

Les Cahiers de recherches criminologiques

CAHIER NO 41

LA MÉDIATION ET LES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS

Jo-Anne Wemmers
Romilda Martire
Annie Tremblay
(2005)



**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

La médiation et les victimes d'actes criminels

Actes de l'atelier
tenu le 15 octobre 2004 à l'Université de Montréal¹

*Jo-Anne Wemmers
Romilda Martire
Annie Tremblay*

Centre international de criminologie comparée
Université de Montréal

Août 2005

¹ Cet atelier a été rendu possible grâce au soutien financier du Fonds d'aide aux victimes du Ministère de la Justice, Canada.

Table des matières

| | |
|---|-----|
| Introduction | 1 |
| I - Les types de délits référés en médiation aux organismes de justice alternative du Québec <i>Romilda Martire</i> | 3 |
| II - Répondre aux besoins des victimes de violence dans l'application de la justice réparatrice <i>Martin Denis</i> | 14 |
| III- Les facteurs favorisant la satisfaction et le rétablissement des victimes qui participent à une médiation <i>Katie Cyr, Danielle Paquette et Jo-Anne Wemmers</i> | 36 |
| IV- Trajectoire de rétablissement des victimes d'abus sexuel résilientes <i>Magali Dufour et Louise Nadeau</i> | 68 |
| V - La médiation peut-elle avoir des effets thérapeutiques sur les victimes d'actes criminels? Une évaluation de l'expérience des victimes dans la médiation avec des jeunes contrevenants <i>Jo-Anne Wemmers et Katie Cyr</i> | 92 |
| VI- Résumé des ateliers simultanés | 111 |

INTRODUCTION

Le 15 octobre 2004, à l'Université de Montréal, se tenait un atelier ayant pour but d'explorer la question de la participation des victimes d'actes criminels dans un processus de médiation et ses différentes facettes. Les résultats de plusieurs projets de recherche ont été présentés et ce, dans l'espoir de susciter un partage d'idées entre les différents invités qui provenaient des Ministères de la justice provincial et fédéral, des Centres d'aide aux victimes d'actes criminels, des Organismes de justice alternative, des Centres jeunesse ainsi que des services correctionnels. Nous aimerions remercier les conférenciers d'être venus partager leurs résultats de recherche avec nous et tous les invités de leur intérêt et de leur désir de partager leurs connaissances et expériences. La journée était divisée en deux parties. La première partie était réservée aux conférenciers et la seconde aux échanges.

Dans la première partie, la conférence d'ouverture a mis en contexte la participation des victimes d'actes criminels dans le processus de la médiation dans le système de justice des mineurs. Plus précisément, Romilda Martire nous a présenté un aperçu quantitatif des *types de délits* référés en médiation aux Organismes de justice alternative du Québec dans le cadre de la Loi sur les jeunes contrevenants de 1996 à 2000.

Dans un deuxième temps, nous avons fait une place aux *besoins des victimes* dans l'application des mesures de réparation. Martin Denis a identifié les différents besoins des victimes de crimes graves et a situé un programme de justice réparatrice par rapport à ceux-ci.

Ensuite, nous avons présenté les différents facteurs jouant un rôle dans la *satisfaction des victimes* à travers le processus de médiation et, par la suite, dans leur rétablissement. Selon Katie Cyr et Danielle Paquette, il s'agit de voir si les besoins des victimes sont satisfaits dans un processus de médiation.

Dans un quatrième temps, les délits graves étant un sujet de débat intense en ce qui concerne la médiation, nous avons exploré les facteurs impliqués dans le *rétablissement des victimes* d'abus sexuel dans leur enfance. Magali Dufour nous a présenté les stratégies ayant permis à des victimes d'abus sexuel de se rétablir.

La dernière conférence a jeté un regard sur l'effet qu'une expérience de médiation peut avoir sur le rétablissement des victimes d'actes criminels. Jo-Anne Wemmers a examiné les *effets thérapeutiques et anti-thérapeutiques* de la médiation selon l'approche de la jurisprudence thérapeutique.

Dans la seconde partie, le survol de différentes facettes de la participation des victimes à la médiation étant fait, nous avons laissé la parole aux invités dans des ateliers simultanés ayant pour objet de discuter les trois questions suivantes :

- a) Est-ce que les intérêts des victimes peuvent être représentés adéquatement en médiation? Quel est le rôle du médiateur?
- b) Est-ce que la médiation est possible dans les cas de délits graves?
- c) Quels types de réparation cherchent les victimes?

La dernière section de ce rapport présente un résumé de ces discussions.

CHAPITRE I

Les types de délits référés en médiation aux organismes de justice alternative du Québec

Romilda Martire

Étudiante à la Maîtrise à l'École de criminologie de l'Université de Montréal

Résumé

Le type de délit le plus approprié pour la médiation demeure incontestablement l'une des questions les plus débattues de cette pratique. Afin de bien débattre de cette question, il importe de savoir ce qui se passe dans les pratiques de médiation actuelles. Cette étude avait pour objectif de brosser un portrait du recours à la médiation pénale au Québec impliquant les jeunes contrevenants. Deux questions principales étaient à la source de l'analyse des données. Premièrement, quels types de délits sont référés en médiation? Deuxièmement, y a-t-il eu une évolution des types de délits référés au fil des années? Cet article présente les résultats préliminaires de cette étude.

INTRODUCTION

La médiation pénale existe au Québec depuis déjà quelques années. Plutôt axée sur les jeunes contrevenants, cette pratique vit le jour dans des organismes communautaires parrainant des projets de déjudiciarisation et des programmes de travaux communautaires vers la fin des années 70 et le début des années 80. Même si les travaux communautaires étaient privilégiés, la médiation devint de plus en plus pratiquée. Entre 1988 et 1993, les Organismes orienteurs de Montréal, Trois-Rivières et Gatineau furent les seuls à l'offrir (Charbonneau et Beliveau, 1999). Depuis, des grands pas ont été faits, nous dénombrons maintenant trente-neuf Organismes de justice alternative (O.J.A.) au Québec offrant la médiation en tant que mesure de déjudiciarisation.

Le recours à la médiation victime-contrevenant au Canada a augmenté depuis ses premières expériences à Kitchener, en Ontario, en 1974 (Charbonneau et Beliveau, 1999). Ce phénomène ne s'est pas limité au territoire québécois. Que ce soit aux États-Unis, en Europe, en Australie, le nombre d'organismes pratiquant la médiation pénale augmente. Le développement de la médiation a mis au premier plan les éléments plus contentieux de cette pratique. Entre autres, l'un des éléments à la source de débats interminables est le type de délit le plus approprié pour la pratique de la médiation. Nous voyons souvent deux positions extrêmes, soit celle tenant à n'envoyer que des délits mineurs en médiation car les limites et les risques associés à la médiation sont considérés la rendre inappropriée pour les délits plus graves, soit celle déplorant le fait que la médiation ne soit utilisée que pour les délits mineurs

faisant en sorte que le potentiel de la médiation ne soit pas découvert ni développé. Le type de délit envoyé en médiation a des répercussions sur le développement de la pratique en tant que tel : quelles sont ses possibilités d'utilisation? Quelles sont ses limites? Concernant les personnes directement impliquées : quelles sont les conséquences et les risques pour les victimes, les contrevenants et leurs familles? Et, en ce qui a trait à notre façon de rendre justice dans le système de justice actuel : quels sont le rôle et les responsabilités du système envers les personnes directement impliquées? Envers la société en général?

Afin de bien débattre de ces questions, il importe de savoir ce qui se passe dans les pratiques actuelles en ce qui concerne les types de délits référés en médiation compte tenu des changements survenus cette dernière année (l'entente cadre et la nouvelle Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents). Une portrait des délits référés aux organismes de justice alternative du Québec nous permettrait : d'avoir une idée concrète du développement de la médiation dans le cadre de la Loi sur les jeunes contrevenants; pourrait nous guider et mieux cerner la direction que nous voulons prendre avec cette mesure; permettrait de voir quels impacts les changements récents auraient sur le type de délit référé en médiation; permettrait d'évaluer si ces impacts vont dans la direction désirée et, enfin, permettrait de faire des comparaisons entre l'ancienne loi et la nouvelle loi.

DESCRIPTION DU PROJET DE RECHERCHE

L'objectif visé dans le cadre de ce projet de recherche est de brosser un portrait du recours à la médiation pénale au Québec impliquant les jeunes contrevenants. Deux questions principales étaient à la source de l'analyse des données. Premièrement, quels types de délits sont référés en médiation? Deuxièmement, y a-t-il eu une évolution des types de délits référés au fil des années? Dans ce qui suit, les résultats préliminaires de ce projet seront décrits.

L'échantillon

Tel que mentionné plus haut, il y a trente-neuf Organismes de justice alternative au Québec; douze ont participé à ce projet. L'échantillon comprend tous les dossiers référés en médiation à ces OJA de 1996 à 2000. Le tableau ci-dessous décrit les OJA impliqués et le nombre de dossiers référés en médiation chaque année à ces organismes.

Tableau 1

| | 1996 | 1997 | 1998 | 1999 | 2000 | Total |
|---------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|
| Cowansville | 19 | 26 | 28 | 6 | 21 | 100 |
| Hull | 59 | 69 | 83 | 80 | 107 | 398 |
| Laval | 5 | 30 | 41 | 15 | 5 | 96 |
| Longueuil | 0 | 34 | 61 | 67 | 53 | 215 |
| Montréal | 0 | 24 | 48 | 42 | 57 | 171 |
| Québec | 0 | 13 | 31 | 28 | 15 | 87 |
| Saint-Jean-Sur-Richelieu | 8 | 20 | 18 | 14 | 5 | 65 |
| St-Jérôme | 4 | 1 | 10 | 12 | 11 | 38 |
| Sherbrooke | 9 | 6 | 9 | 31 | 25 | 80 |
| Trois-Rivières | 19 | 59 | 29 | 29 | 24 | 160 |
| Valleyfield de Salaberry | 14 | 28 | 19 | 19 | 19 | 99 |
| Victoriaville | 10 | 28 | 70 | 45 | 20 | 173 |
| Total | 147 | 338 | 447 | 388 | 362 | 1682 |

L'échantillon compte donc 1682 dossiers. Nous constatons une augmentation importante des dossiers référés en médiation de 1996 à 1998 et qu'il y a eu de légères diminutions les années suivantes. Nous voyons aussi que le nombre de dossiers référés en médiation peut varier d'un OJA à l'autre; ceci peut être dû à plusieurs facteurs, entre autres, la région géographique et sa population, les différents taux de délinquance, les différentes pratiques des délégués à la jeunesse, etc.

Les parties impliquées

Les personnes les plus directement impliquées dans un processus de médiation pénale sont les victimes et les jeunes contrevenants. Avant de passer à la description des délits référés en médiation aux OJA mentionnés ci-haut pendant la période de 1996 à 2000, regardons

quelques variables décrivant brièvement les jeunes contrevenants et les victimes dans l'échantillon du projet.

Les jeunes contrevenants en question sont en très grande partie des garçons : parmi les 97.4% des dossiers pour lesquels nous avons cette donnée, 83.8% des contrevenants sont des garçons et 16.2% sont des filles. L'âge moyen des jeunes contrevenants est de 15.4 ans et 80.6% d'entre eux se situent entre 14 et 17 ans. Les informations contenues dans les dossiers nous ont aussi permis de savoir si les jeunes contrevenants avaient déjà participé à une mesure ou un programme offert par les OJA. Parmi les 71.8% des dossiers pour lesquels nous avons l'information, 14% des jeunes contrevenants avaient déjà un dossier à l'organisme de justice alternative concerné.

Tableau 2

| | Nombre | % |
|---------------|---------------|----------|
| 12 ans | 43 | 2.6 |
| 13 ans | 162 | 9.8 |
| 14 ans | 279 | 16.8 |
| 15 ans | 344 | 20.7 |
| 16 ans | 412 | 24.8 |
| 17 ans | 303 | 18.3 |
| 18 ans | 116 | 7.0 |
| Total | 1659 | 100 |

Lors de la cueillette des données pour ce projet de recherche, il n'y avait que deux variables portant sur les victimes. Le nombre de victimes impliquées dans les dossiers et le type de victime. En ce qui concerne cette première variable, nous avons trouvé que, parmi 41.6% des dossiers pour lesquels nous avons cette information, 77.4% d'entre eux n'impliquait qu'une seule victime, 15% en impliquait deux et 7.6% en impliquait trois.

Cinq catégories nous ont permis de classifier les victimes :

- 1) l'individu
- 2) le commerce
- 3) la propriété privée

- 4) la propriété publique
- 5) les cas pour lesquels aucune de ces catégories étaient applicables
- 6) les cas dans lesquels il y avait plusieurs victimes, y incluant un individu.

Tableau 3

| Type de victime | Nombre | % |
|------------------------|---------------|------------|
| Individu | 319 | 45.7 |
| Commerce | 168 | 24.1 |
| Privé | 170 | 24.4 |
| Public | 22 | 3.2 |
| Combiné | 8 | 1.1 |
| N/A | 11 | 1.6 |
| Total | 698 | 100 |

Dans un grand nombre de dossiers (45.7%), en fait presque la moitié des dossiers pour lesquels nous avons cette information, les individus constituent le type de victime qui ont été victimes des délits référés en médiation. Ensuite, la propriété privée est le deuxième type plus fréquent, suivi par les commerces. Ces trois catégories de victimes comptent pour 94.7% des dossiers. Les trois dernières catégories (propriété publique, combinaison d'individu et d'une autre catégorie et cas non applicables) ne représentent que 5.9% des dossiers. Seulement dans 1.1% des dossiers nous retrouvons plusieurs victimes impliquant un individu.

Il est très important de noter qu'en ce qui a trait aux données sur les victimes, un très grand pourcentage de ces données sont manquantes. Presque 60% des dossiers ne contenaient pas les données sur l'une ou l'autre des variables d'analyse. Ces données risquent alors de ne pas être représentatives de toutes les victimes impliquées dans ces dossiers.

LES DÉLITS RÉFÉRÉS EN MÉDIATION

Nous avons procédé à l'analyse des données sur les types de délits de deux façons. En un premier temps, nous avons déterminé quels délits revenaient le plus fréquemment. En un

deuxième temps, nous avons procédé à une classification des délits nous permettant une analyse plus approfondie de ces données.

Les cinq délits les plus souvent référés en médiation pendant la période donnée sont : le vol simple de moins de 5000\$ (18.6%), les voies de fait simple (16.5%), les méfaits de moins de 5000\$ (12.1%), l'introduction par effraction dans une maison (9.9%) et l'introduction par effraction dans un endroit autre qu'une maison (6.1%). Ces délits comptent pour 63.2% des délits de notre échantillon. Tous les autres délits ne représentaient que 3.7% ou moins de l'échantillon.

Les catégories sous lesquelles nous avons regroupé tous les délits représentés dans l'échantillon nous ont permis d'aller plus loin dans notre analyse (afin de déterminer s'il y a une catégorie qui revient plus souvent). Les délits ont été regroupés dans les catégories suivantes : les crimes contre la personne, les crimes contre les biens, les délits liés à la drogue, les délits de système, les atteintes à l'ordre public et les autres crimes. En voici la liste exhaustive :

- Crimes contre la personne
 - Voies de fait graves
 - Agression sexuelle
 - Vol qualifié
 - Voies de fait simple
 - Voies de fait contre un agent de la paix
 - Incendie criminel : danger pour la vie
 - Extorsion
 - Harcèlement criminel
 - Menaces

- Crimes contre les biens
 - Vol par effraction dans une maison
 - Vol dans un endroit autre que maison
 - Vol simple de plus de 5000\$
 - Vol simple de moins de 5000\$
 - Introduction par effraction dans une maison
 - Introduction par effraction dans un endroit autre que maison
 - Méfait de plus de 5000\$
 - Méfait de moins de 5000\$
 - Prise de véhicule sans consentement
 - Incendie criminel : dommages matériels

- Intrusion de nuit
- Fraude
- Possession de biens criminellement obtenus
- Usage de faux et infractions similaires

- Délits liés à la drogue
 - Possession
 - Trafic

- Délits de système
 - Évasion et omission de comparaître
 - Défaut de se conformer à une décision

- Atteintes à l'ordre public
 - Code de la sécurité routière
 - Méfait public

- Autres crimes
 - Tentatives, complots, complices
 - Complice après le fait
 - Possession d'armes
 - Possession d'outils de cambriolage
 - Diffusion de fausses nouvelles
 - Autres.

Dans le tableau 4, nous constatons que les types de délits le plus souvent référé en médiation sont les crimes contre les biens (66.1%). Ensuite viennent les crimes contre la personne représentant un peu plus du quart de l'échantillon (27.3%). Ces deux premières catégories comptent pour 93.4% des délits référés en médiation. Les délits liés aux drogues, les délits de système, les atteintes à l'ordre public et les autres délits confondus représentent 6.7% des délits de l'échantillon.

Tableau 4

| Catégorie de délit | Nombre | % |
|---------------------------|---------------|-------------|
| Délit contre la personne | 436 | 27.3% |
| Délit contre les biens | 1058 | 66.1% |
| Délit lié aux drogues | 1 | 0.1% |
| Délit de système | 7 | 0.4% |
| Atteinte à l'ordre public | 52 | 3.3% |
| Autres | 46 | 2.9% |
| Total | 1600 | 100% |

Compte tenu du fait que les délits contre la personne et les délits contre les biens représentent un aussi grand pourcentage de l'échantillon, nous avons voulu nous attarder à l'analyse de ces deux types de délits selon les OJA auxquels ils ont été référés et l'année à laquelle ils ont été référés. Dans le tableau 5, nous pouvons constater que la représentation des deux types de délits varie énormément selon les OJA. Nous notons aussi que l'OJA de Montréal est le seul à se voir référer plus de crimes contre la personne que de crimes contre les biens.

Tableau 5

| O.J.A | Crimes contre la personne | Crimes contre les biens |
|----------------|----------------------------------|--------------------------------|
| Montréal | 60.6% | 34.1% |
| Longueuil | 34.8% | 53.8% |
| Sherbrooke | 33.8% | 55.0% |
| Hull | 34.7% | 60.3% |
| St-Jérôme | 27.8% | 69.4% |
| Cowansville | 23.2% | 74.7% |
| Trois-Rivières | 22.2% | 76.6% |
| Québec | 18.4% | 79.3% |
| Valleyfield | 17.7% | 51.0% |
| Laval | 15.7% | 83.1% |
| Saint-Jean | 12.3% | 84.6% |
| Victoriaville | 1.7% | 94.2% |

Une analyse de l'évolution du type de délit référé en médiation au fil des années nous permet de faire deux constats. Premièrement, les délits contre la personne sont de plus en plus référés en médiation. Nous voyons une augmentation constante et graduelle des infractions impliquant ce type de délit : en cinq ans ce nombre est passé de 28 à 126 nonobstant le fait que le nombre de délits total a vu une diminution en 1999 et 2000. Deuxièmement, les délits contre les biens sont plus souvent référés que les autres types de délits.

Tableau 6

| Catégorie | Année | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|
| | 1996 | 1997 | 1998 | 1999 | 2000 |
| Délit contre la personne | 28 | 71 | 95 | 116 | 126 |
| Délit contre les biens | 92 | 237 | 315 | 229 | 185 |
| Délit lié aux drogues | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Délit de système | 1 | 2 | 0 | 2 | 2 |
| Atteinte à l'ordre public | 13 | 7 | 8 | 10 | 14 |
| Autres | 9 | 7 | 13 | 10 | 7 |
| Total | 143 | 325 | 431 | 367 | 334 |

CONCLUSION

Les questions principales de cette étude étaient de déterminer les types de délits référés en médiation dans le cadre de la Loi sur les jeunes contrevenants et leur l'évolution pendant la période donnée, de 1996 à 2000. Les crimes contre les biens sont plus souvent référés en médiation et incluent quatre des cinq délits le plus souvent référés en médiation : le vol simple de moins de 5000\$, les méfaits de moins de 5000\$, l'introduction par effraction dans une maison et l'introduction par effraction dans un endroit autre qu'une maison. Les crimes contre la personne représentent un peu plus du quart des dossiers référés en médiation et les voies de fait simples sont parmi les délits les fréquemment impliqués. D'ailleurs, une évolution dans la pratique de renvoi des dossiers en médiation était apparente; le nombre de dossiers impliquant des crimes contre la personne a augmenté d'année en année même lorsque le nombre de dossiers total a connu des diminutions.

BIBLIOGRAPHIE

Charbonneau, Serge et Béliveau, Denis (1999). *Un exemple de justice réparatrice au Québec : La médiation et les organismes de justice alternative*. *Criminologie*, volume 32, numéro 1, pp. : 57-77.

CHAPITRE II

Répondre aux besoins des victimes de violence dans l'application de la justice réparatrice

Martin Denis

Étudiant à la Maîtrise à l'École de criminologie de l'Université de Montréal

Résumé

La protection et la réponse aux besoins des victimes font partie des nouvelles préoccupations populaires et politiques. Les programmes de justice alternative offrent la possibilité aux victimes de prendre une part active dans les procédures de prise de décisions. L'un des sujets les plus controversés en matière de justice réparatrice demeure l'utilisation de la médiation dans un contexte où une personne est victime d'un crime violent. La majorité des programmes rejette les crimes graves comme ne pouvant être gérés dans une rencontre de médiation de type face à face. Toutefois, le peu de recherche sur le sujet démontre qu'un nombre suffisant de victimes s'y intéresse. Conséquemment, les rencontres de médiation victimes-contrevenants interpellent tous les acteurs impliqués dans des démarches de réparation. Les pratiques de nombreux professionnels sont remises en question.

Au Québec, la médiation est une pratique relativement jeune. Dans le domaine de la justice pénale, on n'y a essentiellement recours que dans le secteur de la justice des mineurs. Des victimes ont alors la possibilité de rencontrer le ou les jeunes contrevenants qui ont commis l'offense pour négocier une forme de réparation. Il est toutefois possible de constater que rares sont les cas où la médiation est appliquée dans les cas de crimes graves avec violence. En fait, il semble que la plupart des acteurs judiciaires sont interpellés par les diverses réactions que suscitent la violence.

Il n'est pas facile de définir ce que peut couvrir la notion de violence. Ce n'est pas un phénomène unique. Il s'agit là d'un concept qui possède plusieurs valeurs et contenus. La violence ne s'évalue pas, ni ne se chiffre selon les normes sociales comme, par exemple, pourrait l'être le vol d'un bien matériel. En fait, ce concept sert à qualifier une gamme considérable de comportements, d'actions, de situations et d'interactions. On parle de violence pour désigner un meurtre, une agression, une bousculade, une insulte, etc.

La violence a ceci de particulier, un même événement peut avoir une signification unique à chaque individu selon la personnalité et l'expérience de vie de chaque personne impliquée. Conséquemment, nous le constaterons, seules les victimes directement impliquées sont à même de nous faire comprendre la gravité des blessures qu'elles ont éprouvées.

Quoi qu'il en soit, personne ne reste indifférent à ce type de problématique. Tous et chacun ont leurs propres opinions sur le sujet. Nous le constaterons, un certain inconfort moral interpelle parfois certaines personnes à faire face aux victimes de violence. Certaines victimes se disent hésitantes à rencontrer un professionnel à ce sujet ou se sentent coupables par rapport à l'offense.

Relativement peu d'études ont porté sur les programmes de justice réparatrice quant à la réponse aux besoins des victimes d'un crime avec violence. Il n'y a peu ou pas de recherches quantitatives qui donnent appui à une prise de position quelconque. En fait, la plupart des études sur la justice réparatrice font clairement ressortir à quel point il est complexe d'appliquer et d'évaluer cette nouvelle pratique en ce domaine.

Nous avons observé que l'ensemble des recherches s'intéresse principalement à ce qui amène les victimes à participer à un programme de justice réparatrice, tout comme la majorité des recherches touche les bénéfices de la réparation en abordant peu les risques de participation. En fait, aucune recherche ne s'est intéressée aux mesures qui pourraient être mises en œuvre pour que ces programmes combler mieux les besoins des victimes de violence et ce, lorsqu'elles sont accompagnées dans une démarche de médiation.

Le présent écrit expose un bref compte rendu d'une analyse effectuée avec la collaboration des intervenants de l'organisme Trajet Jeunesse. Nous ciblerons les différents besoins des victimes de crimes graves. Par la suite, nous nous interrogerons sur la façon d'accompagner les victimes de violence dans un programme de justice réparatrice.

MISE EN CONTEXTE

Au mois d'août 2001, le Regroupement des Organismes de Justice Alternative du Québec (ROJAQ) a signé une entente cadre avec l'Association des Centres jeunesse du Québec (ACJQ) : « La concertation au profit des jeunes et des victimes ». Cette entente redéfinit les

responsabilités des organismes et place la médiation en avant-plan des sanctions extrajudiciaires. Le principe innovateur de cette entente est l'obligation de contacter systématiquement les victimes d'une offense assujettie à ce type de sanction. Selon les lignes directrices de l'entente cadre, c'est en novembre 2002 que les premières interventions ont été effectuées auprès des victimes de violence. Les victimes contactées reçoivent de l'information sur les procédures en cours, et peuvent faire état de leurs attentes et de leurs souhaits en rapport avec le traitement du dossier du jeune contrevenant. L'objectif est de privilégier les mesures de réparation afin de tenir compte des besoins des victimes d'actes criminels et de parvenir à la responsabilisation des jeunes contrevenants.

Autre particularité, en avril 2003, est entrée en vigueur la Loi sur le Système de Justice Pénale pour Adolescents (LSJPA). Cette nouvelle loi remplace la Loi sur les Jeunes Contrevenants (LJC). La LSJPA confirme la nouvelle popularité des mouvements favorisant la prise en considération des victimes dans le processus pénal. En d'autres mots, ces principes réaffirment le mouvement d'inclusion des personnes victimes dans le processus judiciaire. L'offre de mesures réparatrices aux victimes est conséquemment au centre des nouvelles considérations.

REVUE DE LITTÉRATURE

La médiation

En matière de justice réparatrice, les auteurs ne s'entendent pas sur la définition du crime, ni sur les objectifs de la justice réparatrice, ni sur les moyens à la mettre en œuvre. Toutefois, pour la plupart d'entre eux, l'offense est une atteinte aux gens et aux relations, et entraîne l'obligation de réparer les torts causés à la victime (Walgrave, 1998). Conséquemment, l'attention portée sur la transgression des normes pénales est déplacée vers les conséquences vécues par les victimes lors de l'offense (Bonafé-Schmitt, 1999).

Pour Faget (1997), la médiation pénale n'est pas un lieu autonome de régulation des conflits comme l'est la médiation de quartier. La médiation pénale est ordonnée et contrôlée par les

acteurs pénaux. L'événement est qualifié de délit et les parties ont un statut respectif (Faget, 1997). Ce type de médiation s'inscrit dans un cadre institutionnel dont la finalité n'est toutefois pas l'imposition d'une peine (Bonafé-Schmitt, 1999). Conséquemment, les accords se doivent de respecter les paramètres par la LSJPA et le programme québécois de sanctions extrajudiciaires. Il importe donc de comprendre que ce type de médiation n'est pas neutre et s'inscrit dans un contexte de non-judiciarisation. Cette forme de médiation porte ainsi le projet de transformer les manières dominantes de rendre justice. Le paradoxe est de vouloir transformer les manières de faire la justice tout en souscrivant à des objectifs traditionnels du système pénal (Bonafé-Schmitt, 1999).

Dans son guide de médiation (2004), le ROJAQ favorise un style de médiation pénale, dit relationnel. Ce style se rapproche du style qu' Umbreit (1997) nomme « humaniste ». Cette approche de médiation met l'accent sur la communication et une forme de compréhension mutuelle entre les parties. La prédominance de la parole joue ici tout son rôle. La victime et le contrevenant ont alors l'occasion de se raconter, trouver réponse à leurs questions et satisfaction à leurs besoins. L'expression possible des émotions et des conséquences relatives à l'offense y trouve tout son sens. Toews-Shenk et Zehr (2001) mentionnent que toute forme de narration redonne assurance et estime aux participants. Selon ces mêmes auteurs, l'expression des histoires personnelles permet aux personnes d'engager les composantes émotionnelles de leur bien-être.

Selon le guide de médiation du ROJAQ (2004), le médiateur se présente comme un facilitateur à toute forme de communication. Lors des démarches de préparation, son rôle consiste à habiliter les participants à rencontrer l'autre partie. De ce fait, le médiateur se doit de s'assurer que le climat des rencontres à venir favorisera les interactions. Conséquemment, il n'émet aucune proposition lors des différentes démarches. Selon Lévesque (1998), le médiateur accompagne les participants sans leur dérober leur pouvoir de décision. Il ne doit pas non plus acheminer les parties vers l'étape d'une entente si la victime ou le contrevenant ne le souhaitent pas.

La violence

Welzer-Lang (1991) et Vaillant (1992) estiment que la violence est socialement construite et individuellement choisie. Ceci sous-entend donc un principe de responsabilisation individuelle, tout en impliquant le cadre sociétal qui favorise les rapports de domination par la socialisation et les institutions en place. La violence n'est donc pas consécutive à l'émergence d'un conflit, mais prend plutôt part à un système de comportements abusifs et contrôlants (Mahoney, 1991; Stets, 1988).

La violence est une prise de contrôle plutôt qu'une perte de contrôle (Welzer-Lang, 1991). Mettre l'accent uniquement sur le conflit risque de dissimuler cet enjeu de domination (Dobash et Dobash, 1998). Pour Welzer-Lang (1991), les crimes graves ont, dans la majorité des cas, un historique de menaces et d'intimidation où l'agresseur utilise la violence comme une façon d'obtenir ce qu'il veut.

Selon Mahoney (1991) et Stets (1988), il importe de reconnaître que la violence est généralement chronique et profondément ancrée dans des comportements avec de multiples manifestations. La violence est une pratique d'abord sociale, maintenue par de multiples systèmes qui opèrent dans la vie de l'agresseur. En fait, selon ces auteurs, une grande partie des agresseurs se réfèrent à leur expérience de vie dans laquelle ils ont été eux-mêmes victimes d'abus sous différentes formes.

Selon Roy et Bélanger (1993), la violence est également un moyen de communication. Ces auteurs suggèrent que la violence est souvent le résultat d'une mauvaise intégration de la pulsion agressive et d'une difficulté à tolérer les frustrations. De plus, ces auteurs mentionnent souvent la présence d'une souffrance résultant d'attaques ou de menaces à l'amour-propre, d'une difficulté à se sentir impuissant et d'un désir impérieux de contrôler ses émotions en contrôlant la ou les victime(s).

Selon Welzer-Lang (1991), la violence constitue finalement un abus de pouvoir tant au niveau des intentions poursuivies qu'au niveau des moyens utilisés. Cette notion de pouvoir prend toute son importance, et présente les enjeux comme étant ceux de l'instauration ou de la

poursuite possible d'une relation de domination. Selon le même auteur, deux considérations découlent de cette situation. D'une part, la violence a une direction qui est celle d'une personne vers une autre. D'autre part, il y a une ambiguïté quant au fait de déterminer précisément ce qui est violent et ce qui ne l'est pas.

Welzer-Lang (1991) mentionne que les définitions de la violence varient en fonction de la catégorie des personnes concernées (homme, femme ou enfant), et de la forme de la violence perçue ou exercée.

Chaque personne a sa définition de la violence et essaie de l'appliquer à sa réalité vécue. Or, il y a peu de gens qui n'ont pas d'histoire personnelle à raconter sur ce sujet. Mon expérience professionnelle m'amène à croire que la violence n'est pas obligatoirement identifiée par ceux qui la vivent. Elle peut l'être également par les personnes qui en sont témoins. Et cette perception de la violence peut être exprimée différemment que l'on soit une victime, un agresseur ou un témoin.

En conclusion, nous utiliserons les caractéristiques suivantes comme étant les traits spécifiques faisant partie intégrante d'une compréhension de ce qu'est la violence. La violence est moyen de communication. Elle se manifeste sous la forme d'un abus de pouvoir. L'agresseur agit dans le but de prendre le contrôle sur une situation ou sur une personne. Conséquemment, il s'agit d'un choix peu importe la forme de violence utilisée.

Les besoins des victimes

Les travaux et les études réalisés dans le domaine de la victimologie et de la justice réparatrice font valoir l'importance des besoins des personnes victimes d'une offense. Les auteures Wemmers (2002) et Tremblay (1994) ont présenté un résumé structuré des besoins des victimes. Nous référons également le lecteur au guide de médiation (2004) du Regroupement des Organismes de Justice Alternative du Québec. Ces besoins ne sont pas spécifiques aux victimes de violence. Nous en présentons ici un bref résumé.

- Le besoin d'être préparé à rencontrer le contrevenant (Baril, 1984). Que va-t-il m'arriver ? Quelle sera l'attitude du contrevenant? Que m'est-il permis de lui dire?
- Le besoin d'être informé des faits relatifs à l'offense et de l'affaire pénale (Gustafson, 2000). Les victimes cherchent à obtenir des informations personnelles à propos du contrevenant (motivation à faire le crime, attitude et cheminement du jeune) (Maguire, 1991). De plus, les victimes ressentent le besoin de confronter leur perception, souvent négative, concernant le contrevenant (Umbreit, 1990; Snare, 1995).
- Le besoin d'être considéré. Il est exprimé ici un besoin d'équité et un désir de faire partie prenante d'un processus de décision qui les concerne (Cario, 2002, Van den Bos, Lind et Wilke, 2001, Wemmers, Cousineau et Martire, 2003).
- Le besoin d'obtenir réparation des torts causés. Les victimes désirent être dédommagées pour les pertes matérielles qu'elles ont subies. L'importance de ce besoin peut toutefois varier (Gustafson, 2000). Plusieurs victimes ne souhaitent pas nécessairement que les jeunes soient punis sévèrement. Elles souhaitent par contre être dédommagées pour les dommages causés (Baril, 1984).
- Trouver réponse à des besoins affectifs. Le fait d'être victime d'un acte criminel occasionne souvent des blessures psychologiques qui peuvent prendre différentes formes (la peur, les perturbations dues au stress) (Baril, 1984 et Wemmers 2002). De ce fait, certaines victimes éprouvent le besoin d'exprimer leurs émotions et ainsi reprendre le contrôle sur ces dernières (Maguire, 1991).

Quelques risques reliés à la participation

De nombreuses critiques sont soulevées en rapport avec l'application de mesures réparatrices, car des victimes de crimes graves y participent. L'encadrement des attitudes du contrevenant représente un enjeu. Selon Strang (2002) et Wemmers et Cyr (2004), le principal facteur aggravant pour la victime serait que le contrevenant adopte une attitude de fuite face à

l'offense qu'il a commise. C'est-à-dire qu'il rejette la responsabilité morale de l'offense sur d'autres facteurs ou sur d'autres personnes. Selon les mêmes auteurs, les blessures psychologiques alors ressenties par les victimes pourraient être encore plus importantes.

Nous avons mentionné auparavant que la violence se caractérise par un rapport de domination et le choix de comportements abusifs et contrôlants. Selon les auteurs Busch (2002) et Stubbs (2002), leur principale critique tient au fait qu'une démarche de réparation pourrait s'inscrire dans la poursuite d'un épisode d'intimidation. Par intimidation, les auteurs font référence à des gestes, des attitudes et des paroles qui peuvent décontenancer ou même troubler davantage la victime.

Certaines évaluations de rencontres de médiation ont démontré que les victimes peuvent vivre négativement une rencontre de médiation (Strang, 2002; Morris et al., 1993; Marshall et Merry, 1990). En fait, il est possible de rencontrer des victimes qui vivent plus difficilement leurs situations après un tel type de rencontre (Morris, et al, 1993). Quelques auteurs ont constaté que certaines victimes ont verbalisé avoir davantage peur du contrevenant, demeuraient en dépression et ressentaient de l'anxiété face à la possibilité de revoir à nouveau le contrevenant après une rencontre de médiation (Braithwaite et Strang, 2002; Wemmers 2002).

Sur le plan émotif, les victimes demeurent vulnérables (Strang, 2002). Selon Lewis et al. (2000), il importe surtout de comprendre que les victimes ne peuvent pas s'impliquer dans une démarche de réparation en l'absence d'un sentiment de sécurité. Ceci inclut un sentiment de sécurité à la fois émotif et physique. C'est pourquoi des auteurs comme Aersten et Peters (1998) et Marshall et Merry (1990) soulignent qu'il faut offrir, lorsque nécessaire, une assistance aux victimes avant, pendant et après une rencontre avec le contrevenant.

Quelques bénéfices reliés à la participation

Lorsqu'une relation de confiance est établie avec le médiateur, la victime a l'impression d'être en contrôle de la situation (Roberts, 1995). De ce fait, le retour sur les événements et la

narration des émotions vécues permettent à la victime de se sentir considérée (Cario, 2002). Ainsi, elle s'investit d'autant plus dans une démarche pouvant lui être significative afin de donner un sens aux événements qu'elle a vécus (Cario, 2002).

Les victimes éprouvent le besoin d'avoir de l'information leur permettant de comprendre leur victimisation (Wemmers et Canuto, 2002). Flaten (1996) mentionne en ce sens que les victimes ont besoin de mettre en contexte l'événement. La majorité des victimes de violence considère que le processus de médiation les a aidées à mieux comprendre les circonstances entourant l'offense (Strang, 2002).

Les bienfaits peuvent être nombreux. Comme le souligne Strang (2002), après avoir participé à une rencontre de médiation, certaines victimes de violence se sentent moins agressives et plus à l'aise dans la gestion des événements relatifs à l'offense. D'autres victimes mentionnent clairement que la rencontre avec le contrevenant leur a permis de reprendre le contrôle sur leurs activités quotidiennes (Wemmers et Canuto, 2002; Davies et al. 1998). Conséquemment, une telle démarche peut mettre fin à de nombreuses souffrances (Wemmers et Canuto, 2002; Davies et al. 1998).

Le succès de la médiation

Les victimes de crimes graves interviewées par Flaten (1996) racontent que les démarches de préparation ont contribué clairement au succès de la médiation à laquelle elles ont participé. À ce sujet, selon Roberts (1995), le principal élément de satisfaction des victimes est l'effort effectué par les médiateurs dans le but de respecter le rythme des besoins des victimes.

MÉTHODOLOGIE

Nous avons privilégié la méthode qualitative croyant que cette méthodologie permettrait de mieux rendre compte de la réalité vécue par les victimes et les intervenants responsables de l'application des différentes démarches de médiation. Ce choix nous a également permis de

traiter le vécu des personnes en profondeur en leur laissant une certaine forme de liberté. Le rythme, le ton étaient en bonne partie contrôlés par la personne interviewée. Conséquemment, nous avons pu connaître les dimensions que les participants considéraient importantes sur le sujet. Notre objectif était de mieux connaître les besoins des victimes dans une démarche de préparation à la médiation.

Les données furent recueillies sous forme d'entretiens non directifs avec les intervenants et les victimes qui ont participé à l'une ou l'autre des différentes démarches de médiation. Cette approche permet d'obtenir un éventail d'opinions et de perceptions tout en tenant compte de la fonction et de la position de chacun. Nous nous sommes limité, comme intervieweur, à l'utilisation de reformulation afin de clarifier et d'approfondir notre sujet. Parfois, à la fin de l'entretien, l'intervieweur a traité un thème qu'il voulait exploiter plus spécifiquement. Ce sujet n'ayant pas été abordé spontanément par la personne interviewée. Les entretiens se sont terminés lorsque la personne soulignait n'avoir rien à ajouter.

Ces entretiens se sont effectués dans un contexte particulier. En lien avec les particularités du programme de stage en analyse du programme de Maîtrise de l'École de Criminologie de l'Université de Montréal, l'auteur a partagé le quotidien des intervenants de l'organisme pendant quatre-vingt-dix jours durant la période printemps-été 2003. À titre indicatif, sept médiateurs ont offert leur implication directe à l'intérieur de différentes démarches en dyade avec l'auteur. Les médiateurs qui n'ont pas eu à gérer de dossiers avec crimes violents ont offert une implication indirecte à l'intérieur d'entretiens formels et informels. Bien que limité en nombre, il nous apparaît que l'échantillonnage ainsi constitué nous a permis de couvrir les différents enjeux relatifs aux démarches effectuées.

Les différentes démarches faites par l'auteur furent : trente contacts téléphoniques lors des démarches de préparation à la rencontre de médiation; trente-deux rencontres préparatoires accomplies en dyade avec un médiateur de l'organisme (dix-huit rencontres préparatoires avec des victimes et quatorze rencontres avec des contrevenants); participation de l'auteur, en dyade, avec des médiateurs différents à vingt rencontres de médiation de type face à face victime-contrevenant et ce, relativement à différents types de violence; également

participation de l'auteur à une rencontre de groupe victimes-contrevenants; quatre démarches de médiation indirecte entre les mêmes parties dans lesquelles l'auteur a pu accompagner le médiateur impliqué; finalement, cinq échanges téléphoniques entre l'auteur et des victimes ayant participé à une rencontre de médiation de type face à face.

La grande majorité des entretiens se sont tenus au bureau de l'organisme même. Moins de cinq rencontres ont eu lieu au domicile des victimes. Une rencontre de médiation eu lieu dans un local des Centres Jeunesse de Montréal.

La prise de contact avec les personnes interviewées s'est faite selon les approches établies dans le guide de médiation du ROJAQ (2004). Notre consigne de départ était la suivante : « J'aimerais que vous me parliez des besoins de la victime de crimes violents dans le cadre de la préparation à des rencontres de médiation ».

Au fur et à mesure, l'auteur a réalisé l'analyse des entretiens avec les médiateurs impliqués lors des démarches ciblées auprès d'une même clientèle. Nous avons alors discuté de nos notes manuscrites respectives lors des différentes étapes relatives à une démarche de médiation. Les points de convergence et de divergence ont été identifiés. Il a alors été possible de dégager les principaux thèmes et de cibler de nouvelles avenues à explorer auprès des futures personnes interviewées. L'apport des opinions de ces personnes nous est apparu saturé lorsque des répétitions furent constatées. Nous avons cru à ce moment que la poursuite de nos entretiens ou la participation de l'auteur aux différentes démarches de médiation s'avèreraient pauvres en renseignements nouveaux.

Nous sommes conscients des limites de notre étude puisque notre échantillonnage demeure limité et ciblé à un organisme précis. Nous croyons toutefois que cette analyse permettra la poursuite des réflexions entreprises par les membres de l'organisme. Une prise de position quelconque pourrait être appuyée par l'ajout de recherches quantitatives sur le sujet.

RÉSULTATS

Nous avons déjà présenté un bref résumé structuré des besoins de victimes. Il nous apparaît important de situer ces besoins dans un contexte où la personne est victime de violence. Nous exposons dans les pages suivantes certains résultats de notre analyse sur le sujet. Pour ce faire, nous nous rapportons aux principales affirmations énoncées par les différentes victimes et les médiateurs de l'organisme Trajet Jeunesse. Par la suite, nous établissons certains constats sur la façon d'accompagner les victimes de violence dans leur participation à un programme de justice réparatrice.

Les victimes

Nous ne pouvons pas ignorer le désir de certaines victimes de prendre part aux démarches judiciaires les concernant. Il serait même fautif de conclure que les victimes de violence rejettent d'emblée une rencontre de médiation avec le contrevenant. Nous constatons, selon les dires de quelques victimes, que l'expérimentation de ce type de mesures leur donne l'impression d'être au centre des considérations des démarches. Nous remarquons que certaines victimes désirent obtenir une reconnaissance extérieure de la gravité de l'offense qu'elles ont vécue, et des efforts qu'elles ont voulu déployer pour mettre fin à leur situation.

Nous avons observé que la plupart des victimes sont motivées par des intentions qui peuvent être regroupées de la façon suivante. Elles désirent comprendre et donner un sens à leur victimisation. Elles désirent connaître le contrevenant, et le confronter aux difficultés qu'elles ont vécues en lien avec l'offense.

L'une des questions les plus mentionnées par les victimes est la suivante : Est-ce ma personne comme telle qui était visée par le contrevenant lors de l'offense? Nous avons perçu que les personnes qui se posaient cette question étaient plus anxieuses que d'autres victimes. En fait, elles nous ont semblé présenter davantage de blessures psychologiques suite à l'offense. Dans la grande majorité des cas, ces victimes nous ont exprimé un grand soulagement en sachant

que l'atteinte à leur personne n'était pas le motif de l'offense. Conséquemment, ces victimes nous ont mentionné qu'avec cette information, elles ont pu rapidement « tourner la page » sur les événements en question.

Nous avons noté que plus de la moitié des victimes avait une idée fautive du contrevenant. Cet énoncé est d'autant plus vrai quand la victime est un adulte. Ayant peu ou pas d'information sur les motifs qui ont mené le contrevenant à agir comme il l'a fait, ces victimes se font des scénarios qui, plus souvent qu'autrement, présentent le contrevenant comme un jeune indifférent, dépourvu même de toute considération empathique avant, pendant et après l'offense. En participant aux différentes démarches de réparation, ces victimes ont tendance à changer leurs opinions sur le contrevenant et, conséquemment, celui-ci perd de son pouvoir d'intimidation.

Quelques victimes éprouvent de la colère envers le contrevenant. Celle-ci s'exprime dans le fait de confronter le jeune aux difficultés qu'elles ont vécues suite à l'offense. Questionnées sur leur sens de leurs interventions, les victimes expriment le souhait que le contrevenant retienne un apprentissage de cette expérience et cesse de poser des gestes de cette nature.

Questionnées sur le sujet, les victimes que nous avons rencontrées nous parlent rarement de leur désir d'être dédommagées pour des pertes matérielles qu'elles ont subies. D'ailleurs, rares sont celles qui se disent victimes de dommage financier suite à l'offense. Elles expriment davantage des besoins affectifs. En fait, il nous est apparu que ces besoins étaient la toile de fond de tous les autres besoins. Résultat de l'offense, les victimes nous soulignent avoir perdu une partie du contrôle de leurs émotions face à cette situation vécue. Elles éprouvent parfois un sentiment d'insécurité. De ce fait, elles désirent reprendre confiance en elles et être moins anxieuses lorsque, par exemple, elles fréquentent des lieux qui leur rappellent l'offense vécue. En fait, aux dires des victimes, nous avons constaté qu'elles désirent reprendre du pouvoir sur leurs émotions.

En lien avec ces besoins affectifs, nous avons constaté que la plupart des victimes présentaient le besoin de parler de l'événement. Le discours pouvait être convenable ou décousu, mais

l'importance portait sur le fait de parler de l'offense. Il nous est apparu qu'il s'agissait d'une étape qui favorisait grandement la réparation. Utiliser la narration donne un sens aux blessures, aux besoins et aux douleurs des victimes. Nous soulevons même l'hypothèse que le processus lui-même de réparation caractérisé par la narration est davantage satisfaisant et réparateur que l'entente de réparation elle-même.

À cause de l'anxiété ou de la nervosité que certaines victimes ont manifestées, nous croyons qu'elles ont également besoin d'être protégées d'une nouvelle victimisation. Nous considérons qu'il s'avère un enjeu pour les victimes de violence. Le risque est présent que la victime soit à nouveau victime du contrevenant à même la rencontre de médiation. Nous croyons que les victimes risquent subir une seconde victimisation dans leurs implications au cours des différentes procédures pénales. Le peu de temps de narration consacré à la victime concernant le vécu de l'offense en est un bon exemple. Nous faisons référence à toute situation pouvant lors des différentes démarches de médiation, placer la victime dans un rôle secondaire à l'avantage des besoins ou des intérêts du contrevenant.

La plupart des besoins des victimes se manifeste en général selon un temps variable. Depuis l'application de l'entente cadre, il est possible de constater que les victimes sont contactées de plus en plus tôt par les intervenants de l'organisme. De quelques mois, au début de l'application de l'entente cadre, le délai est maintenant de quelques semaines. Les victimes nous mentionnent la grande appréciation d'être contactées rapidement et de savoir que quelqu'un est disponible pour répondre à leurs besoins.

Nous avons constaté la présence possible d'un déséquilibre entre l'adulte victime et le jeune contrevenant. Il est possible d'observer qu'une majorité de jeunes contrevenants adoptent souvent un rôle passif. Ces jeunes se disent préoccupés par les différentes procédures légales qui les concernent. Les adultes, de leur côté, dès les premiers contacts avec les intervenants, se disent souvent motivés par un souci de donner une seconde chance au jeune. Pour ce faire, quelques adultes abandonnent même l'expression de leurs émotions. Les victimes adultes auraient alors tendance à négocier ce qu'elles pensent pouvoir obtenir plutôt que de rechercher la réponse véritable à leurs besoins. Cela peut sans doute expliquer pourquoi au moins le tiers

des adultes victimes préfère obtenir certaines suggestions de la part des médiateurs en ce qui concerne la formulation de l'entente de réparation.

Une autre forme de déséquilibre peut également être observée entre une jeune victime et un jeune contrevenant. Il nous est apparu que plus de la moitié des jeunes se connaissait avant les événements. Ces jeunes victimes nous ont informé être préoccupées par la possibilité de revoir le contrevenant suite à une rencontre de médiation. Pour cette raison, certaines victimes étaient hésitantes à faire part de leurs souffrances et de leurs émotions au contrevenant. Nous avons constaté en fait que certains jeunes qui se connaissaient semblaient se centrer moins sur la réparation de l'offense et plus sur la préparation d'une éventuelle rencontre. Nous croyons que les jeunes victimes pourraient en venir à négocier ce qu'elles croient possible de demander, tout en misant sur l'assentiment du jeune contrevenant.

Nous avons observé qu'il est difficile de faire une corrélation entre la gravité dite objective et l'impact psychologique d'un crime grave vécu par une victime. Un même geste, un même comportement ou un même événement peuvent être vécus de façon très différente selon les individus. Il nous est apparu que l'un des principaux défis était de comprendre l'expérience vécue par la victime, et de la mettre en rapport avec les réactions que suscite la gravité de l'offense auprès des personnes sujettes à intervenir auprès d'elles. L'intervenant pouvait réagir à des particularités de l'offense qui pouvaient ne pas être significatives pour la victime. Il apparaît important d'adapter le nombre nécessaire de démarches de préparation aux besoins exprimés par chacun des participants. Les besoins des victimes devraient être de ce fait le point de départ de toute démarche de médiation.

Lorsqu'elles expriment leurs émotions, quelques victimes mentionnent se sentir en partie responsables directement ou indirectement de l'offense. Préoccupées par un sentiment de culpabilité, certaines victimes risquent de tout interpréter en fonction de l'agression. La victime doit intégrer qu'elle est plutôt responsable de la gestion des suites de l'offense, donc du rétablissement de son bien-être.

En ce qui concerne le climat émotionnel, il apparaît plus facile d'intervenir lors des démarches de préparation. Nous avons remarqué que, lorsque le médiateur parle de façon ouverte des risques et des bénéfices reliés à la participation, par exemple d'une rencontre de médiation de type face à face, cette attitude permet l'émergence d'un plus grand sentiment de sécurité et réduit de surcroît l'anxiété de la victime.

Les intervenants

Le contexte d'intervention pour le personnel de l'organisme Trajet Jeunesse tient au fait que les médiateurs s'approprient un nouveau modèle d'intervention. À même les diverses interactions avec la clientèle, le personnel de l'organisme doit se familiariser à interagir avec une victime adulte. Auparavant, les diverses interventions se faisaient principalement auprès de jeunes assujettis à la LJC. La réponse aux besoins des victimes présente ainsi un nouveau défi pour le personnel de l'organisme.

L'offre et l'application de mesures réparatrices dans les cas de certains crimes graves interpellent quelques intervenants qui ont participé à notre analyse. Préparer et gérer une rencontre de médiation dans un contexte d'agression sexuelle est un bon exemple. En fait, il est possible d'observer chez quelques intervenants un malaise émotif ou moral face à la gestion des dossiers de crimes avec violence. Ce contexte peut expliquer en partie pourquoi certains intervenants nous ont fait part de leur inconfort face au fait de contacter une victime avec peu ou pas d'information sur elle et sa situation.

CONCLUSION

La notion de réparation demeure très subjective tout comme le demeurent les besoins de chacune des victimes. Les mêmes personnes, dans un autre contexte, pourraient ne pas réagir de la même façon à un même événement ou à un même type d'intervention. Il nous a été possible de constater que certaines victimes refusent les démarches de réparation qui leur sont proposées dans le présent programme de médiation. Toutefois, nous avons été à même

d'observer que toutes les victimes présentent le désir de vouloir obtenir réparation des conséquences vécues suite à l'offense. C'est pourquoi, il est important de pouvoir interpeller et accompagner les victimes, car elles sont les mieux placées pour nous présenter le caractère très individuel du vécu d'un épisode de violence et les besoins sous-jacents.

Nous avons constaté que les victimes cherchent d'abord une explication à leur victimisation. Les personnes qui nous font part de cette préoccupation mentionnent ressentir de l'anxiété depuis l'offense. En fait, elles nous ont semblé présenter davantage de blessures psychologiques suite à l'offense. Dans la grande majorité des cas, ces victimes nous ont exprimé un grand soulagement en sachant que l'atteinte à leur personne n'était pas le motif de l'offense. Avec cette information, les victimes rencontrées nous mentionnent pouvoir gérer et oublier plus facilement les événements en question.

Les victimes que nous avons rencontrées nous parlent rarement de leur désir d'être dédommagées pour des pertes matérielles qu'elles ont subies. Elles expriment davantage des besoins affectifs. En fait, il nous est apparu que ces besoins étaient la toile de fond de tous les autres besoins. En ce sens, nous avons constaté que la narration favorisait grandement la réparation. L'expression de la parole donne un sens aux blessures, aux besoins et aux douleurs des victimes. Nous soulevons même l'hypothèse que le processus lui-même de réparation caractérisé par la narration est davantage satisfaisant et réparateur que l'entente de réparation elle-même.

Les victimes ont besoin d'être protégées d'une nouvelle victimisation. Il nous a été possible de constater certains déséquilibres entre les victimes et les contrevenants. De plus, certaines victimes nous expriment clairement des préoccupations quant au fait de rencontrer le contrevenant au moment de la médiation ou suite à celle-ci. Nous croyons également que les victimes risquent subir une seconde victimisation dans leurs implications au cours des différentes procédures pénales. Nous faisons référence à toute situation pouvant placer la victime dans un second rôle à l'avantage des besoins ou des intérêts du contrevenant.

Nous avons constaté que la violence ne laisse personne indifférent. Malgré tout, nous croyons que les victimes de violence ne devraient pas être traitées différemment ou de façon particulière dans les différents programmes de justice réparatrice. Il ressort de notre analyse, l'importance de la connaissance par les médiateurs des différents enjeux concernant un contexte de violence et les caractéristiques propres au vécu des victimes. La flexibilité des programmes ainsi que la disponibilité des médiateurs à explorer différentes méthodes de support des victimes demeurent des conditions essentielles à leur protection. L'importance doit être portée sur les approches qui privilégient toute forme d'interventions plus ou moins formelles centrées sur l'expression et la réponse aux besoins des victimes. Le nombre et la durée des démarches de préparation devraient être dictés par l'expression de ces besoins. Finalement, il nous apparaît important qu'il se crée un réseau de support pour les victimes de violence qui participent à une démarche de médiation. Des références pourraient alors être fournies lorsqu'il est jugé nécessaire de le faire.

BIBLIOGRAPHIE

- Aertsen, I. et Peters, T. (1998). *Mediation for Reparation: The Victim's Perspective. European Journal of Crime, Criminal Law and Criminal Justice*. Vol. 6/2, 106-124.
- Baril, M. (1984). *L'envers du crime. Cahier No.2, Centre International de la criminologie comparée*, Université de Montréal ; Montréal.
- Bonafé-Schmitt, J.-P. (1999). « La médiation sociale et pénale » dans Bonafé-Schmitt, Jean-Pierre, Jocelyne Dahan, Jacques Salzer, Marianne Souquet, Jean-Pierre Vouche, Ramonville Saint-Agne, *Les médiations, la médiation*, Éditions Erès, pp.13-80.
- Braithwaite, J. et Strang, H. (2002). "Restorative Justice and Family Violence ". In J. Braithwaite and H. Strang (ed.) *Restorative Justice and Family Violence*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Busch, R. (2002). *Domestic Violence and Restorative Justice Initiatives: Who Pays if We Get it Wrong?* In J. Braithwaite and H. Strang (ed.) *Restorative Justice and Family Violence*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Bush, R., Barush A. et Folger, J. P. (1994). *The Promise of Mediation*, San Francisco, Jossey-Bass Publishers, 296 pages.

- Cario, R. (dir.), (2002). *Victimes: du traumatisme à la restauration*. Paris, L'Harmattan, Coll. Sciences Criminelles.
- Davies, J., Lyon, E. et Monti-Catania, D. (1998). *Safety Planning with Battered Women: Complex Lives\Difficult Choices*, Thousand Oaks, CA, Sage.
- Dobash, R. E., Dobash, R. P., Cavanagh, K. et Lewis, R. (1998). Separate and intersecting realities : a comparison of men's and woman's accounts of violence against women. *Violence Against Women*, 4 (4): 382-414.
- Faget, J. (1997). *La médiation, essai de politique pénal*, Ramonville Saint-Agne, Éditions Érès, 207 pages.
- Flaten, C.L. (1996). Victim-Offender Mediation: Application with serious Offenses Committed by Juvenile Offenders. In: B. Galaway and J. Hudson, (eds.), *Restorative Justice: International Perspectives*. Monsey, NY: Criminal Justice Press.
- Gustafson, D. (2000). *Victim offender mediation within a restorative justice framework: Toward a justice which heals*, exposé présenté devant des administrateurs d'établissements carcéraux, Louvain, Belgique.
- Harrell, A. et Smith, B E. (1996). "Effects of restraining orders on domestics violence prosecutions ", in E. S. Buzawa & C. G. Buzawa (eds), *Do Arrests and Restraining Orders Work?* Thousand Oaks, CA, Sage.
- Heuer, L. et Penrod, S. (1986). Procedural Preference as a Function of Conflict Intensity. *Journal of Personality and Social Psychology*. Vol. 51, No. 4, pp. 700-710.
- Keilitz, S., Hannaford, P. et Efkehan, H. (1998). " Civil protection orders: the benefit and limitations for victims of domestic violence ", extracted in *US Departement of justice and American Bar Association Legal Interventions in Family Violence: Research Findings and Policy Implications*, NIJ Research Report 47.
- Lévesque, J. (1998). *Méthodologie de la médiation familiale*. Montréal : Edisem et Érès.
- Lewis, R., Dobash, R. P., Dobash, R. E. et Cavanagh, K. (2000). Protection, Prevention, Rehabilitation or Justice? Women's Use of the Law to Challenge Domestic Violence. *International Review of Victimology*, vol. 7, no. 1-3, pp. 179-205.
- Maguire, M. (1991), The Needs and Rights of Vicitms, In; M. Tonry (Ed). *Crime and Justice A Review of The Research*. Vol. 14, pp. 363-387. University of Chicago Press: Chicago.
- Mahoney, M. (1991). "Legal images of battered women: redefining the issue of separation" , *Michigan Law Review*, 90: 1-94.

- Marshall, T. et Merry, S. (1990). *Crime and Accountability; Victim/Offender Mediation in Practice*. Her Majesty's Stationary Office: London.
- 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.
- Reeves, H., Mulley, K. (2000). The New Status of Victims in the UK: Opportunities and Threats. In: Adam Crawford and Jo Goodey (ed). *Integrating a Victim Perspective within Criminal Justice* (pp.125- 146). Aldershot UK: Ashgate Publishers.
- Regroupement des organismes de justice alternative du Québec (ROJAQ) (2004). *Guide de médiation*, Montréal, 80 pages.
- Roberts, T. (1995). Evaluation of the victim-offender mediation project, Langley, B.C., Ottawa, *Solliciteur général du Canada*.
- Roy, C. et Bélanger, S., (1993). *Entre la punition et la thérapie dans Violence et déviance à Montréal*, Édition Liber 1993, sous la direction de Maurice Chalom et John Kousik.
- Snare, A. (1995). Interventions sociales visant à résoudre le conflit entre le délinquant et la victime, en particulier dans le cadre de programme de médiation et de réparation, in : *Conseil de l'Europe* (éd.), Les interventions psychosociales dans le système de justice pénal, Strasbourg 1995, S. 51, 57.
- Stets, J. E. (1988). *Domestic Violence and Control*, New York, Springer.
- Strang, H. (2002). *Repair or Revenge: Victim Participation in Restorative Justice*. Oxford University Press, Oxford. ms 287 pp.
- Stubbs, J. (2002). Domestic violence and women's safety: Feminist challenges to restorative justice. In H. Strang and J. Braithwaite (eds), *Restorative justice and family violence* (pp. 42-61) Melbourne: Cambridge University Press.
- Toews-Shenk, B. et Zehr, H. (2001). *Restorative justice and substance abuse: the path ahead*, Youth and Society, 33 (2): 314-328.
- Tremblay, A. (1994). *Justice des mineurs: Quand la victime a voix au chapitre*. Mémoire de Maîtrise ès sciences (M. Sc.), École de Criminologie. Université de Montréal.
- Umbreit, M. et Bradshaw, W.. *Victim experience of mediating adult v.s. juvenile offenders : A cross-national comparison*, Federal Probation, décembre 1997, pp. 33-39.
- Umbreit, M. (1990) Victim-offender mediation with violent offenders : Implications for modifications of the VORP model, dans C. Viano (éd.) *The victimology handbook: Research findings, treatment, and public policy* (pp.337-351), New York, Garland Publishing.

Vaillant, Louise (1992). *L'intervention auprès des enfants témoins et/ou victimes de violence dans la famille*. Rapport de stage en vue de l'obtention de la maîtrise en service social à l'Université de Montréal.

Van den Bos, K., Lind, E.A. et Wilke, H. (2001). The Psychology of Procedural and Distributive Justice Viewed From the Perspective of Fairness Heuristic Theory. In: R. Cropanzano (ed.) *Justice in the Workplace: From Theory to Practice*, Vol. 2. (pp. 49-66) Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.

Van Slyck, M., Newland, L. et Stern, M. (1992). Parent-Child Mediation: Integrating Theory, Research and Practice. *Mediation Quarterly*. Vol. 10 (2), Winter, pp. 193-208.

Walgrave, Lode. (1998). *Restorative justice for juveniles: Potentials, risks and problems*. Leuven University Press.

Welzer-Lang, D. (1991). *Les hommes violents*. Paris: Lierre et Coudrier.

Wemmers, J. et Cyr, K. (2004). *Les besoins des victimes dans un processus de médiation*. Cahiers de recherches criminologiques, no. 40, Centre international de criminologie comparée

Wemmers, J.-A., Cousineau, M.-M. et Martire, R. (2003). *Justice réparatrice, besoins des victimes et violence conjugale*. Journal international de victimologie, 1(4), JIDV.COM (revue électronique).

Wemmers, J.-A. (2002). *Une justice réparatrice pour les victimes*. Revue internationale de criminologie et de police technique et scientifique, 2, 156-164.

Wemmers, J.-A et Canuto, M. (2002). *Expériences, attentes et perceptions des victimes à l'égard de la justice réparatrice : Analyse documentaire critique*. Rapport d'une recherche menée pour le compte du Centre de la politique concernant les victimes, Ministère de la Justice du Canada, Ottawa.

CHAPITRE III

Les facteurs favorisant la satisfaction et le rétablissement des victimes qui participent à une médiation²

Katie Cyr

Étudiante au Doctorat à l'École de criminologie de l'Université de Montréal

Danielle Paquette

Intervenante à Trajet Jeunesse

Jo-Anne Wemmers

Professeure à l'École de criminologie de l'Université de Montréal
Responsable de l'unité « Victimologie justice réparatrice » au
Centre international de criminologie comparée de l'Université de Montréal

² Cette étude a été rendue possible grâce au soutien financier du Fonds d'aide aux victimes du Ministère de la justice, Canada

Résumé

La justice réparatrice suscite de nombreux débats à l'heure actuelle. Au Québec, avec la nouvelle entente cadre ayant eu lieu entre les Centres Jeunesse et les Organismes de Justice Alternative 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. De plus, même si la médiation nécessite la participation des victimes, celle-ci est habituellement développée par des services axés sur les jeunes contrevenants et néglige les intérêts des victimes (Marshal et Merry, 1990). Si les délinquants y voient l'intérêt d'éviter les tribunaux, l'intérêt des victimes demeure incertain. Cette étude avait donc pour but d'obtenir une meilleure compréhension sur ce que vivent les victimes qui sont appelées à participer à une médiation; particulièrement de voir si cette démarche répond à leurs besoins; quels sont les facteurs associés à leur satisfaction; et quelle est l'opinion des victimes sur l'application plus générale de programmes de médiation. Les résultats démontrent que la majorité des victimes sont satisfaites de leur expérience de médiation et qu'elles sont ouvertes à l'application de la médiation auprès de contrevenants adultes. Par contre, la majorité des victimes considèrent que la médiation ne pourrait s'appliquer à tous les types de délits et de victimes. Nous avons également constaté qu'un modèle basé sur la justice procédurale explique 87 % de la variance de la satisfaction des victimes; ce qui signifie que l'équité des procédures est plus importante pour les victimes que le résultat de la médiation.

PROBLÉMATIQUE

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. Les facteurs qui influencent la satisfaction des victimes sont d'une importance capitale pour améliorer la pratique de la médiation auprès de ces dernières. Même si certains facteurs peuvent être isolés dans certaines études exécutées dans d'autres provinces ou pays, il faut noter que la recherche québécoise sur la perspective des victimes en médiation est plutôt rare.

Notons également que malgré la relative absence de recherche québécoise sur l'impact de la médiation auprès des victimes d'actes criminels, 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 en la matière). L'identification de moyens pour s'assurer d'une expérience satisfaisante des victimes qui participent à la médiation serait également un moyen de rassurer certains groupes d'aide aux victimes en la matière.

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 que reçoivent les victimes (Shapland et *al.*, 1981, cité dans Shapland, 1985; Wemmers, 1996; Resick, 1987), 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 besoins des victimes

Les victimes ont des besoins spécifiques qu'elles désirent combler. Le besoin le plus fréquent des victimes 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 (Wemmers, 1996; Resick, 1987; Shapland et *al.*, 1985). 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 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. 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.

Les victimes désirent également avoir une certaine participation et un certain rôle dans le processus judiciaire (Shapland et al., 1985). La médiation pourrait satisfaire ce besoin des victimes en leur donnant un plus grand rôle dans le processus. Même la seule possibilité de les laisser choisir entre le pénal et la médiation pourrait entraîner un sentiment de contrôle chez les victimes (Umbreit, 2001). Ce besoin est relié au besoin d'information des victimes. Il est essentiel de bien informer les victimes au sujet de leur rôle afin qu'elles puissent profiter de cette opportunité. Sans information, elles risquent de se sentir utilisées par le système judiciaire et peuvent ainsi subir une seconde victimisation. Si les victimes ne comprennent pas le déroulement et les objectifs d'une rencontre de médiation, elles peuvent se sentir prises au dépourvu lors de la rencontre, ce qui ne leur procurera qu'un sentiment d'impuissance et non de reprise de contrôle sur leur vie.

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 Van Hecke et Wemmers (1992, cité dans Wemmers, 2002), les victimes

considèrent qu'il serait plus adéquat que le dédommagement provienne du délinquant, et non de l'État (96% des victimes répondent en ce sens aux Pays-Bas). 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. Mais pour que la réparation soit réellement effectuée, il est nécessaire de faire un suivi de l'arrangement convenu auprès des victimes, afin de s'assurer que le contrevenant respecte l'entente. La médiation étant un processus de justice réparatrice, nous avons habituellement l'impression que le contrevenant répare automatiquement les torts causés à la victime, mais est-ce réellement le cas ? S'il y a une entente de réparation entre la victime et le contrevenant, encore faut-il s'assurer que ce dernier respecte ses engagements. Il pourrait être très dommageable pour les victimes d'avoir investi du temps dans une démarche, afin d'avoir une entente avec le contrevenant, pour s'apercevoir que ce dernier ne la respecte aucunement et, qui plus est, que personne ne s'en assure. Il est évident que les victimes peuvent vivre une déception vis-à-vis leur expérience de médiation lorsque le contrevenant omet de respecter ses engagements (Aertsen et Peters, 1998). Il est possible que le respect de l'entente de la part du contrevenant, ainsi que le suivi offert par les intervenants à cet effet, influencent le sentiment des victimes face à leur expérience de médiation. Notons, par ailleurs, 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 Coates, 1994).

Un autre besoin non négligeable des victimes 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,

cité dans Wemmers et Canuto, 2002). 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. 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). Il faut aussi éviter de confronter la victime à un contrevenant non sincère qui ne regrette pas son geste (Morris et al, 1993).

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.

Les facteurs influençant la satisfaction des victimes

➤ **Justice réparatrice**

La plupart des auteurs ayant identifié des résultats d'insatisfaction des victimes qui participent aux programmes de justice réparatrice ont tenté d'expliquer pourquoi ils obtenaient ce type de résultat. Les sources d'insatisfaction sont relativement claires : manque d'information, absence de préparation, et utilisation de la victime comme simple source d'information ou de responsabilisation (Tremblay et Cousineau, 1994; Morris et Young, 2000). Ajoutons à ces facteurs le manque de suivi exprimé par les victimes (Blanchette, 1996), le non respect de la restitution prévue (Aersten et Peters, 1998; Umbreit, 2001, Marshall et Merry, 1990; Strang, 2000) et l'impression pour les victimes d'avoir perdu leur temps (Morris et al, 1993).

Miers et al. (2001) soulignent que les victimes apprécient la médiation parce qu'elles ont « leur mot à dire ». Concernant les effets de la médiation directe, ils soulignent aussi l'effet

humanisant pour la victime de rencontrer et d'entendre le délinquant. D'autres effets positifs de la justice réparatrice pour la victime consistent en une diminution de la peur (Aersten et Peters, 1998, Umbreit, 1994; 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.

➤ **Médiation et crimes violents**

La médiation est rarement utilisée lorsqu'il s'agit de crimes violents. On juge inimaginable et inconcevable d'offrir à une victime de violence une rencontre avec son agresseur. Phénomène peu étudié parce que peu pratiqué, il y a tout de même certaines études, majoritairement des études de cas, sur le sujet. Pour avoir une réelle idée de l'effet que peut avoir une rencontre entre la victime d'un crime violent et son agresseur, la meilleure perspective est de faire la lecture de ces études de cas, qui démontrent le côté humain et bénéfique qui peut en ressortir, souvent pour les deux parties. Malheureusement, ces résultats positifs ne s'appliquent qu'à une minorité de victimes, faute d'échantillons d'envergure.

Les victimes de crimes violents désirent rencontrer leur agresseur pour leur expliquer tout l'impact que le crime a eu dans leur vie, et pour atteindre un sentiment de clôture afin de passer à autre chose (Umbreit, 2001). Les impacts de la rencontre avec l'agresseur s'avèrent positifs, même lors de crimes graves, selon l'étude préliminaire de Umbreit (1998) : toutes les victimes ont rapporté avoir été heureuses de leur participation au programme; dix des onze victimes ont mentionné que leur vision de la vie avait changé suite à la rencontre, qu'elles étaient plus positives et en paix concernant leur victimisation, et que le processus les avait

aidées dans leur processus de guérison. Une étude de Roberts (1995) sur la médiation lors de crimes violents en Colombie Britannique indique que les 24 victimes ayant participé au programme étaient favorables à cette démarche. Elles ont rapporté avoir été soulagées, parce qu'elles avaient finalement été entendues, que le contrevenant n'exerçait plus de contrôle sur elles, qu'elles se sentaient plus en confiance dans leur relations interpersonnelles, qu'elles pouvaient maintenant voir leur agresseur comme étant une personne et non un monstre, qu'elles éprouvaient moins de peur, qu'elles ne se préoccupaient plus de l'agresseur, qu'elles se sentaient en paix, qu'elles n'avaient plus de pensées suicidaires, et qu'elles ne ressentaient plus de colère. Les victimes de la recherche de Roberts (1995) ont particulièrement apprécié les points suivants : la reconnaissance par le délinquant de la responsabilité de ses actes et sa présentation d'excuses, la possibilité d'exprimer sa colère à l'égard du crime et de ses conséquences, d'obtenir des réponses, et de voir de leur propres yeux la sincérité du délinquant. Les résultats de Flatten (1996) sur l'expérience de médiation entre sept victimes de crimes graves (homicide, tentative de meurtre, introduction par effraction avec tentative de meurtre) et des jeunes délinquants en Alaska, rapportent que les victimes croyaient que la médiation était appropriée pour des infractions graves. Celles-ci rapportent également que le processus les a aidées à tourner la page et à mieux comprendre les circonstances entourant le crime; elles ont exprimé l'importance de la préparation à la médiation. Les seuls résultats insatisfaisants rapportés ont découlé d'une mauvaise information donnée aux victimes, ce qui témoigne de l'importance d'informer ces dernières adéquatement au sujet de la démarche.

➤ **Importance du médiateur**

Le médiateur est aussi un facteur important relié à la satisfaction des victimes. Sa caractéristique la plus importante, selon les victimes, est son leadership. La deuxième est liée à sa capacité de mettre les participants à l'aise, suivie de son aide dans l'entente de réparation, et de sa capacité de laisser les participants s'exprimer (Umbreit, 2001). Coates et Gehm (1989) ont également identifié l'attention du médiateur envers les victimes comme élément relié à la satisfaction de ces dernières. L'information juste reçue par les victimes de la part du médiateur serait aussi en lien avec leur plus grande satisfaction (Van Hecke et Wemmers, 1992, cité dans Wemmers et Canuto, 2002). Dans l'étude de Umbreit (1994), les médiateurs

étaient généralement appréciés des victimes, mais une minorité d'entre elles (5%) sont demeurées insatisfaites à leur endroit.

La justice procédurale

Les résultats des recherches sur la justice procédurale ont démontré que les gens qui sont impliqués dans une affaire judiciaire réagissent plus favorablement s'ils ont l'impression que la procédure était juste, et ce, même si le résultat (ou la sentence) ne répond pas à leurs attentes (Lind et Tyler, 1988). Il est donc possible d'augmenter le sentiment de satisfaction des parties à une dispute judiciaire avec l'utilisation d'une procédure juste sans avoir à modifier son résultat (les sentences). Une recherche de LaTour (1978) a même démontré que l'équité de la procédure affectait plus fortement le jugement par rapport à l'équité du résultat quand ce résultat était négatif. Les facteurs de satisfaction envers le processus judiciaire dépendent de plus de facteurs que le simple fait de gagner ou perdre une dispute judiciaire, et sont intimement liés au sentiment de justice ou d'équité relié à la procédure qui a permis d'obtenir ce résultat. Concernant la médiation comme telle, Brett et Goldberg (1983) ont trouvé que la médiation était jugée comme étant une procédure plus équitable que les procédures plus arbitrales.

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. 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 plus récentes 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). Effectivement, l'étude de Musante, Gilbert, et Thibaut (1983) démontre une augmentation de la perception de justice dans des conditions encourageant la discussion entre les parties (même lorsque ces discussions ne peuvent influencer la décision). La discussion et l'expression des attentes et des préférences des parties, même si le résultat ne répond pas aux attentes exprimées, entraîneraient donc des jugements plus favorables concernant l'équité de la procédure et de la décision.

Une question primordiale à aborder concernant la théorie de la justice procédurale : sur quelle base les gens évaluent-ils l'équité? 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). Ce sont ces facteurs qui serviront de base à notre analyse.

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 huit ans et une entente signée avec le gouvernement provincial à l'automne 2002 avait pour but d'augmenter le nombre de cas référés à la médiation, d'où la nécessité d'amener un éclairage sur les pratiques actuelles.

Le processus de médiation chez Trajet Jeunesse

Mesure de réparation directe, la médiation est un processus impliquant le jeune contrevenant et la victime. Il importe de souligner que le processus que nous décrivons ici a été modifié depuis l'entente cadre, compte tenu que la présente étude a été effectuée avant l'application de l'entente. 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.

➤ **Premier contact**

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).

➤ **Contacts préparatoires**

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.

➤ **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).

➤ **Médiation indirecte**

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 médiateurs. Durant les quatre premières années du projet, 20% des cas ont suivi cette voie (Trajet Jeunesse, 2002).

➤ **Suivi**

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).

Collecte des données

L'échantillon a été recruté parmi les victimes ayant participé 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. 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. Trajet Jeunesse a ainsi tenté de rejoindre par téléphone 225 victimes 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 |
|---------------|---------------------|---------------------------------------|--------------|--------------------------------|------------------------------------|
| Nombre | 225 | 59 | 47 | 115 | 4 |
| % | 100 | 26,2 | 20,9 | 51,1 | 1,8 |

On constate dans le tableau I que sur les 225 victimes 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.

Les entretiens

Les victimes ayant accepté de participer à l'étude ont par la suite été contactées par le chercheur et un rendez-vous a été pris afin de réaliser l'entrevue. Un questionnaire composé de questions à choix multiples ainsi que de questions ouvertes (afin de laisser place à des données qualitatives) a été conçu. Selon les victimes et les sections du questionnaire auxquelles elles pouvaient répondre, les entretiens 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

| Situation du répondant | Fréquence (n) | % |
|-------------------------------|----------------------|----------|
| Médiation directe | 39 | 66,1 |
| Médiation indirecte | 5 | 8,5 |
| Refus | 15 | 25,4 |
| Total | 59 | 100 |

Sur les 59 victimes de notre échantillon, 15 ont refusé de participer au processus de médiation, 5 ont participé à une médiation indirecte, et 39 victimes ont participé à une médiation directe. L'échantillon est composé d'un nombre similaire de femmes (47,5%) et d'hommes (52,5%). 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. Notons aussi que près de la moitié (45,8%) des victimes de notre échantillon connaissaient le délinquant avant leur victimisation.

Tableau III
Type de victimisation des victimes de l'échantillon

| Délit | Fréquence (n) | % | % cumulatif |
|-----------------------------|----------------------|----------|--------------------|
| 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 |
| Total | 59 | 100,0 | |

Les types de délits dont les victimes de notre échantillon ont été victimes 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. Les infractions contre la personne dans l'échantillon 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.

RÉSULTATS

1. Besoins des victimes

➤ **Information**

a) premier contact

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. 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 programme.

b) contacts préparatoires

Suite au premier contact avec l'intervenant de Trajet Jeunesse, les victimes ayant accepté de participer à une médiation ont eu d'autres contacts, soit face-à-face ou par téléphone 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. Il est donc déplorable que certaines victimes n'aient pas eu de contacts préparatoires, puisque ces contacts semblent bien répondre à leur besoin d'information.

c) informations sur les attentes

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 informée à cet effet.

Tableau IV

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

| Information qu'aurait désiré la victime | Nombre | % |
|---|---------------|------------|
| 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 n'était pas collaboratif | 3 | 42,9 |
| Les informations obtenues ont créé des attentes chez la victime qui ne se sont pas réalisées | 1 | 14,3 |
| Total | 7 | 100 |

On remarque au tableau IV 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%).

d) Suivi

Seulement 28,8% des victimes de l'échantillon total (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. Cette différence 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 répond 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 du dossier auprès des victimes.

➤ **Protection**

Ce sont 5 victimes sur 59 (8,5%) qui affirment que le 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.

➤ **Besoin de support informel**

Il y a 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 pas été accompagnées par un proche à l'intérieur de la salle si elles auraient aimé pouvoir le faire. Une seule de ces victimes (3,2%) 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.

➤ **Dédommagement**

Il est intéressant de vérifier 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 16 personnes de notre échantillon ayant été victimes de crimes contre les biens et ayant fait une médiation directe, trois (18,8%) ont obtenu un dédommagement complet ou partiel. Toutes les victimes d'un crime contre la propriété ont affirmé être satisfaites de l'entente signée avec le contrevenant, malgré la faible proportion (trois victimes) ayant obtenu un dédommagement. De plus, toutes ces victimes 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. Il est peut-être possible d'expliquer cela en observant les raisons qu'ont

invoquées les victimes de notre échantillon afin d'expliquer pourquoi elles considèrent que la médiation est une bonne initiative.

Tableau V

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

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

Lorsque nous avons demandé aux 59 victimes directes de notre échantillon si celles-ci considéraient que la médiation est une bonne initiative, 55 victimes ont répondu par l'affirmative. En observant les raisons mentionnées par les victimes pour expliquer leur intérêt envers cette démarche, on remarque que plusieurs victimes (10) mentionnent que la médiation peut favoriser une prise de conscience chez le contrevenant et que 6 ont affirmé que la médiation pouvait aider ce dernier et lui permettre de changer. Cela peut expliquer pourquoi si peu de victimes ont demandé un dédommagement de la part du contrevenant, puisque leur souci est plutôt de lui faire prendre conscience de ses actes et possiblement d'avoir une influence positive sur ce dernier.

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.

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

a) S'exprimer

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 a affirmé que son point de vue avait 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.

b) Traitement courtois

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. Le médiateur n'est pas le seul intervenant oeuvrant auprès des victimes qui participent à une médiation; l'intervenant responsable au dossier était à l'époque (avant l'entente cadre) une autre personne que le médiateur. 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.

c) Participation : faire des demandes

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. 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.

d) Rôle désiré par les victimes dans le système de justice

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 une participation active.

Tableau VI

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 informée | 7 |
| Qu'elle soit consultée | 10 |
| Qu'on la reconnaisse, la respecte, la considère | 19 |
| Qu'on lui offre du support | 5 |
| Qu'elle soit représentée | 2 |
| Qu'elle influence la sentence | 4 |
| Il faut minimiser les inconvénients pour les victimes | 7 |
| Cela dépend de la victime | 7 |

Le tableau VI 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. Notons que plusieurs victimes ont mentionné plus d'un item. 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 10 victimes).

On remarque également dans le tableau VI 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. Nous avons demandé aux victimes de spécifier leur point de vue, 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. La majorité des victimes ne désirent pas décider de la sentence et ainsi avoir une participation active, mais bien être consultées à ce sujet (77,3%), ce qui correspond à une participation passive.

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'information 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 »

« 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. 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.

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 celles-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.

2. Facteurs de satisfaction

Identification des variables

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 VII

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 |
| Total | 44 | 100 | |

Nous remarquons dans le tableau VII 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.

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 trois variables indépendantes pour expliquer la satisfaction. Les trois variables indépendantes utilisées sont donc :

- V.I.1 : La victime a pu faire entendre son point de vue suffisamment dans le traitement de sa cause criminelle;
- V.I.2 : La victime se sentait comprise par l'intervenant;
- V.I.3 : La victime avait confiance envers les médiateurs.

En ne considérant que ces trois variables indépendantes, le modèle explique 87% de la variance ($R^2 : 0,832$; $F : 70,204$; $p : .000$). 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 et encore moins le contrôle décisionnel reconnu à la victime qui soient importants, mais bien le traitement qui lui est donné, et son 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. Il semble donc que le modèle de la justice procédurale explique 87% de la variance de notre variable dépendante, soit la satisfaction des victimes. Nous pouvons ainsi 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.

3. Attitudes face à l'application plus générale de 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 de cette façon de gérer les délits. La majorité (77,6%) des personnes interrogées affirme être en faveur de 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.

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 : 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 certaines améliorations. Il importe de souligner que parmi les cinq victimes ayant affirmé que le programme nécessiterait des améliorations, 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* ».

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* ». 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. 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.

CONCLUSION

Il semble que la médiation réponde bien aux besoins des victimes, mais qu'une amélioration serait souhaitable au niveau du suivi offert suite à la démarche. Nous avons également remarqué que malgré la satisfaction des victimes vis-à-vis l'entente conclue avec le contrevenant, peu d'ententes de dédommagement monétaire ont été effectuées. Il ressort 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 celles-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. Nous avons aussi remarqué que la qualité des interactions avec les autorités était d'une grande importance afin d'expliquer la satisfaction des victimes. Nous avons observé que le modèle de la justice procédurale explique 87% de la variance de la variable dépendante, soit la satisfaction des victimes à l'égard du processus de médiation. De nouveau, il semble que la

possibilité de faire entendre son point de vue, la confiance envers le médiateur ainsi que le fait de se sentir compris par l'intervenant au dossier semblent être des facteurs déterminants afin d'expliquer la satisfaction des victimes qui participent à une démarche de médiation. Nous pouvons donc constater, tel que le stipulait la théorie de la justice procédurale, que la satisfaction des victimes semble plus influencée par le processus que par le résultat de la médiation. Nous avons aussi constaté que la majorité des victimes considèrent que la médiation est une bonne initiative et qu'une majorité des victimes croient qu'on pourrait l'appliquer avec des contrevenants adultes. Par contre, la majorité des victimes considèrent que la médiation n'est pas appropriée à tous les types de victimes et de délits, ce n'est qu'une minorité d'entre elles (10,2%) qui croient que la médiation serait applicable dans tous les cas. Ces résultats nous poussent ainsi à réfléchir au sujet des facteurs liés au type de délit ou à l'âge du contrevenant dans les critères de sélection pour l'applicabilité de la médiation. Il y aurait peut-être lieu de se questionner sur les besoins de chaque victime et d'évaluer les dossiers au cas par cas avant d'exclure complètement l'opportunité de cette démarche.

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.

Baril, M. (1984). L'envers du Crime. *Cahiers de recherches criminologiques*, no. 2, Montréal : CICC.

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.

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.

Brett, J.M., et Goldberg, S.B. (1983). Mediator-advisors: A new third-party role. Dans M. Bazerman et R. Lewicki (eds.), *Negotiating in organizations* (pp. 165-176). Beverly Hills, CA: Sage.

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.
- Dünkel, F. (1999). La justice Réparatrice en Allemagne. *Criminologie*, 32, 1, 107-132.
- 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.
- Houlden, P., Latour, S., Walker, L., et Thibaut, J. (1978). Preferences for modes of dispute resolution as a function of process and decision control. *Journal of Experimental Social Psychology*, 14, 13-30.
- 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.
- 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., Lissak, R.I., et Conlon, D.E. (1983). Decision control and process control effects on procedural fairness judgments. *Journal of Applied Social Psychology*, 13, 338-350.
- Lind, E.A. et Tyler, T. (1988) *The Social Psychology of Procedural Justice*. New York, N.Y.: Plenum Press.
- 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.
- 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 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.
- 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.
- 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. (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
- 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.
- 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. (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.

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., 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.

CHAPITRE IV

Trajectoire de rétablissement des victimes d'abus sexuel résilientes³

Magali H. Dufour

Professionnelle de recherche, Centre québécois d'excellence pour la prévention et
le traitement du jeu

Louise Nadeau

Professeure au Département de Psychologie de l'Université de Montréal

³ Soumis à la revue *Journal of Interpersonal Violence* (version anglaise)

Résumé

Les récentes données recueillies auprès des victimes d'abus sexuel dans l'enfance indiquent que près de 40 % des victimes adultes ne présentent pas d'effets délétères. Ces victimes qui présentent un bon niveau d'ajustement sont en fait des personnes résilientes. Cette étude avait pour but de tenter de comprendre les mécanismes d'adaptation ainsi que la trajectoire de rétablissement de ces victimes résilientes. Pour ce faire, 20 femmes, ne présentant pas de problème de santé mentale et ayant une bonne estime d'elle-même, furent rencontrées en entrevue. Un devis de recherche qualitatif fut employé. L'analyse inductive de contenu a permis de mettre en lumière quatre grandes étapes de rétablissement: 1) Reconnaître l'abus; 2) Chercher un sens; 3) Reprendre le contrôle; 4) L'intégration. Quatre mécanismes d'adaptation sont utilisés lors de la reconnaissance de l'abus: 1) révéler l'abus; 2) rechercher du soutien social; 3) aller en thérapie; 4) verbaliser l'abus. Pour leur part, la minimisation, la reconstruction cognitive et le fait de tenter de comprendre l'agresseur ont permis à la victime de trouver un sens à l'événement. De plus, afin de reprendre le contrôle, la victime a refusé l'étiquette de victime et, très souvent a confronté son agresseur. Enfin, l'intégration de l'abus a été réalisée, pour certaines victimes, à travers le pardon à l'agresseur. Ces résultats permettent de mettre en lumière l'importance des stratégies cognitives dans le rétablissement des victimes d'abus sexuel.

La question des abus sexuels a été largement documentée au cours des dix dernières années. Ces travaux ont principalement porté sur la description du phénomène, sa prévalence et son rôle comme facteur de risque pour la santé mentale des victimes. Bien que l'on sache qu'une proportion substantielle des victimes d'abus ne présentent pas de symptômes à l'âge adulte (Conte et Schuerman, 1987; Himelein et McElrath, 1996; Kendall-Tackett, Williams et Finkelhor, 1993; Spaccarelli, 1994; Tong, Oates et McDowell, 1987; Wyatt et Mickey, 1987; 1988), les processus par lesquels ces victimes en sont venues à dépasser l'abus ont peu retenu l'attention des chercheurs (pour recension voir Dufour, Nadeau, Bertrand, 2000). Par ailleurs, les données récentes recueillies auprès des victimes d'abus sexuel dans l'enfance démontrent que ce qui distingue les victimes résilientes de celles présentant des problèmes de santé mentale se situe probablement au niveau de l'utilisation de certaines stratégies d'adaptation (aussi appelées stratégies de coping) (Himelein et McElrath, 1996; Spaccarelli, 1994; Runtz et Schallow, 1997; Valentine et Feinauer, 1993). Ainsi, les victimes résilientes se blâment moins pour leur abus et se sentent moins stigmatisées que les victimes toxicomanes (Dufour et

Nadeau, soumis). De plus, les victimes résilientes ont moins recours au hasard pour expliquer les événements. Cette première comparaison porte à croire que les stratégies de coping privilégiées par les victimes résilientes sont différentes de celles utilisées par celles qui ont développé une toxicomanie. Cependant, seul un examen plus approfondi des événements ayant conduit au rétablissement permettra d'en dégager le processus. Pour ce faire, la méthode qualitative, qui adopte une perspective phénoménologique et qui permet également une analyse détaillée de la trajectoire de rétablissement, s'avère la plus pertinente afin de réaliser un tel projet (Patton, 1990).

Les stratégies d'adaptation

À ce jour, les trois seules études qui se sont intéressées à dégager de façon qualitative les stratégies d'adaptation rapportées par des victimes résilientes présentent des résultats divergents. De plus, les nombreuses faiblesses méthodologiques de ces études ne permettent pas d'en tirer de conclusions fiables. Ainsi, une première étude réalisée auprès de 22 victimes résilientes décrit six stratégies de coping: 1) *trouver du soutien à l'extérieur de la famille*, 2) *posséder une bonne estime de soi*, 3) *pouvoir se référer à la religion ou la vie spirituelle*, 4) *faire de l'attribution externe*, 5) *avoir un locus de contrôle interne* et 6) *avoir une philosophie de vie positive* (Valentine et Feinauer, 1993). La généralisation de ces données est cependant limitée par certaines caractéristiques des sujets, notamment le fait qu'elles étaient toutes très engagées dans le milieu religieux.

Une deuxième étude, réalisée auprès de 20 victimes d'abus, mentionne quatre nouvelles stratégies d'adaptation (Himelein et McElrath, 1996): 1) *révéler l'abus*, 2) *minimiser la sévérité de l'événement*, 3) *restructurer l'abus* et 4) *ne pas s'appesantir sur le passé*. Certaines des stratégies de coping mentionnées dans cette étude, notamment restructurer l'abus ou la perception de bénéfiques (McMillen, Rideout et Zuravin, 1995), la révélation de l'abus (Sauzier, 1989; Schatzow et Herman, 1989; Wyatt et Newcomb, 1990) et la minimisation (Draucker, 1989; Taylor, Wood et Lichtman, 1983), ont déjà été rapportées dans des recherches réalisées auprès de victimes non résilientes. Malgré l'appui empirique de certaines stratégies, ces données demeurent limitées par l'ambiguïté de la définition utilisée

pour désigner les victimes résilientes et par le faible nombre de sujets dans le groupe qualifié des *mieux adaptées*.

Enfin, une troisième étude, réalisée auprès de 40 femmes victimes d'abus sexuel dans l'enfance, révèle six stratégies de coping soit : 1) *refouler consciemment l'abus (deliberately suppressing)*; 2) *restructurer cognitivement l'abus (reframing the abuse)*; 3) *“passer à travers” l'abus (working through the abuse experience)*; 4) *chercher du soutien (seeking support)*; 5) *se confier à l'âge adulte (talking about their abuse as adults)* et 6) *se fier sur soi avant tout afin de s'adapter (coping on own)* (Perrott, Morris, Martin et Romans, 1998). Bien que certaines stratégies recourent celles décrites par Himelein et McElrath (1996), notamment restructurer l'abus, rechercher du soutien et verbaliser, plusieurs considérations viennent nuancer les résultats. Ainsi, les participantes à cette étude n'ont pas été identifiées comme résilientes et plusieurs présentaient des problèmes de santé mentale, notamment des troubles psychiatriques. Par conséquent, il est difficile de conclure de façon certaine que les stratégies mises de l'avant dans les entrevues contribuaient au rétablissement. De plus, certaines stratégies, notamment *“passer à travers l'abus”*, sont un état de fait plutôt qu'une stratégie cognitive permettant d'expliquer et de comprendre le processus qui a permis à la personne de devenir résiliente. Enfin, le fait que certaines stratégies soient associées autant à des indices d'adaptation qu'à des indices de détresse ne permet pas de statuer sur l'efficacité de la stratégie. De fait, les nombreuses limites de cette étude ne permettent pas de différencier les stratégies de coping adaptatives de celles contribuant à la symptomatologie des victimes.

Bref, les rares études qualitatives réalisées auprès des victimes résilientes nous renseignent mal sur les stratégies de coping contribuant au rétablissement. En fait, le peu de recouplement au niveau des stratégies mentionnées par les victimes et l'absence d'une définition claire de la population sous étude limitent largement la portée de ces travaux et notre compréhension des stratégies d'adaptation utilisées par les victimes résilientes.

La trajectoire de rétablissement

Les rares études s'étant intéressées aux mécanismes d'adaptation chez les victimes résilientes se sont limitées à la description des stratégies de coping sans tenter de les intégrer dans une perspective théorique plus approfondie. Pourtant, l'observation de la trajectoire de rétablissement des victimes résilientes permettrait d'augmenter la compréhension du processus de traumatisation et d'améliorer significativement les méthodes d'intervention. Pour leur part, les modèles théoriques déjà existants permettant d'expliquer la symptomatologie des victimes (Cole et Putnam, 1992; Feiring, Taska et Lewis, 1996; Finkelhor et Browne, 1985; Morrow et Smith, 1995; Spaccarelli, 1994) s'adaptent mal à l'absence de symptômes observée chez les victimes résilientes. Cependant, une théorie, développée à partir de l'observation des patients atteints de cancer, patients que l'on peut qualifier de résilients, semble prometteuse (Taylor, 1983). Cette théorie d'adaptation cognitive aux événements menaçants allègue que le processus de rétablissement se centre autour de trois étapes: rechercher un sens; reprendre le contrôle; restaurer l'estime de soi. Bien que le cancer réfère à un événement menaçant bien différent de celui de l'abus sexuel, cette théorie peut permettre de mieux comprendre la trajectoire de rétablissement des victimes d'abus sexuel.

La recherche de sens est une démarche cognitive qui a pour but de comprendre pourquoi l'événement est survenu et quels en sont les impacts. En donnant une interprétation à l'événement, la victime de cancer peut comprendre la signification de la maladie et ce qu'elle symbolise dans sa vie. Afin de modifier la perception du cancer et de lui donner un nouveau sens, la restructuration cognitive et l'attribution causale sont les stratégies d'adaptation privilégiées. Les recherches réalisées auprès des victimes d'abus sexuel non résilientes soulignent également l'importance de trouver un sens à cet événement (Draucker, 1995; Silver, Boon et Stones, 1983).

Retrouver le contrôle ou la maîtrise de sa vie implique d'avoir un pouvoir sur certains paramètres de son environnement que ce soit par des actions concrètes, une attitude positive, ou par des lectures visant à mieux comprendre l'événement. Les victimes résilientes, suite à l'abus sexuel, signalent aussi que le contrôle interne est un des facteurs qui les a protégées (Himelein et McElrath, 1996; Luthar et Zigler, 1991; Valentine et Feinauer, 1989).

Enfin, la restauration de l'estime de soi se fait, pour les victimes de cancer, en se comparant favorablement à d'autres dont on juge la situation pire que la sienne. Aucune recherche auprès des victimes d'abus sexuel ne mentionne clairement ce processus de comparaison.

Les travaux de Draucker (1989, 1995), menés auprès des victimes d'abus sexuel, permettent de penser que ce modèle d'adaptation cognitive est pertinent à l'étude de la trajectoire de rétablissement des victimes résilientes. En effet, une première étude démontre que le fait d'avoir complété avec succès les étapes Taylor (recherche de sens, reprise de contrôle et comparaisons sociales) est associé avec les indices de bon fonctionnement à l'âge adulte (Draucker, 1989). De même, les données de la seconde étude soulignent que la résolution des étapes "*recherche de sens*" et "*reprise de contrôle*" est liée avec moins d'effets délétères à long terme, notamment à moins de culpabilité (Draucker, 1995). Ces travaux apportent donc un appui théorique pour deux des étapes de la théorie d'adaptation cognitive de Taylor (1983). Cependant, la faible validité des échelles mesurant les concepts ainsi que le fait que les victimes n'étaient pas résilientes affaiblissent la portée de ces données. Ce modèle devrait donc être testé à la lumière de récits de victimes résilientes.

La présente étude se propose donc, à partir du récit de 20 femmes résilientes victimes d'abus sexuel dans l'enfance, de dégager les stratégies de coping adaptatives utilisées par ces victimes et de tracer les grandes étapes de leur trajectoire de rétablissement.

MÉTHODE

Participant

Cette étude s'inscrit dans une recherche plus large où deux groupes de femmes abusées sexuellement dans l'enfance ont été comparés, un groupe de femmes résilientes et l'autre en traitement pour toxicomanie (Dufour et Nadeau, soumis). Les 20 femmes résilientes ont été recrutées à l'aide d'une annonce placée dans un journal francophone hebdomadaire gratuit de Montréal. Les candidates étaient rejointes par téléphone et l'*Indice de détresse psychologique* (IDPESQ-14) (Santé Québec, 1992) leur était administré. Pour participer à l'entrevue, ces

femmes devaient: avoir été abusées avant l'âge de 16 ans, obtenir un score de moins de 26 à *IDPESQ-14*, être exemptes de problèmes de toxicomanie à vie et avoir révélé leur abus à au moins une personne. Parmi les 41 femmes qui ont accepté de participer à cette étude, neuf ne se sont pas présentées et 13 ont dû être exclues en raison de leur détresse psychologique, du manque de souvenirs sur leur abus ou de problèmes antérieurs de consommation.

L'échantillon se composait de 20 femmes résilientes âgées en moyenne de 30 ans. Elles avaient un niveau de scolarisation élevé, 95 % d'entre elles ayant au moins des études post-secondaires et 50 %, un baccalauréat. Quarante-cinq pour cent des participantes étaient aux études, 35 % sur le marché du travail et 20 % se cherchaient activement un emploi. L'âge moyen lors de la survenue de l'abus était de neuf ans. Pour cinq femmes (25 %), l'abus n'a eu lieu qu'à une seule reprise; pour 8 (40 %), il a perduré entre un mois et un an; pour 7 (35 %), il a duré plus d'un an. Sept femmes (35 %) ont été agressées par leur père, 35 %, par un autre membre de la famille (frère, oncle, parrain), 25 %, par un adulte connu et une seule femme a été agressée par un inconnu. Pour chaque victime, le sévère évalué comme le plus sévère se répartit comme suit: des touchers aux parties génitales ou aux seins pour cinq femmes (25 %), la masturbation de l'agresseur pour une seule femme, le sexe oral pour trois femmes (15 %), des tentatives de pénétration (avec le pénis ou avec le doigt) pour 7 (35 %), une relation sexuelle pour quatre (20 %) victimes. Treize (65 %) femmes résilientes ont eu un seul agresseur, six (30 %), deux agresseurs et une seule a eu trois agresseurs (5 %).

Résilience

La résilience est l'habileté de la personne à revenir à son niveau d'adaptation antérieur ou même à un niveau supérieur après avoir subi un stress (Steinhauer, 1998). Compte tenu de l'absence de consensus existant dans la documentation quant à la définition opérationnelle de la résilience, celle-ci fut définie comme étant 1) l'absence de détresse psychologique atteignant le seuil clinique et 2) comme étant un bon ajustement. Trois instruments et une question subjective ont permis d'évaluer le niveau d'ajustement des victimes. Le niveau d'ajustement évalué par l'*IDPESQ-14* était de 13.95, un score nettement inférieur au seuil de détresse clinique reconnu par l'enquête de Santé Québec (26 points). L'échantillon présentait des moyennes élevées à l'échelle de l'estime de soi, soit 31.70 pour un maximum de 40, et un

faible score sur le total du TSC-40 (=31.30), score particulièrement faible si on compare ces résultats à une population en traitement (=60.55). Enfin, l'évaluation subjective de la victime de son propre fonctionnement général sur une échelle de 1 à 7 indique une moyenne de 5.55. Par ailleurs, lors de l'entrevue, ces femmes ont été jugées fonctionnelles et exemptes de symptômes atteignant le seuil clinique. Un autre psychologue clinicien a corroboré ce jugement suite à la réécoute des entrevues. Les résultats à ces questionnaires ainsi que le jugement clinique et l'évaluation subjective des victimes convergent tous pour indiquer que la totalité des victimes résilientes démontraient un bon niveau d'adaptation.

On peut aussi concevoir la résilience comme étant plus que le simple fait de montrer un bon niveau de fonctionnement suite à un abus sexuel. En fait, la résilience, c'est aussi avoir résolu le trauma, s'en être sortie, au sens d'avoir dépassé l'événement. Afin d'explorer cette dimension, la question: *croyez-vous vous être sortie de l'abus?* a été posée aux victimes. Dix-sept (85 %) victimes ont répondu qu'elles s'en étaient sorties, qu'elles avaient passé à travers, même si elles notaient des séquelles. Pour leur part, les trois femmes qui ont répondu «non» ont toutes indiqué qu'elles ne croyaient pas que les victimes puissent jamais complètement s'en sortir: *«Je pense qu'on s'en sort jamais. Je pense que c'est toujours à travailler»; «Si je dois comparer à il y a cinq ans... oui, ça va mieux, et je suis convaincue que ça va aller encore mieux dans l'avenir»..* Bien qu'elles ne croient pas avoir résolu le trauma, elles soulignent avoir amélioré leur situation et avoir accompli un travail sur soi. Par conséquent, compte tenu de l'absence de symptômes et du travail sur elles-mêmes, on peut les qualifier de résilientes.

Entrevue

Le chercheur principal a rencontré chaque participante à une seule reprise à l'Université de Montréal. L'entrevue, de type semi-structuré, était d'une durée moyenne de 120 minutes. Au terme de l'entrevue, un somme de 25\$ ainsi qu'une lettre de ressources étaient remis aux participantes. La première partie de l'entrevue visait à évaluer la nature (âge de survenue, durée, identité de l'agresseur, fréquence et type d'agression) et la gravité de l'abus sexuel selon une grille incluse dans le *Childhood Experience of Care and Abuse (CECA)* (Bifulco, Brown & Harris, 1994). En complément, des questions portant sur la consommation de

substances, le niveau d'ajustement présent, l'impact de l'abus, la révélation et les stratégies de coping utilisées pour se sortir de l'abus (*qu'est-ce qui vous a aidé à faire face à l'abus? Si vous aviez à changer quelque chose, que changeriez-vous?*) étaient posées.

Toutes les entrevues ont été enregistrées sur cassettes audio. Une analyse horizontale ou intercas a été réalisée (Patton, 1990), i.e. que les réponses à une même question de chacune des participantes étaient regroupées ensemble. La transcription des entrevues et un premier codage grossier ont été effectués par un assistant de recherche selon trois thèmes, soit la description de l'abus, l'impact de l'abus et les stratégies de coping utilisées. Ce premier codage ainsi que tous les résidus ont été vérifiés par le chercheur principal afin de s'assurer qu'aucun matériel significatif n'avait été laissé de côté. Une analyse de contenu avec un codage mixte a ensuite été effectuée, de façon à ce que les thèmes et patterns récurrents émergent des données tout en étant influencés par les catégories déjà existantes dans la littérature (Van der Maren, 1996). Une analyse thématique du contenu manifeste, analyse cherchant les idées directrices et thèmes pivots, a été effectuée par un chercheur et vérifiée par un autre. De plus, les résidus furent à nouveau vérifiés. Enfin, une dernière lecture complète des verbatims a été effectuée afin de vérifier la présence de cas divergents, de participantes dont la perception subjective va à l'encontre ou encore permet de nuancer les hypothèses émises. Ce type d'analyse augmente la validité des conclusions.

RÉSULTATS

Les stratégies de coping utilisées

L'analyse de contenu des 20 verbatims a révélé que les façons de composer avec l'expérience d'abus sexuel étaient variées et complexes. Les victimes pouvaient utiliser plus d'une stratégie à la fois et différentes stratégies pouvaient être présentes à plus d'une étape dans leur rétablissement. En outre, l'analyse de contenu a permis de faire ressortir ce que l'on a appelé des étapes de rétablissement, des éléments de processus qui regroupent l'emploi de différents mécanismes de coping. En fait, quatre étapes se sont dégagées; 1) la reconnaissance de l'abus; 2) la recherche de sens; 3) la reprise de contrôle; 4) l'intégration.

➤ Première étape: La reconnaissance de l'abus

Bien avant d'être en mesure de révéler l'abus, la victime doit, en premier lieu, prendre conscience de cet événement. En fait, la première étape du rétablissement est la reconnaissance, la prise de conscience, par la victime, d'avoir vécu un abus sexuel: se souvenir est la clé de la résolution d'un trauma (Herman, 1992; Whitfield, 1998). Contrairement à d'autres traumatismes où la violence est manifeste telle la guerre, l'abus sexuel dans l'enfance est souvent un événement insidieux, aux gestes ambigus, perpétrés non seulement dans le silence, mais souvent dans la douceur. L'absence de violence, la naïveté de l'enfant et les mensonges de l'agresseur rendent cet acte difficilement identifiable comme étant un abus. Face à ces événements et gestes qui la perturbent, la petite fille doit décider si le comportement est en dehors des limites acceptables, évaluer la gravité des gestes posés et décider des actions à entreprendre (Lazarus, 1966). Or, il est extrêmement difficile de se définir en victime puisque l'abus est nié par l'agresseur, puisqu'il implique trop souvent un père ou un proche, puisqu'il n'implique pas de dommages physiques visibles et puisqu'aucun témoin n'est présent (Browne, 1991). L'enfant a donc pour seuls repères ses propres critères. Ce faisant, l'abus peut, pendant longtemps, ne pas être reconnu par la victime elle-même. Plusieurs femmes résilientes parlent du moment où elles ont identifié les gestes comme étant de l'abus: «*Sur le coup, j'ai pas compris que je m'étais fait violer*»; «*J'avais 5 ans et je comprenais pas ce qui se passait*»; «*Quand j'ai pris conscience de l'abus...*». Dans un premier temps, il est donc parfois difficile, pour certaines personnes, de s'identifier comme victime.

La révélation

Afin d'être capable d'identifier la nature des gestes subis, la jeune fille demandera souvent conseil à sa famille ou à ses amis. De fait, la victime va révéler l'abus afin d'essayer de statuer sur la nature des gestes posés et, en même temps, demander la protection de l'adulte. La révélation de l'abus est, par conséquent, une stratégie adaptative aux fonctions complexes qui permet non seulement de mettre en mots ce qui s'est passé et de faire le premier pas vers sa reconnaissance par l'interlocuteur, mais permet aussi de dissiper les doutes face aux gestes qui ont été commis. C'est en fait une première tentative pour reprendre le contrôle et faire cesser l'abus. C'est aussi une démarche concrète qui démontre les capacités d'aller chercher de l'aide, une habileté qui caractérise d'autres enfants résilients (Werner, 1995). Les nombreux

enjeux présents lors de la révélation soulignent son rôle crucial dans le rétablissement des victimes. Toutes les femmes de cet échantillon ont révélé à au moins une personne leur abus. La moyenne d'âge lors de la révélation est de 13 ans et toutes ont fait une révélation avant l'âge de 18 ans. En fait, les femmes résilientes ont attendu en moyenne trois ans avant de révéler leur abus. Les femmes résilientes ont donc, à l'adolescence, brisé le silence qui les liait à l'agresseur après avoir gardé le silence.

Toutefois, après cette première reconnaissance de l'abus, certaines victimes l'ont tout de même nié ou oublié pendant des années. Ainsi, elles diront: *«Ce n'est que vers l'adolescence que j'en ai pris conscience. J'avais effacé ça de ma mémoire pendant trois ans»*; *«Je l'ai tellement refoulé finalement, je l'ai tellement mis de côté jusqu'à mon adolescence. C'était comme si c'était jamais arrivé»*. C'est souvent vers l'adolescence, précipités par les premières relations sexuelles, que les souvenirs de l'abus réapparaissent et que la victime doit à nouveau les confronter. Or, aucune de ces femmes ne rapporte avoir essayé de nier, une fois de plus, leur abus. Elles ont toutes, d'une façon indirecte, choisi de le confronter et donc, de débiter leur trajectoire de rétablissement.

Le verbaliser, l'exprimer

«Une fois qu'on l'admet, on a besoin de verbaliser ça, j'avais besoin de le dire à plein de gens. C'est comme si tout le monde qui m'ont connue à cette époque-là, j'avais besoin de leur dire, quand vous m'avez connue à cette époque-là, j'aurais eu besoin de votre aide.». Ce segment de verbatim révèle bien le grand besoin de verbaliser, d'exprimer, de ventiler l'expérience d'abus sexuel mentionné par 60 % des victimes résilientes. Cette verbalisation de l'abus sexuel, qui est différente de la recherche de soutien au sens où les victimes désirent seulement parler de l'abus sans nécessairement avoir besoin de feed-back de leur interlocuteur, s'est exprimée de plusieurs façons et avec différentes personnes. Ainsi, dans cet échantillon, certaines ont verbalisé leur abus en discutant avec un ami, connaissances ou parents (60 %), d'autres ont fait des témoignages à des agresseurs et dans des écoles (10 %). Enfin, 45 % des victimes ont senti le besoin d'écrire leur histoire d'abus ou de l'exprimer par la peinture (10 %) afin de bien l'extérioriser, de l'exprimer clairement. Les arts se sont donc révélés un excellent exécutoire à ce besoin de parler de leur abus. La verbalisation de

l'expérience d'abus sexuel a permis à la victime de symboliser l'abus, de le matérialiser pour ensuite y faire face. *«Bref, c'est juste le fait d'en discuter, tu réalises que c'est comme ça que tu te perçois, que c'est comme ça. Ça te fait prendre conscience de ce qui s'est passé et de ce qui se passe maintenant»*. En parler est donc une stratégie adaptative présente tout au long du rétablissement des victimes.

Recherche de soutien

La presque totalité des résilientes (90 %) a activement recherché de l'aide et du soutien auprès de différentes personnes. *«J'ai trouvé des personnes qui étaient adéquates; «Je suis allée vers les gens; «Je pense que je l'ai confié aux bonnes personnes»*. Toutefois, le soutien reçu n'a pas été prodigué par la mère comme le laissent supposer les différentes études (Everill et Waller, 1995; Everson et al., 1989; Gold, 1986; Johnson et Kenkel, 1991; Wyatt et Mickey, 1987). Ainsi, seulement 10 % des victimes parlent de leur mère comme étant une personne soutenante. Bien qu'elles ne mentionnent pas le soutien maternel, 50 % des femmes mentionnent plus d'une source de soutien parmi lesquelles on retrouve leur conjoint, la famille (tante et soeur) et le personnel de l'école. De plus, les amis (es), particulièrement ceux qui, comme elles, ont été abusés, sont fréquemment mentionnés comme des personnes ressources. Les victimes sont donc capables d'aller chercher une validation et un réconfort en dehors de la famille. Ce soutien leur permet de verbaliser l'abus dans un environnement sécuritaire, de le confronter avec des personnes qui savent enfin les comprendre et, surtout, leur apporte la confirmation qu'elles ne sont pas coupables. *«D'aller discuter avec des gens, je pense que c'est ça qui m'a beaucoup aidée à comprendre que je suis pas toute seule»; «Le fait d'en parler aux gens, ils me disaient, c'est pas de ta faute, fait que à un moment donné, ça rentre»; «Le fait d'en parler, ça m'a permis de me libérer l'esprit de tout ça un peu, de trouver ça moins lourd finalement à vivre, de dire il y a des personnes qui vivent ça avec moi»*.

La thérapie

La thérapie fut une stratégie de coping utilisée par 65 % de l'échantillon. Ainsi, neuf femmes ont eu recours à la thérapie individuelle et huit à la thérapie de groupe. Bien que la thérapie s'inscrive dans la première étape, il faut la concevoir comme étant une stratégie qui facilite

chacune des étapes de rétablissement. Les sujets qui ont participé à une thérapie individuelle rapportent plusieurs bénéfices dont le fait que la thérapie leur a permis: de contextualiser l'abus (de différencier le passé et le présent); de délimiter l'abus (de faire la différence entre les gestes de l'agresseur et des gestes anodins); d'arrêter la généralisation des situations d'abus; de dédramatiser; de donner un sens à l'abus; d'avoir du soutien; d'être validée et déculpabilisée; de faire le point sur leur vie; et de faire plusieurs prises de conscience. Pour sa part, la thérapie de groupe a permis aux femmes de se sentir acceptées, validées, déculpabilisées et surtout de constater que leurs doutes, détresse et questionnement sont normaux et sains. Bref, la thérapie, tant individuelle que de groupe, semble avoir été un ingrédient essentiel dans le rétablissement, non seulement parce qu'elle leur a permis de ventiler leur abus, mais aussi parce que la thérapie leur a permis de contextualiser l'abus et, ce faisant, de se déculpabiliser. Toutefois, une victime souligne ne pas avoir retiré de bénéfices de la thérapie. Bien qu'elle évoque les effets négatifs de demeurer trop longtemps en thérapie de groupe, son discours laisse percevoir que cette thérapie a eu des effets bénéfiques à ses débuts.

➤ *Deuxième étape: La recherche de sens*

La deuxième étape de rétablissement, qui s'avère être la première dans le modèle de Taylor (1983), est la recherche de sens. Chercher à donner un sens à l'abus, c'est tenter de comprendre l'événement, de comprendre pourquoi il s'est produit et quels en sont les impacts. Onze femmes de l'échantillon expriment clairement avoir essayé de comprendre, de répondre à la question fondamentale: Pourquoi moi? «*Quand j'ai vu ça ressurgir tout de suite, je me suis interrogée sur le pourquoi*»; «*Je voulais savoir pourquoi il avait fait ça, pourquoi moi?*»; «*J'avais besoin de comprendre, ça fait partie du processus de renaissance, de l'espèce de contrôle cognitif qu'on a besoin d'exercer pour se distancer*». Plusieurs stratégies de coping ont été mises en place pour répondre à cette recherche de sens. La minimisation, la restructuration cognitive et la recherche d'explications pour le comportement de l'agresseur ont toutes été des stratégies utilisées par les participantes.

Minimiser/Relativiser

Plusieurs sujets (60 %) ont minimisé la sévérité de l'abus ou encore l'impact qu'a eu l'abus sur leur vie. Ainsi, certaines affirment que l'abus sexuel n'a pas été le problème majeur dans leur vie, que c'est la relation avec leurs parents et la réaction de leur entourage qui fut plus dommageable; «*Mes problèmes les plus profonds, c'étaient avec mes parents*»; «*Ce qui a été plus traumatisant, c'est l'interprétation de ces événements-là de ma mère, le silence de la famille*»; «*Ce qui a été le plus difficile, c'est la réaction des gens, pas la situation d'abus*». D'autres minimiseront les impacts de l'abus en se comparant à d'autres victimes qu'elles qualifieront de victimes moins chanceuses. La stratégie de minimiser l'abus, qui est en fait une façon de relativiser l'abus et ses conséquences, démontre clairement que l'impact d'un événement est en partie tributaire de l'interprétation qu'en fera la victime. «*C'est pas la question de l'acte en lui-même, c'est la façon dont tu le reçois, donc je relativise.*»

Restructuration cognitive ou la perception de bénéfices

Bien qu'il n'ait pas été demandé aux participantes si elles croyaient que l'abus sexuel puisse avoir des conséquences positives, 70 % des femmes ont signalé ce que l'on peut qualifier de bénéfices suite à leur abus. Ces bénéfices sont centrés sur la construction de soi et sur l'aide que les victimes peuvent maintenant apporter aux autres. En restructurant leur abus sexuel, cet événement devient un véhicule pour la croissance personnelle, un élément catalyseur permettant de régler différents problèmes déjà présents, un événement permettant de mieux connaître ses forces et faiblesses. «*Ça m'a permis d'entreprendre une thérapie, ça m'a fait faire un ménage que j'aurais pas fait*»; «*Ça m'a servi à m'intégrer, m'épurer, me comprendre, me connaître, à grandir, à évoluer et à me libérer*»; «*Ce que t'en retires avec ça, c'est te dire, bon, là, j'ai ça comme faiblesse, j'ai ça comme habileté, j'ai compris ça, j'ai pas compris ça.*» Ces exemples de restructuration cognitive soulignent bien le caractère optimiste et la note d'espoir contenu dans ces verbatims. La perception de bénéfices s'avère donc une stratégie adaptative permettant de donner un sens à une expérience traumatisante.

Rationalisation des actes de l'agresseur: Expliquer son comportement

En comprenant la cause de l'événement, la victime peut aussi en comprendre la signification et ce qu'il symbolise dans sa vie (Taylor, 1983). Quatorze sujets ont tenté d'expliquer le comportement de l'agresseur: «*Il n'est pas né avec ce problème-là en dedans de lui, c'est quelqu'un d'autre qui lui a montré*»; «*Mon agresseur a eu une enfance terriblement dure, il a souffert beaucoup, je me demande s'il n'a pas été abusé*»; «*Pour faire une chose pareille, il devait avoir de gros problèmes et donc, ça devait pas être évident à gérer pour lui*». Ces femmes, bien qu'attribuant clairement la responsabilité de l'abus à l'agresseur, et non pas à leurs propres caractéristiques, ne perçoivent pas l'agresseur comme étant un monstre, mais plutôt comme étant une personne malade. Or, les personnes malades ne choisissent pas leurs victimes puisqu'elles sont incapables de contenir leurs pulsions et symptômes. Ce passage d'un modèle moral, où l'agresseur est tout noir, à un modèle de maladie, avec plus de nuances, démontre bien la capacité des victimes de contextualiser et pave la voie au pardon. De plus, la rationalisation du comportement de l'agresseur permet aussi à la victime de diminuer sa colère puisqu'elle a l'impression de comprendre la motivation de cet acte. Enfin, ces explications permettent à la victime de ramener l'agresseur à un statut d'humain vulnérable et contrôlable. L'agresseur, en perdant son statut de monstre tout-puissant, perd du même coup tout pouvoir sur la victime. L'agresseur devient donc, lui aussi, une victime de son contexte. Grâce à ce renversement des rôles, la victime trouve un sens aux gestes de l'abuseur.

➤ ***Troisième étape: Reprendre le contrôle***

Décider de ne plus être une victime

La reprise de contrôle sur leur destinée s'est avérée un long processus pendant lequel les femmes ont utilisé différentes stratégies de coping. Toutefois, avant de poser des gestes concrets démontrant cette reprise de contrôle, la plupart des participantes ont d'abord décidé de ne plus se poser en victime. En fait, 14 d'entre-elles (70 %) ont consciemment choisi de ne plus être une victime, de tourner la page sur cet événement. «*Plus ça allait, plus je me disais, non, j'ai pas envie que ça soit comme ça, j'ai pas envie de perdre mon temps avec ça, j'ai pas le droit de me laisser abattre*»; «*Il y a eu un moment dans ma vie, j'ai écrit sur un papier la*

date et je me suis dit, je tourne la page, la vie continue, je veux pas rester fixée sur cet événement-là parce que c'est un événement isolé»; «Oui, j'ai été une victime mais un moment je me suis dit, je refuse de vivre avec cet état de victimisation là. Je suis une survivante». Ce désir de ne plus être une victime est probablement le point déterminant dans le rétablissement, la pierre angulaire de la résilience. Cette décision cruciale a non seulement contribué à un changement de perspective, mais a amené les sujets à se décentrer du passé pour se tourner vers l'avenir. Ce refus de la victimisation a aussi contribué à la responsabilisation et à la mobilisation des victimes. Les femmes résilientes ont pris conscience que, bien qu'elles n'étaient pas responsables de l'abus sexuel, elles étaient tout de même responsables de leur rétablissement. Elles se devaient donc de se prendre en main et de se tourner vers le futur.

Confrontation avec l'agresseur

Le texte de Taylor (1983) mentionne que les stratégies de coping privilégiées par les personnes atteintes de cancer pour reprendre la maîtrise de leur vie sont souvent des actions concrètes destinées à prévenir la maladie. À l'instar de ces victimes, les femmes résilientes afin de protéger d'autres enfants des gestes de leur agresseur, ont repris le contrôle en confrontant leur agresseur. En fait, 70 % de l'échantillon ont confronté soit en face à face soit par écrit leur agresseur ou un *agresseur symbolique*. Ainsi, sept femmes ont confronté leur agresseur face à face lui disant ce qu'elles ont vécu, posant les questions qui les torturaient, lui remettant ce qui lui appartenait. *«Suite à la thérapie, j'ai posé des actions, j'ai décidé de rencontrer le premier agresseur. Je voulais savoir pourquoi il avait fait ça, s'il pouvait causer d'autres dommages à d'autres enfants. Pis j'avais vraiment besoin de le confronter...Ça m'a libérée et ça m'a donné une certaine fierté... J'ai l'impression d'avoir repris le pouvoir à moi, mon contrôle»*. Quatre participantes ont, pour leur part, confronté un agresseur symbolique, i.e. une personne qui les abusait dans leur vie adulte et qui présentait des ressemblances avec l'agresseur de leur enfance. Ainsi, une victime s'est séparée de son conjoint qui ressemblait physiquement à son agresseur, une autre a repris le contrôle dans une relation intime qu'elle identifiait elle-même comme abusive en raison de la violation des frontières. Enfin, trois autres ont affronté leur agresseur par des lettres qu'elles leur ont envoyées.

Cette confrontation leur a permis de demander des explications à l'agresseur, de se libérer et de lui remettre la responsabilité de son geste. Enfin, la confrontation avec l'agresseur s'est aussi avérée une façon de reprendre le contrôle de la situation, de montrer qu'elles n'avaient plus peur de lui. En obligeant cette discussion, la victime dicte ses conditions et, par conséquent, enlève le pouvoir à l'agresseur. Par ailleurs, cette confrontation permet aussi à la victime de voir les faiblesses de l'agresseur et même, parfois, d'inverser les rôles en lui faisant peur. Bref, quelle que soit la façon de confronter l'agresseur, les victimes ressortent de cette expérience avec un sentiment de fierté et de contrôle.

➤ Quatrième étape: L'intégration

La dernière étape de la théorie cognitive d'adaptation de Taylor (1983) est orientée vers la valorisation, l'augmentation de l'estime de soi. Afin de restaurer leur estime d'elles-mêmes, les personnes atteintes de cancer se comparent à d'autres patients plus sévèrement atteints. En ce qui a trait à cet échantillon, la stratégie de se comparer aux autres victimes a été mentionnée par seulement six victimes (30 %). Tout comme dans l'étude de Draucker (1995), la comparaison sociale semble peu importante dans le rétablissement. Toutefois, cinq autres victimes ont mentionné des expériences qui leur ont donné confiance, qui les ont valorisées. Au total, 11 participantes font état, en quelque sorte, de la restauration de l'estime de soi.

Bien que la valorisation soit mentionnée par les sujets, le pardon apparaît comme une préoccupation plus importante pour ces femmes. Ainsi, sept participantes évoquent directement le pardon à l'agresseur, quatre mentionnent qu'elles sont en paix avec leur abus et une femme dit qu'elle a accepté ce qui s'était passé. L'intégration de l'abus par le pardon ou l'acceptation semble occuper une place prépondérante dans le discours des victimes: «*J'ai accepté les choses comme elles se sont passées*»; «*Il y a des choses que j'ai réglées pour le passé, peut-être que le mot pardon c'est pas exact pour définir ça, mais c'est comme si j'étais sereine face à ça*»; «*Ce qui m'a aidée c'est d'avoir pardonné à mon père.*» Cette dernière étape, où il y a intégration de l'expérience d'abus dans la vie psychique de la personne, permet à la victime de ne plus être envahie et d'être en paix avec cette expérience. Cela permet de faire un trait sur le passé pour définitivement se tourner vers l'avenir. Le pardon à l'agresseur

n'a pas été abordé par toutes les femmes et deux victimes étaient contre l'idée de pardonner. Elles avaient l'impression que pardonner impliquait la négation de la sévérité de l'événement. Elles préféraient faire état d'acceptation tout en concluant qu'elles n'étaient pas rendues à cette étape. En fait, le récit des résilientes démontre clairement que le pardon accordé à l'agresseur n'est pas synonyme d'oubli. Au contraire, le pardon signifie une intégration, une absence de ressentiment tout en reconnaissant l'impact et la sévérité de l'événement. Par conséquent, comme dans beaucoup de deuils, il semble que les femmes résilientes terminent leur processus de rétablissement lorsqu'elles ont accepté leur abus tout en étant capables d'en reconnaître l'impact.

DISCUSSION ET CONCLUSION

Le but de cette analyse consistait à dégager les stratégies et les processus ayant contribué au rétablissement des femmes résilientes suite à un abus sexuel dans l'enfance. Les 20 femmes de cette étude étaient toutes à haut risque de développer des problèmes de santé mentale. Pourtant, l'évaluation objective et subjective de leur fonctionnement démontre des femmes fonctionnelles qui mentionnent elles-mêmes avoir résolu leur abus tout en demeurant conscientes des impacts.

L'analyse inductive des récits souligne quatre grandes étapes de rétablissement : 1) la reconnaissance de l'abus; 2) la recherche de sens; 3) la reprise de contrôle; 4) l'intégration. Ce modèle, largement inspiré de celui de la théorie d'adaptation cognitive de Taylor (1983), n'opère pas dans une séquence invariable. En fait, certaines étapes peuvent se chevaucher ou même être interverties. La relecture des histoires de cas permet non pas de situer toutes les étapes dans chacun des récits, mais bien de voir certaines étapes se dégager dans plusieurs récits. Ainsi, les victimes n'étaient pas toutes rendues à la quatrième étape et l'ensemble de l'échantillon ne décrit pas nécessairement tout le processus de guérison. Toutefois, aucun élément des différents récits ne contredit le modèle proposé de telle sorte qu'on peut penser que ce modèle permet de comprendre une partie du processus complexe de rétablissement.

De nombreuses stratégies de coping étaient mises en jeu à chaque étape du rétablissement. Lors de la première étape, moment où les victimes prennent conscience de leur abus, les victimes ont privilégié la recherche de soutien, la verbalisation de leur abus, la révélation et la thérapie comme stratégies de coping. La recherche de soutien et la révélation ont également été rapportées par d'autres femmes résilientes suite à un abus sexuel (Himelein et McElrath, 1996; Valentin et Feinauer, 1993) et chez des enfants résilients (Higgins, 1994; Werner, 1995). Toutefois, c'est la première fois, à notre connaissance, que le rôle de la thérapie dans le rétablissement est souligné. En fait, le rôle déterminant de la thérapie semble se situer au niveau de la contextualisation de l'abus. Ainsi, la thérapie permet à la victime de différencier les situations abusives des non abusives et de mettre en perspective l'abus par rapport aux autres difficultés de la vie. Ce faisant, on évite la généralisation d'une situation d'abus à toutes les relations sexuelles. La thérapie a notamment permis à certaines participantes de prendre conscience que l'abus sexuel n'était pas la seule source à leurs difficultés, mais que des racines plus profondes pouvaient exister à leurs problèmes. Certaines femmes affirment d'ailleurs que ce n'était pas l'abus qui posait le plus problème, mais les relations difficiles avec leur famille et le pouvoir que leur père exerçait sur elle. La thérapie permet donc de prendre conscience de l'abus, de son impact tout en permettant de relativiser et de circonscrire ses effets.

Lors de la recherche de sens, les victimes résilientes ont minimisé la sévérité de l'abus, l'ont reconstruit cognitivement lui attribuant certains bénéfices et ont essayé d'interpréter les gestes de leur agresseur afin de répondre à la question fondamentale: Pourquoi moi? Cette étape, déjà mentionnée dans différentes études comme pouvant être déterminante dans l'ajustement (Draucker, 1989; Morrow, 1991; Silver, et coll., 1983), souligne le rôle des stratégies cognitives et de l'interprétation dans le rétablissement des victimes. Des trois stratégies mentionnées, seule l'interprétation des gestes de l'agresseur n'avait jamais été évoquée par les autres études. En fait, il est intéressant de constater comment les victimes, bien que ne s'attribuant pas les causes de l'abus, avaient de la difficulté à condamner sévèrement leur agresseur. Il est vrai que, pour la majorité d'entre elles, elles connaissaient l'histoire de leur agresseur et avaient des liens intimes avec ce dernier, ce qui rendait la condamnation plus difficile. En fait, ces femmes résilientes ont choisi de mieux comprendre leur agresseur afin de

pouvoir diminuer la colère qui les retenait prisonnières. Cette compréhension ne signifie toutefois pas qu'elles excusent ces gestes ou qu'elles pardonnent à l'agresseur. Cela signifie seulement qu'elles comprennent le contexte plus large dans lequel se situe l'abus.

Les troisième et quatrième étapes, soit la reprise de contrôle et le pardon, n'ont jamais été mentionnées par d'autres études auprès de personnes résilientes victimes d'abus sexuel. Toutefois, ces étapes semblent être partie intégrante du rétablissement de personnes victimes de négligence (Higgins, 1994). Par ailleurs, les deux stratégies de coping utilisées lors de la reprise de contrôle, soit le refus d'être une victime et la confrontation avec l'agresseur, n'ont jamais été mentionnées lors des études auprès des résilients suite à un abus sexuel. Bien qu'Himelein et McElrath (1996) indiquent que les femmes résilientes avaient décidé de ne pas s'appesantir sur le passé, ils ne soulignent pas la ferme décision des résilientes de ne pas se positionner en victimes. Pourtant, cette décision semble être la pierre angulaire du rétablissement. En fait, elle marque le début de la reprise de contrôle et démontre un changement de perspective vers l'avenir. Le discours des résilientes dégage d'ailleurs un grand optimisme. De même, aucune autre étude ne fait état de la confrontation avec l'agresseur comme étant une stratégie adaptative permettant de regagner le contrôle. Les deux seules études quantitatives faisant référence à la confrontation ne rapportent pas de relations significatives avec l'adaptation (Leitenberg et coll., 1992; Rew et Christian, 1993). Le choix de ne plus être une victime et la confrontation avec l'agresseur sont donc, dans cet échantillon, des stratégies adaptatives. Toutefois, la confrontation même indirecte avec l'agresseur n'est pas une stratégie que les victimes résilientes recommandent à d'autres victimes. Bien qu'elles en reconnaissent les bienfaits, elles ne croient pas que cette stratégie soit adaptée pour toutes les victimes.

L'ensemble des résultats confirme donc deux étapes du modèle de Taylor (1983), la recherche de sens et la reprise de contrôle, étapes déjà montrées significatives par Draucker (1995). Toutefois, les résultats de cette analyse de contenu doivent être interprétés avec certaines réserves. D'une part, la validité de ces données n'a pas fait l'objet d'une triangulation avec d'autres sources de données. D'autre part, ce modèle ne tient pas compte des stratégies non adaptatives utilisées par ces femmes. De plus, la généralisation de ces données à l'ensemble

des femmes résilientes doit tenir compte du petit nombre de résilientes et de sa méthode de recrutement. Ainsi, le seul fait de répondre à une annonce pour participer à une entrevue démontre déjà une grande détermination et une bonne conscience de soi. Ces deux qualités ont influencé le récit des résilientes et par conséquent, les thèmes qui se sont démarqués.

Les entrevues avec cet échantillon de gagnantes, qui avaient un tempérament optimiste et étaient très intelligentes, ont permis d'approfondir notre compréhension du rétablissement des victimes. D'une part, elles ont permis de souligner le caractère optimiste et les capacités cognitives de ces femmes qui ont su développer des stratégies d'adaptation. De plus, ces entrevues ont permis de souligner que parents et intervenants peuvent aider la victime en lui permettant de parler de l'abus. De même, ces rencontres ont mis en évidence l'importance des stratégies cognitives dans le rétablissement des victimes. Enfin, il a permis de mettre en lumière l'importance de la thérapie lors de la délimitation de l'abus de façon à ce que cet événement n'envahisse pas la vie de la victime. Ces victimes résilientes, qui ont dépassé un cruel passé, apportent donc une note d'espoir à toutes les victimes qui souffrent et rappellent le rôle déterminant que peut jouer l'entourage et que doivent jouer les intervenants. Ces personnes ne doivent pas être seulement des observateurs de ce drame mais des agents de soutien et de changement. Il faut donc utiliser de nouvelles ressources afin de les former pour qu'ils puissent faire face à la détresse des victimes. Ce n'est que de cette façon que nous faciliterons le rétablissement de d'autres victimes.

BIBLIOGRAPHIE

Bifulco, A., Brown, G.W. et Harris, T.O. (1994). Childhood experience of care and abuse (CECA): a retrospective interview measure. *Child Abuse and Neglect*, 35 (8), 1419-1535.

Browne, A. (1991). The victim's experience : Pathway to disclosure. *Psychotherapy*, 28 (1), 150-156.

Cole, P.M. et Putnam, F.W. (1992). Effect of incest on self and social functioning: a developmental psychopathology perspective. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 60, 2, 174-184.

- Conte, J.R. et Schuerman, J.R. (1987). Factors associated with an increased impact of child sexual abuse. *Child Abuse and Neglect*, 11, 201-211.
- Draucker, C.B. (1989). Cognitive adaptation of female incest survivors. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 57 (5), 668-670.
- Draucker, C.B. (1995). A coping model for Adult Survivors of Childhood Sexual Abuse. *Journal of Interpersonal Violence*, 10 (2), 159-175.
- Everill, J. et Waller, G. (1995). Disclosure of sexual abuse and psychological adjustment in female undergraduates. *Child Abuse and Neglect*, 19 (1), 93-100.
- Everson, M.D, Hunter, W.M., Runyon, D.K., Edelsohn, G.A. et Coulter, M.L. (1989). Maternal support following disclosure of incest. *American Journal of Orthopsychiatry*, 59 (2), 197-207.
- Feiring, C., Taska, L. et Lewis, M. (1996). A process model for understanding adaptation to sexual abuse: the role of shame in defining stigmatization. *Child Abuse and Neglect*, 20 (8), 767-782.
- Feiring, C., Taska, L. et Lewis, M. (1998). Social support and children's and adolescents' adaptation to sexual abuse. *Journal of Interpersonal Violence*, 13 (2), 240-260.
- Finkelhor, D. et Browne, A. (1985). The traumatic impact of child sexual abuse : A conceptualization. *American Journal of Orthopsychiatry*, 55 (4), 530-541.
- Gold E.R. (1986). Long term effects of sexual victimization in childhood: an attributional approach. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 54 (4), 471-475.
- Herman, J. L. 1992). *Trauma and Recovery*. 276 p. BasicBooks, HarperCollins Publishers, E-U.
- Higgins, G. (1994). *Resilient adults : overcoming a cruel past*. 372 p. Jossey-Bass Publishers, San Francisco.
- Himelein, M.J. et McElrath, J.A. (1996). Resilient child sexual abuse survivors: cognitive coping and illusion. *Child Abuse and Neglect*, 20 (8), 747-758.
- Johnson, B. K. et Kenkel, M.B. (1991). Stress, coping, and adjustment in female adolescent incest victims. *Child Abuse and Neglect*, 15 (3), 293-305.
- Kendall-Tackett, K.A., Williams, L.M. et Finkelhor, D (1993). Impact of sexual abuse on children: a review and synthesis of recent empirical studies. *Psychological Bulletin*, 113 (1), 164-180.
- Lazarus, R.S. et Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.

- Leitenberg, H., Greenwald, E. et Cado, S. (1992). A retrospective study of long-term methods of coping with having been sexually abused during childhood. *Child Abuse and Neglect*, 16, 399-407.
- Luthar, S.S. et Zigler, E. (1991). Vulnerability and competence: A review of research on resilience in childhood. *American Journal of Orthopsychiatry*, 61 (1), 6-22.
- McMillen, C., Rideout, G. et Zuravin, S. (1995). Perceived benefit from child sexual abuse. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 63 (6), 1037-1043.
- Morrow, K.B. (1991). Attributions of female adolescent incest victims regarding their molestation. *Child Abuse and Neglect*, 15, 477-483.
- Morrow, S.L. et Smith, M.L. (1995). Constructions of survival and coping by women who have survived childhood sexual abuse. *Journal of Counseling Psychology*, 42 (1), 24-33.
- Perrott, K., Morris, E., Martin, J. et Romans, S. (1998). Cognitive coping styles of women sexually abused in childhood : A qualitative study. *Child Abuse and Neglect*, 22 (11), 1135-1149.
- Rew, L. et Christinan, B. (1993). Self-efficacy, coping and well-being among nursing students sexually abused in childhood. *Journal of Pediatric Nursing*, 8 (6), 392-399.
- Runtz, M.G. et Schallow, J.R. (1997). Social support and coping strategies as mediators of adult adjustment following childhood maltreatment. *Child Abuse and Neglect*, 21 (2), 211-226.
- Santé Québec (1995). *Et la santé, ça va en 1992-1993? Rapport de l'Enquête sociale et de santé 1992-1993, volume 1*, Montréal, ministère de la Santé et des Services sociaux, Gouvernement du Québec, 411 pages.
- Sauzier, M. (1989). Disclosure of child sexual abuse: for better or for worse. *Psychiatric Clinics of North America*, 12 (2), 455-469.
- Schatzow, E. et Herman, J.L. (1989). Breaking secrecy, adult survivors disclose to their families. *Psychiatric Clinics of North America*, 12 (2), 337-349.
- Silver, R.L., Boon, C. et Stones, M.H. (1983). Searching for meaning in misfortune: Making sense of incest. *Journal of Social Issues*, 39 (2), 81-102.
- Spaccarelli, S. (1994). Stress, appraisal, and coping in child sexual abuse: A theoretical and empirical review. *Psychological Bulletin*, 116 (2), 340-362.
- Taylor, S.E. (1983). Adjustment to Threatening events : A theory of cognitive adaptation. *American Psychologist*, 38, 1161-1173.

Taylor, S.E., Wood, J.V. et Lichtman, R.R. (1983). It could be worse: selective evaluation as a response to victimization. *Journal of Social science Issues*, 39 (2), 19-40.

Tong, L., Oates, K. et McDowell, M. (1987). Personality development following sexual abuse. *Child Abuse and Neglect*, 11,371-383.

Valentine, L. et Feinauer, L.L. (1993). Resilience factors associated with female survivors of childhood sexual abuse. *The American Journal of Family Therapy*, 21 (3), 216-223.

Werner, E.E. (1995). Resilience in development. *Psychological Science* 4 (3), 81-85.

Whitfield, C.L. (1998). Adverse Childhood Experiences and Trauma. *American Journal of Preventive Medicine*, 14 (4), 361-364.

Wyatt, G.E. et Mickey, M.R. (1987). Ameliorating the effects of child sexual abuse: an exploratory study of support by parents and others. *Journal of Interpersonal Violence*, 2 (4), 403-414.

Wyatt, G.E. et Mickey, M.R. (1988). The support by parents and others as it mediates the effects of child sexual abuse: an exploratory study. In G.E. Wyatt et G.J Powell (Eds).*Lasting effects of child sexual abuse* (pp.211-226). Newbury Park, Sage publications.

Wyatt, G.E. et Newcomb, M. (1990). Internal and external mediators of women's sexual abuse in childhood. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 58 (6), 758-767.

CHAPITRE V

La médiation peut-elle avoir des effets thérapeutiques
sur les victimes d'actes criminels?

Une évaluation de l'expérience des victimes
dans la médiation avec des jeunes contrevenants^{4 5}

Jo-Anne Wemmers

Professeure à l'École de criminologie de l'Université de Montréal
Responsable de l'unité « Victimologie justice réparatrice » au
Centre international de criminologie comparée de l'Université de Montréal

Katie Cyr

Étudiante au Doctorat à l'École de criminologie de l'Université de Montréal

⁴ La version anglaise de cet article a été publiée dans la *Revue canadienne de criminologie et de justice pénale*

⁵ Ce projet a été rendu possible grâce au soutien financier du Fonds d'aide aux victimes du Ministère de la Justice, Canada.

Résumé

Les expériences vécues par les victimes au sein du système pénal peuvent favoriser ou freiner leur processus de guérison. La justice réparatrice vise à guérir la douleur provoquée par la victimisation (Zehr, 2002). Cependant, les défenseurs de victimes ont exprimé leurs inquiétudes quant au fait que la justice réparatrice augmenterait la douleur des victimes. Cet article présente les résultats d'une évaluation des expériences de victimes d'actes criminels ayant été invitées à participer à un programme de médiation. En utilisant la jurisprudence thérapeutique comme cadre, l'étude examine l'impact du dit programme sur les craintes des victimes ainsi que sur leur rétablissement.

INTRODUCTION

Dans le système pénal, les victimes ne sont que de simples témoins d'un crime commis contre l'État. Par conséquent, leur douleur est secondaire au crime. Elles sont en quelque sorte la "partie oubliée" du système pénal (Viano, 1978). Depuis les années 80, les victimologues ont identifié le risque de victimisation secondaire dans le système de justice pénal. Le psychiatre américain, Martin Symonds (1980), a été l'un des premiers auteurs à écrire sur le sujet. Il a défini la victimisation secondaire comme la perception de la victime selon laquelle celle-ci n'est pas acceptée ni soutenue. Les réactions professionnelles mais peu sensibles de la police et des procureurs, peuvent augmenter la douleur de la victime (Maguire, 1991).

Les défenseurs de la justice réparatrice avancent que cette forme de justice reconnaît la douleur des victimes. Par conséquent, elle offre à ces dernières une meilleure voie que le système judiciaire conventionnel (Roach, 1999 ; Fattah, 2001). La justice réparatrice est une idéologie qui se concentre sur la réduction des méfaits en changeant le mal par le bien (Zehr, 2002). Depuis les années 80, cette approche a graduellement gagné de la popularité au Canada et ailleurs. Par exemple, le gouvernement canadien a joué un rôle important dans le développement des directives internationales liées à la justice réparatrice, intitulées la *Déclaration des principes fondamentaux concernant les programmes de justice réparatrice en matière criminelle*. Cette déclaration a été proposée au Conseil économique et social de

l'ONU, en 2002 et, bien qu'elle ne fût pas adoptée par le Conseil, ce dernier a adopté une résolution encourageant les États membres de l'ONU à élaborer des initiatives de justice réparatrice (Van Ness, 2002). Plus récemment, en réaction au développement des initiatives relatives à la justice réparatrice au Canada, le ministère de la justice du Canada a édité son *Rapport sur les Valeurs et les Principes de la justice réparatrice*.

Cependant, les adversaires de la justice réparatrice croient que cette dernière peut augmenter la douleur des victimes. Les défenseurs de victimes ont exprimé des inquiétudes quant au fait que la confrontation des victimes avec les contrevenants peut augmenter leurs craintes (Wemmers et Canuto, 2002). En 2002, les Centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) du Québec ont réalisé un sondage auprès de leurs intervenants au sujet de la justice réparatrice et notamment la médiation (Côté et Laroche, 2002). Les résultats ont ainsi mis en évidence un fort scepticisme et de la réticence de la part des intervenants quant à l'utilisation de la médiation réparatrice. Leurs principaux soucis sont le risque de victimisation secondaire ou l'augmentation de l'effet post-traumatique subi par la victime à la suite du crime. Ils soulignent la nécessité de protéger les victimes contre davantage de douleur plutôt que de les exposer à de plus grands risques.

La présente étude examine les effets thérapeutiques et anti-thérapeutiques de la médiation sur les victimes d'actes criminels. Conformément à l'approche de la jurisprudence thérapeutique, l'étude examine la manière dont les victimes ont réagi à l'idée de rencontrer leur contrevenant et comment celles-ci se sentent après avoir participé au programme.

LA JURISPRUDENCE THÉRAPEUTIQUE

La jurisprudence thérapeutique est l'étude du rôle de la loi comme "agent thérapeutique" (Winick, 1996, p. 646). Développée par Wexler et Winick (1996), la jurisprudence thérapeutique considère le droit avec ses règles et ses procédures ainsi que les acteurs juridiques comme des forces sociales ayant souvent des effets thérapeutiques ou antithérapeutiques sur les personnes impliquées dans des procédures légales. En d'autres

termes, les victimes d'actes criminels peuvent être affectées favorablement ou négativement par leurs expériences au sein du système pénal et avec les autorités. La jurisprudence thérapeutique appelle à l'étude de ces conséquences afin de les identifier et d'établir si les effets antithérapeutiques de la loi peuvent être réduits et ses effets thérapeutiques augmentés, sans pour autant subordonner le processus judiciaire et les autres valeurs véhiculées par la justice (Winick, 1996). La jurisprudence thérapeutique a pour source les lois portant sur la santé mentale. De plus, une grande partie de la littérature porte sur les contrevenants. Cependant, nous croyons que cette approche de la loi est également appropriée pour les victimes d'actes criminels.

La jurisprudence thérapeutique n'est pas une théorie mais une manière d'appréhender la loi. Son cadre théorique repose essentiellement sur les théories psychologiques. Elle a pour objectif d'expliquer et de prévoir des effets thérapeutiques. La jurisprudence thérapeutique a beaucoup été influencée par les travaux portant sur la psychologie de la justice procédurale (Waldman, 1998). En d'autres termes, lorsque les procédures sont considérées comme étant justes, elles auront un effet positif et thérapeutique sur les personnes sur lesquelles celles-ci s'appliquent .

La justice procédurale renvoie à la perception générale que l'on se fait du caractère équitable des procédures. Selon Lind et Van den Bos (2002), l'équité se résume à la gestion de l'incertitude : lorsque les gens sont confrontés à des moments d'incertitude dans leur environnement, ils se laissent guider par leurs impressions d'un traitement juste de la situation pour réagir. Les victimes sont confrontées à beaucoup d'incertitude, selon la victimisation qu'elles subissent: leurs croyances fondamentales par rapport au monde sont remises en question (Lerner, 1980), elles s'inquiètent des éventuelles représailles du délinquant, elles sont souvent peu familières avec le système de justice pénal et n'ont aucune idée du sort qui leur sera réservé. Selon Lind et Van den Bos (2002), l'incertitude est plus grande lorsque les gens sentent qu'ils n'ont pas le contrôle de la situation. Or, les victimes n'ont pas le contrôle du déroulement du processus de justice pénal. Confrontées à cette incertitude, on comprend aisément les attentes des victimes d'actes criminels envers la justice procédurale.

LA JUSTICE RÉPARATRICE ET LE CRIME

La majorité des études sur la justice réparatrice examinent l'impact des mesures sur les délinquants, peu d'études s'intéressent aux victimes d'actes criminels. Dans son livre, *Victim Meets Offender*, Mark Umbreit (1994) présente les résultats de quatre programmes de médiation victime-contrevenant aux Etats-Unis. Il rapporte que 90% des victimes ayant participé à la médiation se sont dites satisfaites des résultats de la médiation et se sont senties moins perturbées après la séance de médiation. Les victimes auraient moins tendance à craindre une seconde victimisation de la part du contrevenant après la séance de médiation. Cependant, l'absence d'un groupe contrôle empêche de conclure que ces résultats sont meilleurs que ce que l'on obtiendrait dans le système de justice pénal conventionnel.

Blanchette (1996) a comparé le degré de satisfaction de la victime par rapport à différentes sanctions alternatives au Québec. Elle a constaté que les victimes qui assistaient à la médiation étaient plus satisfaites de la justice rendue que les victimes dont les contrevenants se sont vus imposés du travail communautaire ou d'autres mesures de justice alternative. De surcroît, les victimes qui ont participé à la médiation étaient plus satisfaites des résultats obtenus que celles dont les délinquants se sont vus imposés du travail communautaire. Cependant, l'étude a porté sur un petit groupe de 21 victimes. Il est donc impossible d'affirmer que ces différences sont significatives.

L'étude de Heather Strang (2002) est particulièrement intéressante en raison de son caractère quasi-expérimental. La chercheuse a utilisé la randomisation pour former deux groupes de jeunes contrevenants : le premier groupe ayant été affecté à un programme de justice réparatrice comparable à la médiation, appelé la Conférence, et le deuxième à la Cour juvénile. La Conférence consiste à réunir les victimes et les contrevenants pour qu'ils discutent et s'accordent sur une certaine forme de réparation au litige qui les lie. Cependant, contrairement à la médiation, dans la Conférence, les jeunes et les victimes participants peuvent être accompagnés. La Conférence est populaire en Nouvelle-Zélande et en Australie (pays dans lequel la recherche s'est déroulée). Il ressort de l'étude que les victimes ayant participé à la Conférence étaient plus satisfaites de la façon dont leur dossier avait été traité

que les victimes qui ont opté pour le système judiciaire. La chercheuse a également démontré que la Conférence a été psychologiquement bénéfique aux victimes participantes. Après avoir participé au programme de Conférence, les victimes ont en effet vu leur sentiment de peur et d'anxiété envers leur contrevenant, diminué. Soixante pour cent des victimes ont affirmé que la Conférence les a aidées à clore ce chapitre de leur vie et à recommencer leur vie. Cependant, Strang note que pour une minorité de victimes, la Conférence a été une expérience beaucoup plus pénible que la Cour. Ces victimes ont vécu une seconde victimisation. Les raisons qui les ont conduites à une seconde victimisation sont les suivantes: le contrevenant n'a pas reconnu la responsabilité de ses actes ; les victimes n'ont pas été suffisamment préparées avant leur rencontre avec le contrevenant ; les médiateurs étaient inexpérimentés. Ainsi, bien que la Conférence soit souvent thérapeutique pour les victimes d'actes criminels, elle peut également produire des effets négatifs et antithérapeutiques sur ces mêmes victimes si elle est menée de façon inadéquate.

Reeves (1989) souligne que la simple idée d'une rencontre avec le contrevenant rend certaines victimes anxieuses. En effet, ce sont les sentiments de peur, de colère ou tout simplement de désintérêt qui poussent les victimes à ne pas participer à des programmes de médiation (Maguire et Corbett, 1987). Dans leur recension des écrits Wemmers et Canuto (2002) relèvent l'absence de recherches complètes portant sur les victimes qui refusent de participer aux programmes de justice réparatrice.

LA MÉDIATION VICTIME-CONTREVENANT

La médiation victime-contrevenant consiste à réunir les victimes ainsi que leur contrevenant afin de les amener à discuter du litige et de s'entendre sur une forme de réparation. Il existe généralement deux types de médiation : la médiation directe et la médiation indirecte. La médiation directe implique une rencontre en tête-à-tête entre la victime et le délinquant; cette rencontre étant arbitrée par un ou plusieurs médiateurs qui ont pour tâche de faciliter la démarche. Dans la médiation indirecte, la victime ne rencontre pas le contrevenant. Le médiateur joue ici le rôle d'intermédiaire, parlant avec les deux parties séparément. La

médiation indirecte est toutefois peu utilisée en Amérique du Nord. Par contre, la médiation indirecte peut être un meilleur choix en particulier lorsque la victime refuse de rencontrer le contrevenant (Wemmers et Canuto, 2002). La présente étude porte sur un programme de médiation victime-contrevenant adressé aux jeunes contrevenants dans une grande ville au Québec. La médiation victime-contrevenant est une des mesures extrajudiciaires offertes aux jeunes contrevenants au Canada. Au Québec, de telles mesures sont mises en place par des organismes communautaires. La médiation est pratiquée au Québec depuis les années 90 (Charbonneau et Béliveau, 1999). En 2002, les organismes de justice alternative à travers tout le Québec ont signé une entente cadre avec l'Association des Centres Jeunesse du Québec. Cette entente avait pour objectif de placer la médiation à l'avant-plan des mesures de réchange actuellement offertes aux jeunes contrevenants. Avant de discuter les résultats, il convient de comprendre comment ce programme spécifique de médiation fonctionne.

Depuis son instauration en 1997, la médiation est offerte aux victimes après que le contrevenant ait été référé par les services de la Protection de la Jeunesse (Section Jeunes Contrevenants). Le choix est basé sur un certain nombre de critères notamment, les antécédents du délinquant, la gravité du crime, son sentiment de culpabilité et sa volonté de participer à un programme de médiation.

Une fois que le contrevenant est admis à un programme de médiation, son dossier est transmis aux intervenants chargés du programme de médiation. Ces intervenants contactent ensuite la victime. Lors de ce premier contact, on annonce à la victime que son agresseur a été arrêté et qu'il est disposé à faire une rencontre de médiation. On demande alors à la victime si elle souhaite participer aux séances de médiation avec le délinquant. Si la victime refuse la proposition, c'est la fin du processus. Le contrevenant se voit infligé une autre sanction, généralement du travail communautaire.

Si la victime accepte de participer au programme, une réunion de préparation à la médiation est organisée. Lors de cette rencontre, l'intervenant explique en détail à la victime le déroulement de la médiation de sorte qu'elle sache à quoi s'attendre lors de la séance de médiation.

Les séances de médiation sont généralement conduites par deux intervenants du programme. Afin d'assurer une certaine impartialité dans le traitement des cas, aucun des intervenants ne doit avoir eu connaissance du dossier auparavant.

Depuis la mise en vigueur de l'entente provinciale avec l'Association des Centres Jeunesse du Québec, la procédure n'est plus la même. Le contact avec les victimes est désormais effectué avant que le contrevenant ait donné son consentement au programme. Cependant, cette nouvelle procédure ne concerne aucune des victimes de la présente étude. Par conséquent, seule l'ancienne procédure est pertinente dans cette étude.

MÉTHODOLOGIE

Le but de la présente étude est d'évaluer l'impact thérapeutique et anti-thérapeutique de la médiation victime-contrevenant sur les victimes d'actes criminels. L'étude a été réalisée à partir d'entrevues auprès de victimes d'actes criminels qui ont été invitées à participer au programme de médiation victime-délinquant destiné aux jeunes contrevenants et proposé par un organisme communautaire d'une grande ville au Québec.

Notre recherche inclut tous les cas ayant été référés au programme de médiation durant la période comprise entre 1997 et juin 2002. La sélection des cas est basée sur les caractéristiques du crime et du délinquant, telles que la gravité du crime et les antécédents judiciaires du délinquant. Si le programme est adapté au délinquant, ce dernier est rencontré par un intervenant du programme. Si le contrevenant ne rencontre pas les critères pour suivre le programme de médiation, il se voit imposé une autre sanction alternative; celle-ci étant généralement une sanction à purger dans la collectivité. Il convient de préciser que reconnaître sa responsabilité ne signifie pas plaider coupable. Si le délinquant nie avoir commis le crime, il doit passer par la Cour.

La condition principale pour participer à l'étude était que la victime soit un individu, excluant ainsi les organisations. L'étude a concerné aussi bien les victimes qui ont refusé de participer à la médiation que les victimes qui ont donné leur consentement à participer au programme.

La période comprise entre 1997 à juin 2002 a permis de récolter les données de 225 victimes. La plupart des dossiers de l'année 1997 ayant été détruits, la majorité des cas à l'étude datent de 1998 à 2002. Dans un premier temps, une lettre d'invitation à participer à l'étude (dans laquelle la recherche était également expliquée) a été envoyée aux victimes. Cependant, seulement 5% de l'échantillon a répondu à cette invitation. C'est ainsi que la décision a été prise de laisser le soin aux intervenants du programme de contacter les victimes par téléphone afin de solliciter leur participation à l'étude. Si la victime acceptait, son nom et son numéro de téléphone étaient transmis aux chercheurs. Si elle refusait, elle était exclue de l'étude.

Sur les 225 victimes que constituait l'échantillon de départ, 115 (51%) personnes n'ont pas pu être rejointes : soit elles avaient déménagé, changé de numéro de téléphone, soit les données sur la victime dans le dossier étaient incomplètes. Durant les premières années du programme, les données sur les victimes, disponibles dans les dossiers, étaient particulièrement manquantes et désordonnées. Sur les 106 victimes restantes qui ont été contactées, 47 (44%) ont refusé de participer à l'étude. Au final, 59 entrevues avec des victimes ont été réalisées. En d'autres termes, les entrevues ont été réalisées avec 56% de toutes les victimes contactées, soit 26% des victimes de l'échantillon total.

Les entrevues ont été conduites par téléphone. La durée des entrevues a varié entre 30 minutes et une heure. Les répondants ont été questionnés sur divers sujets relatifs à leurs attitudes et à leur expérience.

Sur les 59 victimes interrogées, 13 ont décliné l'invitation de participer à la médiation, 7 ont participé à la médiation indirecte et les 39 victimes restantes ont opté pour la médiation directe.

L'âge des victimes participantes à l'étude ainsi que le type de victimisation sont variables. La plus jeune victime au moment du crime avait 12 ans et la plus vieille était âgée de 82 ans. L'âge médian est de 33 ans. En terme de type de victimisation, 54% étaient des victimes de crimes contre la personne, notamment : agression (46%) ; vol (5%) ou menaces (3%). Les 46% des victimes restantes de l'échantillon étaient des victimes de crimes contre la propriété : vol dans une maison (20%) ; vol d'un véhicule à moteur (12%) et vandalisme (10%).

Avant de présenter les résultats, il convient de parler du contexte et de la question de la représentativité de l'échantillon. Dans un premier temps, étant donné que seules les victimes ayant consenti à participer au programme de médiation font partie de l'étude, l'échantillon n'est pas nécessairement représentatif de toutes les victimes d'actes criminels. En outre, les critères de sélection utilisés par les intervenants du service de la Direction de la protection de la jeunesse, pour choisir les victimes susceptibles de participer à la médiation, constituent autant de limites à l'échantillon. En effet, les services de la Direction de la protection de la jeunesse ne s'intéressaient qu'aux victimes de jeunes délinquants, de crimes mineurs (afin de limiter la gravité) et de contrevenants avec peu d'antécédents judiciaires. Les victimes de délinquants adultes ou de crimes graves pourraient répondre différemment. Dans un second temps, la question est de savoir si notre échantillon est représentatif de la population des victimes participant au programme de médiation depuis 1997. Les statistiques relatives au programme de médiation, nous ont permis de comparer notre échantillon à l'ensemble des victimes contactées pour la médiation sur la base des variables suivantes :

- Le sexe de la victime;
- Le crime;
- La participation à la médiation.

Dans l'ensemble de la population des victimes ayant été invitées à participer au programme depuis 1997, 41% sont des femmes et 58% sont des hommes. Comparativement à notre échantillon, 48% des victimes sont des femmes et 53% sont des hommes. Concernant les crimes répertoriés dans l'ensemble de la population, on constate que 56% des victimes sont des victimes de crimes contre la personne et 44% sont des victimes de crimes contre la propriété. Notre échantillon présente des pourcentages comparables, ainsi dans notre

échantillon, 54% des répondants sont des victimes de crimes contre la personne et 46% sont des victimes de crimes contre la propriété. Enfin, au sein de la population, 48% des victimes ont participé à la médiation directe, 13% ont participé à la médiation indirecte et 39% ont refusé de participer au programme. Dans notre échantillon, le pourcentage des victimes qui ont participé à la médiation est plus élevé (66%). Les victimes qui ont refusé de participer à la médiation sont relativement sous-représentées dans notre échantillon (22% contre 39%). Le pourcentage de victimes de notre échantillon qui a participé à la médiation indirecte est comparable à celui de l'ensemble de la population (12% contre 13%). Pour finir, il est notable que notre échantillon est représentatif de la population totale des victimes participantes au programme, en ce qui concerne le sexe de la victime et le type de crime. Cependant, les victimes consentant à participer au programme sont sous représentées dans notre échantillon.

RÉSULTATS

- **La peur**

Nous avons demandé aux 59 victimes participantes si leur sentiment de peur envers le délinquant avait augmenté lorsqu'elles ont été contactées et sollicitées pour participer au programme de médiation. Les trois quarts des victimes (76,3%) ont répondu négativement à la question. Cependant, un quart des répondants (23,7%) ont affirmé avoir ressenti une certaine crainte.

Rappelons que le premier contact avec les victimes s'est fait par téléphone. Nous avons demandé à ces répondants (n=54) s'ils estimaient qu'il était convenable de contacter les victimes par téléphone ou s'ils auraient préféré recevoir une lettre. Nous nous sommes demandé si une lettre pouvait être perçue comme moins importune pour quelques victimes. À l'exception de deux personnes (3,7%), toutes les victimes (96,3%) ont affirmé que le contact initial par téléphone était parfaitement approprié.

Sur les 59 victimes de l'échantillon, 13 victimes avaient refusé de participer à la médiation. Afin de comprendre si la peur a motivé le refus des victimes à participer au programme, nous

avons procédé à un test Chi carré. Pour ce faire nous avons utilisé les craintes rapportées par les victimes suite au contact initial et leur décision de participer à la médiation. Les résultats ont révélé qu'il n'existe aucun rapport significatif entre la décision des victimes de participer et le fait qu'elles aient ressenti ou non de la peur suite au contact initial (Chi carré = 0.004 ; df=1 ; p=0.95). Onze victimes sur les quatorze qui ont confié avoir ressenti une certaine crainte à la suite du contact initial, ont choisi de participer à la médiation. Or, sur les treize victimes qui ont refusé de participer, dix victimes ont affirmé ne pas avoir ressenti de crainte lorsqu'elles ont été contactées.

Le constat voulant que la peur ne joue pas un rôle significatif dans la décision des victimes de ne pas participer à la médiation est également confirmé par les raisons motivant les victimes à participer. D'après les résultats, seule une victime a déclaré qu'elle avait refusé de participer par peur des représailles du délinquant. Cinq victimes connaissaient déjà le délinquant et ont refusé de le rencontrer ou ont douté de sa sincérité. Les autres victimes ont avancé d'autres raisons, comme la maladie ou le manque de temps ou tout simplement le désintérêt. Une victime a déclaré que le litige avait déjà été résolu. Trois victimes ont confié qu'elles avaient été dissuadées de participer par une tierce personne : un jeune a dit que ses parents avaient décidé pour lui, un adulte a confié avoir été découragé par son psychologue alors qu'il comptait participer, enfin une troisième victime a dit qu'elle n'a pas participé faute d'avoir été relancée par les intervenants du programme.

Nous avons ensuite sollicité l'avis des victimes qui ont consenti à participer au programme de médiation, malgré leurs craintes initiales. Il s'agissait de connaître leur appréciation de la médiation après qu'elles y aient participé. Nous avons ainsi demandé à ces victimes si elles trouvaient que le programme de médiation était une bonne initiative. 90% des victimes ont dit oui, 5% ont répondu négativement et 5% des victimes n'ont pas répondu. Il est notable qu'aucune de ces 14 victimes n'a estimé que le programme était une mauvaise initiative : 13 victimes ont reconnu que le programme était une bonne initiative et la dernière s'est abstenue de répondre.

La rencontre avec le contrevenant

Nous avons ensuite comparé les sentiments de sécurité des victimes avant et au cours de la réunion avec le contrevenant. Au total, 39 victimes ont participé à la médiation directe et la plupart d'entre elles (92.3%) ont déclaré s'être senties en sécurité avant la médiation. Trois victimes (7,7%) seulement ont avoué avoir ressenti de l'insécurité. En outre, les 39 victimes ont déclaré s'être senties en sécurité durant la rencontre avec le délinquant.

Toutefois à la question de savoir si la rencontre avec le délinquant a affecté leur sentiment de peur, 15 (38,5%) victimes ont répondu oui. Nous leur avons alors demandé de quelle manière leurs sentiments de peur avaient été affectés. À l'exception d'une personne, toutes les victimes ont affirmé que la rencontre avait réduit leurs craintes. Une victime a dit avoir ressenti plus de peur car le délinquant ne regrettait pas son geste et qu'il donnait l'impression de pouvoir récidiver.

- **Le bien-être**

Le bien-être des victimes a été évalué en leur demandant si la participation au programme les avait aidées à tirer un trait sur cet événement négatif. On a posé cette question aux victimes qui ont participé à la médiation directe et à celles qui ont participé à la médiation indirecte. Une majorité de victimes ont souligné que leur participation au programme les avait en effet aidées à fermer ce chapitre de leur vie et à recommencer leur vie (voir le tableau 1).

Tableau 1

Est-ce que vous sentez que votre participation au programme vous a aidé à vous remettre de l'événement?

| | Fréquence | % |
|--------------|------------------|----------|
| Oui | 24 | 54.5% |
| Non | 20 | 45.5% |
| Total | 44 | 100% |

Valeurs manquantes =2

Le degré de bien-être des victimes a été mesuré par le biais d'une deuxième question. Cette question consistait à savoir comment se sentaient les victimes ayant participé à la médiation directe, eu égard à leur médiation, suite à la rencontre avec le délinquant. La plupart des victimes ont affirmé qu'elles se sentaient mieux suite à la rencontre avec le délinquant (voir le tableau 2). Cependant, deux victimes ont déclaré que leur état a empiré suite à la médiation. Dans ces deux cas, les victimes ont évoqué comme raison de cette rechute le manque de regret du délinquant pour son acte.

Tableau 2
Comment vous êtes vous sentis après la rencontre?

| Sentiment ressenti | Fréquence | % |
|---------------------------|------------------|----------|
| Mieux | 25 | 64.1% |
| Plus mal | 2 | 5.1% |
| Rien a changé | 12 | 30.8% |
| Pas eu de rencontre | 20 | - |
| Total | 59 | 100% |

Nous avons également cherché à savoir si la rencontre avec le délinquant avait été bénéfique pour les victimes et si oui, quels bénéfices elles en ont tirés. Les trois quarts des victimes (74.4%) ont répondu qu'elles avaient tiré des bénéfices de la rencontre avec le délinquant. Pour la plupart de ces victimes, il fût question de bénéfices psychologiques (voir le tableau 3). Les autres avantages mentionnés sont un meilleur accès à l'information concernant leur dossier, et les avantages monétaires (bienfaits du dédommagement), cependant, ces avantages ont été mentionnés beaucoup moins souvent comparativement aux avantages psychologiques.

Tableau 3
Bénéfices retirés par les victimes (n=29)

| Bénéfices | Fréquence | % |
|---|------------------|----------|
| Bénéfices psychologiques | 18 | 62.1% |
| Avantages monétaires | 2 | 6.9% |
| Meilleur accès à l'information | 3 | 10.3% |
| Monétaires et psychologiques | 2 | 6.9% |
| Psychologiques et meilleure information | 3 | 10.3% |
| Ne sais pas | 1 | 3.4% |
| Total | 29 | 100% |

- **La justice procédurale et le bien-être des victimes**

Deux variables ont permis de sonder la perception des victimes par rapport à la justice procédurale : 1) la perception par les victimes du caractère équitable de la justice procédurale et 2) le degré de satisfaction du traitement de leur dossier. Ces deux variables ont été combinées pour créer une échelle de mesure de la perception de la justice procédurale par les victimes. La fiabilité de cette échelle est élevée (alpha = .8152). La distribution de fréquence de cette variable est présentée dans le tableau 4.

Tableau 4
Distribution de fréquence des décisions de justice procédurale destinées aux victimes

| Appréciation | Fréquence | % |
|-------------------------|------------------|----------|
| Très juste | 35 | 64 |
| Juste | 4 | 7 |
| Pas juste / Pas injuste | 2 | 4 |
| Injuste | 1 | 2 |
| Très injuste | 13 | 24 |
| Total | 55 | 100 |

Valeurs manquantes = 4

Afin de déterminer si les procédures judiciaires justes et équitables sont thérapeutiques, nous avons examiné le lien entre les décisions procédurales et l'impact de la participation des victimes au programme sur les effets de leur victimisation. Compte tenu de la nature de nos données (petit échantillon, variables catégoriques), nous avons procédé à un test de chi carré. Cependant, ce test nécessite un nombre minimum de cinq observations par cellule. Par conséquent, nous avons classé en deux (juste et injuste) les catégories de réponse concernant les décisions procédurales destinées aux victimes. Les résultats ont révélé que la plupart des victimes (72%) qui ressentaient de l'injustice au cours de la procédure, estimaient également que leur participation au programme les avait aidées ($\chi^2=9,0$, $df=2$, $p=0,01$).

Ensuite nous avons examiné le lien entre les décisions judiciaires procédurales et les sentiments ressentis par la victime suite à la rencontre avec le délinquant. Étant donné que ces deux variables sont des variables intervalles, nous avons calculé le coefficient de corrélation. Les résultats ont mis en évidence une corrélation significative entre l'équité des décisions et le sentiment de satisfaction ressenti par les victimes après la rencontre ($r=0,569$, $p=0,000$). Il appert donc que les procédures justes constituent une thérapie pour les victimes d'actes criminels.

CONCLUSION

Les résultats tendent à démontrer que les victimes ressentent un peu de craintes lorsqu'elles sont contactées la première fois au sujet de la médiation victime-contrevenant. Cependant, leur crainte ne semble pas constituer un obstacle à participer à la médiation. En effet, le fait que les victimes ressentent ou non de la peur n'a pas d'incidence sur la décision des victimes de participer à la médiation. La médiation victime-contrevenant suscite une attitude très positive chez les victimes, quand bien même elles auraient été craintives au départ. Il s'avère que le fait de ressentir de la peur au préalable (suite au contact initial) constitue une réaction normale.

Les victimes qui ont souffert d'une seconde victimisation sont celles dont les délinquants n'ont pas montré de regrets lors de la rencontre de médiation. Des résultats semblables sont rapportés par Marshall et Merry (1990) et Strang (2002). Selon la loi canadienne, un jeune contrevenant doit admettre sa responsabilité pour bénéficier de mesures extrajudiciaires. Cependant, la responsabilité légale et la responsabilité morale sont deux choses différentes. C'est la dernière qui est la plus importante aux yeux des victimes d'actes criminels. La médiation n'est pas une solution applicable à tous les cas ou de façon aléatoire. Il convient de porter une attention particulière à la sélection des délinquants qui participeront à la médiation. Les délinquants qui ne prennent pas l'entière responsabilité de leurs actes doivent être exclus.

Les résultats prouvent que la justice procédurale facilite le rétablissement des victimes. Lorsque les victimes ont le sentiment d'avoir été traitées de façon juste et équitable, elles sont plus enclines à tourner la page. Les procédures justes ont un effet thérapeutique sur les victimes d'actes criminels. Comme le suggèrent Lind et Van den Bos (2002), les procédures justes contribueraient à réduire l'incertitude et à aider les victimes à reprendre le contrôle de leurs vies, et par conséquent de leur permettre de se rétablir. Selon Tyler, les "gens se sentent mieux traités lorsqu'ils ont l'opportunité de contribuer à l'élaboration de la solution pour résoudre le problème ou le litige" (2000, p.121). La médiation victime-contrevenant donne justement cette possibilité aux victimes.

Notre étude comporte cependant plusieurs limites. Elle porte sur un échantillon restreint et sélectif de victimes d'actes criminels. Par conséquent, les victimes participant à cette étude ne sont pas représentatives des victimes d'actes criminels en général. Il est possible que les victimes de délinquants adultes ou de crimes plus sérieux répondraient différemment. En outre, les résultats actuels sont uniquement basés sur des données post-test, limitant ainsi leur force probatoire. La corrélation ne signifie pas la causalité. Il est possible que les victimes qui se sentaient mieux auraient été plus enclines à considérer les procédures comme justes. Cependant, le fait que nos résultats soient comparables à ceux de Strang (2002) renforce notre conviction que la médiation contribue au bien-être des victimes. Néanmoins, nous recommandons davantage de recherche avec un échantillon plus grand et plus diversifié.

BIBLIOGRAPHIE

- Blanchette, Johanne (1996). *Une équité à toute mesure: Enquête auprès de victimes de jeunes contrevenants*. Saint-Hyacinthe Qc: Alternative Jeunesse Richelieu-Yamaska.
- Charbonneau, Serge et Béliveau, Denis. (1999). Un exemple de justice réparatrice au Québec: La médiation et les organismes de justice alternative. *Criminologie* 32:1.
- Côté, Marie-Claude et Laroche, Nicole (2002). Le réseau des CAVAC du Québec et la justice réparatrice. In: J. Wemmers et K. Cyr (eds). *La justice réparatrice et les victimes d'actes criminels*. Les cahiers de recherche criminologiques. No. 37. Montréal: Université de Montréal, Centre international de la criminologie comparée.
- Fattah, Ezzat A. (2001). Victims' Rights : past, present and future. A global view. In: R. Cario and D. Salas (eds.) *Œuvre de Justice et Victimes Volume 1*. Paris: L'Harmattan Sciences Criminelles.
- Lerner, Melvin (1980). *Belief in a Just World : A fundamental delusion*. New York: Plenum Press.
- Lind, E. Allan et Van den Bos, Kees (2002). When Fairness Works: Toward a General Theory of Uncertainty Management. *Research in Organizational Behavior*, Volume 24, 181-223.
- Maguire, Michael (1991). The Needs and Rights of Victims of Crime. In: Michael Tonry (ed.). *Crime and Justice: A Review of the Research*. Chicago, IL: University of Chicago Press.
- Maguire, Michael et Corbett, C. (1987). *The Effects of Crime and the Work of Victim Support Schemes*. Aldershot: Aldershot, Gower Publishing Company.
- Marshall, Tony et Merry, S. (1990). *Crime and accountability: Victim/Offender mediation in practice*. London: Her Majesty's Stationary Office.
- Reeves, Helen (1989). The victim support perspective. In: M. Wright and B. Galaway (eds.), *Mediation and criminal justice: Victims, offenders and community*. London: Sage Publications.
- Roach, Kent (1999). *Due Process and Victims' Rights: The new law and politics of criminal justice*. Toronto: University of Toronto Press.
- Strang, Heather (2002). *Repair or Revenge: Victims and Restorative Justice*. Oxford: Clarendon Press.
- Symonds, Martin (1980). The Second Injury. *Evaluation and Change, Special Issue*. pp. 36-38.

Tyler, Tom (2000). Social Justice : Outcome and Procedure. *International Journal of Psychology*, 35:2.

Umbreit, Mark (1994). *Victim Meets Offender: The impact of restorative justice and mediation*. Monsey: Criminal Justice Press.

Van Ness, Daniel (2002). *UN Economic and Social Council Endorses Basic Principles of Restorative Justice*. Restorative Justice.org

Viano, Emilio (1978). Victims, Offenders and the Criminal Justice System: Is Restitution an Answer? In: B. Galaway and J. Hudson (eds.) *Offender Restitution in Theory and Action* (pp. 91-99). Lexington, MA.: Lexington Books.

Waldman, Ellen A. (1998). The Evaluative-Facilitative Debate in Mediation: Applying the Lens of Therapeutic Jurisprudence. *Marquette Law Review* 82:155.

Wemmers, Jo-Anne et Canuto, Marisa (2002). *Expériences, attentes et perceptions des victimes à l'égard de la justice réparatrice : Analyse documentaire critique*. Ottawa : Ministère de la Justice, Canada.

Wexler, David et Winick, Bruce (1996). *Law in a Therapeutic Key: Developments in Therapeutic Jurisprudence*. Durham, NC: Carolina Academic Press.

Winick, Bruce (1996). The Jurisprudence of Therapeutic Jurisprudence. In: D. Wexler and B. Winick. *Law in a Therapeutic Key: Developments in Therapeutic Jurisprudence*. Durham, NC: Carolina Academic Press

Zehr, Howard (2002). *The Little Book of Restorative Justice*. Intercourse, PA: Good Books.

CHAPITRE VI

Résumé des ateliers simultanés

LE RÔLE DU MÉDIATEUR AUPRÈS DES VICTIMES

Le rôle du médiateur n'est pas de représenter l'une ou l'autre des parties dans une médiation mais de faciliter la communication entre elles. Bien sûr, ceci requiert que les médiateurs possèdent certaines caractéristiques et habiletés propices à ce rôle. D'autant plus, la formation continue des médiateurs est indispensable.

Les médiateurs ne sont pas les seuls à jouer un rôle dans ce processus. Les CAVACS peuvent aussi jouer un rôle en ce qui a trait à la préparation des victimes, à leur soutien et à l'aide offerte aux victimes. Il importe de reconnaître la nécessité d'une collaboration entre les organismes de justice alternative et les CAVACS, collaboration fortement encouragée par les divers intervenants présents à l'atelier.

Le système de justice pénale, peu importe que le programme de médiation soit lié ou intégré à celui-ci, peut donner aux victimes une reconnaissance de ce qu'elles ont vécu. Le système se doit de représenter les intérêts du public et les intérêts des victimes. Les intérêts plus larges justifient l'intervention du système; ceci est d'autant plus important dans les cas de délits graves. Par contre, les délits graves ne devraient pas être exclus de la médiation. Les besoins et souhaits des victimes devraient servir de point de départ dans la sélection des cas référés en médiation.

En conclusion, une écoute attentive aux besoins des victimes et une bonne connaissance des rôles de chacun des intervenants peuvent faire en sorte que les intérêts des victimes peuvent être représentés adéquatement dans la médiation.

LES CONTREVENANTS ADULTES ET LES CRIMES GRAVES

La médiation victime-contrevenant impliquant les contrevenants adultes ou les crimes graves nous oblige à réviser les étapes du processus afin de prévenir les risques possibles pour les personnes concernées. Conséquemment, une attention très particulière doit être portée au

processus dans lequel se déroulerait ce type de médiation et aux conditions que ce processus devrait respecter.

La question que nous devons poser n'est pas si les contrevenants adultes ou les délits graves devraient être envoyés en médiation mais plutôt si les victimes en ressentent le besoin. Pour certaines d'entre elles, la médiation serait une mesure appropriée et importante dans leur rétablissement. La crainte que la victime soit replongée dans sa victimisation si le contrevenant initie une telle démarche demeure réelle et légitime. Un autre élément important consiste du moment auquel ce processus a lieu; il faut tenir compte de la progression du rétablissement des victimes. Ces éléments devraient être étudiés davantage. Par contre, un message très clair ressort de ces discussions, les victimes devraient être le point de départ d'une telle démarche.

La mise en marche d'un processus de médiation impliquant un contrevenant adulte ou un délit grave se présente avec plusieurs questionnements. Quelle serait la place d'un tel processus? La médiation peut avoir lieu à l'intérieur même du système pénal ou parallèlement à celui-ci. Comment pouvons assurer les droits des parties concernées? Et, quelles seraient les conséquences de la médiation pour les parties? La possibilité d'un allègement de la peine pour les contrevenants ayant participé à la médiation demeure inacceptable pour plusieurs intervenants dans le système.

La médiation dans ces cas accentue l'importance de s'emparer des outils nécessaires au soutien des victimes, à l'évaluation des contrevenants impliqués et à la préparation des parties pour leur participation à ce processus. Il faut procéder prudemment et créer des réseaux avec d'autres organismes pour que les parties soient bien encadrées et soutenues tout au long de ce processus.

La médiation n'est pas une panacée mais un outil parmi d'autres. Il ne faut pas non plus oublier que la médiation directe n'est qu'une des façons de procéder. La médiation indirecte et les rencontres avec des agresseurs ayant commis les mêmes délits permettent une certaine flexibilité de cette mesure pour rencontrer les différents besoins des victimes.

LES TYPES DE RÉPARATION QUE CHERCHENT LES VICTIMES

Les victimes d'actes criminels diffèrent l'un l'autre non seulement par rapport à la nature du crime mais aussi en ce qui concerne les conséquences vécues par la suite, leurs besoins relatifs et leur cheminement dans leur processus de rétablissement. Encore une fois, nous nous retrouvons face au même constat : les victimes sont le point de départ dans la détermination des types de réparation obtenus. D'autant plus, les intervenants doivent faire preuve de flexibilité et d'ouverture face aux victimes dont les besoins peuvent changer pendant le processus. Les intervenants impliqués dans un processus de médiation se doivent d'être attentifs aux besoins des victimes et de pouvoir identifier les besoins qui ne peuvent être satisfaits par le biais de cette démarche. Une grande sensibilité en ce qui concerne les fragilités et les vulnérabilités des victimes est nécessaire au bon déroulement d'un processus de médiation.