient pouvoir influencer la sentence du contrevenant, ce qui démontre que peu de

victimes mentionnent intuitivement le désir d'une participation active au sein du système de justice pénale. Par contre, lorsque nous avons demandé aux victimes directes et indirectes (n = 76) si elles croyaient que les victimes devaient avoir une influence sur la peine infligée au contrevenant, 44 personnes (57,9%) ont affirmé que oui, 28 personnes (36,8%) ont affirmé que non, et quatre personnes (5,3%) ignoraient quoi répondre. Nous avons donc demandé aux victimes de spécifier leur point de vue à ce sujet, afin de comprendre si celles-ci désiraient le « fardeau » de décider de la sentence ou bien si elles désiraient seulement être consultées et faire des suggestions aux autorités concernant la peine à infliger au contrevenant. Le graphique 11 souligne que la majorité des victimes ne désirent pas décider de la sentence (18,2%) et ainsi avoir une participation active, mais bien être consultées à ce sujet (77,3%), ce qui correspond à une participation passive.

**Graphique 11 : Genre d'influence sur la sentence désirée par les victimes qui croient que les victimes devraient influencer la peine du contrevenant (n = 44)**



Nos données soulignent que les victimes ne veulent pas toutes la même implication au sein du système de justice pénale. Si l'on considère notre échantillon initial de 76 victimes, 36,8% ont affirmé que les victimes ne devraient pas avoir d'influence sur la sentence; 44,7% croient que les victimes devraient être consultées et suggérer la peine à imposer au contrevenant; et 10,5 % considèrent que la victime devrait pouvoir décider de la sentence (les autres personnes étant incertaines). Une chose ressort clairement; une participation active ne serait pas appropriée pour toutes les victimes. D'ailleurs, un reproche qui a souvent été fait par les victimes ayant participé à une médiation, qui a été souligné précédemment, concernait leur manque d'informations au sujet des demandes qu'elles pouvaient faire au contrevenant et les limites qu'elles devaient respecter dans leur demandes. Cette observation démontre que plusieurs victimes sont soucieuses et désirent être justes; c'est pourquoi la décision de la sentence est une étape difficile pour elles et constitue possiblement un fardeau. Les commentaires recueillis auprès des victimes en témoignent : « la

*victime devrait donner son opinion en tant que suggestion, elle ne doit pas prendre toute la responsabilité »; « au moins qu'elle puisse faire des suggestions, mais ça serait dangereux de lui laisser tout le contrôle », « les victimes devraient donner des idées, mais pas tout le pouvoir, il ne faut pas que les victimes ambitionnent », « la victime donne son opinion et le juge peut en être influencé, mais sans qu'elle décide elle-même, c'est le juge qui sait le mieux quoi faire, il doit décider en tenant compte de l'opinion de la victime »; « la victime devrait soumettre ses suggestions, cela devrait être fait au cas par cas, il faut faire attention à la subjectivité : quelqu'un d'autre doit avoir le dernier mot »; « la victime pourrait suggérer une forme de réparation qui serait appropriée pour elle, sans qu'elle décide de tout ». Ces commentaires soulignent que les victimes sont préoccupées par la justice; plusieurs ont exprimé la crainte que trop de pouvoir accordé aux victimes engendre des peines excessives. Cela est une croyance commune de croire qu'en accordant un pouvoir décisionnel aux victimes, celles-ci seraient portées à être vindicatives envers le contrevenant (Ashworth, 2000). Pourtant, nos données démontrent que les victimes elles-mêmes sont préoccupées par la justice et ne semblent aucunement vindicatives, bien au contraire. Il importe de consulter les victimes et de les informer dans le processus, mais il n'est pas certain que celles-ci désirent nécessairement porter sur leur épaule le fardeau de la décision concernant la sentence qui sera infligée au contrevenant. Plusieurs victimes ont d'ailleurs expliqué que les victimes ne sont pas en mesure de prendre cette décision : « La victime ne sait pas quelles sont les sentences possibles. Il faudrait proposer des choix à la victime dans lesquels elle pourrait choisir et aussi d'autres idées pourraient lui venir en voyant pourquoi le contrevenant a commis le geste »; « la victime ne devrait pas avoir le contrôle total, mais on peut lui offrir le choix entre certaines mesures... ».*

Il ressort donc de nos données que la majorité des victimes désirent avoir la possibilité de s'exprimer et d'être entendues par les autorités du système de justice, en plus d'être traitées avec respect, courtoisie et considération par ceux-ci. Plusieurs victimes jugent également qu'il est important de les consulter et de les informer durant le processus et certaines apprécieraient qu'on leur offre plus de support. Il ressort également que la majorité des victimes ne sont pas intéressées à prendre seule la responsabilité de décider de la sentence du contrevenant, ce qui appuie les résultats de Shapland et al (1985).

### ***III- L'expérience des victimes ayant refusé de participer à la médiation***

#### ***Information***

Notre étude s'est également attardée à l'expérience des victimes ayant refusé de participer à une médiation (n = 13). Nous avons tout d'abord demandé à celles-ci si elles avaient reçu un suivi de la part des intervenants de Trajet Jeunesse afin d'être informées de ce qui est advenu de leur cause criminelle. Sur les 13 victimes interrogées, seulement deux affirment avoir été informées du suivi de leur dossier. Parmi les 11 autres personnes, sept auraient appréciées recevoir un suivi à ce sujet.

**Tableau XXV : Liste des mesures imposées aux contrevenants dont la victime a refusé de participer à une médiation (n = 13)**

<b>Mesure</b>	<b>Nombre</b>	<b>Pourcentage</b>
Travaux communautaires	5	38,5
Don	2	15,4
Tribunal	1	7,7
Combinaison de Travaux communautaires et lettre d'excuses	1	7,7
Donnée non disponible	3	23,1
Dossier fermé avec mention d'échec	1	7,7
Total	13	100

En observant les données fournies par Trajet Jeunesse au sujet des dossiers des victimes ayant refusé de participer à une médiation dans le tableau XXV; on remarque que 8 dossiers sur 13 (61,5%) ont été traités par l'organisme. Ce n'est donc que pour quatre cas que Trajet Jeunesse ignorait ce qui était advenu du dossier de la victime (un dossier a été référé au tribunal), il n'y a donc pas de raison expliquant pourquoi seulement deux victimes (le contrevenant a fait des travaux communautaires dans les deux cas) ont été informé du suivi de leur dossier alors que 7 autres victimes parmi les 11 cas restants auraient pu être informées.

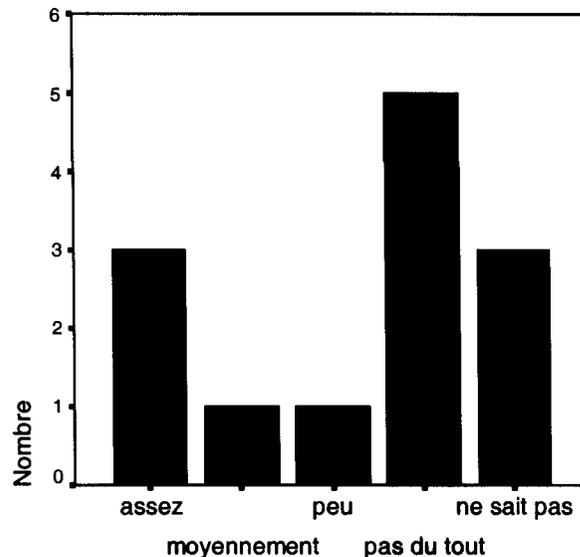
Avec la nouvelle entente cadre dont il a été question précédemment, les intervenants vont demander à toutes les victimes qui seront approchées si celles-ci apprécieraient recevoir un suivi des intervenants concernant leur dossier (que celles-ci aient accepté de participer à une médiation ou non) et vont les contacter à cet effet. Il est donc possible que cette nouvelle mesure améliore l'information fournie aux victimes qui refusent de participer à une médiation, car nos données démontrent qu'il y a de grandes lacunes à ce niveau.

### *Sentiment de justice*

En interrogeant les 13 personnes ayant refusé de participer à une médiation, à savoir si celles-ci considéraient que justice avait été rendue adéquatement dans leur cas, nous remarquons aisément que l'opinion la plus fréquente est « pas du tout ». En effet, 5 personnes affirment que la justice n'a pas du tout été rendue de façon adéquate dans leur cause. Il ressort également que 3 personnes ont préféré ne pas se prononcer à ce sujet, ignorant ce qui était advenu du dossier. Aucune des personnes ayant refusé de participer à une médiation n'a affirmé que justice avait été « tout à fait » rendue dans leur dossier.

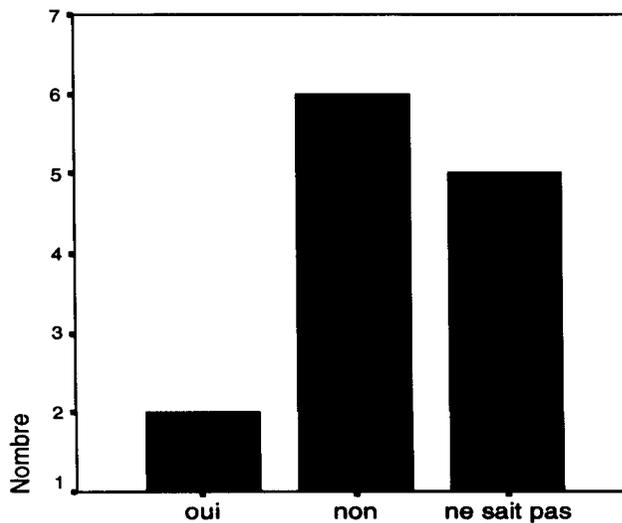
Les personnes ayant refusé de participer à une médiation ont également été interrogées au sujet de l'équité des procédures utilisées dans le traitement de leur dossier. Le graphique 13 démontre que seulement 2 personnes affirment que les procédures utilisées étaient équitables et juste. La majorité des victimes affirment plutôt que leur dossier n'a pas été traité de façon équitable (n = 6), ou qu'elles n'étaient pas en mesure de juger l'équité de la procédure parce qu'elles ignoraient de quelle façon leur dossier avait été réglé. Il ressort ainsi que les victimes qui refusent de participer à une médiation sont très peu nombreuses à trouver que les procédures utilisées étaient équitables, et la majorité affirment que justice n'a pas été rendue de façon adéquate dans leur dossier.

**Graphique 12 : Sentiment de justice des personnes ayant refusé de participer à une médiation (n = 13)**



Trouvez-vous que justice a été rendue adéquatement

**Graphique 13 : Les personnes ayant refusé de participer à une médiation ont-elles trouvé le processus équitable (n = 13)**



Avez vous trouve le processus équitable et juste

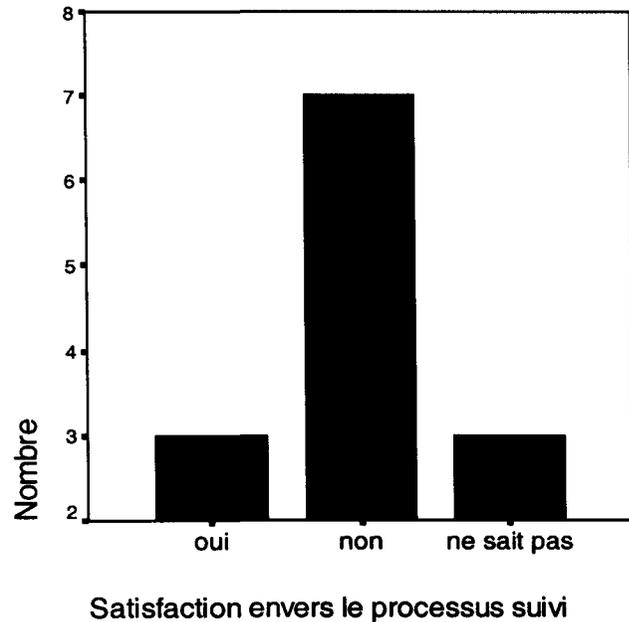
### *Satisfaction*

Nous avons également interrogé les personnes ayant refusé de participer par rapport à leur satisfaction vis-à-vis de la façon dont leur dossier a été traité. Une fois de plus, les réponses sont similaires, mais beaucoup moins de personnes (n=3) ont refusé d'évaluer leur degré de satisfaction parce qu'elles ignoraient ce qui était advenu de leur dossier, possiblement parce qu'elles voulaient souligner leur insatisfaction. En effet, ce sont 7 personnes qui affirment ne pas être satisfaites du processus suivi dans leur dossier, et seulement 3 personnes sont satisfaites. Ces résultats ne sont pas étonnants puisque nous avons précédemment constaté que la majorité

des personnes ayant refusé de participer à une médiation ne ressentaient pas que le processus utilisé était juste et trouvaient que justice n'avait été rendue adéquatement dans leur cas. Ces variables étant reliées à la satisfaction des personnes vis-à-vis de la procédure (Walker et al, 1974), cela pourrait expliquer pourquoi les victimes ayant refusé de participer à une médiation soient majoritairement insatisfaites.

Les personnes ayant refusé de participer à une médiation semblent donc être nombreuses à juger que la procédure utilisée pour traiter leur dossier était injuste, qu'elle n'était pas équitable, et insatisfaisante. Cela pourrait s'expliquer par le manque ou l'absence d'information dont ont souffert ces victimes, manque qui peut être perçu par ces dernières comme un manque de considération du système judiciaire à leur égard. Nous avons vu dans la section précédente que les victimes qui avaient participé à une médiation indirecte avaient, elles aussi souffert d'un manque d'information et qu'elles étaient aussi plus nombreuses à être insatisfaites de leur expérience que les victimes ayant participé à une médiation directe. Il est donc possible que la médiation directe offre plus d'avantages aux victimes en leur accordant plus d'informations et un meilleur contact avec les intervenants.

**Graphique 14 : Les personnes ayant refusé de participer à une médiation sont-elles satisfaites du processus suivi dans leur cas (n=13)**



### *Comparaison entre les groupes*

Afin de bien cerner l'expérience des victimes ayant refusé de participer à une médiation, nous désirons comparer le sentiment de justice des personnes ayant refusé de participer à une médiation (n = 13) à celui des victimes ayant participé à une médiation directe (n = 39) ou indirecte (n = 7). Le faible nombre de personnes de notre échantillon ayant refusé de participer à la médiation ne nous permet pas de déterminer si certaines différences sont statistiquement significatives.

**Tableau XXVI : Évaluation de la justice rendue dans leur dossier par les victimes directes selon leur participation ou non à la médiation (n = 59)**

Groupe du répondant	Trouvez-vous que le système de justice a rendu justice adéquatement dans votre cas						Total
	Tout à fait	Assez	Moyennement	Peu	Pas du tout	Ne sais pas/pas d'information	
Médiation directe	29	1	3	2	4		39
Médiation indirecte	1			2		4	7
Refus		3	1	1	5	3	13
<b>Total</b>	30	4	4	5	9	7	59

Le tableau XXVI permet aisément de cerner que les personnes ayant fait une médiation directe ont une évaluation plus positive de la justice ayant été rendue dans leur dossier que les autres groupes. Alors que la majorité (74,4%) des victimes ayant participé à une médiation directe estiment que le système de justice a « tout à fait » rendu justice dans leur dossier, une seule des victimes ayant participé à une médiation indirecte (14,3%) et aucune victime ayant refusé de participer à une médiation a répondu en ce sens. On remarque également dans ce tableau qu'aucune des victimes ayant participé à une médiation directe n'a affirmé ne pas pouvoir répondre à cette question car elle manquait d'informations sur la façon dont la justice a été rendue, alors que quatre des sept victimes ayant fait une médiation indirecte et trois victimes parmi les 13 ayant refusé de participer à une médiation ont refusé de répondre pour cette raison. Il semble ainsi clair que les personnes ayant refusé de faire une médiation et celles ayant participé à une médiation indirecte sont moins nombreuses que celles ayant participé à une médiation directe à trouver que le système de justice a rendu justice adéquatement dans leur cas.

**Tableau XXVII : Évaluation des victimes directes vis-à-vis l'équité du processus suivi dans leur cas selon le processus auquel elles ont participé (n = 59)**

Groupe du répondant	Avez-vous trouvé le processus équitable et juste			Total
	Oui	Non	Ne sais pas/pas d'information	
Médiation directe	32	6	1	39
Médiation indirecte	1	3	3	7
Refus	2	6	5	13
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>59</b>

De la même manière, les victimes ayant participé à une médiation directe sont plus nombreuses (82,1%) à trouver que le processus était équitable et juste que celles ayant refusé de participer à une médiation (15,4%), et que celles ayant participé à une médiation indirecte (14,3%). Comme nous l'avons mentionné, une majorité des victimes ayant refusé de participer à une médiation ont trouvé le processus non équitable et juste et presque autant ont affirmé ne pas pouvoir évaluer l'équité du processus car elles ignoraient le processus employé et ce qui est advenu de leur dossier.

Nous avons spécifiquement demandé aux victimes directes si elles étaient satisfaites du processus suivi dans leur cas, pour comparer leurs réponses selon la mesure à laquelle elles ont participé et avons observé une différence entre les groupes.

**Tableau XXVIII : Satisfaction des victimes directes vis-à-vis le processus suivi dans leur cas selon leur participation ou non à la médiation (n = 59)**

Groupe du répondant	Êtes-vous satisfait du processus suivi dans votre cas			Total
	Oui	Non	Ne sais pas/pas d'information	
Médiation directe	35	4		39
Médiation indirecte	2	3	1	7
Refus	4	7	3	13
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>59</b>

En effet, si l'on compare les répondants selon la façon dont leur cause a été traitée, on remarque que 89,7% des personnes ayant fait une médiation directe sont satisfaites du processus suivi dans

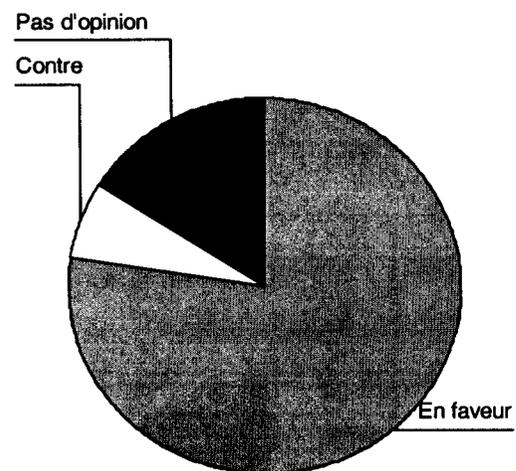
leurs cas, alors que seulement 36,4% des victimes ayant refusé de participer à une médiation, et 28,6% des victimes ayant fait une médiation indirecte sont satisfaites de ce processus.

Il semble ainsi que les personnes ayant refusé de participer à une médiation sont bien moins nombreuses que les personnes ayant accepté de participer à une médiation directe à trouver que le système de justice a rendu adéquatement justice dans le traitement de leur cas, et à juger que le processus était équitable et juste. De plus, les personnes ayant refusé de participer à une médiation semblent plus insatisfaites du processus suivi dans leur cas que celles ayant participé à une médiation directe, mais cette différence n'est pas statistiquement significative. Nous avons également pu observer que plusieurs victimes ayant refusé de participer à une médiation ont souffert d'un flagrant manque d'informations sur ce qui est advenu de la plainte qu'elles ont initialement effectuée auprès de la police.

#### ***IV : Les attitudes générales envers la médiation***

Un des objectifs de notre recherche était de voir l'attitude des victimes envers les programmes de médiation. Nous avons donc interrogé tant les victimes directes et indirectes à cet effet. Nous leur avons d'abord demandé leur opinion générale envers la médiation, à savoir si elles étaient en faveur ou non avec cette façon de gérer les délits. La majorité (77,6%) des personnes interrogées se sont dites en faveur avec la médiation, et seulement 6,6% des personnes interrogées ont affirmé être contre cette façon de gérer les délits; les autres répondants n'ayant pas d'opinion à ce sujet. Il semble donc que la majorité des victimes directes et indirectes sont en faveur avec la médiation en tant que mode de gestion des délits.

**Graphique 15 : Opinion des victimes directes et indirectes face à la médiation comme mode de gestion des délits (n = 76)**



Les résultats que nous avons obtenus en demandant aux victimes de notre échantillon si elles croient que le programme de médiation est une bonne initiative sont encore plus favorables.

**Tableau XXIX : Les victimes croient-elles que la médiation est une bonne initiative? (n = 76)**

<b>La médiation est-elle une bonne initiative?</b>	<b>Nombre</b>	<b>Pourcentage</b>
Oui	65	85,5
Non	3	3,9
Ne sait pas	3	3,9
Oui, mais nécessite amélioration	5	6,7
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100</b>

Le tableau XXIX démontre effectivement que 85,5% des victimes interrogées jugent que la médiation est une bonne initiative. À ce nombre, on peut ajouter 6,7% des victimes ayant affirmé que le programme est une bonne initiative mais nécessiterait amélioration. Il importe de souligner que parmi les cinq victimes ayant affirmé que le programme nécessiterait amélioration, quatre sont les parents de victimes directes qui croient qu'on devrait améliorer le programme en impliquant et informant plus les parents des victimes de moins de 18 ans. Étonnamment, l'autre victime qui croit que le programme devrait être amélioré explique qu'il « *serait intéressant qu'un des parents du contrevenant participe, même s'il ne dit rien* ». Nous avons déjà mentionné que les parents des victimes déplorent leur manque d'implication dans la démarche de médiation, mais il semble aussi que certaines victimes pourraient être intéressées à rencontrer les parents du contrevenant. Notons par ailleurs que c'est de façon intuitive que certaines des victimes interrogées ont mentionné que le programme nécessiterait amélioration lorsque nous leur avons posé cette question. Il est donc possible que d'autres victimes aient l'impression que le programme devrait être amélioré mais ne l'aient pas spécifié. De façon générale, la majorité des gens semblent tout de même considérer que la médiation est une bonne initiative.

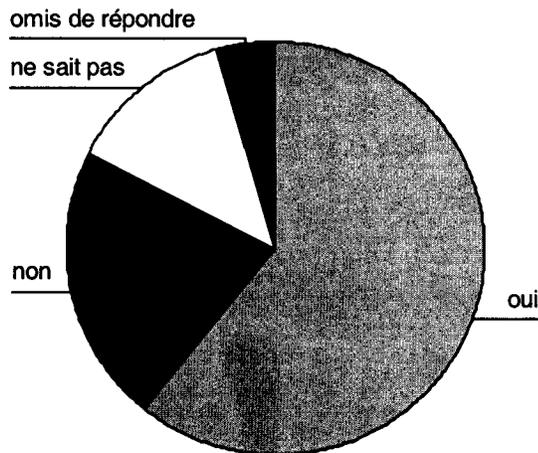
**Tableau XXX : Raisons expliquant pourquoi certaines victimes interrogées (n = 55) considèrent que la médiation est une bonne initiative**

Raison	Nombre	%
<b>Le fait de voir la victime donne une prise de conscience au contrevenant</b>	10	18,2
<b>Mieux que les tribunaux pour les deux partis</b>	7	12,5
<b>Permet de régler le conflit à deux, en s'exprimant</b>	6	10,9
<b>Cela aide les contrevenants, ils peuvent changer</b>	6	10,9
<b>C'est bon pour la victime et pour le contrevenant</b>	5	9,1
<b>Permet d'avoir des informations, d'aller au fond des choses</b>	4	7,3
<b>Les gens se rencontre face-à-face et peuvent s'exprimer</b>	4	7,3
<b>Permet d'obtenir réparation</b>	3	5,5
<b>Donne une prise de conscience au contrevenant et il peut réparer son geste</b>	2	3,7
<b>Autre</b>	3	5,5
<b>Ne sait pas</b>	5	9,1
<b>Total</b>	55	100

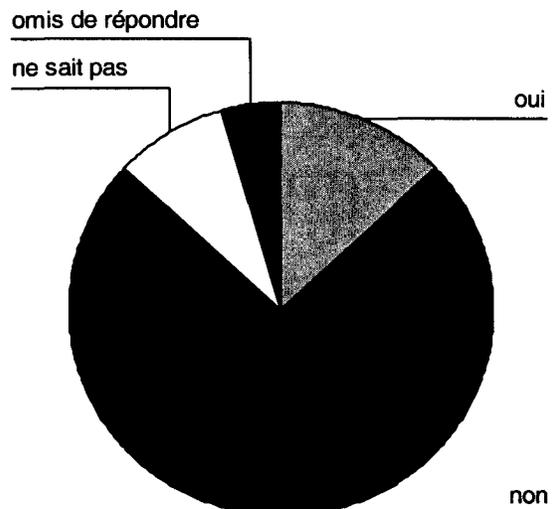
Plusieurs raisons ont été mentionnées par les victimes pour expliquer pourquoi elles estiment que la médiation est une bonne initiative, parmi les raisons les plus souvent mentionnées, on retrouve : que cette démarche permet de faire prendre conscience au contrevenant des torts causés à la victime (15,3%), quelques victimes (12,5%) ont également mentionné de façon intuitive que la médiation est une bonne initiative car « *c'est mieux que la cour* », et certaines (9,7%) considèrent cette démarche intéressante parce qu'elle permet « *de régler le conflit à deux, en s'exprimant* ». Parmi les autres raisons mentionnées par les victimes, on retrouve le fait que la démarche est bénéfique tant pour la victime que le contrevenant (8,3%), que la démarche permet aux victimes d'obtenir plus d'informations et d'aller « *au fond des choses* » (8,3%), que cela aide les jeunes contrevenants et peut les motiver à changer (8,3%), qu'elle permet aux gens de s'exprimer à travers une rencontre face-à-face (5,6%), et qu'elle offre une possibilité de réparation pour la victime (5,6%). Les victimes de notre échantillon semblent ainsi trouver que la médiation comporte plusieurs avantages, c'est pourquoi la majorité d'entre elles considèrent cette démarche comme étant une bonne initiative.

Compte tenu du débat entourant l'application de la justice réparatrice en général et de la médiation en particulier auprès de contrevenants adultes et lors de certains crimes, nous avons demandé aux victimes ayant accepté de participer à une médiation leur point de vue à ce sujet.

**Graphique 16 : Les victimes ayant participé à une médiation (n = 44) croient-elles que la médiation s'appliquerait avec des contrevenants adultes ?**



**Graphique 17 : Les victimes ayant participé à une médiation (n = 44) croient-elles que la médiation s'appliquerait pour tous les types victimes et de délits ?**



Les graphiques 16 et 17 démontrent que la majorité des victimes (60,9%) ayant participé à une médiation (n = 44), jugent que la médiation s'appliquerait avec des contrevenants adultes. Par contre, 21,7% des personnes ayant participé à une médiation croient que cette démarche ne devrait pas s'appliquer à des contrevenants adultes. Il n'en demeure pas moins que plusieurs victimes, et la majorité d'entre elles d'ailleurs, considèrent la médiation comme étant appropriée pour gérer des délits commis par des adultes. Par contre, la majorité des victimes ayant participé à une médiation (73,9%) ne croient pas que la médiation s'applique à tous les types de délits et de victimes. Certaines victimes (n = 14) ont intuitivement expliqué dans quels cas elles considéreraient que la médiation ne serait pas applicable sans même que cette question ne leur soit posée. Parmi les commentaires de ces 14 victimes, la gravité du délit a été mentionnée par neuf victimes qui estiment que la médiation ne s'applique pas dans des délits très graves (l'agression sexuelle et les crimes commis avec des armes à feu ont été mentionnés). Deux victimes ont mentionné que cela dépend des situations et qu'on devrait juger de l'application de la médiation au cas par cas, trois victimes ont mentionné que la médiation devrait s'appliquer si la victime le désire, et une victime a mentionné que la médiation devrait être exclue lorsque le contrevenant nie sa responsabilité. Il semble donc que la majorité des victimes considèrent que la médiation n'est pas appropriée à tous les types de victimes et de délits, pourtant, une minorité d'entre elles (10,2%) croient que la médiation serait applicable dans tous les cas. Il faut donc se demander si les victimes qui le

désirent devraient avoir l'opportunité de participer à une médiation, sans que l'on tienne compte de facteurs liés au type de délit ou à l'âge du contrevenant.

## ***V- Résumé***

Nos données démontrent que la satisfaction des victimes qui participent à une médiation est liée à leur possibilité de faire entendre leur point de vue durant le processus, à leur confiance envers le médiateur, ainsi qu'à la compréhension de l'intervenant au dossier. Nous avons vu que ces trois variables expliquent à elles seules 87% de la variance de la variable «satisfaction des victimes », ce qui souligne l'importance de la qualité des contacts avec les intervenants impliqués auprès des victimes. Selon nos résultats, les victimes ayant refusé de participer à une médiation sont peu nombreuses à être satisfaites du processus suivi dans leur cas, et peu d'entre-elles ont trouvé que le processus était juste et que justice avait été rendue de façon adéquate dans leur cas. Les données démontrent que les personnes ayant refusé de participer à une médiation ont souffert d'un manque d'information, ce qui pourrait en partie expliquer pourquoi elles semblent être moins satisfaites que les personnes ayant fait une médiation directe. Nos données soulignent que les victimes ne veulent pas toutes la même implication au sein du système de justice pénale et qu'une participation active ne serait pas appropriée pour toutes les victimes. Les résultats soulignent que la majorité des victimes désirent avoir la possibilité de s'exprimer et d'être entendues par les autorités du système de justice, en plus d'être traitées avec respect, courtoisie et considération par ceux-ci. Plusieurs victimes jugent également qu'il est important de les consulter et de les informer durant le processus et certaines apprécieraient qu'on leur offre plus de support. Il ressort surtout que la majorité des victimes ne sont pas intéressées à prendre seule la responsabilité de décider de la sentence du contrevenant. Une grande majorité des victimes interrogées ont une attitude favorable envers la médiation. De plus, les victimes ayant fait l'expérience de la médiation sont majoritairement ouvertes à l'application de cette démarche lorsque le contrevenant est adulte. Il semble par contre que les victimes sont peu nombreuses à croire que la médiation pourrait être appliquée dans tous les types de délits et de victimes. Il importe de ne pas imposer la médiation aux victimes qui jugent que la démarche n'est pas appropriée à leur cas particulier, mais il serait également dommage de priver de cette démarche les victimes qui le désirent.

## **4. Recommandations et conclusions:**

Suite à l'analyse des données, il est possible de souligner quelques recommandations pour un traitement sensible aux besoins des victimes au sein des organismes offrant des démarches de médiation.

### ***I- Encourager les victimes à faire entendre leur point de vue***

#### ***Le premier contact***

Nous avons constaté l'importance du premier contact effectué par l'intervenant auprès des victimes et avons souligné qu'une grande proportion de victimes ayant refusé de participer à une médiation affirmait avoir manqué d'information sur la démarche. L'impact du premier contact avec les intervenants est primordial car cela peut influencer la première impression de la victime vis-à-vis la démarche de médiation. En effet, Van den Bos, Vermunt, et Wilke (1997) expliquent que suite au jugement initial sur l'équité formé par les gens, ce jugement d'équité initial guidera les évaluations des événements subséquents. Cela signifie donc que les jugements par rapport à l'équité sont plus fortement influencés par l'information qui était disponible au début de l'interaction avec les autorités qu'avec les informations qui seront disponibles subséquentement. Il importe donc que l'intervenant établissant ce premier contact puisse comprendre ce que vit la victime, en plus de bien informer cette dernière sur la démarche de médiation, car nous avons constaté que la qualité des contacts avec l'intervenant est relié à la satisfaction des victimes et à leur sentiment d'équité vis-à-vis la procédure utilisée dans leur dossier.

#### ***La possibilité de s'exprimer et de se sentir compris par l'intervenant***

Les données recueillies auprès des victimes démontrent que la satisfaction de ces dernières est liée à leur possibilité de s'exprimer pendant la démarche de médiation et à leur sentiment d'être comprises par l'intervenant au dossier. Cela implique que les intervenants non formés à cet effet pourraient bénéficier d'une formation afin de mieux comprendre la situation que vivent les victimes. La satisfaction des victimes est liée principalement à leur possibilité de s'exprimer et d'être entendues, et les intervenants devraient être en mesure d'encourager les victimes à s'exprimer en plus d'être à l'écoute de leurs besoins.

Ces mêmes variables sont également liées à l'effet thérapeutique de la médiation. En effet, les victimes ayant eu la possibilité de s'exprimer, qui se sentaient comprises par l'intervenant au dossier, qui jugeaient que le médiateur faisait preuve de neutralité et que celui-ci considérait leur point de vue sont plus nombreuses à affirmer que la médiation les a aidé à se remettre de leur victimisation et qu'elles se sont senties mieux suite à la démarche. La médiation peut ainsi avoir un effet thérapeutique en permettant aux victimes de « tourner la page » ou simplement parce qu'elles se sentent considérées et impliquées par les autorités du système de justice.

Soulignons également que la possibilité de s'exprimer et d'être entendu correspond aux objectifs visés par la justice réparatrice, puisque celle-ci s'intéresse à une réparation matérielle ou symbolique en encourageant la victime et le délinquant à travailler ensemble au règlement du différent par la discussion et la négociation. Il semble donc que les besoins des victimes sont intimement liés aux objectifs visés par les programmes, d'où l'importance d'encourager les victimes à faire entendre leur point de vue afin de répondre aux besoins des victimes, mais aussi afin de répondre aux objectifs du programme. De plus, cela pourrait engendrer une plus grande satisfaction des victimes vis-à-vis leur expérience et favoriser un effet thérapeutique chez ces dernières.

### *Les victimes ne sont pas vindicatives : l'entente a peu d'importance*

Les résultats de cette étude ont démontré que la satisfaction des victimes n'est pas en lien avec le résultat de la démarche de médiation, soit l'entente conclue avec le contrevenant. L'entente et le résultat du processus ne semble influencer ni la satisfaction des victimes, ni l'effet thérapeutique que peut entraîner la médiation. Il semble que ce soit le traitement accordé aux victimes durant le processus bien plus que le résultat de ce processus qui soit important.

Il ressort également de nos résultats que les victimes ne désirent pas nécessairement jouer un rôle très actif dans le traitement de leur dossier; celles-ci désirant surtout être informées, avoir la possibilité de s'exprimer et d'être entendues, et désirant être comprises et traitées adéquatement par les intervenants chargés de leur dossier. Peu de victimes semblent désirer avoir un contrôle décisionnel sur la sentence à infliger au contrevenant et plusieurs victimes ne se sentent pas en mesure de prendre cette décision; d'où l'importance d'un plus grand encadrement des victimes qui

participent à une médiation, puisque celles-ci doivent elles-mêmes suggérer une forme de réparation jugée adéquate. De plus, plusieurs victimes ont exprimé la crainte qu'un trop grand contrôle décisionnel accordé aux victimes entraîne trop de sévérité dans les peines imposées au contrevenant puisque certaines pourraient être motivées par la vengeance. Si les victimes expriment cette crainte, elles sont très sensibles aux risques que pose la vengeance pour la justice. Nos données soulignent donc que victimes ne désirent pas avoir un contrôle décisionnel.

Par contre, les victimes désirent minimalement qu'on leur offre la possibilité d'une participation passive; il faut ainsi leur offrir de l'information et la possibilité de faire entendre leur point de vue au sujet du développement de leur dossier. Il serait possible d'inviter les victimes à participer à une médiation en leur offrant des choix, et en les informant des diverses possibilités qui s'offrent à elles, ce qui pourrait les aider à faire des demandes adéquates. Les victimes ne connaissent pas nécessairement le système judiciaire et aimeraient parfois être guidées quant à ce qui est possible de demander au contrevenant afin de recevoir réparation; certaines n'osent pas demander certaines choses au contrevenant par souci de justice. Il serait donc bénéfique de mieux informer les victimes à cet effet afin que l'entente réponde à leurs besoins tout en étant jugée équitable par ces dernières.

Finalement, il ressort de nos observations que le contact avec les intervenants est un des facteurs les plus importants pour les victimes, ceux-ci pourraient donc bénéficier d'une formation leur permettant de mieux comprendre la situation des victimes.

## ***II- Médiation indirecte : une possibilité intéressante pour les victimes mais qui nécessite amélioration***

La médiation indirecte pourrait d'ailleurs répondre au besoin de participation passive des victimes, en les impliquant dans le processus sans que celles-ci aient un trop grand rôle à jouer, malheureusement, nos données ont démontré que la procédure de médiation indirecte comporte de nombreuses lacunes. Il est possible d'améliorer la procédure utilisée dans les cas de médiation indirecte à la lumière de nos résultats. Nous avons d'abord souligné le flagrant manque d'information dont ont souffert les victimes ayant fait une médiation indirecte. Les intervenants doivent tout d'abord s'assurer que la victime prend une décision éclairée en acceptant la mesure de

médiation indirecte. Les victimes devraient minimalement savoir qu'elles participent à une médiation indirecte, ce qui n'est pas toujours le cas dans les pratiques actuelles. Il est essentiel d'informer les victimes qui participent au sujet des demandes qu'elles peuvent faire et du fait que ces demandes constitueront la seule peine du contrevenant pour le délit qu'il a commis. En effet, quelques victimes croyaient que l'organisme allait infliger une peine supplémentaire au contrevenant.

Les recherches démontrent que bon nombre de victimes sont intéressées à participer à des mesures de justice réparatrice, mais ne désirent pas rencontrer leur agresseur où n'ont tout simplement pas de temps à investir dans une rencontre (Wemmers et Canuto, 2002). La médiation indirecte pourrait en ce sens répondre au besoin de plusieurs victimes d'acte criminels, d'où l'importance de combler les lacunes actuelles dans cette procédure qui demeure rarement offerte en Amérique du nord, mais qui est une option préférée par plusieurs victimes en Europe (Wemmers et Canuto, 2002). Soulignons aussi l'importance d'un contact satisfaisant avec les intervenants dans la démarche de médiation indirecte, puisque ce contact est beaucoup plus important que l'entente conclue pour les victimes.

### ***III- Une collaboration avec les centres d'aide aux victimes***

Nous avons souligné que certaines victimes manifestent le besoin de recevoir les services d'un intervenant spécialisé dans la situation des victimes, c'est pourquoi nous recommandons une collaboration des centres d'aide aux victimes et les organismes chargés d'encadrer les programmes de médiation. Cela est d'autant plus nécessaire lors de victimisations plus grave, où l'importance d'une formation plus poussée, d'une connaissance de la situation vécue par les victimes, et d'une possibilité de travailler avec des psychologues et thérapeutes a été soulignée (Umbreit, 2001). Les centres d'aides aux victimes pourraient être impliqués simplement en fournissant aux victimes le numéro de téléphone du centre d'aide aux victimes de leur région. Cette collaboration permettrait de s'assurer que les victimes sont adéquatement informées et que leurs besoins sont pris en compte, en plus de leur offrir du soutien.

#### ***IV- Implication des parents***

Nous avons interrogé les parents de victimes âgées de moins de 18 ans lors du délit et avons constaté que ceux-ci se plaignent de leur manque d'implication dans la démarche de médiation entreprise par leur enfant. Certains parents aimeraient accompagner leur enfant lors de sa rencontre avec le contrevenant, plusieurs aimeraient recevoir des informations sur le programme auquel leur enfant participe, tous apprécieraient être impliqués à différents degrés. Soulignons également que certaines victimes ont mentionné de l'intérêt à rencontrer les parents du jeune contrevenant. Il serait ainsi souhaitable que les intervenants portent une attention particulière à l'information et à l'implication des parents de la victime et/ou du contrevenant lorsque les victimes le désirent.

#### ***V- Plus d'information et de suivi aux personnes qui refusent l'invitation***

Nous avons pu constater que plusieurs personnes ayant refusé de participer à une médiation n'ont pas été informées de ce qui est advenu de leur dossier bien qu'elles le désiraient. Nous avons souligné à maintes reprises que le contact avec les intervenants est beaucoup plus important pour les victimes que l'entente qui sera conclue. Les intervenants devraient ainsi accorder plus d'importance au traitement des victimes, même si celles-ci refusent de participer à une médiation, simplement par considération à l'égard des victimes. Nous espérons que l'entente cadre stipulant que les intervenants devraient offrir à toutes les victimes des informations concernant le suivi de leur dossier pourra remédier à ce problème.

#### ***VI- Une plus grande utilisation de la médiation***

Même si le mandat de Trajet Jeunesse ne touche que la médiation effectuée avec un jeune contrevenant, nos données ont démontré que plusieurs victimes sont ouvertes à la possibilité de faire une médiation avec un contrevenant adulte. Pourtant, au Québec, les programmes de justice réparatrice visent surtout les jeunes contrevenants (Charbonneau et Béliveau, 1999), et la médiation est rarement offerte aux victimes d'un contrevenant adulte. Il y a donc lieu de se demander si le système de justice pénale répondrait mieux au besoin des victimes en leur offrant la possibilité de la médiation lors d'une victimisation par un adulte. La création de programmes à cet effet pourrait ainsi être envisageable. Cependant, ce ne sont pas toutes les victimes qui sont

intéressées par la médiation dans cette situation; il importe donc de laisser le choix à la victime et dans aucun cas de la pousser à accepter ce genre d'invitation.

De la même manière, une minorité de victimes sont intéressées par la médiation pour tous les types de délits, ce qui nous amène à questionner les critères de sélection des cas appropriés pour la médiation, qui sont habituellement basés sur la gravité de l'infraction. Plusieurs victimes approuvent le fait que la médiation ne s'applique pas aux infractions graves, mais d'autres sont intéressées par cette démarche même lorsque le délit est de grande gravité. Notre étude n'est pas la première à obtenir ce type de résultat. En effet, l'enquête sociale générale de 1999 a révélé que les victimes de crimes contre les biens sont plus intéressées que les victimes de crimes contre la personne à une rencontre avec le délinquant. Pourtant, certaines victimes de crime de violence grave se sont dites intéressées par la médiation, notamment plus du quart (28%) des victimes d'agression sexuelle (Tufts, 2000).

Il faut donc se demander s'il serait souhaitable d'offrir la possibilité de la médiation à un plus grand nombre de victimes, indépendamment du type de délit dont elles ont été l'objet et indépendamment de l'âge du contrevenant, en autant que leur participation soit entièrement volontaire. Il serait peut-être plus adéquat d'offrir la médiation au cas par cas lorsque la victime y voit un intérêt afin de répondre aux besoins des victimes.

### ***VII- La médiation : une mesure qui engendre un plus grand sentiment de justice***

L'utilisation plus vaste de la médiation pourrait également être bénéfique à notre système de justice. Nous avons effectivement observé que les victimes ayant fait une médiation directe sont nettement plus nombreuses que celles ayant refusé à considérer que justice a été rendue dans leur cause criminelle. Il est évident que nos données ne nous permettent pas d'inférer de relation causale, parce que nous n'avons que les attitudes des victimes après leur contact avec Trajet Jeunesse. Par contre, nos résultats vont dans la même direction que ceux de Strang (2002), qui a éliminé l'impact des attitudes précédentes des victimes en utilisant une méthode aléatoire dans la sélection des cas attribués à la médiation ou non. Puisque l'on sait que les victimes n'ont pas majoritairement une attitude favorable face à notre système pénal actuel (Besserer et Trainor,

2000), et si les participants en médiation jugent que leur cause a été traitée de façon juste et équitable, leur perception générale du système de justice pourrait en être améliorée. Cela correspond aux résultats de Umbreit et *al.* (2000), qui affirment que plus de huit participants à la médiation sur dix n'étaient pas seulement favorables envers le programme, mais aussi envers le système qui leur a permis d'en faire partie. Il est donc possible que la médiation augmente la satisfaction des victimes ayant affaire au système de justice en augmentant leur sentiment d'équité vis-à-vis des procédures. Cela correspond aux résultats des recherches en justice procédurale qui stipule que les procédures équitables auraient un impact positif sur les attitudes et les comportements des personnes impliquées au sein de ces procédures (Tyler, 1990; Wemmers, 1996). Il serait donc possible que la participation dans la médiation entraîne une perception d'équité et de justice envers la procédure et entraîne ainsi plus de satisfaction chez les victimes. Cette perception favorable du système de justice contribuerait même à l'obéissance aux lois (Tyler, 1990; Wemmers, 1995). Notre système de justice pourrait ainsi bénéficier d'une plus grande utilisation de la médiation en engendrant une meilleure collaboration des victimes. Dans la mesure où les victimes sont informées adéquatement et participent à la médiation de façon volontaire, cette mesure semble entraîner de nombreux avantages pour les victimes, et pour notre système de justice criminelle.

## **5. Bibliographie**

- Aertsen, I, et Peters, T. (1998). Mediation for reparation : the victim's perspective. Dans E. Fattah et T. Peters (eds.). *Support for crime victims in a comparative perspective* (pp. 229-251). Louvain : presses universitaires de Louvain.
- Ashworth, A. (2000). « Victim's Rights, Defendants' Rights and Criminal Procedure ». Dans A. Crawford et J. Goodey (eds.). *Integrating a Victim Perspective Within Criminal Justice* (pp. 185-206). Aldershot, Dartmouth Publishing.
- Baril, M. (1984). L'envers du Crime. *Cahiers de recherches criminologiques*, no. 2, Montréal : CICC.
- Baril, M., Durand, S., Cousineau M.M. et Gravel, S. (1983). *Mais nous, les témoins...* Montréal, Université de Montréal, École de criminologie.
- Barreau du Québec. (1998). *Mémoire du Barreau du Québec : Le Rôle de la victime dans le système de justice pénale*. Barreau du Québec, Service de recherche et de législation.
- Baurmann, M., et Schadler, W. (1991). Victims of reported crime- their expectations, needs and perspectives. An inquiry of crime victims concerning victim protection, victim support and mediation. Dans G. Kaiser, H. Kury, et H-J Albrecht (eds.), *Victims and Criminal Justice*, Max Planck Institute for Foreign and International Penal Law, 52, 1, pp.3-27.
- Besserer, S.; et Trainor, C. (2000). La victimisation criminelle au Canada, 1999. *Juristat*. Statistique Canada, no 85-002-XIF, vol.20 no 10.
- Blanchette, J. (1996). *Enquête auprès de Victimes de jeunes contrevenants : Leur point de vue sur les mesures supervisées par Alternative Jeunesse Richelieu-Yamaska*. Richelieu : Alternative Jeunesse.
- Campeau, P. et Gravel, S. (1996). « La recherche victimologique au Québec ». Dans J. Coiteux, P. Campeau, M. Clarkson, et M. M. Cousineau (eds.). *Question d'équité : L'aide aux victimes d'actes criminels* (pp. 209-238). Montréal, Association québécoise Plaidoyer-Victimes.
- Charbonneau, S.; et Béliveau, D. (1999). Un exemple de justice réparatrice au Québec : la médiation et les organismes de justice alternative. *Criminologie*, 32, 1, 57-77.
- Christie, N. (1977). « Conflict as Property ». *The British Journal of Criminology*, 17, 1, pp.1-23.
- Coates, R.B. et Gehm, J. (1989). "An Empirical Assessment." Dans . M. Wright and B. Galaway (eds.), *Mediation and Criminal Justice*, (pp.251-263). London: Sage.

- Côté, M-C., et Laroche, N. (2002). « Le réseau des CAVAC du Québec et la justice réparatrice ». Dans Wemmers, J., et Cyr, K. La justice réparatrice et les victimes d'actes criminels. *Cahiers de recherches criminologiques*, no. 37, 14-19.
- Denkers, A. J. M. (1996). *Psychological Reactions of Victims of Crime: The Influence of Pre-Crime, Crime and post-Crime Factors*. Thèse de doctorat. Amsterdam, Vrije Universiteit.
- Des Rosiers, N. (2001). *La justice réparatrice : ses promesses, ses défis et sa place dans une tradition démocratique*. Conférence prononcée dans le cadre de la semaine de la justice réparatrice 2001. Ottawa : Commission du droit du Canada.
- Dünkel, F. (1999). La justice Réparatrice en Allemagne. *Criminologie*, 32, 1, 107-132.
- Fattah, E. (1998). A critical assessment of two justice paradigms: Contrasting the restorative and retributive justice models. Dans E. Fattah et T. Peters (eds.). *Support for crime victims in a comparative perspective*, (99-110). Louvain : Presses universitaires de Louvain.
- Flaten, C. (1996). Victim-Offender mediation: Application with serious offences committed by juveniles. Dans B. Gallaway et J. Hudson (éd.) *Restorative Justice: International Perspectives* (pp. 387-401), Monsey, N.Y.: Criminal Justice Press.
- Folger, R. (1977). Distributive and procedural justice: Combined impact of "voice" and improvement on experienced inequity. *Journal of Personality and Social Psychology*, 35, 108-119.
- Gehm, J. (1990). Mediated Victim-Offender Restitution Agreements: An Exploratory Analysis of Factors Related to Victim Participation. Dans B. Gallaway et J. Hudson (eds.) *Criminal Justice, Restitution and Reconciliation*, (pp. 177-182). Monsey, NY: Criminal Justice Press.
- Gustafson, D.L. (1997). *Victim Offender Mediation Within a Restorative Justice Framework: Toward a Justice Which Heals*. Address to the Prison Governors. Leuven, Belgique.
- Hulsman, L. (1986). *Afscheid van het Recht : Een Pleidooi voor Zelfregulering*, Houten.
- Kelly, D. P. (1984). "Victims' Perceptions of Criminal Justice". *Pepperdine Law Review*, 11, pp. 15-22.
- Kilchling, M. (1995). *Opferinteressen und Strafverfolgung*. Freiburg im Breisgau, Max-Planck-Institut für ausländisches und internationales Strafrecht.
- Kilchling, M. (1991) "Interests of the victim and public prosecution" dans G. Kaiser, H. Kury et H.-J. Albrecht (éd.) *Victims and criminal justice*, Max Planck Institute for Foreign and International Penal Law, vol. 52, no 1, 1991, p.30-55

- Kilpatrick, D. G., Saunders, B., Veronen, L. J., Best, C. L. et Von, J. M. (1987). "Criminal Victimization: Lifetime Prevalence, Reporting to Police and Psychological Impact". *Crime and Delinquency*, 33, 4, pp.479-489.
- Latimer, J. (2001). *The Effectiveness of Restorative Justice Practices: A Meta-Analysis*. Ottawa, Department of Justice Canada, Research and Statistics Division.
- Latour, S. (1978). Determinants of participant and observer satisfaction with adversary and inquisitorial modes of adjudication. *Journal of Personality and Social Psychology*, 36, 1531-1545.
- Latour, S. (1998). Determinants of participant and observer satisfaction with adversary and inquisitorial modes of adjudication. *Journal of Personality and Social Psychology*, 36, 1531-1545.
- Launey, G. (1987). Victim-offender conciliation. Dans B. McGurk, D. Thorton, et M. Williams (eds.). *Applying psychology to imprisonment: Theory and Practice* (pp. 274-300). Londres: Her Majesty's Stationary Office.
- Laurin, C.; et Viens, C. (1996). La place de la victime dans le système de justice pénale. Dans J. Coiteux ; P. Campeau ; M. Clarkson ; et M-M. Cousineau. *Question d'équité : l'aide aux victimes d'actes criminels*. (pp. 109-134). Montréal : Association québécoise plaidoyers-victimes.
- Lind, E.A. et Tyler, T. (1988) *The Social Psychology of Procedural Justice*. New York, N.Y.: Plenum Press.
- Loschnig-Gspandl, M. et M. Kilching. "Victim/Offender mediation and victim compensation in Austria and Germany – stocktaking and perspectives for future research", *European Journal of Crime, Criminal Law and Criminal Justice*, vol. 1, 1997, p. 58-78.
- Marshall, T.F. et Merry, S. (1990). *Crime and Accountability*. London: Home Office.
- Maguire, M. (1991). The needs and rights of victims. Dans M. tony (ed.) *Crime and justice : A review of the research*, (pp. 363-387). Chicago: University of Chicago press.
- Mason, A. (2000). Restorative Justice : Courts and Civil Society. Dans H. Strang, et Braithwaite, J.(eds.). *Restorative Justice : philosophy to practice*, (pp. 1-9). Aldershot, England : Ashgate.
- Miers, D, Maguire, M.; Goldie, S. et al (2001). *An Exploratory Evaluation of Restorative Justice Schemes*. B. Webb (ed.), London : Home Office.
- Morris, A., Maxwell, G.M., et Robertson, J.P. (1993). Giving Victims a Voice: A New Zealand Experiment. *Howard Journal of Criminal Justice*, 32, 4, pp. 301-321.

- Morris, A. et Maxwell, G., (1999). *Understading Re-offending*. Wellington: institute of criminology.
- Morris, A., et Young, W. (2000). Reforming the Criminal justice : The potential of restorative justice. Dans H. Strang, et Braithwaite, J.(eds.). *Restorative Justice : philosophy to practice*, (pp. 11-31). Aldershot, England : Ashgate.
- Mulder, R. P. (1989). *Wie helpt het slachtoffer? Publieke en particuliere voorzieningen voor slachtoffers van misdrijven*. Cahier no 70. Rijswijk, Sociaal en Cutureel Planbureau.
- Musante, L., Gilbert, M.A., et Thibaut, J. (1983). The effects of control on perceived fairness of procedures and outcomes. *Journal of Experimental Social Psychology*, 19, 223-238.
- Reeves, H. (1989). The Victim support perspective. Dans M. Wright et B. Gallaway (eds), *Mediation and Criminal Justice: Victims, Offenders and Community* (p. 44-55). Londres: Sage.
- Reeves, H., et Mulley, K. (2000). The New status of Victims in the UK : Opportunities and Threats. Dans, A. Crawford, et J. Goodey (ed). *Integrating a Victim Perspective within Criminal Justice* (pp. 125-146). Aldershot, UK: Ashgate Publishers.
- Resick, P. A. (1987). Psychological effects of victimization : implications for the criminal justice system. *Crime and delinquency*, 33, 4, 468-478.
- Roberts, T. (1995). *Evaluation of the Victim Offender Mediation Project in Langley, BC*. Victoria, Colombie Britannique. Canada: Focus Consultants.
- Shapland, J. (1985). The Criminal Justice System and the Victim. *Victimology*, 585, 89.
- Shapland, J., Wilmore, J., et Duff, P. (1985). Victims in the criminal justice system. Aldershot, UK : Gower.
- Strang, H. (1999). *Restoring Victims : An international view*. Présenté à la "Restoration for Victims of crime conference" organisée par l'Australian Institute of Criminology. Melbourne.
- Strang, H. (2000). *Victims and restorative justice : The Cranberra reintegrative shaming experiment*. Thèse de doctorat, Australian National University.
- Strang, H. (2002). *Repair or revenge : Victims and restorative justice*, Oxford: Clarendon: Studies in Criminology.
- Strang, H.; Sherman, W.; Barnes, C.G.; Braithwaite, J.; et Inkpen, N. (1998). *A progress report on the Canberra reintegrative Shaming Experiments (RISE)*. Australian Federal Police et Australian National University, disponible sur le site internet suivant : [www.aic.gov.au/rjustice/progress/1998.html](http://www.aic.gov.au/rjustice/progress/1998.html)

- Thibaut, J., et Walker, L. (1975). *Procedural Justice: A psychological analysis*. Hillsdale, N.J. : Erlbaum.
- Trajet Jeunesse (2002). *Rapport d'activités 2002*. Montréal : Trajet Jeunesse.
- Trajet Jeunesse (2001). *Rapport d'activités 2001*. Montréal : Trajet Jeunesse.
- Tremblay, A. et Cousineau, M-M. (1994). *Justice des Mineurs : Quand la victime a voix au Chapitre*. Les cahiers de recherches criminologiques. Montréal : CICC.
- Tufts, J. (2000). « Attitudes du public face au système de justice pénale ». *Juristat*, Centre canadien de la statistique juridique, 20.
- Tyler, T. (1984). The role of perceived injustice in defendant's evaluations of their courtroom experience. *Law and Society Review*, 18, 51-74.
- Tyler, T.(1990). *Why People Obey the Law*. New Haven: Yale University Press.
- Tyler, T. (2000). Social Justice: Outcome and Procedure. Dans *International Journal of Psychology*, 35, 2, 117-125.
- Umbreit, M. S. (1989). Crime Victims seeking fairness, not revenge: towards restorative justice. *Federal Probation*, 53, 3, 52-57.
- Umbreit, M. S.(1994). *Victim Meets Offender: The Impact of Restorative Justice & Mediation*. Monsey, NY: Criminal Justice Press.
- Umbreit, M.S. (1998). Restorative Justice Through Victim-Offender Mediation: A Multi-Site Assessment. *Western Criminology Review*, 1, 1, disponible sur internet :[wcr.sonoma.edu/v1n1/umbreit.html](http://wcr.sonoma.edu/v1n1/umbreit.html)
- Umbreit, M.S. (2001). *The Handbook of Victim Offender Mediation*. San Francisco : Jossey-Bass.
- Umbreit, M. S.; Coates, R.; et Kalanj, B. (1994). *Victim Meets Offender : The Impact of Restorative Justice and Mediation*. Monsey, N.Y. : Criminal Justice Press.
- Umbreit, M.S., Coates, R.B., et Roberts, A.W. (2000). Victim-Offender mediation : A cross-national perspective. *Mediation Quarterly*, 17, 215-229.
- UNODCCP (1999). *Handbook on Justice for Victims*. New York, NY, United Nation Office for Drug control and Crime Prevention.
- Van den Bos, K.; Lind, E. A.; Vermunt, R.; et Wilke, H. A.M. (1997). How do I judge my outcome when I do not know the outcome of others?: The psychology of the fair process effect. *Journal of Personality and Social Psychology*, 72, 1034-1046.

- Van den Bos, K.; Vermunt, R., et Wilke, H. A. M. (1997). Procedural and distributive justice: What is fair depends more on what comes first than on what comes next. *Journal of Personality and Social Psychology*, 72, 95-104.
- Van den Bos, K.; Wilke, H. A. M., et Lind, E. A. (1998). When do we need procedural fairness? The role of trust in authority. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75, 1449-1458.
- Van Hecke, T. et Wemmers, J. (1992). *Schadebemiddelingsproject Middelburg*. Onderzoek en Beleid, 116. Arnhem, Gouda Quint bv.
- Waldman, E. (1999). Substituting needs for rights in mediation: Therapeutic or disabling? *Psychology, Public policy, and Law*, 4, 1103-1122.
- Walgrave, L. (2003). « La justice restauratrice et les victimes ». *Journal International de Victimologie*, 1, 4.
- Walker, L., Latour, S., Lind, E.A., et Thibaut, J. (1974). Reactions of participants and observers to modes of adjudication. *Journal of Applied Social Psychology*, 4, 295-310.
- Walker, L., Lind, E.A., et Thibaut, J. (1979). The relation between procedural and distributive justice. *Virginia Law Review*, 65, 1401-1420.
- Wemmers, J. M. (1996). *Victims in the criminal justice system*. Amsterdam : Kugler.
- Wemmers, J-A. (2002). Les victimes et la Justice réparatrice. Dans Wemmers, J., et Cyr, K. La justice réparatrice et les victimes d'actes criminels. *Cahiers de recherches criminologiques*, no. 37, 2-13.
- Wemmers, J-A. (2003). *Introduction à la victimologie*. Montréal : Les Presses de l'Université de Montréal.
- Wemmers, J., et Canuto, M. (2002). *Expériences, attentes et perceptions des victimes à l'égard de la justice réparatrice : Analyse documentaire critique*. Ottawa : Département de la Justice du Canada.
- Wexler, D. B. (1991). An Introduction to Therapeutic Jurisprudence. Dans D. B. Wexler; et B. J. Winick (eds), (pp. 17- 38). *Essays in Therapeutic Jurisprudence*. Carolina : Academic Press.
- Wexler, D. (2002). *Therapeutic Jurisprudence*. Texte adapté d'un cours donné à l'école de droit Thomas Cooley. Disponible à l'adresse internet suivante : [www.law.arizona.edu/depts/uprintj/intj-o.html](http://www.law.arizona.edu/depts/uprintj/intj-o.html)