

CICC - Université
de Montréal

Les rapports de recherche du CICC



L'OFFRE DE JUSTICE RÉPARATRICE FAITE AUX VICTIMES DE CRIMES VIOLENTS : DOIT- ELLE ÊTRE PROTECTRICE OU PROACTIVE?

Jo-Anne WEMMERS

Tinneke VAN CAMP

Université 
de Montréal

 Université
du Québec
à Trois-Rivières

Jun
2011

N°4b

Collection
Résultats de recherche

PRÉSENTATION DU CICC

Le CICC a été créé en 1969 dans le but de rassembler des chercheurs désireux de comprendre, dans une perspective multidisciplinaire, les processus de régulation des comportements criminels, ainsi que les différentes modalités d'intervention déployées par les institutions publiques, privées et communautaires pour y faire face. Il constitue le plus important regroupement de chercheurs travaillant sur les phénomènes criminels, leur contrôle et la sécurité dans l'espace francophone, et se situe également parmi les principaux centres dans son domaine au niveau international.

Le CICC est composé de [33 chercheurs réguliers](#) provenant de six universités québécoises (Université de Montréal, Université du Québec à Trois-Rivières, Université Laval, Université du Québec à Montréal, Université McGill, Université de Sherbrooke) et de six organismes publics et parapublics, ainsi que de [81 collaborateurs](#) venant du Québec, du Canada et de l'international (France, Suisse, Royaume-Uni, ...) qui participent à nos études et à la diffusion des résultats. Ces chercheurs et collaborateurs sont issus de champs disciplinaires qui incluent notamment la criminologie, la psychologie, la sociologie, le droit, la philosophie et la science politique.

Deux [Chaires de recherche du Canada](#) sont également affiliées au CICC. La première ([Chaire de recherche du Canada en sécurité, identité, technologie](#)), dont le titulaire est [Benoit Dupont](#), fait porter ses analyses sur les répercussions que produisent les changements technologiques sur la sécurité des individus. La seconde ([Chaire de recherche du Canada en surveillance et construction sociale du risque](#)), attribuée à [Stéphane Leman-Langlois](#) à l'Université Laval, vise à évaluer les diverses pratiques de contrôle social qui relèvent de la surveillance.

En 2003, le CICC et l'Université du Québec à Trois-Rivières ont créé un regroupement composé à l'époque de 4 chercheurs (6 en 2008), tous professeurs au département de psychoéducation de l'UQTR. Ce regroupement, dirigé par Natacha Brunelle de sa création jusqu'en septembre 2007, puis par [Chantal Plourde](#) et finalement [Sylvie Hamel](#), bénéficie d'une double source de financement : l'UQTR et l'Université de Montréal (via la subvention FQRSC Regroupement stratégique du CICC). En 2011, le CICC changera de statuts pour se transformer en centre interuniversitaire rattaché à l'Université de Montréal et à l'Université du Québec à Trois-Rivières, ce qui marquera le renforcement de la place occupée par l'UQTR.

Les membres réguliers sont les chercheurs dont les principaux travaux de recherche s'effectuent dans le cadre du Centre ou dans le cadre d'une équipe ayant obtenu une subvention d'équipe de recherche qui est administrée ou coadministrée par le Centre.

Les collaborateurs sont des chercheurs qui participent aux travaux de recherche du Centre, mais de manière plus ponctuelle.

Le centre est né il y a 40 ans d'un partenariat scientifique entre l'Université de Montréal et la Société Internationale de Criminologie. Fort de cet héritage et pour assurer son rayonnement, le CICC fonctionne en réseau avec 19 centres et organismes présents sur les cinq continents qui lui permettent de profiter de programmes d'échanges de chercheurs et de participer aux principales activités de ces organismes. Ces ententes permettent la réalisation d'activités scientifiques diverses.

Le leadership scientifique exercé par les chercheurs du CICC et leurs contributions à l'avancement des connaissances se manifestent par leur productivité en matière de publications, mais aussi par l'importance accordée à la collaboration avec les milieux de pratique qui font connaître leurs besoins, partagent des données empiriques très riches et suscitent de nombreuses activités de transfert de connaissances. Au cours des dernières années, nous avons ainsi contribué à repenser de manière aussi bien théorique qu'appliquée la délinquance sexuelle et son traitement, la sécurité intérieure et sa gouvernance, les réseaux criminels et leur organisation, l'intervention auprès des jeunes contrevenants, la régulation de la criminalité technologique ou encore le phénomène des gangs de rue.

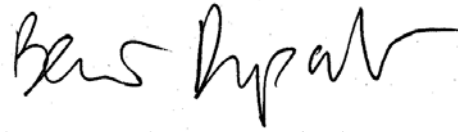
MANDAT

La mission première du CICC consiste à réaliser des recherches de pointe sur les processus de régulation des comportements criminels, ainsi que les différentes modalités d'intervention déployées par les institutions publiques, privées et communautaires pour y faire face. Ces recherches sont effectuées en association avec des étudiants de tous les cycles d'enseignement et servent de levier à leur formation. Le résultat de ces recherches aide à promouvoir des mesures concrètes visant une plus grande qualité de vie et un respect plus attentif des droits et des libertés. Enfin, le CICC assume une mission de rassemblement à l'égard des recherches qui se poursuivent en diverses langues et dans divers foyers nationaux.

OBJECTIFS

Par sa taille, la qualité de ses chercheurs et leur capacité de s'exprimer dans diverses langues, le CICC veut tenir une des premières places parmi les centres d'excellence internationaux de recherche et de formation qui se penchent sur les phénomènes criminels, leur contrôle et la sécurité des individus. Le CICC s'efforce ainsi d'être le pôle fédérateur des recherches en langue française dans ces domaines. Le primat du français n'est toutefois pas exclusif, car le Centre promeut également la mise en lien des diverses traditions nationales de recherche dans ses champs d'activité. Pour réaliser ces objectifs, le CICC fonctionne en réseau avec un ensemble de centres situés dans divers pays, avec lesquels il partage des protocoles de collaboration, qui lui permettent de profiter de programmes d'échanges de chercheurs et d'étudiants et de

participer aux principales activités de ces organismes. Ces ententes permettent la réalisation d'activités scientifiques et de formation tant au plan national qu'international.

A handwritten signature in black ink, reading "Benoit Dupont". The signature is written in a cursive style with a long horizontal stroke at the end.

Benoit Dupont, Directeur

Les rapports de recherche du CICC sont une publication du Centre international de criminologie comparée. Ils ont pour but de faciliter le transfert de connaissances. En mettant à la disposition des chercheurs un outil de publication, nous souhaitons en effet contribuer à la diffusion des savoirs qu'un centre de recherche international ne manque pas de développer. Par ailleurs, en fournissant un soutien et une infrastructure aux étudiants, nous poursuivons le but d'intégrer encore davantage ces derniers à la vie scientifique du Centre et de valoriser leurs travaux. Pour certains, cette première expérience de publication pourra s'avérer décisive dans un choix de carrière universitaire. Pour d'autres, cela leur permettra de faire connaître des résultats de recherche à des utilisateurs potentiels.

Les rapports de recherche du CICC se distinguent des anciennes publications du Centre (*Les Cahiers de recherches criminologiques*, publiés entre 1984 et 2005), par la présence d'un comité de lecture composé de deux chercheurs du Centre, ainsi que par une vocation de diffusion électronique. Le rapport sera disponible gratuitement sur Internet afin d'en favoriser la diffusion. Cette redéfinition de notre publication s'inscrit dans la dynamique actuelle du CICC, à savoir de dynamiser le milieu de la recherche criminologique et d'en accroître la diffusion.

Les rapports de recherche du CICC comportent trois collections distinctes :

La collection « **Mémoires et thèses** » a pour objectif de diffuser un mémoire de recherche ou une partie de thèse d'un étudiant ayant un directeur affilié au CICC. Cela peut comprendre autant la version intégrale d'un mémoire qu'une version plus succincte de ce dernier ou d'une thèse, ou encore un chapitre spécifique présentant un intérêt particulier.

La collection « **Actes de colloque** » permet à des professeurs et/ou à leurs étudiants de diffuser les actes d'un colloque ou d'une journée de recherche qu'ils ont organisés.

La collection « **Résultats de recherche** » se veut une plateforme de diffusion des aboutissements de recherches entreprises par un chercheur du CICC et ses collègues ou étudiants. Par l'entremise de cette collection et une fois la recherche effectuée, le chercheur peut ainsi communiquer autant au milieu de la recherche qu'à celui de la pratique, les résultats auxquels il est parvenu.

L'offre de justice réparatrice faite aux victimes de crimes violents : doit-elle être protectrice ou proactive ?

**Jo-Anne WEMMERS
Tinneke VAN CAMP**

Juin 2011

ISSN : 1921-2054

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN : 978-2-922137-36-1

CENTRE INTERNATIONAL DE CRIMINOLOGIE COMPARÉE
Université de Montréal
Case postale 6128, Succursale Centre-ville
Montréal, Québec, H3C 3J7
Canada

Téléphone : (514) 343-7065
Télécopieur : (514) 343-2269
Courriel : cicc@umontreal.ca
Site Web : www.cicc.umontreal.ca

La justice réparatrice privilégie la participation à la fois des victimes et des auteurs de crime et encourage le dialogue entre ces deux parties pour résoudre les conséquences de la victimisation.

Les recherches démontrent que les victimes sont généralement très satisfaites de la justice réparatrice. La principale question n'est donc pas de savoir si la justice réparatrice doit être offerte aux victimes, mais comment elle doit l'être. En général, il existe deux approches divergentes : le modèle protecteur, qui cherche à protéger les victimes contre une éventuelle victimisation secondaire, et le modèle proactif, qui cherche à informer les victimes de leurs options pour qu'elles puissent décider elles-mêmes de ce qu'elles veulent faire.

La présente étude est une étude qualitative menée auprès des victimes de crimes violents qui ont pris part à des programmes de justice réparatrice et qui ont suivi l'approche protectrice ou l'approche proactive de l'offre de justice réparatrice. D'après les expériences et les points de vue des victimes, les auteures proposent une procédure modèle sur la façon d'offrir la justice réparatrice aux victimes.

MOTS CLÉS : Justice réparatrice ; victimes de crimes violents ; offre proactive ; offre protectrice ; soutien des victimes ; recherche qualitative ; Belgique ; Canada.

NOTES SUR LES AUTEURS

Jo-Anne Wemmers est professeure à l'École de criminologie de l'Université de Montréal. Elle est également chercheuse régulière au Centre International de Criminologie Comparée, où elle dirige le Groupe de recherche sur la victimologie et la justice réparatrice. Ancienne secrétaire générale de la Société Mondiale de Victimologie, Jo Anne est rédactrice en chef de l'International Review of Victimology et rédactrice en chef du Journal international de victimologie.

Tinneke Van Camp a été chercheuse scientifique à l'Université Catholique de Louvain (Belgique) et à l'Institut National de Criminalistique et de Criminologie en Belgique. Elle a également été membre active d'un groupe de recherche européen sur l'évolution de la justice réparatrice en Europe (COST Action A21). En 2011, Tinneke a terminé ses études doctorales à l'Université de Montréal sous la direction de la professeure Jo Anne Wemmers et a soutenu sa thèse sur l'analogie entre la justice réparatrice et la théorie de la justice procédurale.

REMERCIEMENTS

Ce projet a été financé par le Fonds d'aide aux victimes du ministère canadien de la Justice et par le Bureau d'Aide aux Victimes d'Actes Criminels du Québec. Les auteures tiennent à remercier le ministère de la Justice du Canada et le BAVAC de leur collaboration à ce projet. En outre, la traduction du rapport de recherche a été réalisée par le ministère de la justice du Canada.

Nous tenons également à exprimer notre gratitude pour les services qui nous ont aidées à recruter des répondants. Enfin, nous nous devons de remercier les victimes qui ont été prêtes à se soumettre à une entrevue et qui ont généreusement partagé leurs expériences avec nous.

Jo-Anne Wemmers
École de criminologie
Université de Montréal
C.P. 6128, Succ. Centre-ville
Montréal (Québec) H3C 3J7
jo-anne.m.wemmers@umontreal.ca
Fax: +1(514) 343-2269

TABLE DES MATIÈRES

1. Contexte et méthodologie	1
1.1 Contexte	1
1.2 Les traumatismes et la victimisation secondaire	3
1.3 Les modèles protecteur et proactif	5
1.4 Objectifs de la recherche	7
1.5 Méthodologie.....	7
2. Les points de vue des victimes au sujet de l'offre de justice réparatrice	12
2.1 De protectrice à proactive	12
2.1.1 <i>L'approche protectrice (N = 14)</i>	13
2.1.2 <i>L'approche proactive (N = 19)</i>	14
2.2 Points de vue des victimes	16
2.2.1 <i>Appréciation de l'offre protectrice</i>	16
2.2.2 <i>Appréciation de l'offre proactive</i>	18
2.3 Conclusion.....	19
3. Quand (ne pas) offrir des services de justice réparatrice aux victimes de crimes graves	21
3.1 Facteurs de contre-indication – quand ne pas offrir de services de justice réparatrice.....	21
3.1.1 <i>Gravité du crime</i>	21
3.1.2 <i>Traumatisme</i>	23
3.1.3 <i>Âge de la victime</i>	25
3.2 Indicateurs – quand faut-il offrir des services de justice réparatrice.....	26
3.2.1 <i>Type d'infraction</i>	26
3.2.2 <i>Âge du délinquant</i>	27
3.2.3 <i>Relation entre la victime et le délinquant avant la victimisation</i>	28
3.3 Conclusion.....	28
4. Procédure modèle relative à l'offre de justice réparatrice aux victimes d'un crime grave	31
4.1 Conditions proposées par les victimes d'un crime grave	31
4.1.1 <i>Le timing et la flexibilité de l'offre</i>	32
4.1.2 <i>Participation volontaire</i>	35
4.1.3 <i>Renseignements clairs et exhaustifs</i>	35
4.1.4 <i>Tendre la main aux victimes</i>	36
4.2 Analyse	38
4.3 Procédure modèle.....	40
4.4 Conclusion.....	43
5. Conclusion	45

1. CONTEXTE ET MÉTHODOLOGIE

1.1 Contexte

Marshall a défini la justice réparatrice en ces termes : « *processus en vertu duquel toutes les parties qui ont un intérêt dans un délit particulier se rassemblent pour régler collectivement la façon de faire face aux séquelles du délit et à ses répercussions pour l'avenir* » (Marshall, 1996, p. 37 ; notre traduction). Dans l'optique de la justice réparatrice, le crime n'est pas perçu comme une simple infraction à la loi, mais plutôt comme un tort ou un conflit. C'est pourquoi l'objectif de la justice est la conciliation. L'approche réparatrice privilégie la participation active des différentes parties concernées, à savoir la victime, l'auteur du crime et la communauté, de même que la facilitation des communications entre ces parties pour trouver une solution au préjudice causé par le crime (Van Ness, 1997 ; Van Ness & Heetderks Strong, 1997 ; Zehr & Mika, 1998 ; Roche, 2001 ; Umbreit *et al.* 2006). En d'autres mots, la justice réparatrice fait jouer un rôle central aux victimes de crimes.

Les recherches sur les victimes et la justice réparatrice ont à maintes reprises démontré que les victimes, y compris les victimes de crimes violents, sont généralement très satisfaites de la justice réparatrice (Umbreit, 1989 ; Van Hecke & Wemmers, 1992 ; Umbreit & Bradshaw, 1997 ; Umbreit, Bradshaw & Coates, 1999 ; Wemmers & Canuto, 2002). De plus, les recherches comparées ont révélé que les victimes sont généralement plus satisfaites de la justice réparatrice que du système traditionnel de justice pénale (Strang, 2002 ; Shapland *et al.* 2007). Ces études incitent à penser que l'approche réparatrice répond mieux aux besoins des victimes, notamment au besoin de réparation, de participation et d'information, que le système traditionnel de justice pénale (Braithwaite, 1999 ; Wemmers, 2002 ; Latimer, Dowden & Muise, 2005 ; Sherman & Strang, 2007). De plus, on a observé que la justice réparatrice avait un effet thérapeutique sur les victimes (Wemmers & Cyr, 2005 ; Strang *et al.* 2006 ; Shapland *et al.* 2007 ; Rugge & Scott, 2009).

S'appuyant sur les résultats de recherches favorables à l'égard de la justice réparatrice, aussi bien l'Organisation des Nations Unies que l'Union européenne, travaillent activement à promouvoir le recours à la justice réparatrice pour les victimes. Par exemple, l'article 7 de la *Déclaration des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité et aux victimes d'abus de pouvoir* de l'ONU de 1985 incite vivement les États membres à utiliser « *[d]es moyens non judiciaires de règlement des différends, y compris la médiation [...] s'il y a lieu* ». Plus récemment, la Décision-cadre du Conseil de l'UE du 15 mars 2001 relative au statut des victimes dans le cadre de procédures pénales demande également aux États membres que « 1) *[c]haque État membre veille à promouvoir la médiation dans les affaires pénales pour les infractions qu'il juge appropriées à cette forme de mesure* » et que « 2) *[c]haque État membre veille à ce que tout accord intervenu entre la victime et l'auteur de l'infraction lors de la*

médiation dans les affaires pénales puisse être pris en compte » (art. 10). La Décision-cadre a force d'obligation pour les États membres et chaque État membre doit donc offrir une médiation pénale au cours des procédures criminelles (art. 17).

Il existe une multitude d'instruments fondée dans le modèle de justice réparatrice, dont chacun est organisé différemment (Van Ness, 2005). Par exemple, la médiation entre la victime et le délinquant (MVD) a pour effet de réunir la victime et l'auteur d'un crime particulier sous la surveillance d'un médiateur qui facilite une rencontre face-à-face ou une médiation indirecte. Les programmes de rencontre détenus-victimes (RDV) intéressent des victimes et des délinquants suppléants qui se rencontrent pour se relater leurs expériences l'un à l'autre, de nouveau en présence d'un animateur. La concertation réparatrice en groupe (CRG) est utilisée dans les cas qui intéressent de jeunes contrevenants et fait intervenir, en dehors de l'auteur de l'infraction et de la victime, leurs parents et un représentant de la communauté. Ces instruments sont utilisés dans le monde entier (Van Ness, 2005). Certains programmes ont lieu avant le procès pénal, d'autres après la détermination de la peine alors que d'autres encore fonctionnent entièrement indépendamment du système de justice pénale.

En général, il existe deux points de vue opposés sur la façon d'offrir des services de justice réparatrice aux victimes de crimes violents. D'une part, il y a le modèle protecteur, qui accorde la préséance à la protection des victimes contre tout risque éventuel d'une seconde victimisation. Ce modèle insiste sur le besoin de protéger les victimes et il exclut donc automatiquement les victimes de crimes violents des programmes de justice réparatrice à moins que la victime ne demande expressément à y participer. D'autre part, il y a le modèle proactif, qui accorde la priorité au besoin d'information, de reconnaissance et de réparation des victimes. Ce modèle leur offre systématiquement de l'information sur les programmes de justice réparatrice et respecte leur décision d'y participer ou non. Alors que les deux modèles respectent les besoins des victimes, ils classent ces besoins différemment. Cette étude ne cherche pas à savoir s'il faut offrir des services de justice réparatrice aux victimes de crimes, mais la façon de les offrir.

Dans ce qui suit, nous commencerons par donner un aperçu de la littérature sur la victimisation, l'offre de justice réparatrice et son impact sur les victimes de crimes. Cela est suivi d'une description des objectifs et de la méthodologie de notre recherche. Les chapitres qui suivent présentent les résultats de l'étude. Au chapitre 2, nous présentons les points de vue des victimes de crimes violents au sujet de l'offre de justice réparatrice. Le chapitre 3 aborde la question du moment où (ne pas) offrir des services de justice réparatrice aux victimes de crimes violents. Au chapitre 4, nous présentons une procédure modèle sur la façon d'offrir des services de justice réparatrice aux victimes de crimes violents.

1.2 Les traumatismes et la victimisation secondaire

Un crime peut avoir maintes conséquences sur sa victime, notamment un désarroi affectif et financier et un bouleversement de toute son existence. La plupart des victimes (8 sur 10) sont atteintes affectivement par le crime. Parmi les réactions courantes, il y a la colère, le bouleversement, la confusion, la contrariété et la peur (Perreault & Brennan, 2010). Il est fréquent que ces émotions déstabilisent les victimes et leur donnent le sentiment de perdre la maîtrise de soi (Symonds, 1980).

Alors que les effets affectifs d'un crime s'estompent souvent dans les jours et les semaines qui suivent l'agression, dans certains cas, ces effets peuvent durer plus longtemps (Winkel & Denkers, 1996). Shapland et Hall font observer que « *(l)es effets du crime sur les victimes varient considérablement avec le temps, certaines victimes n'éprouvant que des effets minimes ou négligeables (...), alors que d'autres ressentent des effets graves et durables qui ne se dissipent pas forcément avec le temps. Pour un sujet, un crime contre des biens a plus de chances d'appartenir à la première catégorie, alors que les crimes violents et, en particulier, les agressions sexuelles appartiennent à la deuxième* » (Shapland & Hall, 2005, p. 30 ; notre traduction). Les recherches empiriques suggèrent qu'une victime sur trois d'un crime violent souffre du syndrome de stress post-traumatique (SSPT) (Kilpatrick *et al.* 1987 ; Guay *et al.* 2002). Selon Herman (1997), un traumatisme a un effet paralysant et déstabilisant sur la victime. Le traumatisme a tendance à déstabiliser la victime et à l'empêcher d'agir comme elle le ferait normalement.

La manière dont une victime réagit à un crime dépend de facteurs multiples, notamment de facteurs se rapportant au type d'infraction, à l'état mental général de la victime, à des événements marquants négatifs du passé (Shapland & Hall, 2005) et à la disponibilité d'un soutien social (Guay, Billette & Marchand, 2002). On ne peut forcer une victime à s'en remettre et, par conséquent, la durée du processus de rétablissement de chaque victime est variable (Sebba, 2000).

Selon les conséquences du crime, les victimes peuvent éprouver différents besoins. En général, on trouve six types de besoins dans la littérature : le besoin d'information, le besoin de protection, le besoin de réparation, les besoins affectifs, les besoins pratiques et le besoin de reconnaissance et d'un rôle au sein du système de justice pénale (Wemmers, 2002 ; 2003). Le besoin d'information est le plus courant, puisque jusqu'à 80 p. 100 des victimes l'éprouvent (Wemmers, 2003). L'information peut aider les victimes à se sentir moins angoissées car elles savent à quoi s'attendre et ce que l'on attend d'elles (Baril, 1983 ; Wemmers, 2003). En outre, les victimes qui se sentent bien informées, démontrent généralement de meilleurs processus d'adaptation (Wemmers & Cyr, 2006).

La victimisation a pour effet que le sujet se sent vulnérable et mal dans sa peau (Perreault & Brennan, 2009), et il est fréquent que les victimes aient besoin de retrouver un sentiment de sécurité (Baril, 1984 ; Lurigio, 1987). Non seulement elles se sentent vulnérables, mais les recherches sur la victimisation multiple démontrent que les victimes d'un crime courent effectivement le risque d'être de nouveau victimisées (Pease, 1998). Les victimes peuvent craindre d'être intimidées et de faire l'objet de représailles de la part de l'auteur de l'infraction (Baril, 1984 ; Reeves, 1989). Il se peut qu'elles s'inquiètent des réactions d'autrui et qu'elles recherchent l'intimité. Il se peut qu'elles se sentent plus angoissées à l'égard de la criminalité en général et qu'elles s'inquiètent de la capacité du système de justice pénale à protéger les citoyens et à lutter contre la criminalité (Lurigio, 1987 ; Van Dijk, 1999).

Les victimes qui essuient des pertes financières ainsi que des pertes non pécuniaires peuvent vouloir demander réparation à l'auteur de l'infraction. La réparation peut revêtir une diversité de formes allant d'une indemnisation financière à des formes de réparation plus symboliques, notamment une excuse ou un aveu de faute de la part du délinquant (voir Van Boven, 1993). Pour les victimes, la réparation a à la fois une valeur pratique et une valeur symbolique (Shapland, 1986 ; Wemmers & Cyr, 2004). Elle a une valeur pratique, parce qu'elle leur offre une aide financière, qui peut revêtir beaucoup d'importance, en particulier pour les victimes dont les moyens financiers sont limités. La valeur symbolique de la réparation tient au fait qu'elle reconnaît les pertes essuyées par la victime. De plus, lorsque le contrevenant verse une réparation, il reconnaît implicitement sa responsabilité dans ces pertes (Balboni & Bishop, 2010).

Outre la foule d'émotions différentes que peuvent éprouver les victimes après l'agression perpétrée contre elles, elles se posent souvent la question « pourquoi moi ? ». Qualifié de « syndrome du pourquoi moi » (Maguire, 1980), ceux et celles qui en sont victimes recherchent souvent des informations pour mieux comprendre leur victimisation afin de s'accommoder de l'acte dont ils ont été victimes. Les besoins affectifs des victimes peuvent se solder par un besoin d'aide professionnelle ; toutefois, la plupart des victimes font appel à l'aide de leur famille et de leurs amis (Denkers & Winkel, 1996 ; Khouzam, Marchand & Guay, 2007). Dans l'ensemble, à peine 10 p. 100 des victimes de violence sollicitent l'aide d'un professionnel (Gannon & Mihorean, 2005).

Tout de suite après le crime, il se peut que les victimes éprouvent des besoins d'ordre pratique. Par exemple, il se peut que les victimes aient besoin d'aide pour nettoyer le lieu d'un crime, réparer un verrou brisé sur une porte, garder les enfants lors de leurs rencontres avec les policiers, aider à remplir les formulaires d'assurance ou remplacer des documents volés, etc. Certains de ces besoins immédiats entraînent des dépenses, que les victimes qui ont des ressources limitées peuvent avoir de la difficulté à assumer.

Enfin, le besoin de reconnaissance éprouvé par les victimes et d'un rôle dans le système de justice pénale signifie que les victimes veulent être reconnues par les instances de

justice pénale plus que comme de simples témoins d'un crime contre l'État. Plusieurs études ont montré que les victimes se sentent généralement laissées à l'écart du processus de justice pénale alors qu'elles veulent y participer (Shapland, Willmore & Duff, 1985 ; Kilchling, 1995 ; Kelly & Erez, 1997 ; Doak, 2005). Elles veulent être consultées par les instances durant tout le processus de justice pénale (Wemmers, 1996 ; Wemmers & Cyr, 2004).

La victimisation secondaire désigne les réactions insensibles ou indifférentes des autres, qui accentuent la souffrance des victimes (Symonds, 1980). À cet égard, il faut se demander si l'idée de conseiller aux victimes d'avoir une rencontre avec l'auteur de l'agression risque de déclencher une réaction de peur chez elles et de constituer effectivement une victimisation secondaire. Une personne traumatisée peut ne pas être en mesure de même songer à une éventuelle rencontre avec l'auteur de l'infraction et, de ce fait, une invitation à une intervention réparatrice peut être inopportune ou même injurieuse.

Toutefois, lorsqu'on le leur demande, de nombreuses victimes manifestent un intérêt pour la médiation (Tufts, 2000 ; Mattinson & Mirrlees-Black, 2000). En outre, les programmes de justice réparatrice présentent des avantages pour les victimes et sont un moyen pour elles de satisfaire à de nombreux besoins qu'elles éprouvent souvent ; elles peuvent obtenir réparation et de l'information de la part de l'auteur de l'agression ; ce dernier reconnaît le préjudice subi par la victime et sa responsabilité dans sa victimisation. Il est moins facile de connaître l'incidence que les programmes de justice réparatrice ont sur le besoin de protection des victimes et sur leur peur de la criminalité (Wemmers, 2002). Compte tenu de l'intérêt manifesté par les victimes pour les programmes de justice réparatrice, il est important de trouver des moyens d'atténuer les risques de la victimisation secondaire tout en offrant aux victimes la possibilité de tirer parti des avantages possibles des programmes de justice réparatrice.

1.3 Les modèles protecteur et proactif

Le modèle protecteur est souvent adopté par les services d'aide aux victimes. Alors que ces services cherchent à habiliter les victimes, à les inciter à reprendre en main le cours de leur vie quotidienne, ils sont souvent de nature protectrice à l'égard de la participation des clients à une procédure de médiation avec les délinquants. Les programmes de justice réparatrice sont souvent perçus par les travailleurs qui apportent leur soutien aux victimes comme étant axés sur le délinquant et comme n'utilisant les victimes que pour favoriser la réinsertion du délinquant (Wemmers & Cyr, 2002). La priorité des professionnels de l'aide aux victimes est de traiter des conséquences psychologiques de la victimisation, notamment la perte de contrôle et les problèmes affectifs. Une confrontation avec l'auteur de l'infraction oblige les victimes à montrer leurs émotions et donc à se présenter sous leur aspect le plus vulnérable, ce dont toutes

les victimes ne sont pas capables. On peut arguer que les victimes doivent commencer par guérir avant d'être en mesure d'affronter l'auteur de l'agression, d'où la décision de ne pas informer proactivement les victimes qui bénéficient des services d'aide aux victimes de l'offre de justice réparatrice. Ce faisant, on néglige souvent le fait que la participation à un programme de justice réparatrice peut avoir un effet thérapeutique (Sherman & Strang, 2007). Dans ce modèle, si les victimes souhaitent rencontrer l'auteur de l'infraction, elles doivent alors se renseigner elles-mêmes sur les programmes de justice réparatrice.

Le modèle proactif repose sur la fourniture générale de renseignements au sujet de l'offre de justice réparatrice à chaque victime et délinquant. Il correspond à l'idée d'une décision éclairée : si tout le monde est au courant de la démarche réparatrice et reçoit des renseignements clairs et complets sur les procédures de justice réparatrice et les aboutissements possibles, tout le monde est alors en mesure d'accepter l'offre ou de la refuser. La principale préoccupation que suscite le modèle proactif est la présentation systématique de la justice réparatrice à chaque victime compte tenu de son effet satisfaisant possible et du fait que c'est uniquement lorsqu'une victime possède des renseignements détaillés sur les différentes options du système judiciaire qu'elle peut décider de participer à un programme de justice réparatrice. En d'autres termes, dans le modèle proactif, l'obligation d'informer les victimes et les contrevenants est essentielle car elle permet aux victimes de participer à une procédure réparatrice si elles le souhaitent. On trouve un exemple de ce modèle en Belgique¹, où la justice réparatrice est inscrite dans le Code belge par la *Loi du 22 juin 2005 introduisant des dispositions relatives à la médiation dans le Titre préliminaire du Code de procédure pénale et dans le Code d'instruction criminelle* et dans la *Loi relative à la protection de la jeunesse* du 15 mai 2006. L'objectif des législateurs belges était de maximiser l'accès aux pratiques de justice réparatrice à différents stades (enquête, poursuite, procès pénal et exécution de la sentence) pour n'importe quel type de crime. Depuis l'adoption de cette législation, les acteurs du système judiciaire belge (procureur, juge d'instruction et juge) sont tenus d'offrir aux victimes des renseignements sur l'existence des programmes de justice réparatrice à tous les stades du processus de justice pénale (De Souter & Van Camp, 2010, à paraître). Ils sont tenus par la loi de fournir de manière systématique et proactive aux parties concernées tous les renseignements nécessaires sur l'offre de justice réparatrice. La victime et l'auteur de l'infraction sont libres d'accepter ou de refuser l'offre.

¹ Pour une description du système belge de justice pénale, qui est fondé sur les principes de la tradition du droit civil et sur le régime inquisitoire, voir www.llrx.com/features/belgian.htm ou Brienen et Hoegen (2000).

Alors que l'offre protectrice risque d'être paternaliste, l'offre proactive risque pour sa part d'être importune. Cette étude a été entreprise pour déterminer lequel de ces deux modèles est préférable pour les victimes.

1.4 Objectifs de la recherche

L'objectif primordial de la présente étude n'est pas de savoir si la justice réparatrice doit être offerte aux victimes d'un crime, mais de déterminer la façon dont elle doit l'être.

Nos objectifs de recherche sont :

- de comprendre les points de vue des victimes de crimes violents au sujet d'une offre de justice réparatrice axée sur leur protection (offre protectrice) ou sur le choix éclairé (offre proactive) et la conciliation entre ces deux préoccupations ;
- de déterminer les facteurs de contre-indication de l'offre de justice réparatrice proposés par les victimes de crimes violents ;
- d'élaborer une procédure pour présenter la justice réparatrice aux victimes d'un crime, en tenant compte des préoccupations et des points de vue de nos répondants.

1.5 Méthodologie

Pour examiner les points de vue des victimes, on a eu recours à une méthodologie qualitative. Nous avons besoin de consulter les victimes et de leur permettre de réfléchir à la façon dont on leur a présenté l'offre de justice réparatrice, sans les influencer. Ce qui nous intéresse, c'est le discours de la victime et ses réflexions sur la façon dont on l'a abordée. A-t-elle pensé que l'offre protectrice était exagérément prudente ou que l'offre proactive était outrancière ?

Entrevues semi-directives

L'entrevue semi-directive est l'instrument qui se prête le mieux à la collecte de ce type de données. Elle permet aux victimes d'exprimer librement leur point de vue et leurs préoccupations et permet au chercheur de demander aux répondants d'autres éclaircissements et explications (Poupart, 1997). En particulier, nous avons lancé le sujet en posant aux répondants la question suivante :

« *Comment en êtes-vous venu à connaître le programme (nom du programme de justice réparatrice auquel vous avez participé) ?* »

Si cette question ne poussait pas le répondant à réfléchir à la façon dont il se sentait au sujet de cette offre ou l'amenait à parler de ses idées sur la façon dont cela devrait se

dérouler, nous l'avons de nouveau interrogé, mais en utilisant cette fois la question suivante :

« Qu'avez-vous ressenti face à la façon dont le programme vous a été présenté ? »

Critères de sélection

Les critères de sélection de l'échantillon étaient : 1) victimes d'âge adulte (ou leurs proches en cas de décès de la victime à la suite du crime) 2) victimes de crimes violents (décrits par le Code criminel comme des crimes contre une personne, par exemple des voies de fait, des agressions sexuelles, des (tentatives) de meurtre, des homicides (involontaires), des enlèvements, des prises d'otages et des vols (à main armée) 3) commis par un contrevenant juvénile ou d'âge adulte 4) qui ont participé à un programme de justice réparatrice 5) soit au Canada, soit en Belgique.

Pour comparer l'offre protectrice à l'offre proactive, notre échantillon comporte des victimes provenant des programmes de justice réparatrice au Canada et en Belgique. Grâce à l'adoption d'un modèle proactif dans le cadre judiciaire belge sur la justice réparatrice, qui est moins courant au Canada, en prenant des victimes originaires de ces deux pays, nous avons pu comparer les approches proactive et protectrice.

Nous avons décidé de nous concentrer sur les victimes de crimes violents, c'est-à-dire des crimes contre l'intégrité physique et psychologique d'une personne, car ces victimes sont plus susceptibles de subir un traumatisme et que, par conséquent, il peut falloir les aborder avec prudence. Les victimes d'un traumatisme courent des risques particuliers de victimisation secondaire car elles risquent d'avoir de la difficulté à traiter de l'information en raison du traumatisme et qu'elles peuvent subir un stress inutile si on leur demande de participer à un programme de justice réparatrice avec l'auteur du crime. S'inspirant des points de vue et des préoccupations des victimes de violence, l'étude contribuera à l'amélioration du système de justice pénale et à son adaptation aux besoins de ces victimes. Toutefois, l'étude pourra également profiter aux victimes d'autres types de crimes. Les leçons apprises dans le cas des victimes de crimes violents, qui sont le plus susceptibles d'éprouver un traumatisme, peuvent également entrer en ligne de compte dans l'offre de justice réparatrice faite aux victimes d'autres infractions, comme un vol et une fraude, qui peuvent également être traumatisées par l'infraction.

En outre, la portée de notre étude se limite aux victimes qui ont participé à un programme de justice réparatrice. En effet, les victimes qui ont participé à une intervention réparatrice savent ce qu'est la justice réparatrice et peuvent réfléchir à la façon dont l'idée leur a été présentée et les a affecté. Les victimes qui ont décliné l'invitation de participer n'ont pas été incluses dans notre étude. Il aurait pu être intéressant d'entrer en rapport avec les victimes à qui l'on avait demandé de participer à un programme réparateur mais qui ont refusé l'offre. Sans doute que leur inclusion pourrait nous aider à comprendre si la façon dont l'offre d'un programme de justice réparatrice est faite aurait un effet sur la décision de participer des victimes. Toutefois,

les victimes qui ont refusé de participer à un programme de justice réparatrice sont rarement inscrites à des services de justice réparatrice. Cela rend plutôt difficile la tâche de joindre ces victimes non participantes. De plus, les victimes auxquelles on ne s'est jamais adressé et à qui l'on n'a jamais demandé si elles souhaitaient participer à un programme de justice réparatrice ont été exclues de l'étude car elles peuvent seulement conjecturer sur ce qu'elles auraient ressenti devant une offre protectrice ou proactive de justice réparatrice. Ces réflexions pourraient être intéressantes, mais hypothétiques, et, par conséquent, elles présentent moins d'utilité pour nos questions de recherche.

Rétrospectivement, les victimes qui n'avaient pas seulement été invitées à songer à participer à un programme de justice réparatrice, mais qui ont également accepté cette offre, peuvent nous éclairer sur ce qu'elles ont ressenti face à une offre protectrice ou proactive, sur l'effet que l'offre a eu sur leur processus de guérison et sur la façon dont d'autres victimes peuvent vivre l'offre de justice réparatrice. De par les expériences qu'elles ont vécues, elles sont aptes pour nous instruire sur les conditions que la justice réparatrice doit respecter et sur les facteurs dont il faut tenir compte pour éviter toute victimisation secondaire qui risque de nuire au processus de guérison.

Recrutement

Les répondants ont été recrutés avec l'assistance des services qui offrent des interventions réparatrices au Canada et en Belgique. Nous avons interrogé un échantillon de 34 répondants, dont 13 Canadiens et 21 Belges.

En Belgique, deux organismes parapluies sont responsables de la médiation entre la victime et le délinquant dans des crimes commis par un contrevenant d'âge adulte : Suggnomè dans la Communauté flamande et Médiante dans la Communauté française. Ensemble, ces deux organismes ont pu nous adresser 18 répondants. L'association flamande qui œuvre auprès des jeunes contrevenants, l'« *Ondersteuningsstructuur Bijzondere Jeugdzorg* », était également prête à nous apporter son concours. Cette association s'occupe de la médiation entre la victime et le délinquant ainsi que d'*Hergo*, une intervention réparatrice qui s'inspire d'un modèle de concertation réparatrice en groupe utilisé en Nouvelle-Zélande. Elle a trouvé trois répondants désireux de participer à une entrevue.

Pour ce qui est de la partie canadienne de l'étude, nous avons commencé par nous focaliser sur le recrutement de répondants au Québec. Dans cette province, médiation entre la victime et le délinquant est offerte aux victimes de jeunes contrevenants par les *Organismes de justice alternative* (OJA). Nous avons donc contacté chaque OJA de la province, mais un seulement a pu participer au recrutement de répondants. De nombreux OJA n'utilisent pas de médiation dans des cas de crimes violents (Martire, 2005) et n'ont donc pas été en mesure de collaborer à notre projet de recherche. Un seul répondant a été recruté par l'OJA.

Le personnel du Centre de Prévention et d'Intervention pour les Victimes d'Agression Sexuelle (CPIVAS) à Laval nous a également prêté son concours. Ce centre offre son aide aux victimes d'agressions sexuelles et propose le programme « Violence Interdite Sur Autrui » (VISA) en vertu duquel des victimes de violence sexuelle rencontrent des détenus qui ont commis des agressions sexuelles analogues à celles dont les victimes participantes ont été victimes. Cette initiative permet aux victimes, qui ne sont pas en mesure ou désireuses de rencontrer leur propre agresseur, de poser des questions aux délinquants sexuels sur ce qui les a poussés à commettre leurs agressions sexuelles et de leur dire l'impact que ce type d'agression a eu sur leur existence. Ces rencontres font partie d'un programme de sensibilisation aux conséquences de la victimisation offert aux détenus et ont lieu en présence d'un professionnel de l'aide aux victimes du CPIVAS et des responsables du soutien social de la prison. Nous avons réussi à rencontrer quatre de leurs clients.

Nous avons également contacté le Centre de Services en Justice Réparatrice de Montréal, qui nous a mis en contact avec deux clients. Ce centre coordonne des rencontres détenus-victimes, réunissant ainsi les victimes et les auteurs suppléants de types de crimes de même nature. Comme c'est le cas des rencontres entre victimes et détenus organisées par le CPIVAS, ces rencontres favorisent un dialogue entre les victimes et les délinquants suppléants dans le cadre duquel les détenus peuvent répondre aux questions des victimes et s'instruire sur les conséquences de leur crime sur les victimes.

Enfin, à l'échelle nationale, la Direction de la justice réparatrice du Service Correctionnel du Canada (SCC) coordonne le programme « Possibilités de Justice Réparatrice », qui met le service de médiation entre la victime et le délinquant à la disposition des victimes et des délinquants d'âge adulte au stade de l'exécution de la sentence à la grandeur du Canada. Après avoir obtenu le consentement des coordonnateurs du programme fédéral au SCC et moyennant leur concours, nous nous sommes adressés à des médiateurs locaux au Québec, en Colombie-Britannique et en Ontario, dans les provinces des Prairies et dans la région de l'Atlantique. Cela nous a permis de recruter six autres répondants.

Dans l'ensemble, le bassin de recrutement d'éventuels répondants est de taille restreinte. En outre, les médiateurs et les coordonnateurs sont assujettis à des codes de déontologie, qui accordent la priorité à la vie privée de leurs clients. Par exemple, au Canada, on peut uniquement inviter à participer à ce genre de programme les clients avec lesquels les médiateurs entretiennent des rapports suivis. Tout cela pour dire que l'échantillon est de taille plus réduite que ce que nous avons espéré. Il n'en reste pas moins qu'un total de 34 entrevues reste suffisant pour un projet de recherche qualitative, qui n'exige pas un échantillon représentatif et qui, en revanche, réclame la saturation des données. Grâce à 34 répondants, nous avons réussi à atteindre la saturation et, par conséquent, l'échantillon ne présente pas de menaces pour la qualité de notre projet et des observations.

L'échantillon

Dans notre échantillon de 34 répondants, l'âge varie de 23 à 74 ans. L'échantillon comporte 25 femmes et 9 hommes. Sur le nombre de répondants, 18 sont mariés ou ont un conjoint de fait. Un répondant possédait seulement un certificat de fin d'études primaires, 13 ont fréquenté l'école secondaire et 19 sont titulaires d'un grade de 1^{er} ou de 2^e et 3^e cycle². Vingt-six répondants avaient participé à médiation entre la victime et le délinquant (MVD), dont la majorité consiste en des rencontres face-à-face avec le contrevenant. Seulement 4 des 26 répondants MVD ont choisi une médiation indirecte au lieu d'une rencontre face-à-face. Deux victimes ont participé à une concertation réparatrice en groupe (CRG) et six à une rencontre détenus-victimes (RDV). Huit cas intéressent un contrevenant juvénile. Trois de ces cas traitent d'inceste, où la victime n'a signalé les faits à la police que des années plus tard, alors que la victime et le délinquant étaient devenus adultes.

Vingt-deux des répondants étaient des victimes directes, c'est-à-dire qu'elles ont été l'objet de la violence. Les 11 cas restants étaient des victimes indirectes (c.à.d. des membres de la famille des victimes). Dans 10 de ces 11 cas, il y a eu homicide. Dans tous ces cas, sauf un, le répondant était un proche de la victime du meurtre et, dans un cas, le répondant était un proche du délinquant décédé. L'unique cas qui n'était pas un homicide était un cambriolage à domicile dont avaient été victimes les parents âgés du répondant. Toutefois, les parents n'ont pas voulu avoir de rencontre avec le délinquant, au lieu de quoi c'est leur enfant d'âge adulte qui a participé à la médiation en leur nom.

L'échantillon comporte une diversité de crimes violents. Onze cas étaient des cas d'homicide. Nous avons également rencontré huit victimes d'agression physique, commise avec ou sans l'usage d'une arme à feu. Huit cas étaient des cas d'agression sexuelle (dont sept peuvent être qualifiés d'incestueuse). Un cas concernait un cambriolage à domicile. Un autre était un cas de fraude (où le contrevenant avait volé de l'argent à la victime après s'être introduit dans sa maison sous de faux prétextes) et un était un vol. Dans un cas, il s'agissait de harcèlement avec menaces. Deux cas comportaient une menace avec arme à feu. L'échantillon comportait également une victime d'incendie criminel. Nous ne connaissons pas les détails des crimes avant de rencontrer les victimes en question.

² Le niveau d'instruction d'un répondant n'est pas connu.

2. LES POINTS DE VUE DES VICTIMES AU SUJET DE L'OFFRE DE JUSTICE RÉPARATRICE

Dans ce chapitre, nous présentons les résultats de la façon dont les répondants de l'échantillon ont reçu l'offre de justice réparatrice et s'ils l'ont appréciée. Dans le paragraphe qui suit (par. 2.1), nous examinons les différentes approches qui existent dans le modèle protecteur et le modèle proactif. Au paragraphe 2.2, nous présentons les points de vue des victimes sur l'offre protectrice et l'offre proactive.

2.1 De protectrice à proactive

Dans revue de littérature, nous avons décrit le modèle protecteur comme une approche en vertu de laquelle aucun renseignement sur la justice réparatrice n'est fourni aux victimes à moins qu'elles ne demandent activement à dialoguer avec le contrevenant. Le modèle proactif cherche systématiquement à renseigner chaque victime sur la justice réparatrice, ce qui donne aux victimes la possibilité d'accepter l'offre ou de la refuser. Nos données révèlent qu'aussi bien avec le modèle protecteur qu'avec le modèle proactif, il existe un certain nombre de variations. Ces deux modèles doivent être perçus comme les extrémités opposées d'un continuum plutôt que comme une dichotomie.

Dans l'ensemble, 14 cas de notre échantillon peuvent être classés dans le modèle protecteur, et 19 dans le modèle proactif³. L'élément commun aux 14 cas regroupés sous l'ombrelle du modèle protecteur est que les renseignements sur la justice réparatrice n'ont pas été fournis d'office à la victime. Soit la victime a dû les demander, soit un professionnel de la santé a jugé qu'ils étaient appropriés, soit encore le contrevenant a dû manifester son désir d'avoir une rencontre avec la victime. Dans les 19 cas proactifs, les victimes ont reçu d'office des renseignements sur la justice réparatrice. La seule différence résidait dans la manière concrète dont ces renseignements proactifs ont été fournis, à savoir par l'utilisation de lettres et de dépliants types ou par des communications interpersonnelles.

De plus, il existe des variations des deux modèles en Belgique ainsi qu'au Canada. Alors que la majorité des cas que l'on peut qualifier de « proactifs » viennent de Belgique (12 sur 19), ils ne proviennent pas exclusivement de ce pays. De même, six des cas

³ Dans un cas, la répondante ne se souvenait pas de quelle manière l'offre de justice réparatrice lui avait été présentée.

appartenant à l'approche protectrice viennent du Canada et huit, de Belgique. Ainsi, lorsqu'on compare les deux modèles, on ne compare pas la Belgique au Canada.

2.1.1 L'approche protectrice (N = 14)

Étant donné que l'offre de justice réparatrice est le thème central de cette étude et pour bien comprendre les points de vue des victimes au sujet de l'offre, il faut à tout prix comprendre leurs expériences. Dans les paragraphes qui suivent, nous décrivons donc brièvement de quelle façon les victimes, que nous avons regroupées sous l'approche protectrice, ont reçu des renseignements sur la justice réparatrice.

Dans quatre cas, la victime avait déclaré à sa personne-ressource au service d'aide aux victimes qu'elle voulait rencontrer le délinquant, après quoi elle avait été aiguillée vers le service de justice réparatrice. Deux de ces victimes précisent qu'elles ont dû s'adresser à plusieurs services avant qu'on finisse par les aiguiller vers les services de médiation.

Dans trois cas, la victime a été contactée par le médiateur après que le contrevenant eut amorcé la médiation. Ce premier contact a permis de vérifier le désir de la victime de participer à la médiation et a été suivi d'une médiation indirecte en prévision de la rencontre face-à-face entre la victime et le délinquant.

Dans trois cas, le répondant avait pris des mesures seul pour entrer en rapport avec le délinquant. Il ignorait l'existence de services de justice réparatrice pour lui venir en aide. Dans un cas, la victime s'était adressée à la prison pour rendre visite au délinquant. Le directeur de la prison avait acquiescé à cette demande, mais il voulait que la victime s'adresse au service de médiation pour l'aider à organiser une visite avec le délinquant. Dans un autre cas, la répondante s'était adressée à la Commission nationale des libérations conditionnelles pour savoir comment elle pouvait entrer en rapport avec le délinquant. Elle n'avait pas pris part aux poursuites judiciaires, car elle n'était pas prête à entendre les dépositions des témoins et du délinquant. Le service correctionnel s'est alors adressé à un médiateur pour qu'il entre en rapport avec elle. Enfin, une répondante a écrit une lettre au contrevenant en prison pour lui demander s'il était prêt à répondre à certaines de ses questions sur le crime. La lettre a été interceptée par un gardien de prison, qui a contacté la répondante pour lui dire qu'elle n'avait pas le droit d'entrer en rapport avec le contrevenant et pour l'aiguiller vers un service de médiation.

Dans trois cas, c'est le psychologue de la victime qui a suggéré la justice réparatrice dans le cadre de la thérapie du répondant. Dans chacun de ces cas, il y a eu participation au programme « Violence Interdite Sur Autrui » (VISA), programme de sensibilisation aux conséquences de la victimisation qui s'adresse aux agresseurs sexuels condamnés, ce qui englobe des témoignages des victimes d'agression sexuelle. Ce programme carcéral est exécuté avec le concours du Centre de Prévention et d'Intervention pour Victimes

d'Agression Sexuelle (CPIVAS). Le CPIVAS propose une thérapie de longue durée aux victimes d'agression sexuelle. Le personnel du CPIVAS choisit les clients qu'il estime capables de participer au programme VISA. Les clients retenus peuvent alors accepter l'invitation de participer au programme VISA ou la refuser. S'ils l'acceptent, leur thérapeute du CPIVAS les prépare à une rencontre en personne avec les prisonniers. En d'autres termes, aussi bien l'invitation à participer au programme que la préparation à la rencontre effective avec les détenus sont intégrées dans l'aide et la thérapie offertes par le CPIVAS. De plus, les trois répondants en question avaient reçu des renseignements généraux sur le programme au début de leur thérapie, avant d'être choisis pour y participer.

Dans un cas, alors que la répondante était un proche de la victime d'un meurtre, elle a ressenti le besoin d'avoir une rencontre avec l'auteur du crime le lendemain du meurtre. Elle voulait lui demander précisément ce qui s'était passé pour se calmer l'esprit. Elle avait demandé à maintes reprises au procureur et au juge d'instruction si elle pouvait avoir une rencontre avec le contrevenant. Toutefois, les deux lui avaient refusé cette rencontre. Ils pensaient qu'elle pourrait vouloir lui infliger des blessures (ce qu'elle n'avait nullement l'intention de faire) et qu'une telle rencontre compromettrait l'enquête judiciaire. Ils ne lui ont rien dit de l'existence de services de médiation et n'ont jamais cherché à l'aiguiller vers de tels services. Ce n'est que lorsque le dossier judiciaire a été référé à un autre arrondissement judiciaire, deux ans plus tard, qu'un médiateur est entré en rapport avec elle. Le médiateur avait appris de la bouche du procureur, qui avait pris en charge le dossier judiciaire, que la victime avait manifesté le désir d'avoir une rencontre avec le contrevenant. La victime s'est dite très satisfaite de cette intervention du médiateur.

2.1.2 L'approche proactive (N = 19)

La majorité des répondants de notre échantillon (N = 19) ont été abordés de manière proactive. Dix d'entre eux ont reçu une lettre du médiateur, suivie d'un appel du médiateur, pour leur faire part de l'offre de justice réparatrice et leur demander s'ils souhaitaient s'en prévaloir. Le médiateur avait reçu les coordonnées du répondant soit du procureur (N = 9), soit du *Centre de jeunesse* (N = 1)⁴. À l'issue de l'appel téléphonique, la victime et le médiateur ont eu une rencontre et le médiateur a expliqué ce que présupposait l'intervention réparatrice. À chaque étape, la victime s'est vu offrir la possibilité de se soustraire à la procédure de justice réparatrice.

⁴ N'oublions pas que l'intervention réparatrice est seulement complémentaire et que les activités judiciaires ne sont pas mises en veilleuse ou carrément abandonnées en dépit de la participation d'un médiateur.

D'autres répondants (N = 3) ont été mis au courant de la médiation entre la victime et le délinquant par la Commission nationale des libérations conditionnelles lorsqu'ils se sont inscrits pour obtenir des renseignements sur les libérations conditionnelles et l'exécution de la peine [un droit et un service fournis en vertu de la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* (1992)]. Au moment de s'inscrire à la Commission nationale des libérations conditionnelles, on demande également aux victimes si elles acceptent d'être contactées par un médiateur. Dans l'affirmative, un médiateur entrera en rapport avec elles pour leur expliquer le programme et, si la victime manifeste toujours de l'intérêt, il prend alors rendez-vous pour rendre visite à la victime chez elle. Là encore, la victime est libre de se soustraire au programme à tout moment.

Quatre répondants avaient été adressés au service de médiation par la personne-ressource du service d'aide aux victimes (N = 3) ou par le thérapeute qu'ils voyaient à ce moment (N = 1). Cela ne s'est *pas* fait après une déclaration explicite du répondant selon laquelle il voulait avoir une rencontre avec le délinquant. En revanche, le professionnel de l'aide aux victimes a saisi les signes que lui donnait la victime et les a interprétés comme un besoin auquel pouvait répondre la médiation entre la victime et le délinquant. Cela ressemble en quelque sorte à l'approche protectrice adoptée par CPIVAS dans le cadre du programme VISA ; dans le cadre de ce programme, les victimes sont sélectionnées par leur thérapeute pour participer à une RDV et la participation au programme fait partie de leur thérapie. En revanche, nous avons classé ces quatre cas sous l'approche proactive car il ne s'agissait pas de sélectionner les victimes se prêtant à une offre de justice réparatrice après l'évaluation du thérapeute sur l'état de la victime, mais plutôt d'informer les victimes de l'offre de justice réparatrice étant donné que le thérapeute pensait que les questions de la victime pouvaient trouver une réponse lors d'une rencontre avec le délinquant. En d'autres termes, on les a aiguillées vers un programme de justice réparatrice indépendamment de l'évaluation du professionnel de soutien sur l'état de la victime.

Une répondante a été directement invitée à assister à une rencontre détenus-victimes par le service de justice réparatrice. Elle avait déjà été en rapport avec l'un des professionnels au service de justice réparatrice dans un contexte différent.

Enfin, une autre façon de fournir de manière proactive des renseignements aux victimes sur l'existence d'interventions réparatrices consiste à mentionner les services de justice réparatrice et leurs coordonnées dans les lettres et les documents que les victimes reçoivent de la part de la police ou des services judiciaires, comme une copie de leur déclaration à la police ou une lettre d'invitation à assister au procès pénal. Cette approche oblige toujours les victimes à lire et à traiter les renseignements qui leur sont fournis et, si l'offre les intéresse, à communiquer avec le service de justice réparatrice. Toutefois, cela veut dire que toutes les victimes soient mises au courant. Seul un répondant est visé par ce type de modèle proactif. Il a reçu une lettre type du

procureur, dans laquelle était décrit le programme de médiation entre la victime et le délinquant, invitant la victime à songer à la médiation et, si cela l'intéressait, à communiquer avec le service local de médiation. Le répondant s'est dit très satisfait de cette approche.

2.2 Points de vue des victimes

2.2.1 Appréciation de l'offre protectrice

La plupart des répondants qui ont reçu une offre protectrice (N = 9) n'ont pas formulé d'observations défavorables sur l'approche protectrice. Toutefois, les observations favorables n'étaient pas non plus très nombreuses. Une exception est l'approche adoptée dans le programme VISA, où les trois victimes qui ont participé à ce programme en ont dit le plus grand bien.

Les trois répondants sélectionnés et renseignés au sujet de VISA par leur thérapeute dans le cadre de leur thérapie ont été particulièrement satisfaits de la façon dont on les a abordés. Le fait que les professionnels de l'aide aux victimes du CPIVAS sélectionnent ceux et celles dont ils estiment prêts à participer à la RDV était rassurant pour eux. Cela leur a donné l'assurance qu'ils étaient prêts à avoir une telle rencontre et à en tirer des avantages. Ils ont déclaré qu'ils faisaient entièrement confiance à leur thérapeute du CPIVAS et que cela les a incités à accepter l'invitation. Toutefois, ils n'ont subi aucune pression et savaient parfaitement qu'ils étaient libres de refuser.

(N° 1, offre protectrice) « J'ai accepté toute de suite. (...) (Au service) j'étais à la bonne place pour raconter (mon histoire). (...) Je faisais confiance. (...) Si (l'intervenante) te demande d'aller (à la rencontre détenus-victimes), ce n'est pas pour rien. (...) Fait que, je me disais, si elle me demande d'aller là, ce n'est pas pour rien. »

(N° 27, offre protectrice) « Un moment donné il fallait qu'ils choisissent deux personnes ici (chez CPIVAS) pour ramener là-bas (en prison). Moi, j'avais été sélectionnée. (...) Je voulais y aller, j'y suis allée sur une base volontaire, il n'y a personne qui m'a obligé. (...) Parce que eux ici, la manière qu'ils fonctionnent, ils enverront pas n'importe qui non plus. Quelqu'un qui est très fragile, ils n'enverront pas. Moi, c'était parce que j'étais en fin de processus quand qu'ils me l'ont demandé. »

Cinq répondants ont trouvé à redire à l'offre protectrice. Un thème mentionné par trois victimes est que leur demande d'avoir une rencontre avec le contrevenant a été ignorée et qu'il leur a fallu répéter à plusieurs reprises pour qu'on finisse par les écouter. Une répondante avait, à mainte reprise, déclarée au procureur et au juge d'instruction qu'elle voulait rencontrer le contrevenant, ce qui lui avait été refusé à chaque fois. Elle était fort mécontente des protagonistes du système judiciaire, qui lui avaient refusé

d'avoir accès au contrevenant et ne l'avaient pas adressée au service de médiation. Elle n'avait jamais entendu parler des services de justice réparatrice et ne savait pas à qui s'adresser en dehors des protagonistes du système judiciaire. Si le dossier judiciaire n'avait pas été transféré à un arrondissement judiciaire différent, à l'issue de quoi un médiateur avait communiqué avec elle, elle n'aurait jamais eu de rencontre avec le contrevenant, qui lui a fourni les réponses qu'elle cherchait.

(N° 5, offre protectrice) « *(Citant la réaction du juge d'instruction au moment où elle lui a demandé d'avoir une rencontre avec le contrevenant) "Non, il n'en est pas question, cela est impossible. Que prévoyez-vous de faire ? Peut-être avez-vous l'intention de le tuer." C'était une réponse inacceptable ! (...) Ce n'est que lorsque le dossier a été transféré à un autre (arrondissement) qu'il est devenu possible (d'avoir une rencontre avec le contrevenant). (...) Apparemment, si vous vivez dans le mauvais village, c'est regrettable mais c'est comme ça. (...) Soudainement, après deux ans et demi, le médiateur me téléphone : "Êtes-vous toujours désireuse d'avoir une rencontre avec le contrevenant ?" "Bien entendu, j'attends toujours cette occasion".* »
(Notre traduction)

Deux autres répondants affirment qu'ils ont dû contacter plusieurs services avant d'être finalement aiguillés vers un programme de justice réparatrice. Cela explique pourquoi ces deux victimes ont exprimé certaines préoccupations sur l'approche protectrice. L'une a jugé qu'elle avait dû insister pour avoir une rencontre avec le contrevenant, ce qui avait exigé de sa part d'énormes efforts. Elle ne comprend pas pourquoi les acteurs du système judiciaire ou les professionnels qui entourent le contrevenant condamné cherchent à empêcher toute communication entre la victime et le contrevenant. Selon elle, la seule manière pour le délinquant de comprendre l'impact de ses actes sur la victime consiste à permettre à la victime de lui décrire les conséquences de son crime. L'autre répondante a également mentionné le besoin de rencontrer le délinquant aux différents services d'aide aux victimes avec lesquels elle était en contact. Un service a manifesté son incompréhension face à ce besoin. Un autre service a acquiescé à sa demande et l'a adressée à un service de médiation.

(N° 9, offre protectrice) « *Si tout le monde ne le fait pas, il y a quand même des demandeurs. (...) Je ne suis quand même pas la première à demander un dialogue ? (...) La médiation, c'est de nouvelle aide, ça aide énormément, mais il faut savoir que ça existe.* »

Deux victimes visées par l'approche protectrice ont déploré que les victimes se voient refuser l'accès aux services. Une répondante, qui n'avait été mise au courant de l'offre de justice réparatrice qu'après que le contrevenant eut amorcé la médiation, s'est demandé pourquoi seuls les délinquants sont mis au courant de l'intervention réparatrice. Elle a estimé qu'il était injuste que les délinquants disposent de plus de

ressources que les victimes. Elle a estimé qu'on lui avait refusé l'accès à des services et que les victimes devraient bénéficier du même accès aux services d'aide et de médiation que les délinquants. Une autre répondante aurait préféré qu'on la mette au courant des différents services à sa disposition, y compris les services d'aide aux victimes et de justice réparatrice, dès le commencement du procès. Elle aurait alors pu avoir une rencontre plus tôt avec le contrevenant et n'aurait pas eu à écrire au contrevenant en prison de son propre chef. Selon elle, les services devraient se faire connaître des victimes pour permettre à ces dernières d'accepter les services qu'elles jugent opportuns ou refuser ceux dont elles ne veulent pas.

(N° 18, offre protectrice) « *La médiation, on ne la connaissait pas. (...) Ce qui est – je vais dire – côté négatif de la justice chez nous, c'est que la médiation est proposée (aux agresseurs). Ça a l'air que les prisonniers savent qu'il y a une médiation. Les victimes ne le savent pas. Voilà. Ça n'a rien à voir avec la médiation, mais je vais dire, la justice entoure plus les prisonniers que les victimes.* »

(N° 26, offre protectrice) « *Comme nous, les victimes, il faut que tu fasses toi-même les démarches pour avoir de l'aide. Sinon, ça ne t'arrive pas de même là. (...) Mettons que les procureurs pourraient dire aux victimes (...) les aides qu'il y a pour nous aider. (...) Je n'ai pas demandé (la médiation) toute de suite, je ne savais même pas que ça existait à ce moment là encore. (...) Je l'ai su parce que j'avais écrit une lettre à (mon agresseur en prison). Son agent correctionnel m'a appelé et me dit que je ne pouvais pas rentrer en contact avec (lui). Qu'il fallait un médiateur. (...) Et il m'a donné le numéro (du médiateur).'* (...) (Intervieweur) '*Si tu avais su que ça existait (avant), est-ce que tu penses que tu l'aurais accepté ?'* (No26) '*Peut-être que oui, je ne dis pas non. Sûrement. Ça faisait déjà au moins un an, je pense, avant ça là, que j'avais déjà commencé à passer d'essayer de trouver un moyen d'entrer en contact avec (lui). Mais je ne savais pas comment.* »

2.2.2 Appréciation de l'offre proactive

Dix-huit répondants qui ont été mis au courant de manière proactive de l'offre réparatrice étaient satisfaits de cette approche. Neuf d'entre eux n'ont formulé aucune observation défavorable sur l'offre proactive, mais pas non plus d'observations favorables particulières. Sept répondants ont déclaré qu'ils avaient été tout de suite intéressés par l'offre réparatrice après avoir reçu des renseignements à son sujet, en dépit du fait que l'offre réparatrice était inconnu pour six d'entre eux. De plus, un répondant a mentionné qu'il privilégiait cette approche pour d'autres victimes.

(N° 2, offre proactive) « *J'encourage ce genre d'actions.* »

(N° 17, offre proactive) « *Je recevais simplement cette lettre, une lettre (du service de médiation) qui dit "vous avez été la victime de...". Je me*

suis dit : “Voilà quelque chose que j’aimerais faire.” Et j’ai aussitôt répondu, ou presque aussitôt. (...) Oui, j’ai jugé l’idée formidable. » (Notre traduction)

Le seul répondant qui avait été invité par une lettre type du procureur a particulièrement apprécié le fait que la lettre lui ait été envoyée par le procureur et porte sa signature, même si ce n’était manifestement pas une lettre personnelle. Cela donnait un certain cachet à l’invitation à une médiation entre la victime et le délinquant. Cela confirmait en effet qu’il s’agissait d’une offre sérieuse qui avait tout l’appui du procureur.

(N° 24, offre proactive) « Finalement, j’ai reçu un courrier du procureur, qui m’expliquait qu’il proposait une médiation réparatrice. (...) Mais l’offre, ben, c’était en fait une suggestion du procureur. Et c’était bien. Parce que ça émanait une autorité, une autorité judiciaire. Moi, je pensais même que c’était obligatoire dans les termes tellement c’était bien formulé. (...) C’est bien que c’est une proposition du procureur, je pense que c’est bien. Ça faisait plus officiel. »

Un seul répondant a été particulièrement mécontent de l’offre proactive. Il a été interloqué lorsqu’il a été invité pour la première fois à participer à une médiation entre la victime et le délinquant. Il a pensé que l’invitation arrivait beaucoup trop tôt. Il se sentait toujours traumatisé et n’était absolument pas prêt à rencontrer le délinquant. C’est pourquoi il a d’abord refusé l’invitation. Des mois plus tard, le médiateur l’a de nouveau contacté car le délinquant avait relancé l’offre réparatrice. À ce moment, il a accepté l’invitation, précisément parce que le délinquant avait fait l’effort de vouloir régler le conflit en entamant une médiation.

(N° 12, offre proactive) « (Il y a) des victimes (qui) ont peut-être besoin de plus de temps avant qu’on leur adresse une lettre et puis il y a (d’autres) cas sur lesquels on peut se mettre à travailler tout de suite. (...) » (Notre traduction)

2.3 Conclusion

Pour ce qui est de l’évaluation par les répondants de la manière dont ils ont été mis au courant des programmes réparateurs, nous avons constaté que la plupart étaient satisfaits de la façon de procéder. Pour ce qui est du modèle protecteur, l’approche intégrée adoptée par le CPIVAS, qui consiste à sélectionner et à aiguiller les clients vers une rencontre détenus-victimes dans le cadre du programme VISA et à les préparer à y participer dans le cadre de leur thérapie, semble avoir été particulièrement appréciée. La sélection pour participer au programme VISA en soi a été habilitante. Le fait d’avoir

été sélectionné a été perçu par les répondants en question comme un signe qu'ils avaient progressé dans leur processus de guérison et qu'ils étaient prêts à franchir cette étape supplémentaire d'une rencontre avec les détenus. Dans le cadre du modèle proactif, la participation des protagonistes judiciaires à l'offre a été fort appréciée étant donné qu'elle reflétait le fait que l'offre réparatrice était sérieuse et bénéficiait de l'appui des protagonistes judiciaires. Par ailleurs, l'approche proactive ne perturbait généralement pas les répondants et suscitait souvent leur intérêt immédiat pour l'offre réparatrice.

Il n'en reste pas moins que certains des répondants (N = 6) avaient certaines réserves quant à la façon dont on les a invités à prendre part à la pratique réparatrice. La plupart de ces répondants s'inscrivent dans le cadre de l'approche protectrice. Ils ont éprouvé un sentiment d'incompréhension et de manque de respect de n'avoir pas été aiguillés vers un service de médiation alors qu'ils avaient déclaré à maintes reprises à un protagoniste judiciaire ou à un professionnel de l'aide aux victimes qu'ils souhaitaient entrer en rapport avec le contrevenant. Cela leur a donné le sentiment qu'une telle demande était inopportune. Les victimes ont jugé qu'il était inacceptable que les délinquants bénéficient d'un meilleur accès aux services et aux renseignements que les victimes. Elles ont également jugé inopportun que les victimes ne soient pas mises au courant plus tôt de l'existence du service de médiation, et même d'autres services d'aide aux victimes, avant qu'elles n'essaient d'entrer en rapport avec le contrevenant de leur propre chef. Enfin, nous avons constaté une réaction défavorable à l'égard de l'approche proactive. Un répondant a jugé que l'invitation était arrivée trop tôt et ne tenait aucun compte du fait qu'il pouvait encore être traumatisé par les événements.

Ce qui précède démontre que l'une et l'autre approche semblent généralement acceptables. Les victimes veulent savoir quels services sont mis à leur disposition, y compris les services de justice réparatrice. En outre, les victimes souhaitent que les protagonistes judiciaires et les professionnels de l'aide aux victimes reconnaissent leur désir de communiquer avec le délinquant et y donnent suite au lieu d'en douter ou de le leur reprocher. À son tour, cela exige que les protagonistes judiciaires et les professionnels de l'aide aux victimes connaissent l'existence des fournisseurs de services de justice réparatrice. Ce n'est qu'à cette condition qu'ils pourront informer leurs clients et les aiguiller.

3. QUAND (NE PAS) OFFRIR DES SERVICES DE JUSTICE RÉPARATRICE AUX VICTIMES DE CRIMES GRAVES

Dans ce chapitre, nous présentons les réflexions de nos répondants sur les facteurs de contre-indication (« quand ne pas offrir de justice réparatrice ») (par. 3.1) et d'indication de l'offre réparatrice (« dans quelles conditions l'offre réparatrice est-elle particulièrement souhaitable ? ») (par. 3.2). Alors que certaines victimes ont effectivement mentionné des conditions bien précises, il est important d'indiquer que la majorité des victimes de notre échantillon ne voulaient pas limiter l'offre réparatrice à certaines infractions ou situations particulières.

3.1 Facteurs de contre-indication – quand ne pas offrir de services de justice réparatrice

Lorsqu'on a demandé aux victimes si des services de justice réparatrice devaient être offerts à chaque victime, seul un nombre infime de répondants ont mentionné des facteurs de contre-indication. Les facteurs de contre-indication ont un rapport avec la gravité du crime, le traumatisme et l'âge de la victime.

3.1.1 Gravité du crime

Quatre répondants sont d'avis que la gravité du crime est un facteur de contre-indication. Deux d'entre eux n'arrivent pas à s'imaginer que les proches de victimes d'un meurtre soient intéressés à rencontrer l'auteur du crime. Ces deux répondants ont été victimes d'agression physique et de harcèlement criminel. Un autre répondant est d'avis que de nombreuses victimes, y compris les membres de la famille des victimes d'un meurtre, tireront profit de l'approche réparatrice en raison de son impact sur la guérison. Toutefois, cette victime trace une ligne de démarcation au niveau de l'agression sexuelle. Il pense que les victimes de ce type de crime risquent d'être insultées à l'idée d'avoir une rencontre avec l'auteur du crime et il n'est pas sûr que cela les intéresse vraiment. Il préférerait également éviter d'offrir des services de justice réparatrice aux victimes dans les cas les plus extrêmes, comme les cas mettant en cause un délinquant mentalement handicapé ou ayant fait des victimes multiples. Une quatrième répondante, victime d'une agression sexuelle, précise que les victimes d'agression sexuelle extrême, comme un viol avec violence, sont sans doute les moins à même de pouvoir confronter les auteurs de l'agression.

(N° 10, offre proactive) « Il y a des cas... qui se prêtent à une médiation, et d'autres pas... Par exemple, si quelqu'un avait tué notre fils, ce type de cas. Si vous devez rencontrer l'auteur du crime (qui a tué quelqu'un que vous aimez)... je ne pense pas que cela soit souhaitable. » (Notre traduction)

(N° 23, offre proactive) « *En cas de meurtre, il ne faut pas passer par la médiation, même si (l'auteur du crime) était mineur.* » (Notre traduction)

(N° 24, offre proactive) « *Il y a des cas très graves. (...) Ça, c'est évidemment plus délicat (pour une offre réparatrice), (dans) des faits quand même plus lourds. Mais quand même, je n'y serais pas opposé, parce que je trouve que ça permet vraiment, pour la victime en tous cas, d'être soulagé. (...) (Mais) il y a des cas où c'est tellement immonde. Enfin, je vois mal Marc Dutroux (pédophile belge condamné qui avait enlevé, violé et tué plusieurs jeunes filles) faire une médiation réparatrice, hein. (...) Selon le niveau, je dirais, du caractère abjecte de ce qui a été fait, disons Marc Dutroux, je lui vois mal qu'ici, les parents des victimes... C'est tellement immonde. Puis c'est un psychopathe (...). (Aussi), c'est très délicat en matière d'infraction sexuelle, je trouve ça délicat. Mais si la victime le souhaite, ça serait vraiment bien, mais en général, c'est délicat de En matière de crime sexuel, je pense que justement là, la douleur doit être beaucoup plus profonde, et faire la médiation... je pense que c'est (difficile). (...) Je pense que pour certaines victimes, ça pourrait paraître comme indécent. Dans les cas très graves, qu'on les propose une médiation, qu'ils vont dire "mais enfin !" »*

(N° 27, offre protectrice) « *Il y en a qui ne sont jamais capable d'aller là. Parce que, je donne un exemple, mettons une femme qui a été très violente, violée tout ça, quelque chose à l'extrême là, c'est sûr et certain qu'elle ne sera jamais capable d'aller là.* »

Peu importe la satisfaction apportée par l'approche réparatrice dans leur cas, ces victimes ne peuvent imaginer que les victimes de certains types de crimes, plus graves que les crimes dont ils ont été victimes, puissent s'intéresser à la justice réparatrice. Elles semblent penser que toute cause dont elles jugent qu'elle a eu un impact affectif plus profond que dans leur propre cas ne se prête pas à une approche réparatrice et que les victimes de ces agressions risquent d'être insultées par l'offre à proprement parler, comme si leur cas constituait la ligne de démarcation de l'offre réparatrice.

Toutefois, cinq victimes affirment que la justice réparatrice doit être offerte, peu importe le type de crime. En d'autres termes, elles rejettent l'idée que la gravité d'un délit ou le type de délit doit être un facteur de contre-indication de l'offre de justice réparatrice. Quatre d'entre elles sont des proches d'une victime d'un meurtre et l'une a été victime d'agression sexuelle. Ces cinq répondants expliquent que la possibilité de s'entretenir avec l'auteur du crime est importante et que d'autres victimes doivent également être mises au courant de cette option et de son impact possible, peu importe le type de crime. À vrai dire, la prédominance des victimes de meurtre et d'agression sexuelle dans notre échantillon, qui représentent des victimes toutes fort satisfaites de leur participation à l'intervention réparatrice et de l'offre, contredit l'idée des quatre répondants selon laquelle la justice réparatrice ne doit pas être proposée dans les cas de meurtre et dans (certains) cas d'agression sexuelle.

(N° 19, offre protectrice) « *Si ça a été le procès de l'auteur du meurtre de quelqu'un de beaucoup plus proche, je sais pas si j'aurais fonctionné de la même façon. Mais j'aurais cherché la même chose mais avec plus de douleur, avec une douleur encore plus grande. Oui, je crois qu'on aurait cherché la même démarche.* »

(N° 28, offre proactive) « *Je suis fermement convaincu que, si chaque victime pouvait savoir ce que ce programme peut faire pour elle, elle y aurait recours. Peu importe la gravité du crime.* » (Notre traduction)

(N° 31, offre proactive) « *Tout crime, généralement, vous mutile quelque part. Qu'il s'agisse de biens matériels ou d'un être cher, l'auteur du crime vous a fait du mal. Et je pense qu'avec tout type de crime c'est ce qu'on ressent [...]. L'on peut tourner la page et le sortir de son esprit, on peut alors poser les questions que l'on souhaite poser.* » (Notre traduction)

En d'autres termes, pour certaines victimes, la gravité du crime est un facteur de contre-indication de l'offre de justice réparatrice, et elles excluent les cas de meurtre et d'agression sexuelle de la justice réparatrice, alors que, pour d'autres, ce n'est pas le cas.

3.1.2 Traumatisme

Un seul répondant fait état de l'impact du traumatisme sur sa réaction face à l'invitation de participer à une intervention réparatrice. Selon lui, le traumatisme est une contre-indication de l'offre de justice réparatrice. Il insinue qu'il ne faut pas inviter les victimes dans les cas où un traumatisme est probable.

(N° 12, offre proactive) « *Aussitôt que le dossier a été transféré pour amorcer une procédure judiciaire, j'ai reçu une lettre du (service de médiation). (...) À mon sens, il aurait sans doute été souhaitable (d'attendre) dans ce type d'affaire, sans doute les victimes ont-elles besoin de plus de temps (...). En tant que victime, il y a d'autres éléments, en particulier lorsqu'un traumatisme psychologique entre en jeu, qui vous préoccupent.* » (Notre traduction)

Plusieurs répondants de l'échantillon ont déclaré avoir été profondément affectés par la victimisation. Certains avaient peur de sortir (N = 2), d'autres souffraient de dépression (N = 3), d'autres encore ont fait une dépression nerveuse (N = 1) et un avait des idées suicidaires (N = 1). Même s'ils ne qualifient pas cet état de traumatisme, ils reconnaissent qu'ils ont été profondément et émotionnellement affectés par la victimisation. Il n'en reste pas moins qu'ils ont accepté d'avoir une rencontre avec le délinquant ou qu'ils ont activement cherché à rencontrer le délinquant, dans le but de donner libre cours à leurs émotions et de tourner la page. Ces cas illustrent le fait que,

même lorsque les émotions sont à vif, la justice réparatrice sert quand même un objectif, en particulier pour faire face à ces émotions.

Pas prêt

Un certain nombre de répondants (N = 10) affirment que les victimes « doivent être prêtes » lorsqu'elles amorcent une intervention réparatrice. Certains (N = 6) déclarent qu'on doit avoir dépassé l'état de rage et le désir de vengeance. Les victimes doivent avoir progressé ou avoir pris au moins certaines mesures en vue de guérir avant de songer à une rencontre avec un délinquant car une telle rencontre n'est pas facile et qu'elle réclame de la résilience. Quatre répondants ajoutent qu'une rencontre avec les délinquants n'est utile que si la victime est en mesure de garder son calme pendant une telle rencontre.

(N° 27, offre protectrice) « *Ceux qui se sentent à l'aise d'y aller, qu'ils y aillent, je les encourage. Mais il faut que tu sois prêt à affronter ces dix monstres qui sont en avant de toi là.* »

(N° 32, offre proactive) « *Quelqu'un ne peut pas se parachuter là au sens où (...). Si tu n'as jamais fait des démarches, tu ne peux pas arriver là aller faire ta démarche. (...) Parce que ça vient remuer.* »

Qui, de l'avis de ces répondants, doit être responsable de l'évaluation de l'état de la victime, c'est-à-dire la victime ou un professionnel de l'aide aux victimes ? Une répondante, qui a elle-même été sélectionnée pour participer au programme VISA par son thérapeute du CPIVAS, indique explicitement que c'est au professionnel de l'aide aux victimes d'évaluer si la victime est prête. Si le professionnel de l'aide aux victimes ne pense pas que la victime soit prête à une telle rencontre, il peut alors décider de ne pas inviter la victime ou de ne pas envoyer l'invitation tant que la victime ne semble pas prête⁵. Deux répondants sont d'avis que c'est à la victime de décider si oui ou non elle est prête. Cela présuppose que les victimes sont au courant de l'offre réparatrice, après quoi elles décident si elles se sentent prêtes pour accepter ou refuser l'invitation. Une répondante présente une synthèse de ces deux opinions divergentes : elle explique que c'est à la victime de décider si elle est prête à rencontrer le délinquant, alors que le professionnel de l'aide aux victimes doit l'aider à prendre une telle décision. En d'autres termes, elle souligne toute l'importance de la préparation des victimes qui participent à une intervention réparatrice dès le moment où elles reçoivent l'invitation jusqu'à l'intervention réparatrice.

⁵ Les deux autres répondants sélectionnés pour participer au programme VISA par leur thérapeute du CPIVAS n'avaient pas d'avis arrêté sur qui doit décider si la victime est prête. Ils étaient satisfaits d'avoir été sélectionnés.

(N° 4, offre protectrice) « Ben, c'est pas pour tout le monde. Certaines personnes, je me souviens quand on était (...). Je faisais ma thérapie de groupe, je voyais qu'il y avait des filles qui ne parlaient presque pas. C'était vraiment difficile pour eux. Et moi, (...) j'étais tellement ravalée pendant toutes ces années, il fallait que ça sorte, là. C'est peut-être pour ça qu'ils m'ont choisi (pour participer à VISA). (...) Ils ne vont pas choisir n'importe qui dans le fond. »

(N° 9, offre protectrice) « Tout le monde ne sait pas faire les démarches, tout le monde ne sait pas parler. (...) D'autres disaient "moi, ça m'intéresse pas", à chacun sa liberté. (...) Mais de savoir que ça existe c'est important. Qu'on y va ou y va pas, ça ce n'est pas le principal. (Le principal) c'est de savoir que ça existe. (...) Laissons-nous le choix. Et pas tout le temps nous imposer. Voilà. Toutes les procédures, elles nous sont imposées un peu. On subi tout le temps, hein. (...) Quand je rencontre des gens, je dis "si vous êtes capable, si vous sentez un besoin de..." et c'est de murir ce projet, de le faire. »

(N° 3, offre protectrice) « (L'offre) devrait être faite à tout le monde. (...) Selon la capacité de la personne, tout en respectant la personne. (...) Il ne faut pas que ça soit imposé mais proposé. (...) Les intervenants, s'ils voient que les gens ont bien avancé, ils ont quand même des connaissances, ces gens là. (...) C'est important d'être capable d'avoir des spécialistes, qui soient capable d'évaluer la capacité de chaque personne. (...) Parce que il ne faut pas qu'une personne (aille) là et qu'elle se fasse plus démolir. (...) Et que le groupe de personnes qui entourent ces rencontres là, s'aperçoivent que peut-être la personne n'est peut-être pas prête. Ben, de pas se gêner de lui dire "ben regarde, ça serait peut-être mieux une prochaine fois". Mais de lui expliquer pourquoi. Parce que c'est toujours libre à chaque individu. (...) Faut pas que ça soit ton intervenant qui te le dise, mais il faut que ça soit toi qui soit capable de dire (d'être prêt). »

3.1.3 Âge de la victime

Enfin, une répondante est d'avis que les personnes âgées n'ont aucun intérêt à recevoir l'offre de justice réparatrice. C'est elle qui s'est rendue à l'intervention réparatrice à la place de ses parents âgés, qui avaient été victimes d'un cambriolage à domicile. Lorsque ses parents ont reçu une lettre du service de médiation, ils ont aussitôt décidé qu'ils ne voulaient pas en entendre parler, mais leur fille, elle, tenait à avoir une rencontre avec le contrevenant. Ses parents ne s'y sont pas opposés, sous réserve qu'elle ne leur raconte pas comment s'était déroulée la rencontre avec le contrevenant. La répondante fait observer que les rapports avec d'autres services de soutien offerts à ses parents n'ont pas non plus donné de résultats concluants. Les travailleurs sociaux envoyés par la police et l'aide aux victimes étaient trop jeunes, selon ses parents, lesquels ne se

sentait guère à l'aise entre les mains de gens qui n'avaient pas grande expérience de la vie.

(N° 18, offre protectrice) « *Mais là, les personnes âgées (victimisées), qu'est-ce que vous voulez que... Bon, ça peut être mal pris aussi. On va chez eux tous les quinze jours. Ils vont se dire : "Quoi? On est des victimes, on vient nous juger comme ça tous les 15 jours ?" Donc ça peut aussi ne pas être accepté par les victimes (âgées).* »

Cependant, nous devons souligner que sept répondants de notre échantillon ont plus de 65 ans. Pour eux, l'âge n'a apparemment pas été une contre-indication de l'offre et tous étaient satisfaits d'avoir été invités à participer à une intervention réparatrice.

3.2 Indicateurs – quand faut-il offrir des services de justice réparatrice

Un certain nombre de répondants affirment que l'approche réparatrice convient particulièrement bien dans les cas qui ont un rapport avec ce qu'ils assimilent à une infraction mineure, dans les cas qui intéressent un jeune contrevenant ou dans les cas où la victime et le contrevenant se connaissaient mutuellement avant l'épisode de victimisation. C'est pourquoi, selon ces répondants, l'offre de justice réparatrice doit être faite particulièrement (mais pas exclusivement) dans ces types de cas.

3.2.1 Type d'infraction

Deux répondants font valoir que l'offre de justice réparatrice convient particulièrement bien à ce qu'ils considèrent comme des infractions mineures. L'un estime que la justice réparatrice doit être offerte exclusivement aux victimes d'une infraction mineure (voir contre-indications). Toutefois, fait étonnant, ce répondant a jugé son propre cas comme une infraction mineure, alors qu'il avait été victime d'un crime violent. Cela souligne le caractère subjectif des évaluations de la gravité.

(N° 8, offre proactive) « *Cela m'a plu. Il y a un si grand nombre de ces infractions mineures que, s'ils arrivent à les résoudre (moyennant médiation), cela vaut mieux pour tout le monde, n'est-ce pas ? (...)* Si la situation avait vraiment été anormale, alors pas question. Mais, en ce qui me concerne, ce n'était pas une affaire futile, mais je ne voulais pas que cela aille jusqu'au point où cela aurait de sérieuses conséquences (pour l'auteur de l'infraction). Des choses bien pires peuvent arriver, et pour quelque chose comme cela, cela a donné d'excellents résultats. » (Notre traduction)

En revanche, un répondant estime que l'approche réparatrice convient particulièrement bien aux cas d'agression qui provoquent des dommages affectifs. Il ne voit pas comment cela pourrait être bénéfique dans les cas qui ne font que des dégâts matériels car, selon lui, les victimes de crimes contre des biens s'intéressent à une seule chose, une indemnisation. Étant donné que l'approche réparatrice privilégie la conciliation et aide les victimes à tourner la page et à être soulagées, elle est particulièrement utile dans les cas de crime contre une personne, qui a plus de chances de provoquer des dommages affectifs.

(N° 24, offre proactive) « *La médiation réparatrice peut s'engager pour des faits graves, pour des faits de meurtre aussi. (...) C'est surtout en matière de criminalité contre les personnes, hein, que c'est utile. Des coups, des blessures, des viols, etcetera. Ben bon, quand c'est des vols, de la criminalité plutôt patrimoniale, alors là, ça a moins d'utilité puisqu'il n'y a pas vraiment de la douleur psychologique. C'est plutôt la douleur, pas financier hein (...). (On peut) engager une médiation réparatrice pour apaiser les tensions. (...) Parce que je trouve que c'est vraiment utile au niveau personnel. Ça permet un soulagement énorme. »*

3.2.2 Âge du délinquant

Deux répondants sont d'avis que l'approche réparatrice convient particulièrement bien aux cas concernant des contrevenants juvéniles. Selon ces victimes, l'approche réparatrice donne des résultats concluants auprès des contrevenants juvéniles car ceux-ci peuvent toujours être influencés et incités à opter pour un chemin hors de la délinquance. Ces deux victimes avaient elles-mêmes été agressées par des délinquants juvéniles. Toutefois, même si elles étaient d'avis que l'approche réparatrice était particulièrement utile dans le cas des jeunes contrevenants, elles ne l'excluent pas non plus dans les cas qui intéressent des délinquants d'âge adulte.

(N° 23, offre proactive) « *Je suis partisan de la justice alternative, comme la médiation. Sans aucune réserve. Particulièrement dans le cas d'un (contrevenant) juvénile. Je suis convaincu que c'est utile. (...) Je souhaitais une médiation parce que... Il me semble plus utile d'essayer de remettre ces jeunes gars dans le droit chemin et de les aider à comprendre ce qu'ils ont fait au lieu de tout simplement les punir. (...) Ils sont jeunes, ils sont toujours malléables, d'une certaine façon. (...) On peut au moins tenter de leur transmettre un message important. »* (Notre traduction)

(N° 20, offre proactive) « *Je pourrais même accepter (la médiation) dans le cas d'un contrevenant d'âge adulte, mais surtout dans le cas des contrevenants juvéniles. Je me suis dit : "Bon sang, ils viennent tout juste de commencer à vivre leur existence, et déjà ils ont des ennuis avec la justice." Mais maintenant que je possède cette expérience auprès des*

jeunes gens, je le ferais également probablement avec des contrevenants d'âge adulte. » (Notre traduction)

3.2.3 Relation entre la victime et le délinquant avant la victimisation

Trois répondants mentionnent l'utilité de l'approche réparatrice dans les cas où la victime et le délinquant se connaissaient l'un l'autre avant l'épisode de victimisation. Sans conteste, cela a été le cas pour eux. Une certaine compréhension de la situation du contrevenant s'était instaurée et l'avantage pour les rapports futurs était sans équivoque. La victime et le contrevenant auraient sans doute à se rencontrer de nouveau à l'avenir, et la médiation leur permettait de prendre des dispositions sur la manière de dialoguer l'un avec l'autre en cas de futures rencontres. En pareil cas, l'objectif est la réconciliation. Néanmoins, ces trois répondants ne rejettent pas son utilité dans les cas où la victime et le délinquant sont des étrangers l'un pour l'autre.

(N° 8, offre proactive, où le répondant était ami avec le contrevenant)
« Je savais qu'il filait un mauvais coton. Les choses auraient été différentes si je ne l'avais pas connu auparavant, cela est parfaitement logique. Le fait que je l'aie connu alors que nous étions jeunes a certainement joué un rôle. (...) Mais je ne prétends pas que je n'aurais pas agi de la sorte si je ne l'avais pas connu, on ne sait jamais. » (Notre traduction)

(N° 15, offre proactive, victime dont un proche a été tué par un autre proche)
« (La médiation) a incontestablement été une mesure positive pour ma relation (avec l'auteur du crime). En effet, et cela a été très positif, nous avons réussi à exprimer nos sentiments l'un envers l'autre. (...) Nous avons appris à respecter les sentiments l'un de l'autre et avons réussi à les accepter dans une certaine mesure. Cette communication a revêtu une très grande importance dans notre relation aujourd'hui. (...) Mais aussi pour quelqu'un qui ne connaît pas son attaquant, il y a des questions qui réclament des réponses (aussi bien que dans des situations où la victime et le contrevenant se connaissent). » (Notre traduction)

3.3 Conclusion

Seul un nombre restreint de répondants proposent un nombre limité de contre-indications, à savoir la gravité du crime, la prévalence d'un traumatisme et l'âge de la victime. Toutefois, d'autres répondants rejettent explicitement ces contre-indications. Nous tenons à faire observer que les données ont été recueillies au moyen d'entrevues semi-directives. Cela signifie que nous n'avons pas présenté aux répondants une liste des contre-indications possibles dans laquelle ils pouvaient opérer un choix, mais qu'ils ont spontanément mentionné ce qu'ils estimaient être des contre-indications.

Même si un seul répondant mentionne le traumatisme comme une contre-indication, plusieurs font valoir qu'une victime doit être prête à participer. Toutefois, l'état de la victime n'affecte pas forcément la pertinence de l'invitation à une intervention réparatrice. Quoi qu'il en soit, il n'y a que quand une victime est en rapport avec un professionnel de l'aide aux victimes, qui est un agent de liaison, que l'évaluation de son état peut avoir un effet sur la décision d'informer ou non la victime de l'offre réparatrice. Selon nos observations, il nous semble qu'au lieu de différer ou d'éviter d'inviter une victime qui n'est peut-être pas prête, toutes les victimes doivent être mises au courant de l'offre, après quoi elles peuvent décider de refuser l'invitation ou de l'accepter, en fonction de leur état. Le rôle du professionnel de l'aide aux victimes ne consiste donc pas à décider d'inviter ou non une victime, mais à informer la victime des options réparatrices et à l'aider à opérer un choix.

Le type d'infraction est une autre contre-indication peu concluante. Certains répondants estiment que dans les cas de meurtre ou d'agression sexuelle, l'offre de justice réparatrice est inacceptable. C'est comme si des gens dans une certaine situation ne pouvaient pas imaginer que des victimes dont ils jugent la situation plus grave que la leur pouvaient s'intéresser à une approche réparatrice ou pouvaient en tirer parti. La prévalence des cas de meurtre et d'agression sexuelle dans notre échantillon démontre exactement le contraire. De plus, une victime est d'avis que les crimes qui ont un profond impact affectif sur les victimes se prêtent particulièrement bien à la justice réparatrice car celle-ci permet aux victimes de faire face à leurs propres émotions.

Certains répondants présument que l'offre réparatrice convient particulièrement bien aux cas d'infractions mineures. D'autres estiment qu'elle convient particulièrement bien aux cas mettant en cause un contrevenant juvénile. D'autres encore pensent qu'elle convient aux cas où la victime et le délinquant se connaissaient mutuellement avant l'épisode de victimisation. Toutefois, ces victimes n'excluent pas d'autres cas de l'offre de justice réparatrice.

Il importe de ne pas oublier que les répondants ne peuvent réfléchir qu'à ce qui leur est familier et qu'à leurs propres choix. Il ne leur est pas facile d'anticiper de quelle façon les victimes dans d'autres situations pourraient réagir à l'offre. Néanmoins, la prévalence des infractions variant d'un simple cambriolage à un meurtre et à une agression sexuelle dans le nombre de cas des services réparateurs indique que l'offre réparatrice est acceptable aux yeux d'un vaste éventail de victimes. Nos conclusions correspondent à celles d'autres études sur la justice réparatrice, qui montrent que les victimes de tous les types de crimes peuvent s'intéresser à la justice réparatrice (Tufts, 2000 ; Wemmers & Canuto, 2002). Les victimes s'intéressent à la justice réparatrice et tirent parti de l'offre (Wemmers & Canuto, 2002 ; Umbreit *et al.* 2006 ; Sherman & Strang, 2007). Certains chercheurs préféreraient exclure les cas de violence familiale et de violence sexuelle de l'offre réparatrice (Stubbs, 2002 ; Herman, 2005). Toutefois, d'autres études démontrent que la justice réparatrice convient aux cas de violence

familiale, sous réserve que la violence ait pris fin (Wemmers & Cousineau, 2005). Nos constats révèlent que même les crimes violents se prêtent à l'approche réparatrice.

En bref, la réponse à notre deuxième objectif, qui était de cerner les facteurs de contre-indication de l'offre réparatrice, est qu'au lieu de proposer de limiter l'offre de justice réparatrice à certains types de crimes ou à certaines situations, les victimes souhaitent généralement recevoir des renseignements sur la justice réparatrice pour pouvoir opérer un choix éclairé. Cela ne veut pas dire qu'il n'y ait pas de conditions qui se rattachent à la façon dont l'offre doit être faite, comme nous le verrons dans le chapitre suivant. Cela inspire la procédure modèle que nous présentons au sujet de l'offre réparatrice faite aux victimes de crimes violents.

4. PROCÉDURE MODÈLE RELATIVE À L'OFFRE DE JUSTICE RÉPARATRICE AUX VICTIMES D'UN CRIME GRAVE

Dans ce chapitre, nous présentons une procédure modèle de l'offre de justice réparatrice aux victimes d'un crime qui tient compte des préoccupations et des points de vue de nos répondants. La majorité des répondants de notre étude ne proposent pas de limiter l'offre de justice réparatrice à certaines situations ou circonstances. En revanche, ils proposent de généraliser l'offre et de s'assurer qu'elle est conforme à certaines conditions pour garantir la liberté de choix des victimes de l'accepter ou de la rejeter. Ces conditions sont énoncées au paragraphe 4.1. Ensuite, nous analysons les constatations dans le contexte de la littérature et des pratiques de la justice réparatrice (par. 4.2). Ces éléments sont alors conjugués pour former une procédure modèle, qui est présentée au paragraphe 4.3 sous forme d'un organigramme.

4.1 Conditions proposées par les victimes d'un crime grave

Comme nous l'avons vu au chapitre précédent, la majorité (N = 18) des victimes d'un crime violent qui ont participé à cette étude favorisent une offre généralisée de justice réparatrice. Elles pensent en ces termes en raison de l'impact favorable que cela a eu sur elles. Elles y voient une option qui doit être offerte à chaque victime.

(N° 9, offre protectrice) « *(La médiation), c'est de nouvelle aide. Ça aide énormément, mais il faut savoir que ça existe. On n'en fait pas tellement publicité. (...) Il y a plein de gens qui en auraient besoin s'ils savaient que ça existait. Ça pourrait les aider.* »

(N° 32, offre proactive) « *C'est d'ailleurs pourquoi j'ai accepté aujourd'hui de venir témoigner parce que je me dis, si ces rencontres là sont un peu plus publicisées, que les gens connaissent un peu plus... C'est sûr qu'il faut que les (victimes) soient encadrées, je l'ai été très, très bien tout au long des rencontres. C'est bénéfique pour tout le monde, pour tous ceux qui participent. (...) (Les rencontres détenus-victimes) m'ont fait tellement de bien que je me dis "regarde, il faut que je partage, que ça avance, qu'il y ait quelque chose de faire des cadeaux aux gens".* »

(N° 33, offre protectrice) « *Tout le monde ne se laissera pas aller à ce genre de pardon, mais je crois sincèrement qu'il faut l'offrir à chaque victime, oui, j'en suis même convaincu.* » (Notre traduction)

Deux répondants qualifient l'intervention réparatrice d'étape essentielle ou fondamentale de leur processus de guérison (encore qu'elle ne soit pas suffisante en soi).

(N° 3, offre protectrice) « *Je le recommanderais à tout le monde parce que c'est un outil essentiel au niveau de guérison. (...) Ça devrait être fait à tout le monde.* »

Même si la majorité des répondants sont d'avis que toutes les victimes doivent avoir la possibilité de participer à un programme de justice réparatrice, beaucoup (N = 18) admettent que la participation à une intervention réparatrice n'est pas une chose à laquelle chaque victime veut se livrer ou est capable de faire. Toutefois, selon ces victimes, cela ne veut pas dire qu'il ne faille pas l'offrir à toutes les victimes. Concrètement parlant, elles proposent une approche émancipatrice, en vertu de laquelle les victimes sont autorisées à décider de participer à la justice réparatrice. Elles pensent que les victimes préfèrent la possibilité de refuser l'offre plutôt que celle de n'en rien savoir. Chaque victime doit avoir la possibilité de se demander si, dans les circonstances données et selon ses besoins individuels, elle est prête à accepter l'offre de justice réparatrice et capable de le faire.

Plutôt que d'exclure certaines catégories de victimes ou de victimisations, les victimes d'un crime violent qui ont participé à notre étude précisent les conditions sur la façon d'offrir une justice réparatrice, ce qui, à leur avis, garantira que les victimes peuvent prendre une décision éclairée et accepter librement l'offre ou la refuser.

Dans les paragraphes qui suivent, nous soulignons les différentes conditions précisées par les répondants au sujet de la mise en place d'une offre générale de justice réparatrice. Celles-ci se rapportent au timing et à la flexibilité de l'offre (par. 4.1.1), à la nature volontaire de la participation (par. 4.1.2), à la clarté et à l'exhaustivité des renseignements (par. 4.1.3) et à l'importance de tendre la main aux victimes (par. 4.1.4).

4.1.1 Le timing et la flexibilité de l'offre

Dans notre échantillon, on constate un écart considérable dans le moment où les répondants ont été invités à participer à une intervention réparatrice ou ont amorcé eux-mêmes l'intervention réparatrice. Cela varie d'à peine une semaine après la victimisation à plusieurs années après la condamnation du contrevenant. Même si certaines victimes ont parlé du timing de l'offre de justice réparatrice, il n'y a pas d'accord général entre elles sur le moment où il faudrait offrir des services de justice réparatrice aux victimes.

Dans les entrevues, quatre victimes ont souligné l'importance du timing de l'offre. Toutefois, leurs points de vue divergent quant au meilleur moment où il faut offrir aux victimes d'un crime grave la possibilité de participer à un programme de justice réparatrice. Selon un répondant, l'offre ne doit pas être faite immédiatement. Pour lui, la première fois qu'il a reçu une lettre du médiateur, la date était trop proche des événements (deux mois plus tard) et le service de médiation aurait dû tenir compte du fait qu'un traumatisme entraine sans doute en ligne de compte. Cependant, son idée de

retenir l'offre jusqu'à ce qu'un certain temps se soit écoulé est contredite par trois répondants, qui proposent d'inviter les victimes le plus tôt possible.

Alors que ces trois répondants jugeaient tous que les victimes doivent entendre parler de la possibilité d'une justice réparatrice le plus tôt possible, chacun avait vécu une expérience radicalement différente. Une victime avait été invitée à songer à une intervention réparatrice alors qu'elle se remettait à peine de l'agression physique à l'hôpital. Elle n'a pas été le moins perturbée par cette approche précoce, bien au contraire. Elle souligne que les contrevenants doivent être confrontés à leur victime le plus vite possible pour établir un lien entre leur comportement et les conséquences de leur acte. Si l'on attend trop longtemps, l'incidence de la confrontation et les conséquences de l'infraction sur les contrevenants ne seront pas aussi profondes⁶. Un autre répondant en convient et propose d'informer les victimes de l'offre dès le début des procédures judiciaires, pour que les victimes connaissent les différentes options à leur disposition dès qu'elles entrent dans le système de justice pénale. Une répondante a été invitée à participer à un RDV par son professionnel de l'aide aux victimes dès le début de sa thérapie. Elle a grandement apprécié cette offre ponctuelle de justice réparatrice. Elle estime que, si son professionnel de l'aide aux victimes avait attendu trop longtemps pour lui présenter l'offre, elle aurait progressé trop loin dans sa guérison et aurait été hésitante de peur de compromettre ses progrès. Cela lui aurait fait rater une étape importante de son processus de guérison.

(N° 23, offre proactive) « *La première lettre (du service de médiation) est arrivée très vite. (...) Elle est arrivée très vite, environ une semaine après l'agression. (...) C'est plutôt rapide, assurément, mais je pense que c'est nécessaire car on ne rappelle pas chaque jour aux gens qui commettent ce genre de crime, qui agressent quelqu'un, ce qu'ils ont fait. Leur vie continue. C'est pourquoi je pense qu'il faut réagir rapidement et qu'il ne faut pas laisser traîner les choses. Je crois que cela est important.* » (Notre traduction)

En outre, deux répondants font observer que le moment où l'on offre la justice réparatrice est important mais que le meilleur moment est un élément éminemment personnel. L'une de ces victimes avait amorcé la procédure de médiation de son propre chef dès qu'elle s'était sentie prête à avoir une rencontre avec le délinquant (approche protectrice), alors que l'autre avait été invitée à participer à un programme de justice

⁶ Nous devons signaler que ce répondant était l'un des deux de notre échantillon qui connaissait l'offre réparatrice avant la perpétration de l'attaque car un membre de sa famille travaille dans un service qui propose des interventions réparatrices dans les cas qui intéressent des délinquants juvéniles.

réparatrice par le procureur (approche proactive). Ces deux victimes pensent également que chaque victime doit être au courant de l'offre de justice réparatrice. Elles soutiennent que chaque victime doit disposer des renseignements nécessaires et connaître l'offre réparatrice, pour être en mesure d'y répondre aussitôt qu'elles se sentent prêtes.

(N° 33, offre protectrice, qui a amorcé la médiation entre la victime et le délinquant cinq ans après le crime) « *Tout est question de timing. Vous savez, cela n'aurait pas marché... je n'aurais pas été prête avant cinq ans. Tout est donc question de timing.* » (Notre traduction)

(N° 9, offre protectrice) « *Mais de savoir que ça existe, c'est important. Qu'on y va ou y va pas, ça ce n'est pas le principal. (Le principal) c'est de savoir que ça existe. (...) Laissons-nous le choix.* »

Non seulement le timing de l'offre est important, mais certains répondants (N = 8) font valoir toute l'importance d'une offre illimitée dans le temps. Ils soutiennent que certaines victimes ne sont peut-être pas prêtes à rencontrer le délinquant au moment précis où elles reçoivent l'offre pour la première fois, mais qu'elles pourraient l'être ultérieurement. Les victimes, soutiennent-ils, doivent être en mesure de reprendre l'offre dès qu'elles se sentent prêtes.

(N° 28, offre proactive) « *Même si elles la refusent sur-le-champ, peut-être que plus tard... elle y réfléchiront pendant un an ou deux avant de décider d'y donner suite. (...) Peut-être refusez-vous cette chance aujourd'hui, peut-être êtes-vous à ce point perturbé sur le plan affectif que vous ne voulez plus y penser à ce stade. Mais il se peut que, plus tard, vous vouliez vous prévaloir de cette option.* » (Notre traduction)

À vrai dire, trois répondants affirment que l'offre ne les intéressait nullement la première fois où ils en ont entendu parler. Chacun d'entre eux avait des raisons différentes de refuser l'offre initiale. Un a affirmé qu'il ne se sentait pas prêt sur-le-champ. Un autre n'a pas compris tout de suite la valeur de la justice réparatrice et ne s'est mis à vraiment y réfléchir qu'après avoir lu un article dessus. Mais, ce qui est important, c'est qu'ils ont réussi à reconsidérer cette offre chaque fois qu'ils le voulaient.

(N° 32, offre proactive) « *J'ai une massothérapeute qui m'a parlé de ces rencontres (détenus-victimes) il y a peut-être cinq ans. (...) La première fois qu'elle m'a parlé qu'il existait ces groupes là, je me disais "mais elle est folle. Il n'y a pas question que je rencontre des abuseurs". Pour moi là, c'était... rencontrer des abuseurs là, je les tuerais tous. Je les étranglais. Mes mains là, c'était *arghh*, des griffes. Non, il n'était pas question. Je trouvais ça complètement fou d'aller rencontrer des abuseurs. (...) Il y a cinq ans, je ne me sentais pas du tout confortable d'aller confronter*

quelques agresseurs. Et j'ai refusé. (...) Il y a peut-être deux ans et demi, trois ans, dans un avion en revenant des vacances, je lisais un article dans une revue (...) et une victime racontait qu'elle avait participé à ce genre de rencontre là, le bien-être que ça lui avait procuré, etc. Donc je suis retournée voir ma massothérapeute et je lui ai dit "écoute, je suis prête à participer aux rencontres". »

En bref, ce n'est pas évident d'indiquer le meilleur moment où il faudrait offrir des services de justice réparatrice aux victimes. Certaines victimes souhaitent recevoir une invitation à participer à un programme de justice réparatrice très rapidement alors qu'une victime était plus favorable à une invitation tardive. Le meilleur moment et le sentiment d'être prêt sont des éléments hautement individuels. De ce fait, il n'existe pas de moment uniforme où les victimes doivent se voir offrir la possibilité de participer à un programme de justice réparatrice. C'est la raison pour laquelle les victimes jugent qu'il est important d'être en mesure de reconsidérer une offre ultérieurement. Ces constats plaident en faveur d'une offre flexible. Pour que l'offre de justice réparatrice réponde aux besoins individuels, elle doit être flexible. On peut aviser d'emblée les victimes de l'offre, sous réserve qu'elles puissent s'en prévaloir dès qu'elles sont prêtes.

4.1.2 Participation volontaire

Une deuxième condition qui se rattache à une offre de justice réparatrice faite aux victimes d'un crime grave réside dans la capacité de refuser l'invitation d'y participer. La participation doit toujours être volontaire. Pour ce qui est de nos répondants, aucun d'entre eux ne s'est senti contraint d'accepter l'offre et cela leur a plu.

(N° 27, offre protectrice) « Je voulais y aller. J'y suis allée sur une base volontaire. Il n'y a personne qui m'a obligé. »

En outre, trois répondants affirment avoir apprécié la possibilité de décider de se soustraire à l'intervention réparatrice ou de différer les rencontres face-à-face avec le délinquant à tout moment. Les victimes s'étaient laissées dire qu'elles pouvaient se soustraire au programme à tout moment jusqu'à celui où elles allaient rencontrer le délinquant, et même durant la rencontre face-à-face avec le délinquant. Cela leur a donné le sentiment d'avoir du contrôle sur leur participation.

4.1.3 Renseignements clairs et exhaustifs

La plupart des victimes ignorent ce qu'est la justice réparatrice. Dans la présente étude, tous les répondants sauf deux ignoraient ce qu'était la justice réparatrice avant de recevoir une invitation à participer à un programme de justice réparatrice. Douze répondants font observer que, même si l'approche réparatrice est utile pour les victimes, elle n'est guère connue de ces dernières. Deux répondants insistent sur l'importance de l'accès aux renseignements sur les différentes étapes de la procédure,

sur ce que l'on attend de la victime, sur le rôle de la victime et sur les avantages possibles pour que les victimes puissent prendre une décision éclairée sur leur participation à une intervention réparatrice.

(N° 3, offre protectrice) « *Il ne faut pas que ça soit imposé, mais il faut que ça soit proposé. Proposer à toute personne et de bien dire c'est quoi, expliquer exactement c'est quoi. (...) Les bonnes informations, qu'elle sait c'est quoi ce qu'elle en va s'engager, et que c'est bénéfique.* »

4.1.4 Tendre la main aux victimes

Douze des victimes de cette étude insinuent que les différents services accessibles aux victimes, notamment les services de médiation, doivent parvenir jusqu'à elles étant donné que les victimes ignorent en général les services dont elles peuvent se prévaloir. Quatre répondants mentionnent que les victimes ne se prévalent pas en général des différents services d'aide qui leur sont accessibles. Les victimes ne trouvent pas toujours leur chemin jusqu'aux services disponibles ou elles ne savent pas à qui s'adresser pour obtenir de l'aide.

(N° 9, offre protectrice) « *Il y a plein de gens qui en auraient besoin s'ils savaient que ça existait. Ça pourrait les aider. (...) Tout le monde ne sait pas faire les démarches, tout le monde ne sait pas parler.* »

(N° 21, offre proactive) « *Personne n'aime demander de l'aide. (...) Je n'ai jamais eu à demander de l'aide (avant d'être victime d'un crime) et, de ce fait, je n'ai pas l'habitude de demander l'aide de qui que ce soit. Et, tout d'un coup, lorsque vous devez demander de l'aide, vous devez apprendre à le faire et ce n'est pas facile. (...) (Depuis l'agression) j'ai dû courir après tout. Et cela a vraiment été une source d'embarras pour moi. Au lieu que les services me recherchent et me disent "voilà l'aide que nous pouvons vous offrir ; tout ce que vous avez à faire, c'est de nous faire savoir ce que nous pouvons faire pour vous aider".* » (Notre traduction)

(N° 26, offre protectrice) « *Comme nous, les victimes, il faut que tu fasses toi-même les démarches pour avoir de l'aide. Sinon, ça ne t'arrive pas de même là. (...) Il faut mieux que tout le monde nous le demande, que nous laisser aller de même sans rien.* »

(N° 27, offre protectrice) « *Ici, le gouvernement a de la misère à s'impliquer. Par rapport à ça, ils vont... ils commencent là un peu plus à s'impliquer, le gouvernement. C'est dommage parce que, regarde, il y en a toujours eu des victimes. Il va toujours en avoir. Et beaucoup plus qu'on pense. Nous, (et tout ce qu'on a c'est un) "débrouille toi". Il faut que tu cherches les organismes (toi-même).* »

Quatre victimes estiment qu'il faut plus faire la publicité des services de justice réparatrice. Cela, affirment-elles, sensibilisera plus le public et présentera l'offre aux victimes et aux victimes potentielles.

(N° 26, offre protectrice) « *Il faudrait y avoir plus d'annonces, des pamphlets, ou je ne sais pas. Je ne savais même pas que ça existait. (...) C'est beaucoup mal connu ! Il y manque beaucoup d'information. Il devrait en avoir plus que ça.* »

(N° 34, offre proactive) « *Je pense qu'il faudra peut-être faire plus de d'intervention justement à la télévision pour faire connaître la justice réparatrice. Moi, je n'avais jamais entendu parler de ça avant (d'être invitée).* »

La publicité à elle seule ne suffit sans doute pas, cependant. Certaines victimes (N = 4) proposent que les renseignements sur les programmes réparateurs soient relayés par les protagonistes judiciaires, comme les juges, les procureurs ou les avocats, sous forme de dépliants ou d'une lettre d'invitation.

(N° 10, offre proactive) « *Sans doute devraient-ils obliger les avocats à mettre leurs clients au courant de la médiation, et à s'en prévaloir.* »
(Notre traduction)

(N° 26, offre protectrice) « *Mettons que le procureur, ou je ne sais pas, que les procureurs pourraient dire, surtout aux victimes d'actes sexuels, les aides qu'il y a pour nous aider. Souvent tu arrives là-dedans et tu ne sais pas les aides.* »

(N° 28, offre proactive) « *Je ne pense pas qu'il y ait un nombre suffisant de victimes qui soient au courant du programme (de médiation). Je ne crois pas que ce soit de notoriété publique alors que ça devrait l'être. (...) Ils devraient y sensibiliser chaque victime. (...) À mon avis, c'est quelque chose que le tribunal devrait porter à la connaissance des victimes. Compte tenu de la valeur du processus. (...) Je pense que le tribunal devrait distribuer la brochure (sur la médiation). Chaque procureur de l'État devrait se faire un devoir de remettre cette brochure aux victimes. Pour qu'elles aient conscience de ce programme. Et tous les témoins, pas seulement les victimes, mais les témoins de toutes sortes.* » (Notre traduction)

En revanche, d'autres répondants (N = 4) font valoir que de simples renseignements écrits dans des brochures et des documents émanant de la police ou d'autres protagonistes judiciaires ne sont pas toujours suffisants. Ces victimes préfèrent des rapports interpersonnels avec des agents de liaison, comme la police, les services d'aide aux victimes ou les services de médiation. Les communications interpersonnelles permettent aux victimes de poser immédiatement des questions et d'être aiguillées activement vers des services de médiation. Une répondante se souvient d'avoir reçu un

grand nombre de dépliants et de cartes de visite après le crime. Malheureusement, elle n'était jamais dans le bon état d'esprit pour les lire correctement. Elle pleurait la disparition de son enfant et un si grand nombre de services se sont investis et un si grand nombre de mesures ont dû être prises qu'elle n'a jamais réussi à lire tous les renseignements qui lui étaient fournis. Tout ce qu'elle a fait, c'est de les mettre dans un bol sur la table à manger pour ne jamais plus les consulter. Cela témoigne du fait qu'il y a un besoin d'aiguillage plus actif au lieu de simples renseignements écrits sur des formulaires de police, des lettres types et des dépliants.

(N° 10, offre proactive) « *Des renseignements figurent au verso du rapport de police, mais personne ne les lit jamais. (Au poste de police) vous lisez le rapport de police avant de le signer. Lorsque vous arrivez chez vous, vous n'allez pas vous mettre à le relire, vous ne croyez pas ? (...) Sans doute devraient-ils obliger les avocats à aviser leurs clients des services de médiation.* » (Notre traduction)

Les victimes suggèrent que les fournisseurs de services tendent la main aux victimes. Cela est fondamentalement l'approche proactive qui existe en Belgique. Fait intéressant, les victimes plaident pour une sensibilisation non seulement à la justice réparatrice, mais à tous les services d'aide aux victimes, y compris un accès à l'information sur les différents services disponibles et le soutien. Selon les victimes dont il est question dans cette étude, les renseignements en soi, peu importe qui les fournit ou comment ils le sont, sont importants. Toutefois, on constate une préférence marquée pour des renseignements interpersonnels dynamiques par opposition à des renseignements écrits passifs.

4.2 Analyse

Les victimes de notre échantillon proposent de généraliser l'offre de justice réparatrice à toutes les victimes. Elles-mêmes victimes de crimes graves, elles ont vécu l'impact bénéfique d'une participation à une intervention réparatrice. Toutefois, même si elles pensent que toutes les victimes doivent être mises au courant des possibilités de justice réparatrice, elles font valoir que les victimes doivent se sentir prêtes à participer à de tels programmes.

Cela veut dire que, même si elles favorisent une approche proactive, une offre aussi générale doit néanmoins respecter certaines conditions. L'offre doit être flexible et permettre aux victimes de l'accepter ou de la refuser à tout moment. De plus, les victimes doivent être en mesure de revenir sur leur décision initiale et soit de revenir à une offre préalable, soit d'abandonner leur participation à un programme. La participation à un programme de justice réparatrice ne doit jamais être imposée aux victimes et elle doit toujours être volontaire. Umbreit *et al.* (2006) suggèrent que, pour

être entièrement volontaire, la médiation entre la victime et le délinquant doit être amorcée par la victime dans tous les cas où celle-ci a été victime d'un crime violent. Ces chercheurs voient dans les procédures amorcées par une victime une garantie de participation volontaire.

Compte tenu de l'importance de la flexibilité, la justice réparatrice dans le cas des crimes violents doit rester indépendante du processus de justice pénale. Comme le font observer Shapland *et al.* (2006), « *un processus de justice réparatrice relevant du système de justice pénale parvient rarement à tenir compte du stade auquel la victime est parvenue* » (p. 519 ; notre traduction). Les procédures pénales ne peuvent pas ni ne doivent suivre l'échéancier de la victime, alors que la justice réparatrice peut et doit respecter la situation de la victime. C'est pourquoi la participation à un programme de justice réparatrice, même si elle se rapporte à une affaire criminelle, doit être indépendante du procès pénal.

Pourtant, pour que les victimes puissent prendre une décision éclairée, elles ont besoin de renseignements clairs et exhaustifs. Enfin, les victimes apprécient qu'on leur tende la main. Elles reçoivent une foule de renseignements dans le sillage du crime et doivent faire face à de nombreux éléments différents simultanément. Cela peut être accablant pour elles. Le fait de tendre la main aux victimes leur permet de connaître les différents services qui leur sont accessibles, y compris les services de justice réparatrice. L'approche proactive, qui renseigne les victimes, leur donne la possibilité de décider d'accepter ou de refuser l'offre qui leur est faite. Nos répondants préfèrent être au courant de l'offre de justice réparatrice et avoir la possibilité de la refuser que d'en ignorer jusqu'à l'existence.

L'importance que nos répondants attachent aux renseignements et au choix est reprise dans la littérature sur la victimologie. Les renseignements sont habilitants car ils reconnaissent l'intérêt des victimes pour l'affaire et qu'avec des renseignements, les victimes peuvent prendre une décision éclairée sur les différentes options qui leur sont accessibles (Baril *et al.* 1983 ; Herman, 2003 ; Wemmers & Cyr, 2006). Les renseignements donnent aux victimes le sentiment d'avoir contrôle sur le processus (Wemmers, 1996). Les victimes qui reçoivent de l'information sur leurs droits, sur leur rôle dans les procédures de justice pénale et sur les services d'aide aux victimes sont nettement plus satisfaites du système de justice pénale que celles qui n'en reçoivent pas (Shapland *et al.* 1985 ; Wemmers, 1996 ; Kelly & Erez, 1999). On a également constaté que l'information contribuait au processus de guérison des victimes (Baril *et al.* 1983 ; Herman, 2003). Shapland *et al.* (2007) ont constaté que la façon dont l'offre est présentée (au téléphone, par lettre ou en personne) revêt moins d'importance que le fait d'être mis au courant de l'offre réparatrice.

Sous réserve que l'offre réparatrice ne soit pas imposée et que les renseignements soient clairs et compréhensibles, les renseignements sur l'offre sont rarement préjudiciables. Même si nous n'avons pas interviewé de victimes qui avaient refusé

l'invitation à participer, notre échantillon comportait trois répondants qui n'ont pas immédiatement accepté l'offre de participer. Seul l'un d'entre eux a estimé que l'invitation initiale à se prévaloir des services de médiation était troublante. Ailleurs, Wemmers et Cyr (2004) ont demandé aux victimes à qui l'on avait offert la possibilité de participer à une médiation entre la victime et le délinquant si l'offre initiale avait eu un effet sur leur sentiment de crainte. Même si la plupart des victimes de leur étude ont répondu que l'offre avait affecté leur peur, ils ont ajouté que l'effet avait été favorable en atténuant cette peur. De plus, ils n'ont constaté aucun lien entre la peur et la volonté de participer à des services de médiation. Strang (2002) est lui aussi d'avis que l'offre de justice réparatrice n'a pas d'effet préjudiciable sur les victimes. Ce qui importe, c'est que les renseignements soient mis à la disposition des victimes de manière franche, honnête et non menaçante.

Quant à la question de savoir qui doit fournir de l'information aux victimes, les victimes ignorent en général à qui poser leurs différentes questions (Wemmers & Cyr, 2006). Ne sachant pas à qui s'adresser, elles s'adressent souvent aux fournisseurs de services avec qui elles ont déjà été en rapport, comme les services de police et les services d'aide aux victimes. Ainsi, même si ces protagonistes ne fournissent pas de services de justice réparatrice, ils doivent connaître la façon de mettre les victimes au courant des possibilités de justice réparatrice. Les membres des forces de police, les protagonistes judiciaires et les services d'aide aux victimes sont tous d'importants agents de liaison. Ils jouent un rôle important en reconnaissant le besoin des victimes et en les aiguillant vers les services disponibles. C'est pourquoi cette approche exige la sensibilisation et la formation du personnel clé. Celui-ci doit connaître les différents services de justice réparatrice afin d'être en mesure d'aiguiller les victimes vers les services compétents.

4.3 Procédure modèle

Toujours informer

Des renseignements sur les programmes de justice réparatrice doivent être mis à la disposition de toutes les victimes. Ce qui ne veut pas dire que toutes les victimes doivent toujours recevoir une offre. Cela serait impossible à réaliser car cela ne tient pas compte d'importantes conditions préalables comme le désir du contrevenant et le fait qu'il ait ou non assumé la responsabilité de ses actes – des facteurs clés qui déterminent si oui ou non le contrevenant se prête à des services de justice réparatrice (Strang, 2002; Wemmers & Cyr, 2004). Il faut tout simplement mettre les victimes au courant de l'existence de ces programmes. À cet égard, une campagne générale d'information, dont le but serait d'informer le grand public sur la justice réparatrice, serait utile.

La Déclaration canadienne de 2003 des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité dit bien qu'il convient d'informer les victimes au sujet des services d'aide disponibles et des autres programmes dont elles peuvent se prévaloir

(art. 7). Cela est repris dans la *Déclaration des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité et aux victimes d'abus de pouvoir* des Nations Unies, qui recommande que les victimes soient informées des droits qui leur sont reconnus, de leur rôle dans le système de justice pénale ainsi que des services qui leur sont accessibles. Des renseignements sur les programmes de justice réparatrice doivent figurer dans le dossier de renseignements fondamentaux qui est remis à toutes les victimes. En particulier, toutes les victimes doivent recevoir de l'information écrite sur les programmes de justice réparatrice et d'autres programmes qui leur sont accessibles.

Rapports interpersonnels

Après avoir reçu des renseignements par écrit, les services d'aide aux victimes doivent entrer en rapport avec les victimes. Ce contact interpersonnel doit avoir pour but d'expliquer aux victimes leurs droits et les services qui leur sont accessibles et de répondre aux questions qu'elles peuvent se poser. Les victimes peuvent se poser des questions sur une diversité d'enjeux comme : Pourquoi cela m'est-il arrivé à moi ? Que puis-je escompter du système de justice pénale ? Comment puis-je obtenir réparation ? Il peut paraître redondant d'établir un contact personnel après avoir fourni des renseignements par écrit. Toutefois, comme l'ont clairement déclaré les victimes de cette étude, celles-ci sont parfois tellement bousculées dans leur vie qu'elles ne sont pas en mesure de traiter des renseignements écrits. À cet égard, elles apprécient grandement le fait d'être contactées par des services d'aide aux victimes.

Aucune obligation

Au cours des rapports de suivi avec les services d'aide aux victimes, celles-ci doivent être invitées à recevoir de l'information sur la justice réparatrice. Celles que la question intéresse doivent être aiguillées vers un programme local de justice réparatrice. Si les victimes ne souhaitent pas en savoir plus long immédiatement sur la justice réparatrice, elles doivent savoir alors qu'elles peuvent toujours entrer en rapport avec les services d'aide aux victimes pour être aiguillées vers un programme de justice réparatrice au cas où elles changeraient d'avis.

En recevant la recommandation des services d'aide aux victimes, les experts qui s'occupent du programme local de justice réparatrice peuvent alors contacter la victime. Il est important que la participation soit toujours volontaire et que l'aiguillage vers un programme ne soit pas synonyme de participation. Par aiguillage, on entend tout simplement que les victimes doivent être en mesure de rencontrer un médiateur et d'en apprendre plus long sur le programme. La victime doit être en mesure de s'en retirer à tout moment : avant, durant ou après la rencontre avec le médiateur. Même durant une éventuelle réunion avec le délinquant, les victimes doivent toujours savoir qu'elles peuvent abandonner leur participation à tout moment.

La victime dénonce le crime à la police

Transmission des coordonnées de la victime aux services d'aide aux victimes

Les services d'aide aux victimes envoient un dossier d'information à la victime

Les services d'aide aux victimes téléphonent à la victime

La victime reçoit de l'information sur ses droits et sur les services, y inclus sur les programmes de justice réparatrice. On la demande si elle souhaite qu'un médiateur entre en rapport avec elle.

OUI

Les services d'aide aux victimes transmettent les coordonnées au médiateur

Le médiateur entre en rapport avec la victime pour s'assurer de son intérêt pour le programme réparateur

La victime manifeste toujours son intérêt

Le médiateur a une rencontre avec la victime

NON

L'offre s'arrête là

La justice réparatrice n'intéresse pas la victime

L'offre s'arrête là. La victime peut toujours changer d'avis.

4.4 Conclusion

Les éléments fondamentaux de la procédure modèle présentée ci-dessus répondent aux préoccupations soulevées par les répondants au sujet du besoin d'un choix éclairé et d'un programme de liaison. En vertu de cette procédure, les services d'aide aux victimes fournissent à ces dernières de l'information sur les différents services qui leur sont accessibles, y compris les services de justice réparatrice. Si cela intéresse les victimes, leurs coordonnées sont alors transmises à un programme local de justice réparatrice. À ce titre, les victimes sont en mesure de prendre une décision éclairée d'accepter ou de refuser de participer à une intervention réparatrice. Si elles souhaitent en savoir plus long sur la justice réparatrice, on leur donne la chance de s'entretenir avec un professionnel d'un programme de justice réparatrice. Les victimes peuvent s'inscrire à un programme de justice réparatrice ou s'en retirer à tout moment. Ce modèle habilite les victimes en leur fournissant les renseignements dont elles ont besoin pour décider de ce qu'elles veulent faire.

Notre modèle s'inspire des principes généraux que l'on trouve dans la *Déclaration canadienne de 2003 des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité* et dans la *Déclaration des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité et aux victimes d'abus de pouvoir des Nations Unies*. En même temps, notre modèle est à ce point générique qu'il peut facilement être adapté aux réalités locales que l'on trouve à travers le pays. Il existe des services d'aide aux victimes dans l'ensemble du Canada. Toutefois, leur organisation est variable. Beaucoup sont assurés par la police (40 p. 100), d'autres sont d'ordre communautaire (23 p. 100) et d'autre encore sont d'ordre judiciaire (8 p. 100), etc. (Sauvé, 2009). La quasi-totalité de ces services proposent des renseignements généraux aux victimes. Par ailleurs, sur l'ensemble des prestations des services d'aide aux victimes, les renseignements sont le service le plus couramment utilisé (Sauvé, 2009). Ces services de première ligne devraient déjà être accessibles à toutes les victimes du pays. Notre modèle ne fait qu'ajouter certaines données sur la justice réparatrice aux autres renseignements qui doivent déjà être offerts par les services d'aide aux victimes, comme les renseignements sur le système de justice pénale, sur le rôle de la victime et les possibilités qu'elle a de participer au processus de justice pénale.

Il n'en reste pas moins que les services d'aide aux victimes n'offrent pas tous une politique de rayonnement proactive. Souvent, c'est à la victime de les contacter. C'est là que réside la principale différence avec le modèle proposé. Manifestement, une politique de rayonnement proactive exige une augmentation des ressources pour les services d'aide aux victimes. Un compromis possible consisterait à limiter le rayonnement aux victimes d'un crime violent en partant du principe que ce sont ces victimes qui sont le plus susceptibles d'avoir besoin de services et également d'être trop affectées par le crime pour être en mesure de faire un tri parmi les divers services qui leur sont accessibles. Concrètement, toutes les victimes doivent recevoir des

renseignements écrits ; toutefois, cela ne sera suivi d'un contact interpersonnel que dans le cas d'un crime violent.

5. CONCLUSION

L'objectif de cette étude était de mieux comprendre la meilleure façon d'initier les victimes d'un crime grave à la justice réparatrice. Les victimes d'un crime violent préfèrent-elles une approche protectrice, qui privilégie la protection des victimes contre tout risque éventuel de victimisation secondaire et, par conséquent, exclut les victimes de violence des programmes de justice réparatrice à moins que la victime ne cherche activement à y participer ? Ou privilégient-elles une approche proactive, qui accorde la préséance au besoin d'informations et de choix éclairé des victimes et qui milite donc pour qu'on offre aux victimes des renseignements sur les programmes de justice réparatrice, afin de les aider à décider si oui ou non elles souhaitent y participer? À cette fin, nous avons consulté les victimes de crimes violents qui ont participé à des services de médiation entre la victime et le délinquant, à la concertation réparatrice en groupe et à des rencontres détenus-victimes. Avec le concours de services de justice réparatrice et d'aide aux victimes du Canada et de Belgique, nous avons recruté 34 victimes de crimes violents qui avaient participé à une intervention réparatrice. L'inclusion de victimes qui avaient été initiées à la justice réparatrice par différentes procédures a permis de comparer les expériences vécues par les victimes et de mieux comprendre l'approche protectrice et l'approche proactive. Les données ont été recueillies au moyen d'entrevues semi-directives.

Nous avons observé que nos répondants accordent la priorité au besoin de renseignements et d'un choix éclairé. Les renseignements sont habilitants et donnent aux victimes le sentiment d'exercer un contrôle sur les procédures qu'elles souhaitent suivre. En outre, plutôt que de proposer des indications ou des contre-indications qui limiteraient l'offre à certains groupes de victimes, nos répondants sont d'avis que la justice réparatrice doit généralement être offerte à toutes les victimes. Toutefois, ils sont aussi convaincus que l'offre doit respecter certaines conditions. L'offre doit être flexible (c.à.d. offrir la possibilité de revenir sur la décision de participer ou non), assurer la participation volontaire, comporter des renseignements clairs et exhaustifs et reposer sur les principes du rayonnement. On note par ailleurs une préférence pour les communications interpersonnelles plutôt que pour de simples renseignements écrits. Tels sont les principaux éléments de la procédure modèle que nous avons proposée. Dans cette procédure modèle, les services d'aide aux victimes contactent les victimes aussitôt qu'elles signalent un crime à la police, leur offrent des renseignements sur les différents services dont elles peuvent se prévaloir, notamment les services de justice réparatrice. Cela présuppose qu'en principe, toutes les victimes qui dénoncent un crime à la police recevront des renseignements fondamentaux sur l'aide aux victimes et les pratiques de la justice réparatrice. En outre, cela présuppose que les victimes qui estiment qu'elles n'ont pas besoin d'aide néanmoins entrent en contact avec les services d'aide aux victimes pour recevoir des renseignements généraux sur le système de justice pénale, sur l'aide apportée aux victimes et sur la justice réparatrice. Si les victimes indiquent alors que l'offre de justice réparatrice les intéresse, leurs coordonnées peuvent être transmises à un programme local de justice réparatrice. Cet

intérêt initial n'est nullement contraignant : alors qu'en vertu de cette approche, les victimes ont la chance de s'entretenir avec un médiateur, elles peuvent également s'en désister à tout moment. Par ailleurs, le refus préliminaire d'être contacté par un médiateur n'est pas permanent : si une victime s'intéresse ultérieurement à l'offre de justice réparatrice, elle peut alors la réamorcer à tout moment. En d'autres termes, ce modèle permet aux victimes de participer à l'offre de justice réparatrice en leur fournissant les renseignements dont elles ont besoin pour décider par elles-mêmes d'accepter ou de refuser l'offre.

Cette étude comporte des limites dont il faut tenir compte. Nous n'avons rencontré que des victimes qui avaient accepté l'offre de justice réparatrice. Les points de vue des victimes qui refusent de se prévaloir de l'offre de justice réparatrice auraient certainement été pleins d'enseignement, mais, en raison de la protection de la vie privée, les coordonnées des victimes qui ont été mises au courant de l'offre de justice réparatrice mais qui l'ont refusée sont rarement consignées. Cela explique que nous n'ayons pas eu d'accès direct à ces victimes. Il s'agit là d'une distorsion inévitable mais importante. En outre, notre étude est une étude qualitative dont l'échantillon est restreint et non représentatif. C'est pourquoi nos conclusions doivent être interprétées dans le bon contexte. Elles représentent les points de vue d'un groupe de victimes qui s'intéressaient à l'offre de justice réparatrice et qui, à leur sens et selon leurs expériences personnelles de l'offre de justice réparatrice, ont réfléchi à ce que l'offre de justice réparatrice pouvait signifier pour d'autres victimes et ce à quoi elle devait ressembler.

BIBLIOGRAPHIE

- Balboni, J.M. et Bishop, D.M. (2010). Transformative justice: survivor perspectives on clergy abuse litigation. *Contemporary Justice Review*, 13 (2), p. 133 à 154.
- Baril, M. (1984). *L'envers du crime*. Cahier n° 2. Montréal : Centre international de criminologie comparée, Université de Montréal.
- Baril, M., Durand, S., Cousineau, M.M. et Gravel, S. (1983). *Mais nous les témoins...* Montréal : Université de Montréal, École de criminologie.
- Braithwaite, J. (1999). Restorative Justice: Assessing Optimistic and Pessimistic Accounts. *Crime and Justice*, 25 (1), p. 1 à 127.
- Brienen, M.E.I. et Hoegen, E.H. (2000). *Victims of Crime in 22 European Criminal Justice Systems: The Implementation of Recommendation (85) 11 of the Council of Europe on the Position of the Victim in the Framework of Criminal Law and Procedure*. Nijmegen: Wolf Legal Productions.
- De Souter, V et Van Camp, T. (2010, à paraître). Belgium. Dans D. Miers et I. Aertsen (Eds.), *Regulating Restorative Justice: A comparative study of legislative provision in European countries*. Frankfurt am Main: Verlag für Polizeiwissenschaft.
- Doak, J. (2005). Victims' Rights in Criminal Trials: Prospects for Participation. *Journal of Law and Society*, 32 (2), p. 294 à 316.
- Gannon, M. et Mihorean, K. (2005). La victimisation criminelle au Canada, 2004. *Juristat Statistique Canada*, vol. 25 (7).
- Guay, S., Billette, V. et Marchand, A. (2002). Soutien social et trouble de stress post-traumatique : théories, pistes de recherche et recommandations cliniques. *Revue québécoise de psychologie*, 23 (3), p. 165 à 184.
- Guay, S., Marchand, A., Lucci, S. et Martin, A. (2002). Validation de la version québécoise de l'échelle modifiée des symptômes du trouble de stress post-traumatique auprès d'un échantillon clinique. *Revue québécoise de psychologie*, 23 (3), p. 257 à 269.
- Herman, J.L. (1997). *Trauma and Recovery. The aftermath of violence - from domestic abuse to political terror*. New York: Basic Books.
- Herman, J.L. (2003). The Mental Health of Crime Victims: Impact of Legal Intervention. *Journal of Traumatic Stress*, 16 (2), p. 159 à 166.
- Herman, J.L. (2005). Justice From the Victim's Perspective. *Violence against women*, 11 (5), p. 571 à 602.
- Kelly, D. P. et Erez, E. (1999). Victim Participation in the criminal Justice System. Dans : R. Davis, A. Lurigio et W. Skogan (Eds.) *Victims of Crime, Second Edition*, (p. 231 à 244). Thousand Oaks: Sage Publications.

- Khouzam, C., Marchand, A. et Guay, S. (2007). Impact du moment du dévoilement d'une agression sexuelle perpétrée par un tiers sur certains aspects affectifs et relationnels des victimes adultes. *Santé mentale au Québec*, 32 (1), p. 115 à 136.
- Kilchling, M. (1995). Opferinteressen und Strafverfolgung. Freiburg im Breisgau: Max-Planck-Institut für ausländisches und internationales Strafrecht.
- Kilpatrick, D.G., Saunders, B.E., Veronen, L.J., Best, C.L. et Von, J.M. (1987). Criminal Victimization: Lifetime Prevalence, Reporting to Police, and Psychological Impact. *Crime and Delinquency*, 33 (4), p. 497 à 489.
- Latimer, J., Dowden, C. et Muise, D. (2005). The effectiveness of restorative justice practices: a meta-analysis. *The prison journal*, 85 (2), p. 127 à 144.
- Lurigio, A.J. (1987). Are All Victims Alike? The Adverse, Generalized, and Differential Impact of Crime. *Crime and Delinquency*, 33 (4), p. 452 à 467.
- Maguire, M. (1980). The impact of burglary upon victims. *British Journal of Criminology*, 20, p. 261 à 275.
- Marshall, T. (1996). The evolution of restorative justice in Britain. *European Journal of Criminal Policy and Research*, 4 (4), p. 21 à 43.
- Martire, R. (2005). Les types de délits référés en médiation aux organismes de justice alternative du Québec. In J.-A. Wemmers, M. Martire & A. Tremblay (eds.), *La médiation et les victimes d'actes criminels. Actes de l'atelier tenu le 15 octobre 2004 à l'Université de Montréal* (3-14). Montréal: Centre International de Criminologie Comparée.
- Mattinson, J. et Mirrlees-Black, C. (2000). *Attitudes to Crime and Criminal Justice: Findings from the 1998 British Crime Survey*. Londres : Home Office.
- Pease, K. (1998). *Repeat Victimization: Taking Stock*. Crime Detection and Prevention Series. Paper 90. Londres : Home Office.
- Perreault, S. et Brennan, S. (2010). La victimisation criminelle au Canada, 2009. *Juristat*, 30 (20).
- Poupart, J. (1997). L'entretien de type qualitatif : considérations épistémologiques, théoriques et méthodologiques. Dans J. Poupart, J-P. Deslauriers, L-H. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer et A.P. Pires (Eds.), *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (p. 173 à 209). Montréal : Gaëtan Morin Éditeur.
- Reeves, H. (1989). The Victim Support Perspective. Dans : M. Wright et B. Galaway (Eds.) *Mediation and Criminal Justice: Victims Offenders and Community* (p. 44 à 55). Londres : Sage Publications.
- Roche, D. (2001). The Evolving Definition of Restorative Justice. *Contemporary Justice Review*, 4 (3-4), p. 341 à 353.

- Rugge, T. et Scott, T.-L. (2009). *Incidence de la justice réparatrice sur la santé psychologique et physique des participants*. Ottawa : Sécurité publique Canada.
- Sauvé, J. (2009). Les services aux victimes au Canada, 2007-2008. *Juristat*, 29 (4).
- Sebba, L. (2000). The Individualization of the Victim: From Positivism to Postmodernism. Dans A. Crawford et J. Goodey (Eds.), *Integrating a Victim Perspective within Criminal Justice* (p. 55 à 76). Aldershot: Dartmouth Publishing.
- Shapland, J. (1986). Victim Assistance and the Criminal Justice System: The Victim's Perspective. Dans E.A. Fattah (Ed.), *From Crime Policy to Victim Policy: Reorienting the Justice System*. Londres : MacMillan.
- Shapland, J., Atkinson, A., Atkinson, H., Chapman, B., Dignan, J., Howes, M. et al. (2007). *Restorative justice: the views of victims and offenders. The third report from the evaluation of three schemes*. Londres : Série de recherches du ministère de la Justice.
- Shapland, J., Atkinson, A., Atkinson, H., Colledge, E., Dignan, J., Howes, M., Johnstone, J., Robinson, G. et Sorsby, A. (2006). Situating restorative justice within criminal justice. *Theoretical Criminology*, 10 (4), p. 505 à 532.
- Shapland, J. et Hall, M. (2005). What do we know about the effects of crime on victims? Paper presented at the *ESRC-funded conference on Crime, insecurity and well-being: an economic approach*, Sheffield, October 2005.
- Shapland, J. et Hall, M. (2007). What do we know about the effects of crime on victims? *International Review of Victimology*, 14, p. 175 à 217.
- Shapland, J., Willmore, J. et Duff, P. (1985). *Victims in the Criminal Justice System*. Brookfield: Avebury Publishing Co.
- Sherman, L.W. et Strang, H. (2007). *Restorative Justice: The Evidence*. Londres : Smith Institute.
- Strang, H. (2002). *Repair or revenge: victims and restorative justice*. Oxford : Clarendon Press.
- Strang, H., Sherman, L., Angel, C.M., Woods, D.J., Bennett, S., Newbury-Birch et Inkpen, N. (2006). Victim Evaluations of Face-to-Face Restorative Justice Conferences: A Quasi-Experimental Analysis. *Journal of Social Issues*, 62 (2), p. 281 à 306.
- Stubbs, J. (2002). Domestic Violence and Women's Safety: Feminist Challenges to Restorative Justice. Dans H. Strang et J. Braithwaite (Eds.), *Restorative justice and family violence* (p. 42 à 62). Cambridge: Cambridge University Press.
- Suggnomè (2007). *Jaarverslag 2007 VZW Suggnomè – Forum voor Herstelrecht en Bemiddeling*. Leuven: Suggnomè. (www.suggnome.be).
- Symonds, M. (1980). The "Second Injury" to Victims. *Evaluation and Change*, p. 36 à 38.
- Tufts, J. (2000). Public Attitudes toward the criminal justice system. *Juristat*, 20 (2).

- Umbreit, M.S. (1989). Crime Victims Seeking Fairness, Not Revenge: Towards Restorative Justice. *Federal Probation*, 52, p. 52 à 57.
- Umbreit, M. et Bradshaw, W. (1997). Victim Experience of Meeting Adult vs. Juvenile Offenders: A Cross-National Comparison. *Federal Probation*, 61, p. 33 à 39.
- Umbreit, M., Bradshaw, W. et Coates, R. (1999). *Victims of Severe Violence Meet the Offender: Restorative Justice Through Dialogue*. St. Paul: Center for Restorative Justice & Mediation, Université du Minnesota.
- Umbreit, M.S, Vos, B., Coates, R.B. et Armour, M.P. (2006). Victims of severe violence in mediated dialogue with offender: the impact of the first multi-site study in the U.S. *International Review of Victimology*, 13, p. 27 à 48.
- Van Boven, T. (1993). *Étude concernant le droit à restitution, à indemnisation et à réadaptation des victimes de violations flagrantes des droits de l'homme et des libertés fondamentales. Rapport final présenté par Theo van Boven, Rapporteur spécial*. Doc. ONU E/CN.4/Sub.2/1993/8.
- Van Dijk, J.J.M. (1999). Criminal Victimization and Victim Empowerment in an International Perspective. Dans J.J.M. van Dijk, R. van Kaam et J. Wemmers (Eds.) *Caring for Victims of Crime* (p. 15 à 40). Monsey, NY : Criminal Justice Press.
- Van Hecke T., et Wemmers, J-A. (1992). Schadebemiddelingsproject Middelburg. WODC, ONDERZOEK EN BELEID, 116, Gouda Quint b.v.
- Van Ness, D. (1997). Legislating for Restorative Justice. Paper presented at *Drafting Juvenile Justice Legislation: An International Workshop*, Le Cap, Afrique du Sud, 4 au 6 novembre 1997.
- Van Ness, D. (2005). An overview of restorative justice around the world. Communication donnée au *Onzième Congrès des Nations Unies pour la prévention du crime et la justice pénale, Atelier 2 : Intensification de la réforme de la justice pénale, notamment dans sa fonction de réparation*, Bangkok, 18 au 25 avril 2005.
- Van Ness, D.W. et Heetderks Strong, K. (1997). *Restoring justice*. Cincinnati: Anderson Publishing Company.
- Wemmers, J-A. (1996). *Victims in the criminal justice system*. Amsterdam : Kugler Publications.
- Wemmers, J-A. (2002). Restorative justice for victims of crime: a victim-oriented approach to restorative justice. *International Review of Victimology*, 9 (1), p. 43 à 59.
- Wemmers, J-A. (2003). *Introduction à la victimologie*. Montréal : Les Presses de l'Université de Montréal.

- Wemmers, J-A. et Canuto, M. (2002). *Expériences, attentes et perceptions des victimes à l'égard de la justice réparatrice : Analyse documentaire critique*. Ottawa : ministère de la Justice du Canada.
- Wemmers, J-A. et Cousineau, M-M. (2005). Victim Needs and Conjugal Violence: Do Victims Want Decision-Making Power? *Conflict Resolution Quarterly*, 22 (4), p. 493 à 508.
- Wemmers, J-A. et Cyr, K. (2002). *La justice réparatrice et les victimes d'actes criminels*, Cahier du CICC, n° 37. Montréal : Centre International de criminologie comparée.
- Wemmers, J-A. et Cyr, K. (2004). Victims' perspectives on restorative justice: How Much Involvement Are Victims Looking For? *International Review of Victimology*, 11, p. 259 à 274.
- Wemmers, J-A. et Cyr, K. (2005). Can Mediation Be Therapeutic for Crime Victims? An Evaluation of Victims' Experiences in Mediation with Young Offenders. *Canadian Journal of Criminology and Criminal Justice*, 47 (3), p. 527 à 544.
- Wemmers, J-A. et Cyr, K. (2006). What fairness means to crime victims: a social psychological perspective on victim-offender mediation. *Applied Psychology in Criminal Justice*, 2 (2), p. 102 à 128.
- Winkel, F.W. et Denkers, A. (1996). Geslaagde en falende adaptatie bij slachtoffers van misdrijven: een voor-studie naar ingrediënten van effectieve slachtofferhulp. *Panopticon*, 20 (5), p. 423 à 436.
- Zehr, H., et Mika, H. (1998). Fundamental Concepts of Restorative Justice. *Contemporary Justice Review*, 1 (1), p. 47 à 55.