

2m11.2935.10

Université de Montréal

Médiation pénale : points de vue des acteurs



Université de Montréal

par

Serge Charbonneau

Bibliothèque

École de criminologie

Faculté des arts et des sciences

Mémoire présenté à la Faculté des études supérieures  
en vue de l'obtention du grade de  
Maître ès sciences (M.Sc.)  
en criminologie

Mars 2001

© Serge Charbonneau, 2001



HV  
6015  
U54  
2002  
V.004

Université de Montréal  
Faculté des études supérieures

Ce mémoire intitulé  
Médiation pénale : points de vue des acteurs

présenté par :

Serge Charbonneau

a été évalué par un jury composé des personnes suivantes :

Marie-Marthe Cousineau, présidente  
Mylène Jaccoud, co-directrice de recherche  
Jean Trépanier, co-directeur de recherche  
Jean Boudreau, membre du jury

Mémoire accepté le 19 décembre 2001

## REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier Denis Béliveau, qui n'a jamais cessé de m'encourager et m'a souvent indiqué la voie à suivre. Sans son continuel soutien, j'aurais très certainement abandonné.

Merci à Mylène Jaccoud qui a vraiment créé les conditions pour que je mène ce projet à terme.

Merci à Jean Trépanier qui aura su me donner les bonnes habitudes dès le départ.

Merci à mes enfants qui auront su me rendre les conditions de travail plus agréables et particulièrement toi Caroline.

Merci à François Filiatreault, mon professeur de français.

Mes remerciements s'adressent également aux Centres jeunesse de Montréal, à Trajet jeunesse et à la Fondation Richelieu qui a financé la collecte des données.

Aux autres, sachez que j'ai une pensée pour chacun d'entre vous.

## Résumé

Les nombreuses études sur la médiation font état de pratiques fort variées, ne serait-ce qu'en raison du nombre élevé de pays différents où elles ont été menées et des réalités légales et sociales qui varient d'un pays à l'autre. En effectuant notre recherche, notre intention était bien sûr d'arriver à rendre compte non seulement de la diversité des pratiques, mais aussi à témoigner de l'ampleur des débats que la médiation ainsi que la justice réparatrice peuvent soulever. Nous avons également pour objectif d'établir les principaux constats se dégageant de ce domaine de recherche en plein essor.

Mais notre recherche visait d'abord à recueillir le point de vue des intervenants, des victimes des jeunes et de leurs parents à l'égard de leur expérience d'une médiation. Pour y arriver, nous avons effectué 15 entretiens à tendance non-directive. Les intervenants interviewés apprécient la pratique de la médiation et ont intégré plusieurs des aspects théoriques mis de l'avant par les partisans de la médiation et de la justice réparatrice. Leur description du processus, tout comme leur appréciation du rôle des différentes parties, restent toutefois conditionnées par leurs expériences et leurs réflexes d'intervenants jeunesse. L'introduction des victimes dans leur travail et la difficulté de demeurer impartial lorsque les ententes leur semblent injustes, sont autant d'éléments qui témoignent d'une adaptation parfois délicate à la nouveauté de cette pratique.

L'appréciation générale qui se dégage des propos des parents s'avère avant tout révélatrice des lacunes en matière d'information sur le processus de médiation ou sur les procédures judiciaires. On constate en effet que ces derniers ne sont pas impliqués de manière directe dans les procédures entourant la médiation. L'essentiel des renseignements qu'ils obtiennent provient de leurs enfants. Cette situation devrait entraîner une réflexion sur la place des parents dans la pratique de la médiation. Les victimes, pour leur part, expriment beaucoup de satisfaction à l'égard de la médiation. Elles conservent un bon souvenir de cette expérience, la rencontre avec leur agresseur ayant permis à plusieurs d'entre elles de retrouver la quiétude antérieure à l'infraction. Au sein de ce groupe, les commentaires négatifs portent pour l'essentiel sur le délai entre l'événement à l'origine de la médiation, et la tenue de la rencontre. En dépit de ces réserves, la médiation a eu un impact positif pour les victimes.

Les jeunes émettent des commentaires généralement positifs à l'égard de la médiation et des intervenants qu'ils ont rencontrés. Leurs témoignages mettent néanmoins en lumière l'esprit de protection qui habite les intervenants chargés d'entrer en contact avec eux. Il appert ainsi que ces derniers jouent un rôle important dans la négociation des ententes. Par ailleurs, le principal motif de satisfaction des jeunes tient à ce que la médiation leur a permis d'éviter de comparaître au tribunal. Leur appréciation repose donc sur des préoccupations qui n'ont en définitive que peu de rapports avec l'expérience concrète de la rencontre avec la victime. En somme, il est clair que les différents groupes étudiés ici ont cheminé de façon différente, et ce, même s'ils ont eu l'occasion de se côtoyer autour d'une expérience commune, celle de la médiation. Si certaines personnes ont

éprouvé des émotions variées à l'égard de la médiation, les représentations qu'elles se font les unes des autres ont parfois constitué une embûche à l'organisation des médiations.

## TABLE DES MATIÈRES

	Page
REMERCIEMENTS.....	iii
RÉSUMÉ.....	iv
TABLE DES MATIÈRES .....	vi
LISTE DES TABLEAUX.....	ix
INTRODUCTION .....	1
CHAPITRE I :	
LA JUSTICE RÉPARATRICE ET LA MÉDIATION : RECENSION DES ÉCRITS ....	5
LA JUSTICE RÉPARATRICE .....	5
Concept et définitions.....	5
LA MÉDIATION .....	10
Crise au sein de l'administration de la justice .....	10
Médiation et typologie.....	13
Développement de la médiation au Québec .....	16
Le développement de la médiation dans les organismes de justice alternative.....	19
Évolution des pratiques de médiation au sein des OJA .....	22
LES RECHERCHES SUR LA MÉDIATION .....	25
Aperçu général .....	25
Le retard du Québec en matière de médiation.....	29
Études sur les structures et le sens des programmes .....	31
Études québécoises portant sur le point de vue des participants .....	35
CHAPITRE II :	
PROBLÉMATIQUE ET MÉTHODOLOGIE .....	40
OBJET D'ÉTUDE.....	40
MÉTHODOLOGIE.....	41
Approche qualitative .....	42
Cueillette des données.....	42

DÉLIMITATION DE L'ÉCHANTILLON .....	43
Taille de l'échantillon, variables stratégiques et ajustements.....	44
Distribution des personnes interviewées .....	46
Stratégie de conduite des entretiens .....	47
Analyse des données recueillies.....	50
LE CHEMINEMENT D'UN DOSSIER ET LE PROTOCOLE DE MÉDIATION DU ROJAQ .....	50
Le protocole de médiation dans les OJA.....	52
CHAPITRE III :	
ANALYSE DES ENTRETIENS AVEC LES INTERVENANTS .....	54
APPRÉCIATION DU PROCESSUS .....	55
LES INTERVENANTS ET LES JEUNES.....	57
LES INTERVENANTS ET LES PARENTS .....	61
LES INTERVENANTS ET LES VICTIMES.....	63
CHAPITRE IV :	
ANALYSE DES ENTRETIENS AVEC LES PARENTS.....	70
PERCEPTION À L'ÉGARD DES JEUNES ET DE LEURS DÉLITS .....	70
APPRÉCIATION PORTÉE À L'ÉGARD DES INTERVENANTS.....	75
PEU DE CONSIDÉRATION À L'ÉGARD DES VICTIMES.....	79
APPRÉCIATION DU PROCESSUS .....	82
CHAPITRE V :	
ANALYSE DES ENTRETIENS AVEC LES VICTIMES .....	87
PRÉSENTATION DES VICTIMES .....	87
POURQUOI LA MÉDIATION ? .....	89
APPRÉCIATION DU PROCESSUS DE MÉDIATION .....	92
Objet de l'entente .....	92
Commentaires sur le processus.....	96
CHAPITRE VI :	
ANALYSE DES ENTRETIENS AVEC LES JEUNES CONTREVENANTS .....	102
COMMENTAIRES DES JEUNES À L'ÉGARD DES DIFFÉRENTS INTERVENANTS .....	104
Les policiers.....	104



Les délégués à la jeunesse .....	105
Les intervenants de l'OJA .....	109
MOTIVATIONS DES JEUNES À PARTICIPER À UNE RENCONTRE DE MÉDIATION.....	111
APPRÉCIATION DU PROCESSUS .....	112
À PROPOS DES PARENTS.....	114
CHAPITRE VII :	
ANALYSE COMPARATIVE.....	116
L'ANXIÉTÉ.....	117
MOTIVATIONS.....	120
SATISFACTIONS-INSATISFACTIONS .....	123
Médiation.....	123
Les délais.....	126
LES REPRÉSENTATIONS.....	127
CONCLUSION .....	132
BIBLIOGRAPHIE.....	141
APPENDICES.....	148

## LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Type et évolution de mesures administrées par les OJA, 1991-1992 à 1998-1999 (en nombre absolus de mesures et en pourcentage).....	20
Tableau 2 : Distribution des sujets.....	47
Tableau 3 : Opposition de deux paradigmes (selon Zehr) .....	149
Tableau 4 : Les paradigmes en justice (Selon Walgrave).....	150
Tableau 5 : Comparaison entre l'approche traditionnelle de résolution de conflit et la médiation humaniste .....	151
Tableau 6 : Taux de récurrence après participation à une médiation .....	152
Tableau 7 : Taux de médiations complétées .....	152
Tableau 8 : Attitudes des victimes et des auteurs d'infraction face à la médiation .....	153
Tableau 9 : Taux de respect des ententes négociées (différents programmes canadiens).....	154
Tableau 10 : Échantillonnage utilisé (différents programmes canadiens) .....	154
Tableau 11 : Comparaison des taux de satisfaction des victimes participant ou non à des médiations.....	155
Tableau 13 : Satisfaction des victimes à l'égard des résultats de la médiation.....	156
Tableau 14 : Satisfaction des contrevenants à l'égard des résultats de la médiation.....	156
Tableau 15 : Synthèse processus de médiation OJA .....	157

## INTRODUCTION

Le domaine de la justice pénale connaît périodiquement des moments de réformes ou de remises en question, plus ou moins importantes selon les circonstances. Il est en outre régulièrement soumis à l'examen par des groupes de travail ou scruté à la loupe par des chercheurs. Il s'agit là en fait de l'un des rares domaines de l'activité humaine qui provoquent autant de passions, de réactions et de confusions. Depuis quelques décennies, de nouvelles professions investissent ce champ d'activité, défrichant du même coup ce terrain si propice aux recherches. Grâce aux contributions des sociologues, des psychologues, des avocats et des criminologues, les politiques pénales font ainsi l'objet de discussions sans cesse renouvelées.

Tous ces débats ont donné lieu à la mise en place de différentes initiatives visant le traitement des infractions criminelles. La médiation est l'une de ces initiatives. Elle est toutefois associée à de multiples qualificatifs. Quiconque entreprend une recherche sur la médiation est d'abord frappé devant la multitude de ses formes. D'ailleurs, il est parfois difficile de s'y retrouver, tant sont nombreuses les appellations qui circulent : on parle tour à tour de médiation pénale, sociale, scolaire, de quartier, familiale, civile, conciliatrice-judiciaire, conciliatrice sociétale sous contrôle judiciaire, conciliatrice sociétale sans contrôle judiciaire, intra-psychique, interculturelle, transformatrice, facilitatrice, de résolution de conflit, humaniste, etc.

Alors que certains lui prêtent des vertus thérapeutiques, d'autres espèrent que la médiation parviendra à s'imposer comme une alternative au système pénal. De fait, la médiation connaît une popularité sans cesse grandissante. Son emploi est aujourd'hui devenu incontournable en matière de divorce. En France, son utilisation est prévue par décret en regard des actes de petite délinquance. Plus que la manifestation d'une mode passagère, ce type de résolution de conflit tend à se développer très rapidement dans de nombreux pays. Si certains parlent de nouveauté, d'autres (Dupont-Bouchat, 1999) ont fait la démonstration qu'on y avait déjà recouru au Moyen Âge.

En comparaison avec les États-Unis et le Canada anglais, la médiation au Québec a connu un développement que l'on pourrait qualifier d'atypique. En effet, les premières expériences québécoises de médiation pénale se sont tenues à la fin des années 70, soit quelques années à peine après les premières expériences ontariennes. Depuis, le nombre de médiation pénale sur le territoire québécois est demeuré marginal face à l'importance que revêt cette pratique en sol nord-américain. Le retard du Québec en ce domaine a été constaté et documenté. Si certaines hypothèses ont déjà été avancées pour tenter d'expliquer ce phénomène, très peu de travaux ont porté directement sur les pratiques. La présente recherche nous permettra de jeter les bases de futurs travaux sur la question. Nous avons effectué des entretiens avec 15 personnes qui ont connu directement ou indirectement une expérience de médiation. En interrogeant ces personnes, notre objectif principal était de recueillir leurs points de vue sur cette expérience et d'isoler, autant que faire se peut, les dimensions propres aux pratiques de médiation qui se mettent en place dans le cadre du Programme de mesures de rechange québécois et de la Loi sur les jeunes contrevenants.

La pratique de la médiation pénale étant souvent associée au développement de la justice réparatrice, nous avons dans un premier temps fait état des efforts de conceptualisation propres à ce paradigme. Depuis quelques années, la justice réparatrice a fait l'objet de plusieurs réflexions. Comme nous l'expliquons dans le chapitre I, les auteurs parviennent difficilement à s'entendre sur une définition commune, leurs travaux se limitant souvent à situer ce paradigme par rapport au modèle de la justice pénale. La seconde partie de notre recension des écrits vise à présenter les principaux travaux de recherche qui ont porté sur la médiation au Canada et à l'extérieur. Bon nombre de ces recherches ont tenté d'obtenir à l'aide de questionnaires fermés le point des vues des acteurs sur des thèmes préalablement déterminés. Nous avons plutôt opté pour un autre type de démarche, en privilégiant l'entretien semi-directif comme technique de recueil des données. Les détails de notre méthodologie sont d'ailleurs précisés au chapitre II.

Les chapitres III à VI offrent une synthèse des entretiens que nous avons conduits auprès des intervenants des organismes de justice alternative, des jeunes contrevenants, des parents et des victimes. Chacun de ces chapitres est organisé en fonction des thèmes qui ont

été abordés par ces différents acteurs. La structure de chacun de ces chapitres varie donc en fonction de l'importance que pouvaient prendre ces différents thèmes. Par exemple, les intervenants élaborent davantage que les autres sur des questions comme le sens de la médiation dans la justice des mineurs et les changements que provoquent cette pratique dans leur quotidien. Pour leur part, les parents et les jeunes traitent principalement des avantages de la médiation pour eux, alors que les victimes font davantage état des impacts de la médiation et de conséquence de l'infraction dans leur vie.

Le chapitre VII établit les différentes expériences des acteurs en les comparant les unes aux autres. On le verra, les perceptions des personnes impliquées dans un tel processus diffèrent grandement en fonction de facteurs qui sont tantôt liés à la médiation comme telle, tantôt au contexte dans lequel cette dernière s'actualise. Ce chapitre met plus particulièrement l'emphase sur les sentiments qu'éprouvent les différents acteurs. Il appert ainsi que l'anxiété est provoquée par des situations fort différentes suivant le statut des participants.

En conclusion, nous avons tenté de faire ressortir les éléments permettant une contribution aux débats portant sur la place de la médiation dans le système de justice des mineurs et sur son potentiel eu égard aux autres formes de gestion des infractions criminelles. Malgré les limites de notre recherche en termes de représentativité, nous croyons avoir été en mesure d'identifier un certain nombre de constats qui mériteraient une recherche plus approfondie. Au total, la plupart des personnes interviewées ont apprécié leur expérience. Il n'en demeure pas moins que certains aspects de la pratique collent mal aux propos mis de l'avant pour justifier un tel processus. Or, si le discours des promoteurs de la médiation ne trouve pas d'écho dans les expériences vécues par les différents acteurs, nous nous devons de revoir la pratique de la médiation à la lumière de recherches plus poussées et plus nombreuses.

Les personnes qui croient en la médiation verront peut-être ce travail comme une invitation à redoubler d'ardeur. En dépit des correctifs à apporter, nous croyons qu'il est

possible d'envisager le développement de la médiation sur des bases solides, des bases susceptibles d'exploiter au maximum le potentiel d'une telle pratique.

## CHAPITRE I :

### LA JUSTICE RÉPARATRICE ET LA MÉDIATION : RECENSION DES ÉCRITS

#### LA JUSTICE RÉPARATRICE<sup>1</sup>

Nous ne saurions aborder la question de la médiation sans faire état des écrits concernant la justice réparatrice. En effet, plus que toute autre démarche, la rencontre entre un contrevenant et la victime est souvent citée comme le processus par lequel un nouveau discours de justice prend forme (Wright, 1991 ; Umbreit, 1996; Mesmer et Otto, 1992 ; etc). Or, la justice réparatrice ne cesse de gagner en popularité comme en témoigne l'état de la production scientifique (McCold, 1997). Le nombre d'études, de publications et de colloques consacrés à cette question a connu une formidable croissance depuis une vingtaine d'années. Face à cet engouement, il devient difficile d'arriver à circonscrire le phénomène. Nous avons donc estimé qu'il était préférable de procéder à un inventaire des efforts de conceptualisation, avant de nous tourner vers la recension proprement dite des recherches portant sur notre objet d'étude.

#### Concept et définitions

La justice réparatrice est souvent définie comme une nouvelle façon de percevoir et de réagir à la criminalité. Ce mode de justice s'impose progressivement dans un nombre grandissant de pays. Par ses qualités, la médiation constitue l'une des pratiques qui lui est le plus fréquemment associée. En ce qui a trait à la médiation en matière criminelle, de nombreux auteurs s'entendent pour dire que les premières tentatives canadiennes ont eu lieu en 1974 dans la ville de Kitchener, en Ontario (Umbreit, 1995 ; Wright, 1991 ; Faget 1997a). Pour d'autres, il s'agirait d'ailleurs de la première expérience que l'on peut

---

<sup>1</sup> Certains passages de la première section de ce mémoire ont déjà fait l'objet d'une publication. Voir Charbonneau et Béliveau, 1999.

associer au mouvement de justice réparatrice (Umbreit, 2000). Au Québec, différents projets se sont inspirés d'un tel modèle.

Historiquement, le concept de justice réparatrice s'est développé à partir des critiques émises à l'égard du système pénal et de son administration (Desdevises, 1993 ; Tremblay, 1994). Aux côtés des objectifs des modèles punitif — rétablir l'ordre moral — et réhabilitatif — rééduquer — , émerge peu à peu l'idée que l'intervention doit d'abord permettre l'annulation et la réparation des torts (Walgrave, 1993). Un tel concept est en outre indissociable d'un mouvement de fond en faveur de la non-judiciarisation ou de la déjudiciarisation des conflits.

En effet, un nombre grandissant de chercheurs font état de ce que l'intervention judiciaire se traduit trop souvent par des décisions qui ne satisfont ni la victime, ni le prévenu, ni la communauté. Ils constatent en outre que les mesures traditionnelles ne parviennent pas à infléchir les taux de criminalité (Allaix et Robin, 1994) ; d'où la nécessité d'explorer de nouvelles avenues pour la résolution des conflits.

Vers le milieu des années 70, un criminologue américain provoquait une véritable tempête dans le milieu de la criminologie. Évaluant l'effort de plusieurs décennies en matière de justice réhabilitatrice, Robert Martinson n'hésitait pas à faire une déclaration qui fera date. « *Nothing works !* » laissait-il tomber en parlant des programmes mis sur pied pour réadapter les contrevenants (Lipton, Martinson et Wilks, 1975). Les résultats, qu'ils soient évalués en termes de prévention de la récidive ou de protection de la société, sont en effet déplorables, et ce, peu importe les programmes. Ce pavé lancé dans la mare de la criminologie n'est pas étranger à l'essor que connaîtra par la suite le modèle de justice réparatrice. L'impact des débats que suscitent ces écrits est réel. Ils ont d'ailleurs des répercussions sur les décisions politiques. Dans un document de travail préparé au milieu des années 1970 par la Commission de réforme du droit — un organe chargé de conseiller le gouvernement canadien en matière d'élaboration de ses législations criminelles — on peut ainsi lire : « La criminalité a des racines sociales et (...) les condamnations doivent



tenir compte non seulement du délinquant mais aussi de la collectivité et de la victime » (CRD, 1974).

La justice réparatrice est ainsi en voie de devenir l'une des perspectives de justice les plus discutées dans les pays occidentaux. On ne compte plus les événements au Canada et au Québec où il est question de réforme de la justice. Pour plusieurs toutefois, les risques de glissement de sens sont nombreux. Selon Vaillant (1994), la réparation est une notion ancienne et il faut s'inquiéter des rapprochements entre ce concept et ceux se rapportant à la punition. Nous reviendrons sur cette question dans la partie traitant de l'administration de la justice.

C'est donc au début des années 70 que se sont développés les programmes de réconciliation victime-délinquant (VORP<sup>2</sup>) faisant un rapprochement entre le processus de médiation et la notion de réparation (Zehr, 1989). Les pratiques qui se rattachent à la justice réparatrice ont connu des développements importants et fort variés. Différents auteurs ont d'ailleurs concentré une partie de leurs efforts à établir et à conceptualiser les principes de la justice réparatrice. Nous pensons ici aux travaux de Van Ness, de Walgrave et de Zehr. À cet égard, signalons également les contributions de Martin Wright et celles de John Braithwaite. De ces écrits, il appert que la production anglo-saxonne liée à la conceptualisation fait plus souvent référence aux recherches de Zehr, de Galaway et Hudson, de Wright, de Davis et Van Ness (Bazemore 1996). Les principales contributions francophones nous viennent de Belgique (Walgrave, 1993 et 1999) et du Québec (Jaccoud, 1999, 2000). Il convient ici de signaler que les chercheurs français abordent généralement cette question sous l'angle de la médiation pénale, sans nécessairement établir de parallèle avec les autres types de justice. On remarque néanmoins une certaine convergence sur le plan de l'objet d'étude, lequel se concentre sur la réaction à la criminalité.

Nous tenterons ici de circonscrire le concept de justice réparatrice en nous inspirant principalement des travaux de Walgrave (1993) et de ceux de Zehr (1990). En 1990, Howard Zehr a publié un livre qui est rapidement devenu un ouvrage de référence pour les

---

<sup>2</sup> Pour Victim Offender Reconciliation Program.

responsables de projets communautaires et de déjudiciarisation. Le message principal de l'auteur consiste à dire que la mise en place de programmes s'inspirant réellement de la justice réparatrice nécessite d'abord un changement de paradigme. Zehr procède d'ailleurs à une critique importante des pratiques de justice actuelles, dont il déplore l'aspect essentiellement répressif et déshumanisant.

Selon lui la justice réparatrice constitue une nouvelle manière de concevoir le crime. Suivant un tel paradigme, le crime n'apparaît plus comme la violation d'une norme abstraite mais plutôt comme une action qui a produit un tort à une victime qui a brisé une relation. Si la notion de tort est facilement concevable — puisque cette question est abordée directement entre la victime et l'agresseur —, il en va autrement en ce qui concerne la notion de relation. Pour cet auteur, il est difficile, voire impossible, de parler d'un crime en faisant abstraction des circonstances dans lesquelles il s'est produit. En fait, l'analyse de Zehr renvoie à une conception de l'être humain et de ses comportements qui, sans nier la notion de responsabilité individuelle, prend également en compte le contexte social. Le modèle de justice réparatrice mis ici de l'avant se caractérise par l'absence de blâme au profit d'une démarche visant la résolution des conflits. On parle donc d'une justice qui se tourne alors vers l'avenir afin d'envisager les manières de rétablir ou de restaurer la relation ou d'établir des modalités de réparation. Pour ce faire, Zehr privilégie le dialogue plutôt que la confrontation. En somme, ce modèle de justice réparatrice se distingue en plusieurs points du paradigme dominant en matière de justice<sup>3</sup>.

Tout en s'inscrivant dans une tentative de définition qui s'appuie sur démarche comparative, les travaux de Walgrave introduisent un ensemble de distinctions pour caractériser différents modèles de justice. À la différence des justices punitive et réhabilitative, dont le point de référence est respectivement le délit et l'individu délinquant, la justice réparatrice se préoccupe essentiellement du préjudice causé à la victime par l'infraction. Une telle approche s'éloigne donc de la conception soutenant qu'à chaque délit correspond une peine ou de celle voulant que la sentence doit être adaptée à la personnalité

---

<sup>3</sup> Pour une schématisation du modèle mis de l'avant par Zehr, voir le tableau 3 en appendice.

du délinquant. Pour Walgrave, les critères à utiliser pour statuer sur l'activité réparatrice sont les préjudices causés. Plutôt que de se faire infliger un mal ou de subir un traitement, l'infracteur se trouve alors devant l'obligation de réparer. Enfin, ces modèles répondent à des objectifs fort différents : alors que la justice punitive vise essentiellement le rétablissement de l'équilibre moral et que la justice réhabilitative tend vers l'adaptation du délinquant, l'objectif de la justice réparatrice est plutôt orienté vers l'annulation des torts<sup>4</sup>.

Dans une allocution prononcée au symposium *Pour parvenir à une vraie justice*<sup>5</sup>, Van Ness (1997) a tenté de montrer qu'il existe des distinctions fondamentales entre la justice réparatrice et les autres formes de justice. À l'instar de toute structure, la justice réparatrice possède des fondations, des piliers et un toit qui lui sont propres. Suivant un tel modèle, le crime n'est plus simplement la violation d'une loi ; il s'agit d'un acte qui offense une victime ou une collectivité, et qui a également des répercussions sur le contrevenant. À partir du moment où l'on accepte l'idée qu'un comportement donné ne représente pas simplement une violation de la loi, il importe de travailler au rétablissement des prérogatives tant de la victime et de la collectivité que de celles du contrevenant. Les différentes parties concernées par l'infraction se retrouvent ainsi à participer à son règlement. Un tel modèle suppose toutefois une remise en question du rôle de l'État afin de restreindre son pouvoir sur le plan de la gestion des conflits. En outre, une telle démarche ne peut toutefois se faire sans un travail de reconsidération des normes et des valeurs que l'État est censé protéger.

Pour Van Ness (1997), tout processus s'apparentant à la justice réparatrice repose sur quatre composantes essentielles, soit la rencontre — que nous nommerons médiation —, la réparation, la réinsertion sociale et la participation de tous les acteurs. L'auteur souligne enfin que la justice réparatrice renvoie à une conception nouvelle du différend, qui devient une occasion pour développer la paix sociale.

---

<sup>4</sup> Ces différentes caractéristiques sont résumées dans le tableau 4 (voir en appendice).

<sup>5</sup> Cette rencontre a eu lieu à Vancouver en mars 1997.

Par-delà les différentes définitions données au concept de la justice réparatrice, il n'en demeure pas moins qu'une des caractéristiques fondamentales de ce processus demeure la place que l'on accorde à la victime : cette dernière devient partie prenante au processus. Pour de nombreux auteurs d'ailleurs, la satisfaction des parties concernées devrait être le principal critère d'évaluation de la justice réparatrice. On peut également noter qu'il se dégage de l'ensemble de ces définitions un autre trait commun : la justice réparatrice favoriserait la voie du dialogue entre l'infracteur et sa victime, leur offrant ainsi un mécanisme susceptible de les amener à trouver ce qui est le mieux pour les deux parties.

## **LA MÉDIATION**

On pourrait évoquer de nombreuses raisons pour expliquer le développement rapide qu'a connu, depuis une vingtaine d'années, la justice réparatrice et plus spécifiquement la médiation. En plus de pouvoir compter sur l'appui d'un certain nombre de chercheurs et de praticiens, il est clair que l'essor de ce modèle de justice a bénéficié d'un contexte favorable.

Après un bref survol de cette question, nous nous pencherons sur un certain nombre de questions se rapportant à l'évolution de la pratique de la médiation. Nous expliquerons ensuite dans quel contexte s'est développée la médiation au Québec.

### **Crise au sein de l'administration de la justice**

Loin d'être un phénomène nouveau, certains auteurs prétendent que ce mouvement ne constitue somme toute qu'un simple retour à des mécanismes de régulation sociale qui existaient autrefois. De fait, une des principales caractéristiques de ce développement est qu'il s'appuie sur une révision importante du rôle de l'État en matière de mécanismes de régulation sociale :

Pendant le plus clair de l'histoire occidentale, ce sont des techniques non judiciaires et non juridiques de règlement des différends qui ont eu cours.

Autrefois, les gens répugnaient à faire appel au gouvernement, même quand ce dernier aurait bien voulu s'immiscer. En fait, c'était considéré comme une honte d'avoir à se tourner vers l'État pour lui demander d'entamer des poursuites. Pendant des siècles, le rôle de l'État dans les procès est resté très mineur. C'était aux collectivités qu'il revenait de régler leurs différends<sup>6</sup>.

Depuis une vingtaine d'années, un nombre croissant d'initiatives se déroulant en marge du système judiciaire voient le jour un peu partout à travers le monde. En même temps que se produit ce développement, on observe une lente transformation en matière de traitement des infractions au sein de l'appareil judiciaire. Le tout aurait débuté il y a environ une quarantaine d'années. Sous l'influence de courants de pensée critiques, le système pénal ne se présente plus aujourd'hui sous une forme monolithique. Résultat : la justice imposée que l'on conçoit comme une prérogative de l'État évolue pour s'ouvrir à de nouvelles façons de procéder. Entre cette forme de justice et la justice que l'on pourrait nommer la justice négociée — médiation et *plea bargaining* —, de plus en plus de pays se dotent de nouvelles instances administratives ou de procédures mixtes qui ont en commun de donner de plus en plus de place à la participation tant des auteurs que des victimes d'infractions (Tulkens et Van de Kerchove, 1996).

Ici comme ailleurs, le développement de la médiation touche maintenant plusieurs secteurs d'activités (Bailly et al., 1993). Pour Bonafé-Schmitt (1992), il est indéniable que cet essor ne prend sens qu'à la lumière de la crise qui affecte les institutions de régulation sociale. Pour ce dernier, le développement de l'État providence a eu pour résultat de fragiliser les structures intermédiaires de régulation sociale comme l'Église, l'école, la famille et le quartier. La prolifération de nouvelles institutions de régulation sociale n'aurait toutefois pas réussi à contrecarrer les explosions sociales, d'où la mise sur pied de diverses initiatives communautaires de quartier, telle que les Boutiques de droit en France (Bonafé-Schmitt, 1992). Ce type de structures existe aussi aux États-Unis, où elles sont désignées sous l'appellation Community Board. En 1994, il n'en existait pas moins de 65,

---

<sup>6</sup> Bianchi, H. (1994), *Justice as Sanctuary : Toward a System of Crime Control*, Bloomington : Indiana University Press p. 9, cité dans Llewellyn et Howse, 1998 : 4.

uniquement dans l'État de New-York. Fruit d'une politique initialement adoptée en 1981, ces organisations auraient pris en charge 44 293 conflits au cours d'une année ; de ce nombre, 15 479 dossiers se sont résolus par la médiation (Umbreit, 1994).

Dans la plupart de ces organisations, on retrouve des bénévoles qui travaillent aux côtés de membres des services juridiques. Règle générale, on y organise des rencontres entre victimes et contrevenants, rencontres au cours desquelles ces personnes tentent ensemble de déterminer les meilleures formules de règlement. Ces organisations ont principalement recours à des mesures de réparation des dommages (Conseil des Églises 1996). En plus de se développer dans les quartiers, la médiation fait depuis peu des percées dans le milieu scolaire<sup>7</sup>. On a également recours à ce mode de résolution des conflits pour régler des cas de divorce — médiation familiale — ou de différends civils.

Aux côtés de la médiation pénale, de nouvelles formes de règlement des conflits font peu à peu leur apparition, notamment dans le secteur de la justice des mineurs. La plupart de ces expériences s'apparentent pour beaucoup à la médiation. Tel est le cas, par exemple, de la conférence familiale, un mécanisme développé en Nouvelle-Zélande à la fin des années 80. Pour l'essentiel, les principes de base de la conférence familiale s'inspirent de traditions et de pratiques qui avaient cours autrefois dans la communauté autochtone des Maoris. Quelques années plus tard, les techniques ont été reprises et adaptées à la réalité australienne.

Parmi les chercheurs qui se sont penchés sur le développement de ces structures, John Braithwaite est certainement l'un des plus connus. Dans son ouvrage *Crime, Shame and Reintegration*(1989), ce dernier s'est appliqué à formaliser un modèle s'inspirant des principes associées à de telles pratiques. Selon Braithwaite, la honte constitue certainement une méthode plus efficace que la punition pour détourner les jeunes du comportement criminel. Il considère qu'un tel sentiment doit toutefois être utilisé de manière à favoriser la réintégration du jeune dans son milieu et non à le stigmatiser davantage.

---

<sup>7</sup> À titre d'exemple au Québec, pensons au programme « Vers le pacifique ».

Les conférences familiales se distinguent de la médiation en ce qu'il s'agit d'une démarche impliquant différentes personnes de la communauté. On part en effet du principe qu'une infraction ou une incivilité donnée entraîne généralement des conséquences pouvant affecter plusieurs personnes. Lors de la tenue de la conférence, les participants peuvent tous, à des degrés divers, exprimer leurs réactions et leurs commentaires à l'égard du geste qui a été fait. Ces prises de paroles peuvent ainsi permettre la réparation des dommages psychologiques et matériels.

Comme en témoignent ces différentes expériences, l'administration de la justice ne se cantonne plus strictement au sein des institutions gouvernementales. Différentes organisations assument maintenant un certain nombre de responsabilités en cette matière. Au Canada, divers projets gouvernementaux semblent indiquer que de telles initiatives seront sous peu de plus en plus encouragées<sup>8</sup>. De la même manière, les orientations que s'est données le ministère de la Justice du Québec dans son plan d'action pour 1998-2001 donnent à croire que le Québec connaîtra également un développement important dans ce domaine.

### **Médiation et typologie**

Comme nous le mentionnons précédemment, la médiation est maintenant une pratique appliquée dans plusieurs champs d'activité. La présente étude se concentre sur la médiation telle qu'elle se pratique au sein des Organismes de justice alternative (OJA), plus spécifiquement dans le cadre du Programme de mesures de rechange du Québec, qui prescrit les procédures à prendre lors de la commission d'une infraction par un adolescent. Comme nous le verrons un peu plus loin, le protocole de médiation des organismes de justice alternative a connu plusieurs transformations au fil des ans. Outre la question du nombre d'étapes que doit comporter une médiation, les protocoles se différencient également par l'importance accordée à la préparation des parties, à l'écoute, à l'expression des sentiments ou encore à la question de l'impartialité des médiateurs. En fait, toutes ces

---

<sup>8</sup> Voir à ce sujet le nouveau projet de Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents.

questions font, depuis quelques années, l'objet de nombreux débats qui ont conduit à diverses catégorisations (Bush et Folger 1994; Umbreit 1997, Boulle et Kelly 1998). Dans la mesure où ces travaux nous renseignent sur les débats se rattachant au développement de la médiation et de la justice réparatrice, il nous a semblé pertinent d'ouvrir une parenthèse à ce sujet.

Bush et Folger (1994) ont été parmi les premiers auteurs à se pencher sur la question de la diversité des objectifs pouvant être associés à la pratique de la médiation. Pour ces derniers, les techniques de médiation en matière criminelle sont généralement conçues dans l'optique de satisfaire les parties et de promouvoir une plus grande justice sociale. Or, estiment-ils, la principale motivation qui devrait animer les intervenants réside dans le pouvoir de la médiation à transformer les individus. Ces auteurs introduisent ici une typologie qui résume assez bien les principaux arguments avancés au cours des dernières années pour « légitimer » la pratique de la médiation. Selon eux, il existe trois types de discours servant à justifier le recours à la médiation. Ces discours peuvent être regroupés autour de trois notions forts distinctes : la satisfaction, la justice sociale et la transformation des individus.

Le discours axé sur la médiation comme source de satisfaction valorise une telle démarche pour ses capacités à fournir aux parties impliquées une occasion de traiter tous les aspects de leur différend. Ici, c'est le résultat qui compte, le processus devant conduire à une entente dite « gagnant-gagnant ». En favorisant le rapprochement des parties, cette entente réduit les tensions entre individus et se distingue de l'approche adversative ou contradictoire basée sur le marchandage et la négociation. Les promoteurs d'une telle approche insistent plus particulièrement sur le fait que la médiation permet d'importantes économies, tout en réduisant les coûts sociaux associés aux conflits. Parmi les auteurs associés à cette tendance, on retrouve notamment Fisher et Ury (1982), connus pour leurs travaux sur la négociation raisonnée.

Le second discours s'inscrit davantage dans une perspective de transformation sociale. Les promoteurs de la médiation comme outil de justice sociale souhaitent en effet



redonner plus de pouvoir aux communautés dans la gestion des problèmes sociaux et réduire leur dépendance à l'égard des institutions publiques. Il s'agit pour eux d'amener les citoyens à se réappropriier un pouvoir sur leur vie tout en développant une plus grande cohésion communautaire. Plusieurs projets et initiatives mettent de l'avant une telle forme de justification : c'est le cas des comités de médiation de quartier — très répandus aux Etats- Unis — ainsi que des Boutiques de droit en France (Bonafé-Schmitt 1992).

Le troisième type de discours de légitimation estime que le processus de médiation constitue un bon moyen pour transformer les individus. Selon les promoteurs d'une telle approche, la médiation doit contribuer à sensibiliser les deux parties impliquées aux réalités vécues par l'autre, tout en les amenant à développer leur empathie, leur compassion et leurs capacités à gérer un conflit. La médiation apparaît donc ici comme un outil dont la finalité première est de rendre les gens meilleurs en misant en quelque sorte sur leur « humanisme » (Umbreit, 1997). Partisans d'une telle approche, Bush et Folger (1994) font toutefois valoir qu'une telle perspective implique un changement fondamental dans la manière de conduire une médiation. Cette question a fait l'objet d'une réflexion intéressante, où Umbreit (1997) établit des distinctions entre les techniques d'une médiation humaniste et les techniques d'une médiation traditionnelle. Umbreit restreint toutefois les types de médiation à la médiation humaniste et la médiation de résolution de conflit. Il établit les principales distinctions en détaillant la fonction du médiateur. Selon ce dernier, la médiation humaniste restreint notamment les interventions du médiateur pendant la rencontre<sup>9</sup>.

À la lumière de ces débats, il appert donc qu'il existe de nombreuses façons de conduire une rencontre de médiation. Si d'aucuns misent beaucoup sur les techniques, d'autres vont privilégier une approche beaucoup plus centrée sur l'écoute et l'empathie. Loin d'être stériles, ces débats sont également à mettre en lien avec ceux ayant trait aux caractéristiques de la médiation et de la justice réparatrice.

---

<sup>9</sup> Pour plus de détails sur cette question, voir le tableau 5 en appendice.

Cela étant dit, il convient maintenant de brosser un rapide survol du contexte ayant présidé au développement de la médiation au Québec et plus particulièrement au sein des organismes de justice alternative.

### **Développement de la médiation au Québec**

Au Québec comme ailleurs, les années 1960 se caractérisent par de rapides et profondes transformations. L'effervescence qui règne alors favorise une plus grande mobilisation politique et sociale. Des groupes porteurs de revendications sociales émergent, les syndicats se radicalisent et les groupes communautaires s'unissent pour exiger des transformations sociales en profondeur.

En prenant le virage de la laïcisation et de la modernisation, l'État québécois entend revoir en profondeur le fonctionnement de la fonction publique, de l'éducation, de la santé et des services sociaux. Le secteur de la justice n'y échappe pas, et les gouvernements — à Québec comme à Ottawa — s'engagent dans de vastes consultations sur l'appareil judiciaire et les prisons, l'objectif étant de les transformer et de les humaniser.

Les professionnels des sciences sociales formés dans les années 1960 et 1970 participent d'une façon active aux débats au sujet de la justice et des modèles d'intervention à privilégier. Invités à prendre part aux commissions d'enquête alors mises sur pied, ils font part des résultats de leurs travaux et de leurs recommandations, mais aussi de leurs interrogations face à l'administration du système pénal, accélérant du même coup un certain nombre de changements. Cette période est marquée, il est vrai, par l'émergence d'un courant très critique en criminologie et dans les autres sciences sociales. De nombreux ouvrages — pensons notamment à ceux de Goffman (1961), de Becker (1963), de Schurr (1973) ou de Foucault (1975) — remettent en question les façons traditionnelles de définir le crime, la délinquance ou la déviance, démontrant que ces catégories ne sont pas nécessairement données en soi, questionnant du même coup la légitimité des modèles dominants d'intervention et favorisant la recherche sur les critères définissant le crime, et

sur de nouveaux modes d'intervention, moins centrés sur le « délinquant » que sur son environnement ou sur les préjudices causés par ses comportements.

Peu à peu, ce type de programme se développe au Canada. En 1976, la Commission de réforme du droit endosse le modèle de la réparation directe, reconnaissant « cette idée fondamentale qu'en faisant quelque chose pour autrui, le délinquant dédommage la société » (CRD, 1976 : 147). Les programmes s'inspirant du modèle de justice réparatrice bénéficient en outre d'un accueil favorable au sein des groupes communautaires qui voient d'un bon œil de telles initiatives, reconnaissant qu'elles parviennent à concilier avantageusement les intérêts de la société et ceux de la victime, par un traitement juste et équitable du « délinquant ». À Montréal, le Bureau de consultation jeunesse (BCJ), un organisme communautaire d'assistance et d'accompagnement, accepte de parrainer un projet de déjudiciarisation auprès des jeunes contrevenants. Connue sous le nom de « Projet Intervention Jeunesse », cette expérience se déroule entre les mois de mars 1977 et d'octobre 1979 sur le territoire d'Outremont. Les intervenants du BCJ, en collaboration avec une équipe de policiers-jeunesse, élaborent alors un protocole visant à soustraire les jeunes du processus judiciaire en leur proposant des solutions de rechange (Charbonneau, 1998b). Celles-ci prennent alors la forme d'une rencontre de médiation — ou de conciliation avec la victime —, d'une lettre d'excuse à rédiger, d'une participation à des travaux bénévoles au profit de la victime ou de la communauté, ou encore d'une mesure de conscientisation par une intervention de type *counseling* (Lajoie, 1979). Cette première expérience en matière de mesures alternatives marque un tournant et servira de modèle aux autres initiatives de déjudiciarisation.

La fin de cette expérience coïncide en outre avec l'adoption de la Loi sur la Protection de la jeunesse (Loi 24), en vigueur à compter du 15 janvier 1979. Si les échanges en commission parlementaire ont soulevé des débats importants, on remarque que l'ensemble des intervenants et des parlementaires souscrivent alors aux objectifs de cette loi : favoriser la déjudiciarisation, rendre plus fonctionnels et opérationnels les réseaux de la justice et des affaires sociales et, finalement, limiter le développement bureaucratique de

l'État<sup>10</sup>. En fait, cette loi est d'une portée plus large, redéfinissant les modalités d'intervention en termes de protection de la jeunesse (article 38), tout en visant les adolescents aux prises avec des problèmes de délinquance (article 40). Centrée sur le respect des droits des adolescents, la Loi 24 prône une intervention personnalisée et le maintien des jeunes, autant que faire se peut, dans leur milieu de vie. À cette fin, elle introduit un nouveau concept : les mesures volontaires. Il s'agit alors d'offrir aux jeunes aux prises avec la justice, la possibilité de s'amender en effectuant, par exemple, un certain nombre d'heures de travaux communautaires. Encouragés par l'expérience menée par le BCJ et en s'appuyant sur certaines dispositions de la Loi 24, différents groupes mettent en place des structures leur permettant d'expérimenter un modèle alternatif d'intervention.

L'expérience menée par le BCJ sur le territoire d'Outremont incite d'abord deux étudiants de l'École de criminologie de l'Université de Montréal à élaborer un projet semblable. Lancé en juin 1980, le Programme de travaux communautaires de Montréal vise à permettre à des adolescents ayant commis une infraction de réparer leur geste en prenant conscience du préjudice causé par leurs comportements. En plus d'obtenir réparation, la communauté d'attache de ces jeunes est indirectement mise à contribution dans la démarche, en ce sens que ces derniers doivent alors travailler auprès d'un organisme public ou à but non lucratif.

Pendant que se déroulait cette expérience, d'autres projets similaires voient le jour ailleurs au Québec. C'est notamment le cas à Victoriaville, à Québec, à Gatineau puis à Trois-Rivières. Dans le sillage de ces premiers organismes, d'autres groupes se forment un peu partout au Québec. Aux sept (7) organismes actifs en 1983, s'ajoutent dix-sept (17) autres en avril 1985. Depuis, leur nombre a encore augmenté, si bien qu'on en dénombre aujourd'hui près d'une quarantaine, répartis dans l'ensemble des régions administratives du Québec<sup>11</sup>.

---

<sup>10</sup> *Journal des débats*, 19 (123). Débats du 24 novembre 1977.

<sup>11</sup> Depuis leur création, ils ont été désignés de différentes façons : jusqu'en 1986, ils étaient connus sous le nom d'« d'Organismes référents » puis, jusqu'en 1996, sous le vocable d'« Organismes orienteurs » et, depuis cette date, par celui d'« Organismes de justice alternative ».

Préoccupés par le peu de place faite aux victimes, certains de ces organismes ont été amenés au fil des ans à offrir un service de médiation et de conciliation. De façon générale, cette mesure s'appuie sur une démarche visant à déterminer une façon par laquelle le jeune qui a commis un geste répréhensible peut réparer, et ce, à la satisfaction des deux parties. Cette démarche peut se faire en présence d'une tierce personne (médiation) ou sans rencontre directe entre les parties (conciliation). À l'exception d'un groupe d'intervenants associé au YMCA de Montréal qui, dès 1982, a mis sur pied un programme de médiation (Programme Entente), les premiers organismes de justice alternative (OJA) n'offraient pas cette mesure (Chamberlain, 1987). Quelques années plus tard, deux autres OJA (ceux de Trois-Rivières et de Gatineau) élaborent un programme de médiation. Entre 1988 et 1993, ils sont pratiquement les seuls OJA du Québec à pratiquer la médiation. Ailleurs, l'administration de cette mesure relevait de la responsabilité des délégués à la jeunesse.

### **Le développement de la médiation dans les organismes de justice alternative**

Comme l'illustre le tableau 1, les travaux communautaires représentent depuis longtemps la principale mesure administrée par les OJA<sup>12</sup>. La médiation ne constitue pas encore une mesure très fréquente. Pourtant, dès 1984, les auteurs de la LJC et du Programme de mesures de rechange l'avaient identifiée comme l'une des mesures possibles à offrir aux jeunes.

De fait, cette mesure a connu un très lent développement dans les OJA. Les données sur son utilisation au cours de la première année d'application du programme de mesure de rechange indique que la médiation constituait alors environ 10 % des mesures appliquées. Même si le volume de mesures de rechange était alors beaucoup plus restreint qu'aujourd'hui, il importe de signaler qu'au milieu des années 90, la médiation ne

---

<sup>12</sup> Pour plus de détails sur l'ensemble des mesures offertes dans les OJA, voir Charbonneau et Béliveau, 1999.

**Tableau 1 : Type et évolution de mesures administrées par les OJA, 1991-1992 à 1998-1999 (en nombre absolu de mesures et en pourcentage)**

Année	Travaux communautaires	Amélioration des aptitudes sociales (A.A.S.)	Médiation/ conciliation	Code de procédure pénale Travaux compensatoires	Autres	Total
1991-1992	6 686 (60,9 %)	2 653 (24,1 %)	222 (2,0 %)	1 232 (11,2 %)	191 (1,7 %)	10 984 (100 %)
1992-1993	7 594 (60,7 %)	3 077 (24,6 %)	181 (1,4 %)	1 304 (10,4 %)	350 (2,8 %)	12 506 (100 %)
1993-1994	7 975 (59,6 %)	3 255 (24,3 %)	418 (3,1 %)	1 473 (11,0 %)	268 (2,0 %)	13 389 (100 %)
1994-1995	8 207 (61,2 %)	3 588 (26,8 %)	304 (2,3 %)	849 (6,3 %)	449 (3,3 %)	13 397 (100 %)
1995-1996	8 908 (58,5 %)	4 024 (26,4 %)	219 (1,4 %)	1 521 (10,0 %)	548 (3,6 %)	15 220 (100 %)
1996-1997	8 651 (56,8 %)	3 852 (25,3 %)	508 (3,3 %)	1 719 (11,3 %)	489 (3,2 %)	15 219 (100 %)
1997-1998	8 279 (55,6 %)	3 734 (25,1 %)	744 (5,0 %)	1 622 (10,9 %)	512 (3,4 %)	14 891 (100 %)
1998-1999	7 990 (54,3 %)	3 722 (25,3 %)	884 (6,0 %)	1 440 (9,8 %)	683 (4,6 %)	14 719 (100 %)

Source : Regroupement des organismes de justice alternative du Québec

A.A.S. : Activité de groupe ou rencontres individuelles s'adressant aux jeunes contrevenants et visant le développement de leurs habiletés sociales.

C.P.P. : Ensemble de procédures qui régit les infractions aux lois provinciales

représente qu'une très faible proportion (3,12 %) du total des mesures administrées par l'ensemble des organismes. Bien qu'elle atteigne maintenant environ 6% de l'ensemble des mesures, sa progression a été infiniment plus restreinte que les mesures de travaux communautaires et les mesures de développement des aptitudes sociales. Les délégués à la jeunesse ont longtemps hésité à confier l'administration de cette mesure aux OJA, préférant développer eux-mêmes des programmes de médiation. En pratique toutefois, cela n'a pas été le cas.

Depuis quelques années, les représentants des OJA s'emploient à faire valoir leurs compétences en ce domaine afin de convaincre les autorités de leur confier la gestion de cette mesure. Les pourparlers actuels pour la révision du programme de mesure de rechange pourraient d'ailleurs conduire à un accroissement significatif de l'utilisation de la médiation au Québec.<sup>13</sup>

S'il est généralement admis que le Québec se distingue du reste du Canada par l'efficacité de son Programme de mesures de rechange, ce trait ne semble pas se vérifier en matière de médiation. Ainsi, selon Umbreit (1996), il y aurait eu 574 médiations en 1993 dans les villes de Calgary, Langley, Ottawa et Winnipeg. À elle seule, Winnipeg en compte 327. En comparaison, l'ensemble des OJA du Québec n'ont encadré que seulement 181 rencontres de ce type en 1992-1993. Comme l'ont d'ailleurs déjà fait remarquer certains criminologues, le Québec fait donc figure de parent pauvre en ce domaine.

Il demeure frappant que, malgré l'insistance qu'elles se sont vu accorder dans de nombreux forums, au cours des dernières années, les mesures liées aux victimes — indemnisation, restitution, remboursement — n'aient été retenues par le tribunal que dans un cas sur 50, arrivant en fin de liste tout juste derrière les

---

<sup>13</sup> L'Association des centres jeunesse du Québec et le Regroupement des organismes de justice alternative ont constitué un groupe de travail qui a pour mandat de revoir le Programme de mesures de rechange québécois. Les conclusions des travaux du comité indiquent que la médiation devra être fortement envisagée dès que la victime se montre intéressée à rencontrer le contrevenant.

libérations conditionnelles (Laflamme-Cusson, Langelier-Biron et Trépanier, 1992 : 143).

La médiation en matière de justice pénale demeure donc une procédure relativement jeune au Québec. Il n'en reste pas moins que les pratiques de médiation développées par les OJA ont évolué depuis la mise en place du Programme Entente par l'équipe du YMCA de Montréal<sup>14</sup> (Chamberlain 1987) en passant par les programmes de Pivo Jeunesse (Trois-Rivières) et de Trio Jeunesse (Gatineau). Au gré des critiques et des débats qui ont vu le jour depuis une quinzaine d'années, le sens précis de cette mesure n'a pas nécessairement suivi une évolution linéaire, amenant l'ensemble des organismes à revoir collectivement leur approche<sup>15</sup>.

Il est difficile de préciser quelles étaient réellement les orientations données à la médiation dans ces organismes. Fruit le plus souvent d'initiatives individuelles, la médiation ne constitue pas alors une pratique formalisée autour de balises bien précises. Il appert en effet que les premières formations en médiation n'ont été offertes qu'en 1986, et ce, sous la responsabilité d'organismes communautaires qui adhéraient à un programme élaboré aux États-Unis (Université du Massachusett). Ces formations s'adressaient alors autant au personnel des Centres jeunesse qu'aux intervenants des Organismes de justice alternative.

### **Évolution des pratiques de médiation au sein des OJA**

Bien que la pratique de la médiation ait été longtemps restreinte à quelques organismes de justice alternative, la généralisation de la pratique s'est appuyée sur l'expertise développée par les précurseurs dans ce domaine. Pour traduire l'esprit des

---

<sup>14</sup> Cette équipe fait partie de premiers projets s'apparentant aux OJA.

<sup>15</sup> En plus de jouer un rôle de précurseurs, les OJA de Trois-Rivières et de Gatineau ont souvent été à l'origine des débats et des questionnements, faisant profiter les autres organismes de leur expérience.



pratiques de l'époque nous devons nous tourner vers le peu de documents encore disponibles, conscient qu'une telle démarche ne saurait suffire à établir avec certitude les protocoles utilisés. Le Guide d'entraînement pour médiateurs (Peachey, Snyder et Teichroeb, s.d.) du programme Entente est révélateur des intentions des promoteurs à l'égard de cette mesure et de sa pertinence en matière pénale. S'inscrivant dans une perspective où l'objectif est de réduire les maux produits par le processus pénal, qualifié de contradictoire ou adversatif — créant plus de distance entre les parties plutôt qu'un rapprochement —, les auteurs de ce guide estiment que la médiation constitue une démarche susceptible d'harmoniser les rapports entre citoyens en amenant ces derniers à trouver ensemble des solutions à leurs différends. Il est en effet clairement stipulé (section 2.4.3) que la solution au conflit des parties relève de leur propre responsabilité.

On précise en outre que les objectifs de la rencontre sont fixés lors de la première étape de la médiation et que cette démarche ne doit pas s'apparenter à un processus visant à sensibiliser le jeune ou à réaffirmer les normes sociales. Les auteurs s'inscrivent donc de plain-pied dans une perspective de justice réparatrice.

Ce guide ne fait d'ailleurs nullement mention d'infraction, préférant parler en termes de conflit entre deux personnes. On y fait état de la nécessité de modifier le rôle des victimes et celui des contrevenants dans le système de justice, et ce, afin de leur redonner la possibilité de résoudre leur conflit. Ce texte est donc porteur d'un discours visant une transformation importante du système pénal. On sait malheureusement peu de choses sur ce programme, si ce n'est que le nombre de médiations effectuées par cette équipe a fléchi très rapidement, tant et si bien que cette pratique a pratiquement cessé vers la fin des années 80.

Deux autres OJA ont alors commencé à offrir un programme de médiation. Un examen des différents guides de médiation produits par ces organismes — ceux de Trois-Rivières et de Gatineau — permet de dégager certaines convergences dans les pratiques (Trio Jeunesse, 1991, Pivo Jeunesse, 1995). En dépit d'une réelle préoccupation à l'égard des victimes, il est clair que l'orientation préconisée par les intervenants de ces deux OJA a principalement pour objectif d'éduquer le jeune auteur d'une infraction. La médiation

s'inscrit dès lors dans une logique proche du modèle éducatif, lequel recouvre l'ensemble des interventions auprès des jeunes contrevenants. L'insertion de la médiation dans le cadre d'un programme de mesures de rechange ne fait somme toute que reproduire une forme d'intervention propre au système pénal. Ainsi, les rencontres préalables servent ici davantage à expliquer le processus pénal que le déroulement même de la médiation. Bien que visant à favoriser une réparation des torts subis, la médiation a également pour objectif d'amener les jeunes à prendre conscience des conséquences que leur geste ont entraînées.

En comparaison au programme Entente, on constate donc un glissement de perspective au chapitre des objectifs de la médiation. Avec les critiques qui commencent à se faire entendre et alimentés par les débats sur la médiation, certains ajustements s'imposeront assez rapidement.

Au total, ces différentes critiques ont donné un nouveau souffle à la réflexion entourant la pratique de la médiation. Elles ont ainsi conduit les principaux responsables de ces programmes à revoir leurs manières de faire. En 1996, les organismes de Trois-Rivières et de Gatineau, de concert avec le Regroupement des organismes de justice alternative du Québec, ont décidé de mettre en commun leur expertise afin de rédiger un Guide de médiation (ROJAQ, 1996) et d'en faire un outil de référence pour l'ensemble des OJA du Québec. Répondant aux principales critiques, ce guide visait notamment à faire du processus de médiation un mécanisme au sein duquel les préoccupations des victimes et celles des contrevenants auraient une même importance.

En septembre 1998, les OJA se sont donnés un nouveau guide de médiation (ROJAQ, 1998). Les rédacteurs de ce guide avaient notamment pour but de fournir aux intervenants des OJA un outil permettant de réorienter les pratiques vers des objectifs propres au modèle de justice réparatrice, en tentant de réduire la prédominance du caractère punitif et protectionnel des interventions antérieures. Ainsi, une attention toute particulière a été apportée afin de mettre en place des procédures susceptibles de garantir une plus grande impartialité. Ce guide propose certaines dispositions visant à donner à la médiation des objectifs adaptés autant aux contrevenants qu'aux victimes. Les OJA sont invités à

recourir à des médiateurs bénévoles, le rôle des intervenants se limitant à convoquer et à préparer les parties. Une telle démarche vise à redonner aux participants le plein contrôle sur l'issue de la médiation. Depuis lors, le Regroupement a produit un nouvel outil (ROJAQ, 2000)<sup>16</sup>.

## LES RECHERCHES SUR LA MÉDIATION

### Aperçu général

Une quantité importante de recherches évaluatives ont été menées jusqu'à ce jour sur les questions de justice réparatrice et de médiation (McCold 1997). Nous avons déjà exposé les difficultés liées à la conceptualisation de la justice réparatrice, lesquelles ont inévitablement de nombreux impacts sur l'ensemble des travaux visant à faire une évaluation des pratiques. Toutefois, les expériences de médiation permettent de mieux circonscrire l'objet d'étude, si bien que la plupart des débats porte d'abord sur l'identification des critères d'évaluation. En résumé, la majorité des études ont retenu les critères d'évaluation tels que la satisfaction des parties, leur impression sur l'équité du processus ou leur sentiment de justice. D'autres ont toutefois préféré se pencher sur le nombre et le pourcentage de médiations complétées. Par delà ces travaux, la question de l'impact de la médiation sur les contrevenants soulève encore de nombreux débats (Schiff, 1999).

Sur ce point, on peut d'ailleurs affirmer que les récentes études tendent à mettre un bémol sur l'enthousiasme de départ au sujet des capacités de la médiation d'inscrire un changement d'attitude chez le contrevenant (Miers et al, 2001). Pour sa part, Haley (1992) a tenté de faire une recension des principales études ayant utilisé la récidive comme critère d'évaluation. Dans un travail d'intégration des résultats de sept programmes développés au Canada, en Angleterre et aux États-Unis, il constate que les taux de récidive

---

<sup>16</sup> Dans la mesure où cet outil a été produit après la réalisation de nos entrevues, nous n'en parlerons pas plus.

fluctuent entre 8 et 25 % selon les programmes. Il convient toutefois de noter que ces différentes études n'utilisaient pas le même protocole : dans certains cas, l'enquête a été menée un an après le déroulement des rencontres de médiation ; dans d'autres cas, on parle de trois ans. Le taux moyen de récidive de ces sept programmes s'élève à 15.62%<sup>17</sup>. Ces résultats ont été validés par des recherches subséquentes, ce qui a conduit certaines personnes à affirmer que le taux de récidive serait beaucoup plus faible chez les personnes ayant pris part à une médiation que chez les contrevenants ayant participé à des programmes plus traditionnels (Wynne, 1996). La publication de ces résultats a toutefois donné lieu à de nombreux commentaires teintés de scepticisme. Plusieurs analyses remettent en question l'enthousiasme des premières heures en émettant les réserves suivantes : 1) ces études portent sur des programmes relevant du secteur de la justice des mineurs ; on ne pourrait les transposer à la « clientèle » adulte; 2) elles concernent généralement des contrevenants qui en sont à leur premières infractions et qui n'auraient fort probablement pas récidivé et 3) ces études découlent de médiations qui ont trait à des situations dont les conséquences s'avèrent somme toute de gravité minime (Bonta, Rooney, Wallace-Capretta, 1998). Il faut enfin ajouter que, même là où la médiation s'accompagne de taux de récidive plus faibles, on ne peut présumer de l'existence d'un rapport de causalité entre les deux phénomènes.

Pour conclure sur cette dimension, nous serions tenté d'affirmer que les recherches portant sur la récidive soulèvent de nombreuses difficultés, même si la majorité des études parviennent à la conclusion que le taux de récidive des contrevenants ayant participé à une médiation serait inférieur (Latimer et Kleinknecht 2000). Certains auteurs font d'ailleurs valoir que même si les résultats des certaines études suggèrent peu de différence entre les taux de récidive des expériences associées à la justice réparatrice comparativement aux méthodes traditionnelles, ce simple constat (la récidive n'est pas plus élevée avec les programmes de justice réparatrice) plaide malgré tout pour le développement de la médiation (Miers et al, 2001).

---

<sup>17</sup> Voir le tableau 6 en appendice.

Par ailleurs, les travaux centrés sur les impacts de la médiation sur les contrevenants tendent à démontrer qu'un bon nombre d'entre eux éprouvent de la honte et de l'embarras à la perspective de rencontrer la victime. Pour la grande majorité des jeunes contrevenants, l'expérience de la médiation aurait été éprouvante et exigeante (Schiff, 1999).

Dans une vaste étude portant sur trois programmes de déjudiciarisation mis en place au Royaume-Uni, Marshall et Merry (1990) ont pour leur part constaté que la médiation avait augmenté le sens des responsabilités des contrevenants. En participant à ces programmes, ces derniers auraient eu en effet l'occasion de réaliser les conséquences humaines et matérielles de leur comportement. Les auteurs ont également noté qu'il existait une multitude de motifs pouvant conduire les contrevenants à participer à des rencontres de médiation. Les motivations varient toutefois de façon importante d'un programme à l'autre. Si la possibilité d'éviter le tribunal revient souvent parmi les raisons invoquées, il convient de préciser qu'un nombre important de contrevenants expliquent qu'en agissant ainsi, ils pensaient recevoir de l'aide.

On remarque enfin que la très grande majorité des contrevenants et des victimes qui s'engage dans une médiation parvient à compléter le processus dans des proportions qui gravitent entre 66 et 100 % (Haley 1992)<sup>18</sup>. Une étude portant sur quatre projets canadiens parvient d'ailleurs à de semblables résultats. En fait, on remarque ici que le taux le plus bas de médiations complétées se chiffre à 88 % et concerne un programme de médiation mis en place dans la ville d'Ottawa (Umbreit, 1996).

Dans un recherche portant sur différents programmes américains, Umbreit (1992) constatait que dans l'ensemble, les victimes et les contrevenants s'estiment satisfaits des résultats de la médiation. Les victimes se disaient satisfaites dans une proportion de 79% alors que les contrevenants l'étaient dans 87% des cas. Par ailleurs, 85% des victimes ont estimé qu'une telle démarche leur semblait équitable. Sur cette question, 95% des contrevenants ont exprimé une semblable opinion. On notait en outre que les victimes, tout comme les contrevenants, accordaient une grande importance à la négociation de l'entente.

---

<sup>18</sup> Voir tableau 7 en appendice.

Par contre, le fait de pouvoir réparer était jugé plus important pour les contrevenants que ne pouvait l'être le fait d'obtenir une réparation pour les victimes d'actes criminels ; ces dernières accordaient cependant une plus grande valeur à la possibilité de recevoir des réponses à leurs questions. L'étude en question indiquait d'ailleurs que cet aspect prenait plus d'importance après la rencontre (les personnes étaient interrogées avant et après la rencontre de médiation). Notons finalement que 78% des victimes estimaient important de recevoir des excuses de la part du contrevenant<sup>19</sup>.

De tels constats ressortent également d'une étude portant sur quatre programmes canadiens de médiation (Umbreit 1996). Fait intéressant, cette étude s'est accompagnée d'une enquête auprès des victimes qui n'avaient pas connu le processus de médiation. Pour l'ensemble des aspects investigués, les victimes ayant connu la médiation expriment un taux de satisfaction plus élevé que les victimes qui ont connu des procédures traditionnelles. À une exception près<sup>20</sup>, la plupart des victimes ayant connu les procédures judiciaires expriment de la satisfaction dans une proportion allant de 41 à 57 %. En comparaison, les victimes ayant participé à la médiation se disent pour leur part satisfaites dans une proportion de 58 à 86 %. Au total donc, les taux moyens de satisfaction s'élèvent respectivement à 48 et à 78 %.

Les résultats sont sensiblement les mêmes avec les contrevenants. Ceux qui ont participé à une médiation se disent satisfaits dans 73.9 % des cas alors que les contrevenants qui ont connu le processus judiciaire traditionnel se déclarent satisfaits dans une proportion de 53.2 %. En résumé donc, les taux moyens de satisfaction à l'égard des résultats de la médiation (pour les quatre programmes canadiens) sont de 89% pour les victimes et de 91% pour les contrevenants<sup>21</sup>.

---

<sup>19</sup> Voir tableau 8 en appendice.

<sup>20</sup> Dans une des quatre sous-études, deux victimes d'actes criminels n'ayant pas connu la médiation se disent toutes deux satisfaites du processus judiciaire. Le faible nombre de répondants nous oblige toutefois à la plus grande prudence.

<sup>21</sup> Voir les tableaux 9 à 14 en appendice.

Dans une étude de différents programmes anglais, Miers *et al.* font valoir qu'un des résultats les plus significatifs de la médiation tient à ce qu'elle permet une certaine humanisation de la justice. Bien que ces derniers constatent des taux de satisfaction élevés, ces auteurs remarquent que les médiations ayant exigé un plus grand nombre de rencontres ont eu un impact encore plus grand. En ce qui regarde les contrevenants, leur étude met en relief qu'ils éprouvent de la satisfaction de s'être excusés et qu'ils font état d'une satisfaction générale à l'égard du processus de médiation.

Force est donc de constater que pour l'ensemble des études entreprises à l'égard de la médiation pénale, les impressions des participants sont fortement positives. Bien que la majorité de ces études s'intéressent directement à la médiation, peu d'entre elles ont privilégié une approche qualitative. En fait, la majorité de ces recherches ont été conduites à partir de questionnaires fermés présentés aux victimes et aux contrevenants. Les résultats ont ensuite été traités de façon quantitative. Ces éléments, et les débats qu'ils soulèvent, témoignent de l'importance d'entreprendre des études susceptibles de nous renseigner davantage sur les raisons de ces satisfactions. Il importe enfin de développer un protocole de recherche permettant de dégager d'autres aspects que ceux préalablement établi par un questionnaire.

### **Le retard du Québec en matière de médiation**

Le retard québécois en matière de développement de la médiation entre jeunes contrevenants et victimes a déjà été souligné, notamment dans les travaux du Groupe de travail chargé d'étudier l'application de la Loi sur les jeunes contrevenants au Québec (1995) et par Annie Tremblay (1994). Sans prétendre pouvoir expliquer de façon définitive ce phénomène, nous voudrions présenter ici un certain nombre de pistes d'explication. À notre sens, différents facteurs d'ordre institutionnel et professionnel peuvent être identifiés.

Dans un article portant sur la place des victimes dans la justice des mineurs, Cousineau et Tremblay (1996) abordent cette question. Selon ces auteures, le mandat que reçoivent les délégués à la jeunesse est difficilement conciliable avec le développement

d'une préoccupation à l'égard des victimes d'actes criminels. Les délégués estimeraient en outre que les victimes sont difficiles d'approche et peu enclines à vouloir rencontrer le contrevenant en cause. Enfin, la définition de leurs tâches les amènerait à concentrer leur attention essentiellement sur les jeunes.

Comme en témoignent certaines études, la logique de fonctionnement de certaines institutions pour jeunes peut parfois se traduire en résistance ouverte à des changements. À cet égard, l'exemple français s'avère des plus parlant. Ainsi, selon Jacques Faget (1997b), il est généralement admis que les innovations en matière de politiques pénales trouvent d'abord une niche dans le secteur de la justice des mineurs, pour ensuite être adoptées par le système judiciaire adulte. Or, l'auteur observe que c'est exactement le contraire qui s'est produit en France en ce qui a trait à la médiation qui a connu un développement plus rapide dans le secteur de la justice des adultes. Selon Faget, ce décalage se rattache ici à un conflit qui perdure depuis les années 70 et où s'affrontent les perspectives éducatives, ou protectionnelles et judiciaires. Tout se passe ici comme si la médiation avait été perçue comme une tentative pour minimiser les principes sur lesquels s'appuient de longue date les pratiques des institutions pour jeunes, d'où une résistance face à ce mode d'intervention.

L'expérience française se trouve donc à recouper les éléments d'analyse proposés par certains auteurs québécois (Laflamme-Cusson, Langelier-Biron et Trépanier, 1992; Tremblay, 1994; Cousineau et Tremblay, 1996) pour expliquer le retard du Québec en matière de médiation. Les résistances des intervenants et des institutions du secteur de la justice pour mineurs semblent ici déterminantes. Ce n'est peut-être donc pas tant la pertinence de cette mesure qui pose un problème que son application dans les Centres-jeunesse.

Il est toutefois à noter que depuis la mise sur pied de programmes de médiation — qu'ils soient organisés par les OJA pour par les CJ —, de nombreux intervenants se sont exprimés sur cette mesure, n'hésitant pas dans certains cas à critiquer les objectifs mis de l'avant et ses finalités (Groupe de travail chargé d'étudier l'application de la Loi sur les jeunes contrevenants au Québec, 1995; Cousineau-Tremblay, 1996; Charbonneau, 1998a).



De telles préoccupations rejoignent les propos de Walgrave (1993), qui attirait l'attention des chercheurs sur les risques de voir la pratique de la médiation être détournée de ses intentions premières au profit d'objectifs d'éducation ou de réhabilitation du jeune contrevenant.

Avant de compléter ce rapide survol, il convient de faire ici état des critiques de certains auteurs qui estiment que la médiation est un processus qui peut contribuer à l'oppression d'une partie. À cet égard, la neutralité du médiateur est plus particulièrement pointée, ce statut pouvant conduire certains agresseurs à abuser de leur force ou de leur pouvoir en toute impunité. Qui plus est, la médiation comporterait des effets pervers, en ce qu'elle peut parfois amener un individu à ne pas se prévaloir de ses droits d'inscrire une action légale contre son agresseur. De telles critiques sont généralement formulées par les groupes de défense des droits des victimes.

D'autres font valoir qu'une telle démarche ne fait souvent que réduire la capacité des gens à reprendre le contrôle sur leurs difficultés. On le voit donc, les enjeux qui tournent autour du développement d'une pratique comme la médiation en matière criminelle sont des plus nombreux et s'avèrent fort variés.

### **Études sur les structures et le sens des programmes**

Bien que relativement jeunes, la Loi sur les jeunes contrevenants et le Programme de mesures de rechange<sup>22</sup> ont déjà fait l'objet de nombreuses études. Dans la mesure où certains de ces travaux ont traité de la place de la médiation, il nous est apparu pertinent de faire état de leurs principales conclusions et des débats qu'ils soulèvent. Dans un mémoire de maîtrise, Danièle Meilleur (1987) se penche sur la mesure de restitution à la victime

---

<sup>22</sup> Il convient ici de rappeler que la Loi sur les jeunes contrevenants a été adoptée en 1982 par le Parlement fédéral, remplaçant du même coup une loi vieille de 75 ans, la Loi sur les jeunes délinquants. Bien que relevant de la juridiction d'Ottawa, son application est de compétence provinciale, Ottawa invitant chaque législature à se doter d'un programme spécifique. Le Québec s'est ainsi doté du Programme de mesures de rechange, lequel est administré par le ministère de la Santé et des Services sociaux et le ministère de la Justice.

prévue dans le cadre de la Loi sur les jeunes contrevenants. Cette dernière expose les courants d'idées qui ont conduit la justice des mineurs à se préoccuper des victimes et traite de l'évolution des sentences impliquant les victimes. Trois ans après l'entrée en vigueur de la LJC, Meilleur démontre que ce type de mesures demeure alors encore peu utilisé.

Un peu dans la même perspective, le mémoire de maîtrise d'Annie Tremblay (1994) porte sur la mesure de conciliation. Une des préoccupations majeures de ce travail consiste à traiter du sort qui est réservé aux victimes dans le système pénal québécois. Parmi ses conclusions, Tremblay invite les intervenants à la prudence quant à l'utilisation qu'ils semblent faire des victimes ; ces dernières, précise-t-elle, ne doivent pas être considérées à des fins instrumentales.

À cet égard, c'est toutefois à l'Association Plaidoyer victime que revient le mérite d'avoir été la première à présenter des revendications visant à modifier les pratiques qui prévalent au sein du système de justice des mineurs. Déjà en mai 1987, à l'occasion d'une consultation sur les victimes d'actes criminels, l'Association déposait un mémoire comportant une analyse pour le moins critique :

On demande en fait à la victime souvent accablée de polytraumatismes de consentir un petit effort supplémentaire pour venir aider un jeune à prendre conscience de ses responsabilités ; la victime devient alors un instrument pédagogique. C'est le reproche qui a été fait aux délégués à la jeunesse par les services d'aide aux victimes. (...)

En fait, sous des allures avant-gardistes, la Loi sur les jeunes contrevenants n'a pas sensiblement modifié le statut de la victime. (Plaidoyer-Victimes, 1987 : 5).

D'une certaine façon, l'Association innovait. Ainsi s'ajoutaient aux critiques traditionnelles portées à l'égard du système pénal des revendications de la part des représentants de victimes d'actes criminels. Rappelons ici que ces groupes travaillent à obtenir le respect pour les victimes dans les procédures judiciaires et davantage

d'informations pour ces dernières. Ils plaident en outre pour une plus grande participation des victimes aux procédures.

Les critiques formulées par Plaidoyer victime ont depuis été appuyées par un certain nombre de chercheurs. Ainsi, Lamoureux, (1993) présentait les résultats d'un questionnaire administré à 70 professionnels de la justice des mineurs œuvrant sur le territoire de Montréal. Dans ce travail, l'auteur se concentre sur les facteurs de décision en matière criminelle tout en s'attardant sur les objectifs poursuivis par les différents professionnels dans la prise de décision. Il convient ici de noter que cette analyse arrive environ quinze ans après les premières expériences de médiation à Montréal. Les conclusions de son étude sont, d'une certaine façon, très éloquentes : en dépit de l'esprit de la Loi sur les jeunes contrevenants, le principal critère de la détermination des mesures se rattache encore à des objectifs de dissuasion individuelle auprès des jeunes. Les objectifs poursuivis, toutes mesures confondues, consistent essentiellement dans la prévention individuelle, la dissuasion individuelle et la réhabilitation. Même si la très grande majorité des jeunes contrevenants montréalais qui bénéficient du Programme de mesure de rechange se font offrir la possibilité de réaliser des travaux communautaires — dans une perspective donc de réparation indirecte —, il n'en demeure pas moins que les intervenants continuent d'utiliser les mêmes critères de détermination des mesures, sans trop se préoccuper du sort réservé aux victimes dans le système judiciaire pour mineurs.

Par ailleurs, nous ne saurions passer sous silence les principales conclusions émises par les membres d'un comité de travail chargé de faire l'évaluation de l'application de la Loi sur les jeunes contrevenants au Québec. Présidé par le juge Michel Jasmin, le rapport de ce comité a été rendu public en février 1995. Parmi ses constats, le comité Jasmin déplore une perte de sens importante de la mesure de travaux communautaires. Les juges et les délégués à la jeunesse auraient recours à cette mesure pour des motifs fort variés. Faisant état du manque d'uniformité en ce qui a trait aux pratiques mises en place, le comité n'hésite pas à qualifier les travaux communautaires de mesure fourre-tout. Dans la réponse qu'ils formulaient au comité en septembre 1995, les organismes de justice alternative ont d'ailleurs reconnu que cette mesure avait, dans certains cas, perdu son sens

premier. Pour ces organismes, la mesure de travaux communautaires vise désormais moins la réparation symbolique des dommages ; elle répond plutôt à l'objectif de permettre à l'adolescent de vivre une expérience de travail valorisante (ROOQ, 1995).

Par ailleurs, certains des constats du comité Jasmin touchent aux responsabilités confiées aux directeurs provinciaux et à la légitimité des mesures. Prenant partie en faveur du développement de la médiation, le comité remettait en question les pratiques mises de l'avant dans le cadre du programme de mesure de rechange et s'inquiétait de la capacité des intervenants à réaliser les objectifs annoncés dans le Programme de mesures de rechange. On invitait notamment le gouvernement québécois à revoir la pertinence de faire porter un double chapeau aux directeurs provinciaux, soit la responsabilité en matière de Protection à la jeunesse et celle du programme jeunes contrevenants. Selon le comité, ces derniers n'ont guère le choix et vont trop souvent donner la priorité au volet protection, au détriment de leurs responsabilités en matière de délinquance.

Parallèlement aux travaux du comité Jasmin, le gouvernement canadien a lui aussi institué en 1994 un comité de travail chargé de faire l'examen de la Loi sur les jeunes contrevenants et de son application. À l'exception du Québec<sup>23</sup>, l'ensemble des provinces et des territoires comptaient des représentants au sein de ce comité. Dans son rapport, ce comité met de l'avant un ensemble de recommandations touchant aussi bien au financement des programmes qu'à l'âge maximal des contrevenants en passant par la sévérité des sentences. Même si la plupart de ces recommandations vont dans le sens d'un durcissement de la loi — notamment en favorisant le renvoi des causes au tribunal pour adultes —, les membres du comité invitent le gouvernement à favoriser le développement de mesures communautaires comme la surveillance intensive, la peine d'emprisonnement avec sursis, de même que les différentes formes de détermination de la peine, de comités de justice et de conférences familiales.

---

<sup>23</sup> Le gouvernement du Québec déclina l'invitation, invoquant le fait qu'il qui avait déjà mis sur pied son propre groupe de travail.

## Études québécoises portant sur le point de vue des participants

La recherche québécoise sur la médiation est relativement récente et elle est encore peu développée. Les premières recherches autour de cette question ont en effet été réalisées au début des années 80. Le nombre restreint de travaux découle possiblement du volume restreint de médiation pénale pratiquée au Québec.

Certains des travaux réalisés au Québec ont tenté de traduire le point de vue des différents acteurs impliqués dans le processus de médiation. La plupart des auteurs de ces études se sont toutefois limités à interroger les contrevenants et des victimes. Plus récemment, certaines études ont également fait des perceptions propres aux intervenants. Par contre, nous n'avons encore rencontré aucune recherche abordant le point de vue des parents des contrevenants.

Une des premières études en ce domaine a porté sur la perception des jeunes contrevenants ayant vécu l'expérience du processus de médiation (programme « Entente ») du YMCA de Montréal au début des années 80 (Chamberlain, 1987). Les principales constatations de cette recherche tendent à montrer que l'expérience aurait eu un impact très limité sur les interviewés. Pour Chamberlain, il est indéniable que si la majorité de ces jeunes ont vécu de l'anxiété avant la rencontre, des différences notables sont à noter d'un jeune à l'autre, suivant qu'il s'agissait d'une rencontre de conciliation « ouverte » ou « fermée ». La distinction entre ces deux formes de rencontre dépend du statut de la victime. Il y a conciliation « fermée » lorsque la victime est indirecte, comme par exemple, le représentant d'un commerce ou d'un organisme public. Selon Chamberlain, les jeunes qui ont pris part à une conciliation directe se déclarent beaucoup plus satisfaits en comparaison à ceux ayant participé à une conciliation fermée. Les premiers ont exprimé leur satisfaction d'avoir pu régler eux-mêmes la situation et d'avoir pu réparer les torts causés par l'infraction. Ils ont également rapporté s'être sentis respectés dans le processus.

Dans une autre étude, Joanne Blanchette (1996) a administré un questionnaire à deux groupes de victimes de la région de Sainte-Hyacinthe. Les personnes du premier groupe ont bénéficié du programme de mesure de rechange en ce qu'elles ont reçu une

compensation financière, une lettre d'excuses ou encore en participant à une rencontre de médiation. Les individus du second groupe n'ont bénéficié d'aucune forme de compensation. Interrogées à tour de rôle, les réponses de ces différentes personnes ont par la suite été analysées afin de vérifier s'il existait des perceptions différentes au sein de ces deux groupes.

L'enquête a permis de dégager que la satisfaction des victimes à l'égard du processus judiciaire est considérablement plus grande lorsque les victimes ont obtenu une forme de réparation. À cet égard, les individus ayant participé à une médiation affichent un taux satisfaction plus élevé que les autres. Il appert toutefois que la médiation n'est pas la mesure la plus populaire. Invités à exprimer leur préférence à l'égard d'un ensemble de mesure de réparation directe ou indirecte et des mesures d'éducation, les victimes favorisent d'abord la mesure de travaux communautaires et celle leur permettant de recevoir un dédommagement.

Plus récemment, quatre entretiens ont été réalisés auprès de médiateurs professionnels œuvrant au sein de quatre organismes de justice alternative distincts (Tamborini, 1998). Les intervenants étaient invités à présenter leur point de vue sur un grand nombre de sujet : sur la médiation en général, sur leur rôle dans le processus, sur les ententes intervenues lors des rencontres et plus globalement, sur la pertinence d'une telle avenue dans le domaine de la justice. L'auteure constate d'abord que la médiation suscite un vif intérêt chez les intervenants. Il appert toutefois que les principaux aspects soulevés lors des entretiens tournent davantage autour des difficultés associées à cette pratique plutôt qu'aux avantages de la médiation. On fait notamment valoir qu'une telle approche constitue tout un défi, forçant les intervenants à respecter les décisions des victimes et des contrevenants. À titre d'exemple, on note ainsi que deux des intervenants interviewés ont signalé leur difficulté à ne pas intervenir dans une décision où ils estimaient que l'entente s'avérait trop exigeante pour le jeune contrevenant.

Une recherche semblable à la nôtre a récemment été réalisée à partir d'entrevues effectuées à Trois-Rivières (Ferrazzo-Blummer, 2000). Cette recherche visait à recueillir le

point de vue des intervenants, des victimes et des jeunes sur leur expérience de médiation. Des entretiens ont été conduits auprès de six jeunes, de cinq victimes, de deux médiateurs bénévoles et de deux médiateurs professionnels.

Parmi les constats de cette étude, on note que les entrevues réalisées auprès des jeunes tendent à démontrer que ces derniers font le choix de la médiation avec une certaine indifférence. En somme, il semblerait que le principal motif qui les fait choisir la médiation découle avant tout du désir d'éviter de comparaître au tribunal. On découvre néanmoins que l'expérience de la médiation leur a permis de se rendre compte de la gravité de leur comportement aux yeux des victimes. Outre ces aspects, les propos recueillis semblent indiquer que l'entente qui survient aux termes de ces rencontres n'a pas véritablement fait l'objet d'une négociation sérieuse. Dans la plupart des cas, l'entente s'avère avant tout le fruit d'une proposition des intervenants ou des victimes, les jeunes ne prenant pas le temps d'en débattre.

De cette étude, il ressort que les victimes interviewées sont pratiquement unanimes à dire qu'elles ont vécu de l'anxiété avant la rencontre. Elles ont principalement apprécié le fait de pouvoir mettre un visage sur l'auteur de l'infraction et avouent que ces rencontres leur ont fait perdre les préjugés qu'elles avaient au départ sur le jeune. Ces personnes ont apprécié le fait de percevoir la sensibilité des jeunes à l'égard de leur réalité et elles estiment que la rencontre leur a permis de passer à autre chose. Finalement elles déclarent éprouver une certaine satisfaction à l'idée qu'en agissant ainsi elles ont permis à ces jeunes d'éviter le processus judiciaire ; d'une certaine façon, elles pensent les avoir aidés.

Pour leur part, les intervenants rencontrés lors de cette recherche ont tous semblé accorder une grande importance à la place qu'occupent les victimes dans le processus de médiation. Bien qu'ils associent la médiation à une démarche éducative, ils ont exprimé le désir de permettre aux parties impliquées de s'appropriier le conflit et de trouver une entente qui les satisfasse.

## Conclusion

Au total donc, force est de constater qu'il existe plusieurs études sur la médiation. En plus d'être nombreuses, ces recherches font état de pratiques fort variées, ne serait-ce qu'en raison du nombre élevé de pays différents où elles ont été menées. En raison des réalités légales et sociales, lesquelles varient d'un pays à l'autre, voire même parfois d'une région à l'autre, toute tentative de comparaison se heurte à un grand nombre d'obstacles. Là n'était toutefois pas notre but.

En effectuant cette recension, notre intention était bien sûr d'arriver à rendre compte non seulement de la diversité des pratiques mais aussi à témoigner de l'ampleur des débats que la médiation ainsi que la justice réparatrice peuvent soulever. Nous avons également pour objectif d'établir les principaux constats se dégageant de ce domaine de recherche en plein essor.

Ce travail nous a également permis de constater le peu de recherche privilégiant une méthodologie qualitative. Sans vouloir réduire l'importance des travaux effectués à partir de données quantitatives, nous estimons important d'envisager un tel objet sous un autre angle. Notre expérience sur le terrain nous a en effet rapidement conduit à croire que la pratique de la médiation doit s'enrichir de travaux axés principalement sur le point de vues des différents acteurs impliqués dans ce processus.

De telles recherches s'avèrent nécessaires afin de mieux saisir l'impact réel de la médiation en matière de règlement des conflits. En effet, même si les promoteurs de la justice réparatrice se sont efforcés de faire la démonstration des vertus de la médiation, il existe encore trop peu d'études cherchant à établir s'il existe une adéquation entre ceux qui soutiennent que la médiation pave la voie à un nouveau paradigme en matière de justice et les propos des personnes qui participent à cette nouvelle forme de traitement de la



criminalité<sup>24</sup>. Est-il vrai que la médiation constitue une expérience authentique de relation humaine dans laquelle les différents acteurs impliqués ont véritablement une place ?

Par ailleurs, les études s'inspirant d'une méthodologie quantitative ne rendent généralement pas compte des dynamiques à l'œuvre au cours d'un tel processus. La médiation, telle qu'elle se pratique dans les organismes de justice alternative, implique différents acteurs : victimes, jeunes contrevenants, parents du contrevenant et intervenants. Par conséquent, nous nous proposons de procéder à une recherche qualitative de manière à recueillir et à analyser l'expérience et les points de vue des différents acteurs gravitant directement ou indirectement autour du processus de médiation. Dans la mesure où le comportement et les réactions des uns peuvent avoir un impact sur tous les autres, il nous semblait en effet des plus importants d'aller recueillir le témoignages de l'ensemble de ces acteurs. L'objectif de notre recherche est donc de comparer les perspectives de ces acteurs et de comprendre comment ces derniers vivent et conçoivent la médiation. Nous faisons dès lors le pari qu'une telle démarche nous permettra de faire ressortir certaines dimensions que d'autres études n'ont pu mettre en relief.

---

<sup>24</sup> À cet égard, il est déjà pour le moins paradoxal de constater que certains auteurs s'appliquent à évaluer l'efficacité de la médiation en termes de réduction de la récidive. Le paradoxe tient à ce qu'en agissant ainsi, ces auteurs utilisent un critère d'évaluation qui s'éloigne du discours voulant que la mise en place de structures de médiation (dans une perspective de justice réparatrice) implique un changement de paradigme et donc de critères d'évaluation. Au lieu de se préoccuper de la « réhabilitation » du contrevenant (mesurable par l'absence ou non de récidive), il faudrait dès lors aller vérifier si les torts ont été réparés et à quel point les parties en sortent satisfaites.

## CHAPITRE II :

### PROBLÉMATIQUE ET MÉTHODOLOGIE

#### OBJET D'ÉTUDE

Cette étude a pour objet le point de vue des différents acteurs impliqués autour du processus de médiation en matière criminelle. Notre démarche consiste à recueillir et à analyser le récit de jeunes contrevenants, de leurs parents, des victimes et des intervenants impliqués dans l'organisation et la tenue de rencontres de médiation. À partir de ces récits, nous nous appliquerons à mettre en relief les éléments qui se dégagent de l'expérience des uns et des autres.

De manière plus spécifique, cette recherche vise à :

- faire état de l'expérience vécue par différents acteurs — les jeunes contrevenants, leurs parents, les victimes et les intervenants d'un organisme de justice alternative — ayant participé à une démarche de médiation ;
- dégager les représentations que se font ces différents acteurs à l'égard du processus de médiation et des autres acteurs qu'ils côtoient ;
- dégager les points de convergence et d'opposition à partir de ce que nous indiquent ces récits ;
- amener des pistes de réflexion et susciter un regard critique quant à l'organisation de ce processus, de façon non seulement à identifier des pistes de recherche mais aussi d'éventuels changements sur le plan des pratiques.

À la lumière de la recension des recherches portant sur les pratiques de médiation au Québec, il nous semblait pertinent de chercher à approfondir ces questions. En effet, comme nous venons de le voir, ces dimensions ont rarement fait l'objet d'études approfondies. À notre sens, la confrontation de ces différentes expériences est susceptible

de mettre en relief l'ensemble des dynamiques à l'œuvre au cours du processus de médiation. La confrontation entre les différentes perceptions devrait ensuite jeter un éclairage différent sur les motivations des uns et des autres. Par ailleurs, il nous est apparu important de pouvoir donner la parole aux parents des jeunes contrevenants. À notre connaissance, les études québécoises portant sur la médiation ne se sont jamais adressées à eux. En les interviewant, nous espérons pouvoir recueillir des éléments pouvant jeter un nouvel éclairage sur les dynamiques à l'œuvre. A cela s'ajoute le fait que de nombreuses études ont souligné le peu de place laissé aux parents dans l'application de la Loi sur les jeunes contrevenants.

Il convient de préciser ici que notre étude demeure avant tout exploratoire. Pour arriver à approfondir les différentes dimensions que suppose un phénomène aussi complexe et fugace que la médiation, il nous aurait fallu mettre en place une recherche à plus grande échelle et comportant un protocole passablement plus lourd. Comme nous le verrons, la taille de l'échantillon retenu ne nous permet pas de prétendre à une quelconque représentativité sociologique. En dépit de ces limites, nous faisons le pari que ce nous perdons en fiabilité statistique sera largement compensé par la teneur et la finesse des propos recueillis (Pirès, 1997).

## **MÉTHODOLOGIE**

En mettant sur pied cette recherche, notre objectif principal était donc de rendre compte du point de vue des personnes impliquées directement et indirectement dans une médiation. Privilégiant une démarche inductive (Deslauriers, 1997), nous n'avons pas formulé d'hypothèse précise de recherche. Nous avons plutôt opté pour une méthodologie visant à recueillir assez de données pour mettre au jour, autant que faire se peut, les éléments fondamentaux qui se dégagent de l'expérience des acteurs directement impliqués dans ce processus. Nous avons donc privilégié une approche susceptible de nous permettre une construction progressive de notre objet de recherche (Laperrière, 1997).

### **Approche qualitative**

Compte tenu de notre objet d'étude, l'approche qualitative s'imposait presque d'elle-même. Il existe en effet certaines situations sociales qui, en raison de leur caractère exemplaire ou de leur complexité, peuvent difficilement se prêter au jeu de la mesure ; à plus forte raison lorsque le chercheur souhaite les analyser en profondeur. Tel est le cas du point de vue des acteurs en ce qui concerne une expérience comme la médiation. En utilisant une approche qualitative, nous avons bon espoir d'arriver à mieux cerner les préoccupations, les attentes, les représentations et des éléments d'appréciation (positive et négative) véhiculés par ces derniers. Par la précision des détails de même que par le jeu des recoupages et des oppositions, nous espérons arriver à mettre en relief des questions susceptibles d'ouvrir la voie à des recherches plus poussées. Comme notre recherche cherche à dépasser la simple constatation de la satisfaction ou de l'insatisfaction des parties, des taux de médiation complétée ou de considérations semblables, l'approche qualitative nous permettra de mieux saisir avec leurs nuances les considérations des acteurs et de partir de leur point de vue pour cerner leurs expériences plus en profondeur.

### **Cueillette des données**

En ce qui concerne la technique utilisée pour la cueillette des données, nous avons procédé par le biais d'entretiens. Comme l'ont déjà souligné de nombreux chercheurs (Poupart, 1997), la réalisation d'entretiens de recherche constitue certainement l'un des moyens privilégiés pour se pencher sur le point de vue des acteurs. Une telle démarche offre en effet toute la latitude nécessaire au chercheur pour lui permettre d'explorer en détail des expériences humaines (Gauthier, 1984).

Afin de nous assurer que l'ensemble des thèmes que nous voulions couvrir seraient abordés par les participants, nous avons opté pour des entretiens de type semi-directif. En dépit de la présence de consignes pouvant « orienter » les échanges, ce type d'entretien offre malgré tout une grande liberté à l'interviewé quant à la manière et à l'ordre dans

lequel il souhaite traiter des différentes dimensions de son expérience (Ghiglione et Matalon, 1978).

Parce qu'il permet un retour sur les expériences vécues, il nous a semblé que ce type d'entretien était également susceptible de produire un matériel riche aussi bien sur le sens que les acteurs donnent à leur expérience que sur les pratiques qu'ils mettent en œuvre dans les différents contextes sociaux dans lesquels ils évoluent. En procédant ainsi, nous espérons donc être en mesure de mieux appréhender ce que retiennent de leur expérience les différents acteurs impliqués tout en cherchant, dans un deuxième temps, à mettre en perspective l'ensemble de ces données (Michelat, 1975).

En pratique, les personnes que nous avons rencontrées étaient invitées à nous faire part de leur expérience. Notre grille d'entretien comportait un certain nombre de consignes, lesquelles étaient utilisées lorsque l'interviewé n'abordait pas de lui-même certaines dimensions qui nous semblaient pertinentes. Dans la mesure où les personnes interviewées ne manifestaient pas la même aisance verbale, cette stratégie s'est avérée des plus pertinentes (Rubin et Rubin, 1995).

#### **DÉLIMITATION DE L'ÉCHANTILLON**

En méthodologie qualitative, de nombreux auteurs font valoir que la constitution d'un échantillon obéit généralement à deux grands principes (Glaser et Strauss, 1967; Pires, 1997). On peut d'abord procéder par homogénéisation des cas. Il s'agit alors de sélectionner un groupe de sujets qui présentent des caractéristiques relativement communes. Comme ces derniers partagent un même univers socioculturel, il est relativement facile de parvenir à la saturation des données<sup>25</sup>. Par ailleurs, on peut également

---

<sup>25</sup> Par saturation, on entend généralement une situation où l'ajout de nouvelles données ne fait en aucune manière modifier les propriétés d'un phénomène (Deslauriers, 1997).

mettre l'accent sur des critères de diversification interne ou externe. Par exemple, le chercheur peut tenter de contraster au maximum les cas, à partir d'un échantillon relativement homogène. Il peut également procéder différemment en sélectionnant, par rapport à un objet donné, les cas les plus contrastés possibles. Peu importe le principe retenu, l'objectif n'est jamais d'obtenir un échantillon représentatif au sens statistique du terme, mais plutôt de viser une représentativité sociologique, laquelle peut être assurée par la diversité des cas — ou types — rencontrés au cours de la recherche.

Partant de ce principe, et compte tenu du travail qu'exige l'analyse d'entretiens, la plupart des recherches s'appuient sur un échantillonnage comprenant de 30 à 50 sujets, le nombre exact pouvant varier selon l'objet d'étude et la stratégie utilisée (Pirès, 1997). La taille de notre échantillon — quinze sujets — de même que notre stratégie d'échantillonnage — diversification externe à partir de variables stratégiques — ne nous permettaient pas d'atteindre un point de saturation empirique des données. Au risque de nous répéter, notre recherche se veut avant tout exploratoire et elle permettra, nous l'espérons, d'identifier des pistes pour des recherches futures.

### **Taille de l'échantillon, variables stratégiques et ajustements**

Au départ, notre objectif initial était de construire notre échantillonnage en utilisant comme principale variable, une infraction commune. Autrement dit, il s'agissait à partir d'un événement donné de pouvoir interviewer à tour de rôle tous les acteurs impliqués, à savoir : la victime, l'auteur de cette infraction, l'un de ses parents et l'intervenant en charge du dossier. Idéalement, nous voulions partir de quatre situations de ce type afin de réaliser un total de 16 entretiens. En pratique, une telle démarche n'a toutefois pas été possible.

En effet, au moins deux types de difficultés nous ont forcé à revoir notre stratégie. D'une part, nous étions confronté à une population très restreinte compte tenu du peu de

médiation réalisée dans la région métropolitaine<sup>26</sup>. Par ailleurs, nous avons essuyé de nombreux refus de collaborer, refus exprimé tantôt par les victimes, tantôt par les jeunes ou tantôt par leur parent. Tous ces facteurs nous ont empêché de pouvoir procéder comme nous le voulions. En fait, nous avons réussi une seule fois à réunir tous les acteurs impliqués dans le même dossier. Cette situation nous a obligé à élargir le bassin d'événements afin de constituer un échantillonnage d'une quinzaine de personnes.

Notre stratégie d'échantillonnage comportait une deuxième variable stratégique, à savoir le type d'infraction. Notre intention première était de recueillir uniquement le point de vue de personnes impliquées dans une infraction contre la personne. En agissant ainsi, nous voulions avant tout constituer un échantillon relativement homogène eu égard à cette variable, sans pour autant présumer que celle-ci ait eu un impact sur les données. Une fois de plus, le nombre restreint de dossiers et les résistances rencontrées nous ont forcé à modifier notre stratégie en cours de route. Nous nous retrouvions donc avec pratiquement autant de situations impliquant une infraction contre la personne que d'événements dirigés contre la propriété.

Au total, nous avons donc interviewé 15 personnes qui ont été directement ou indirectement impliquées dans un processus de médiation. De façon à nous conformer à nos objectifs de recherche, nous avons recruté plusieurs catégories d'acteurs afin de faire état des différentes expériences autour de la médiation. Notre groupe comporte trois intervenants — deux femmes et un homme — travaillant au sein d'un organisme de justice alternative de la région montréalaise. On y retrouve ensuite quatre jeunes contrevenants âgés respectivement de 15, 16, 17 et 18 ans au moment de la réalisation des entrevues. L'échantillon comprend ensuite quatre victimes — trois hommes et une femme — âgées entre 14 et 49 ans. Enfin, des entrevues ont été réalisées avec quatre parents de jeunes

---

<sup>26</sup> Cette situation nous a permis de réaliser la justesse des propos de certains auteurs qui ont souligné le faible recours à la médiation dans le cadre de l'application de la Loi sur les jeunes contrevenants. Voir chapitre précédent.

contrevenants<sup>27</sup> — toutes des femmes. Pour l'essentiel, l'intérêt de leur point de vue découle de leur place dans la vie du jeune et dans leur éventuel rôle autour de la médiation.

### **Distribution des personnes interviewées**

Le tableau 2 présente une distribution des personnes interviewées. Il permet de voir d'un seul coup d'œil comment ces personnes se répartissent en fonction des divers délits, mais aussi selon leur groupe d'appartenance<sup>28</sup>. Nous y avons également intégré certaines données socio-démographiques — âge et occupation. Confidentialité obligeant, tous les noms utilisés pour identifier les sujets — les prénoms que l'on retrouvera tout au long de l'analyse — ont été changés au profit de pseudonymes. Notons enfin que la distinction faite ici entre les agents de convocation et les médiateurs professionnels renvoie à la distribution de tâches et au protocole de médiation mis en place dans les organismes de justice alternative. L'agent de convocation est l'intervenant qui organise les rencontres de médiation ; les médiateurs professionnels sont également des intervenants de l'OJA qui agissent à titre de médiateur pour des dossiers où ils n'ont pas eu de contact avec les parties. Nous utilisons le vocable « professionnel » afin d'établir une distinction entre ces derniers et les médiateurs bénévoles, des personnes qui ne travaillent pas pour l'organisme.

Malgré les difficultés rencontrées, nous avons réussi à rassembler des acteurs d'une même situation. Dans un même dossier de voie de fait et de méfait, nous avons par exemple obtenu les points de vue de Charles, le contrevenant, de Léonardo le restaurateur victime, de la grand-mère de Charles et de Paul, 43 ans, qui travaille comme intervenant dans un OJA. Marc, étudiant de 18 ans et sa mère ont par ailleurs été interrogés. Ce dernier a été

---

<sup>27</sup> Comme nous le verrons plus loin, l'une des victimes a été agressée par son propre fils. En dépit de ce double « statut » (parent et victime), nous avons décidé d'analyser cet entretien comme s'il s'agissait d'abord d'une victime. Par ailleurs, l'appellation « parent » englobe une grand-mère qui avait la charge de son petit-fils et agissait à titre de parent.

<sup>28</sup> Voici comment « lire le tableau » : Dans le cas par exemple de l'événement deux (méfait), des entrevues ont été réalisées avec Marc (l'auteur de l'infraction) et avec sa mère, une formatrice âgée de 49 ans.



Tableau 2 : Distribution des personnes interviewées

Délit	Jeunes	Victimes	Parents	Agents de convocation	Médiateur professionnel
1- Voie de fait et méfait	<i>Charles</i> 17 ans Étudiant	<i>Léonardo</i> 30 ans Restaurateur	<i>Grand-mère de Charles</i> 59 ans	<i>Paul</i> 43 ans Intervenant	
2- Méfait	<i>Marc</i> 18 ans Étudiant		<i>Mère de Marc</i> 49 ans Formatrice		
3- Vol de véhicule automobile			<i>Mère de Maurice</i> 43 ans  <i>Mère de Stéphane</i> 40 ans	<i>Suzanne</i> 39 ans Intervenante	<i>Carole</i> 42 ans Intervenante
4- Voie de fait		<i>Ginette</i> 49 ans Graveure			
5- Menaces		<i>Robert</i> 40 ans Chauffeur d'autobus			
6- Voie de fait		<i>Rico</i> 14 ans Étudiant			
7- Vol simple (briquets)	<i>Pascal</i> 15 ans Étudiant				
8 Voie de fait	<i>Simon</i> 16 ans Étudiant				

impliqué dans un méfait. Notons également que quatre personnes gravitant autour d'un dossier de vol de véhicule automobile ont été rencontrées ; il s'agit des mères de deux contrevenants (Maurice et Stéphane) respectivement âgées de 43 et 40 ans, ainsi que des

deux intervenantes d'un OJA ; Carole et Suzanne toutes deux criminologues. Les autres personnes interrogées ont été impliquées autour de différents événements. Elles n'ont pas de liens les unes avec les autres : Ginette 49 ans et Rico 14 ans ont été victimes de voie de fait ; Robert, 40 ans, a pour sa part été victime de menace. Enfin deux jeunes contrevenants : Pascal, un adolescent de 15 ans impliqué dans un vol simple, ainsi que Simon 16 ans accusé d'une voie de fait, n'ont aucun lien avec les autres personnes interviewées.

### **Stratégie de conduite des entretiens**

#### **- Mode de recrutement**

L'échantillon a été constitué à l'aide des informations que possédaient les délégués à la jeunesse travaillant pour l'institution en charge de l'évaluation des dossiers des jeunes contrevenants qui sont dirigés en mesure de rechanges — les Centres-jeunesse<sup>29</sup>. Suivant un protocole arrêté au départ, c'est à ces intervenants que revenait la responsabilité de faire un premier contact avec les jeunes, les parents et les victimes afin de s'enquérir de leur intérêt et de leur ouverture à participer à la recherche. Nous avons par la suite pris contact avec des intervenants de l'OJA. Une fois cette première vérification faite, nous contactons les personnes intéressées afin de leur expliquer les objectifs de la recherche et de solliciter leur participation pour un entretien de recherche. Dès ce premier contact, les sujets étaient informés du type d'entretien — semi-directif — et de leur durée approximative — entre une heure et une heure trente. Ils étaient également mis au courant des mesures prises afin de les rassurer quant au traitement du matériel recueilli (cassettes conservées dans un tiroir verrouillé, confidentialité et anonymat garantis, etc.).

---

<sup>29</sup> Par souci de confidentialité, nous n'indiquerons pas la région visée.

### - Consigne de départ et dimensions abordées

La consigne de départ était présentée ainsi : *Pouvez-vous me parler de l'événement qui vous a conduit à participer à une médiation.*

Notre stratégie de conduite des entretiens comportait de légères différences suivant le statut des personnes interviewées. À la suite de la première question, les entretiens auprès des jeunes visaient ainsi à obtenir leur point de vue et leurs impressions à l'égard de l'infraction, des suites de l'événement, de la façon par laquelle la médiation leur a été offerte, du déroulement des rencontres préparatoires et de celui de la médiation à proprement parler. L'entrevue a également cherché à obtenir des détails concernant leurs sentiments avant, pendant et après la rencontre, et en ce qui a trait à la négociation de l'entente et à l'impact qu'a pu avoir sur eux la rencontre de médiation.

Les entretiens avec les victimes et les parents des jeunes ont permis d'aborder les mêmes thèmes, auxquels s'ajoutait la question des conséquences de l'infraction. Les entretiens avec les intervenants cherchaient davantage à circonscrire leur conception de la médiation, des ses objectifs et de sa fonction dans le système de justice pour les mineurs.

Au total, l'objectif a été de chercher à recueillir le point de vue des acteurs sur les différentes facettes liées à la médiation de même que leur perception à l'égard de l'impact qu'a pu avoir leur participation à ce processus. Nous avons comme objectif de dégager le sens que donnent les individus à cette expérience à travers leur récit. La stratégie visait donc à obtenir des informations nous permettant de dégager le sens que chacun attribue au concept de réparation et de saisir les effets de la médiation sur les différents participants. Il apparaissait intéressant d'en savoir davantage sur la façon par laquelle la médiation leur a été offerte et à scruter ce qu'ils ont retenu de l'expérience ainsi que leur appréciation et leurs perceptions à l'égard des autres personnes impliquées dans le processus.

## **Analyse des données recueillies**

Une fois complétés, les entretiens ont d'abord été retranscrits de façon intégrale. Chacun d'eux a ensuite fait l'objet d'un résumé détaillé nous permettant de faire ressortir les points saillants et leurs particularités. Ils ont ensuite été codés en fonction de thèmes et de dimensions prédéterminés. Ces catégories d'analyse ont ensuite été revues de façon à bien refléter le contenu propre des entrevues.

Les entretiens ont ensuite été regroupés en fonction du statut de chacun des participants — victimes, jeunes contrevenants, etc. Chaque entretien a alors fait l'objet d'une analyse verticale. Les informations ont ensuite été regroupées de manière à nous permettre de réaliser une synthèse par catégorie d'acteurs et autour de certaines dimensions de l'expérience vécue<sup>30</sup>. Ces dimensions ne tombent pas du ciel et se veulent donc un reflet du contenu des entretiens.

Finalement, nous avons procédé à la mise en commun de ces différentes synthèses afin de réaliser une analyse comparative entre les différentes catégories d'acteurs impliquées autour de la médiation<sup>31</sup>.

## **LE CHEMINEMENT D'UN DOSSIER ET LE PROTOCOLE DE MÉDIATION DU ROJAQ**

Avant de nous tourner vers le contenu des entretiens, il nous est apparu nécessaire de brosser un rapide portrait du cheminement du dossier du jeune contrevenant choisi, à partir de son arrestation jusqu'à la conclusion d'une entente de médiation. La maîtrise de ces informations nous semble indispensable pour bien comprendre les témoignages livrés par les différentes personnes interviewées.

---

<sup>30</sup> Voir les chapitres III à VI.

<sup>31</sup> Voir le chapitre VII.

Supposons une infraction donnée et l'arrestation d'un jeune. En pratique, le dossier est d'abord remis au substitut du procureur général qui effectue un premier tri en fonction de différents critères — gravité de l'infraction, qualité de la preuve, etc. Trois possibilités s'offrent à ce dernier. Il peut fermer le dossier, l'envoyer au directeur provincial ou encore traduire le jeune devant la Chambre de jeunesse, où il y aura procès.

Lorsque le substitut oriente le dossier vers le directeur provincial, un délégué à la jeunesse est chargé de procéder à une évaluation du cas. Après étude du dossier et vérification des antécédents du jeune, le délégué à la jeunesse, convoque ce dernier ainsi que ses parents à une rencontre. Au cours de cette rencontre, le délégué peut offrir au jeune la possibilité de bénéficier d'une mesure de rechange. Pour ce faire, le jeune doit toutefois reconnaître qu'il est responsable des actes qui lui sont reprochés. Lorsque ces conditions sont réunies, le jeune signe une entente avec le délégué à la jeunesse par laquelle il s'engage à accomplir une mesure de rechange. Parmi l'ensemble des mesures de rechange possibles, figure une rencontre avec la victime de l'infraction dans le cadre d'une médiation.

Lorsque le jeune se montre ouvert à participer à une rencontre de médiation, la victime est contactée — soit par le délégué à la jeunesse, soit par un intervenant de l'organisme de justice alternative — afin de vérifier son intérêt à s'engager dans un tel processus. En principe, une telle rencontre n'a lieu que dans la mesure où les deux parties acceptent librement d'y participer

Le plus souvent, le travail du délégué à la jeunesse se borne à faire l'évaluation des dossiers et à vérifier si le jeune est éligible et prêt à s'engager dans une mesure de rechange. Le cas échéant, son dossier est ensuite envoyé à un organisme de justice alternative, où un intervenant est alors chargé de voir à accompagner le jeune dans l'accomplissement de la mesure qu'il a signée.

Dans l'éventualité où la victime refuse la médiation, le délégué à la jeunesse convient généralement d'une autre mesure avec le jeune, soit des travaux communautaires,

un versement en argent à une organisation charitable etc. Par contre, un jeune qui ne respecterait pas l'entente intervenue lors de la médiation risque de se voir traduit devant un juge. Dans ce cas, la décision de le renvoyer devant un tribunal revient au délégué à la jeunesse et se base essentiellement sur la collaboration offerte par le jeune lors de la rencontre de médiation et les raisons du non-respect de l'entente de médiation. Nous savons également qu'en pratique les médiations font généralement l'objet d'ententes entre les parties, même s'il arrive que certaines des rencontres se terminent simplement par des excuses. Il semble que le dédommagement financier soit la forme d'entente la moins populaire, alors que les travaux au profit d'un organisme communautaire et au profit de la victime soient les formes d'entente les plus répandues.

### **Le protocole de médiation dans les OJA**

Nous avons précédemment tracé l'évolution des pratiques de médiation au sein des organismes de justice alternative<sup>32</sup>. Depuis 1996, le protocole de médiation est demeuré sensiblement le même<sup>33</sup>. Lorsqu'un dossier prévoyant l'organisation d'une rencontre de médiation parvient à l'organisme de justice alternative, un intervenant — l'agent de convocation — prend successivement contact avec le jeune contrevenant et avec la victime.

Cette démarche, désignée sous le vocable de communications préliminaires, a pour objectif de permettre à un intervenant de contacter les parties, de les rencontrer et de leur expliquer le déroulement et les objectifs de la médiation (Rojaq, 1998). L'intervenant en charge du dossier agit alors à titre d'agent de convocation. C'est à lui que revient la responsabilité d'organiser la rencontre, de convoquer les parties et de les accueillir au moment convenu. Une fois la rencontre terminée, ce dernier doit ensuite voir à la supervision de l'entente qui est intervenue entre les parties et informer le délégué à la jeunesse des conclusions de la démarche.

---

<sup>32</sup> Voir chapitre I.

<sup>33</sup> De légères modifications ont récemment été apportées à ce protocole (ROJAQ, 2000). Le protocole présenté ici est celui qui prévalait avant ces modifications.

La rencontre de médiation comme telle comporte cinq étapes — validation du processus ; recherche des faits ; création d'option ; prise de décision et rédaction de l'entente — au cours desquelles les parties sont invitées à échanger et à discuter afin de parvenir à une entente<sup>34</sup>. Le tout s'effectue en présence de deux médiateurs. Il peut s'agir d'intervenants de l'OJA — à l'exclusion de l'agent de convocation — ou de médiateurs bénévoles ayant reçu une formation appropriée.

Ces précisions apportées, nous pouvons maintenant nous tourner vers l'analyse des témoignages recueillis.

---

<sup>34</sup> Pour plus de détails sur la structure de la rencontre de médiation, voir le tableau 7 en appendice.

## CHAPITRE III :

### ANALYSE DES ENTRETIENS AVEC LES INTERVENANTS

Le matériel analysé dans les pages qui suivent provient d'entrevues réalisées au printemps et à l'été de 1999 avec trois intervenants — deux femmes et un homme — travaillant au sein d'un organisme de justice alternative de la région métropolitaine. L'âge de ces personnes varie entre 39 et 46 ans. Par ces entretiens, notre objectif était d'approfondir leur conception de la médiation et de son utilité dans leur travail. Nous voulions ensuite recueillir leur point de vue sur leur expérience autour de ce processus afin de dégager leur appréciation de la médiation, les forces et les limites qu'ils associent à cette dernière et leurs réserves face à celle-ci. Après avoir traité de ces questions, nous résumerons les propos que tiennent les intervenants au sujet des différents groupes d'acteurs qui s'engagent dans la médiation. Il sera ainsi question des perceptions des intervenants à l'égard des jeunes, des parents et des victimes.

L'organisme en question est actif auprès des jeunes contrevenants depuis une quinzaine d'années. Toutefois, la pratique de la médiation entre jeunes contrevenants et victimes est relativement jeune - deux ans à peine au moment de la réalisation des entrevues. Comme les intervenants le soulignent, ils ne peuvent donc pas se prévaloir d'une longue expérience en cette matière. Même s'ils ont reçu une formation en médiation et que l'équipe s'est donné des outils afin d'en améliorer la pratique, on sent chez ces intervenants une certaine ambivalence face à ce processus.

À la lecture des entrevues, on remarque ainsi qu'une bonne partie du discours des intervenants s'inscrit dans une logique protectionnelle à l'égard des jeunes contrevenants. En dépit de leurs efforts visant à respecter les besoins et les attentes des victimes et à les préparer adéquatement au processus, on remarque un certain décalage entre le discours et la pratique quand les intervenants relatent leur expérience. Leurs attitudes à l'égard des différentes parties avec lesquelles ils sont en contact et face aux difficultés qu'ils



rencontrent sont marquées par leur pratique : avant d'être médiateurs ces derniers restent des intervenants jeunesse, d'abord préoccupés par le développement des jeunes.

#### APPRÉCIATION DU PROCESSUS

Les trois intervenants interviewés s'entendent pour dire que la médiation constitue un processus intéressant. Plusieurs raisons sont avancées pour justifier cette appréciation. On souligne d'abord qu'une telle démarche est pertinente en ce qu'elle redonne la parole aux parties et qu'elle permet aux victimes de dédramatiser ce qu'elles ont vécu. Sur cette question, l'une des intervenantes nous explique que la justice traditionnelle fait généralement peu de place aux victimes, le rôle de ces dernières étant essentiellement utilitaires puisqu'on leur donne la parole uniquement afin d'établir la culpabilité de l'accusé, sans trop se soucier des préjudices qu'elles ont subis.

Les trois intervenants s'entendent ensuite pour dire que la médiation se rapproche des formes anciennes de règlement des conflits. L'un d'eux n'hésite d'ailleurs pas à faire un rapprochement entre la médiation, les traditions et les anciens modes de sociabilité où les conflits se réglaient entre proches, sans l'intervention de l'État :

*Moi, quand j'étais plus jeune, mon père allait voir le voisin pis, c'était une médiation qui se passait là, c'est un type de médiation.*

*Oui, oui, oui...*

*À l'époque, les curés, on dira ce qu'on voudra, ils étaient présents partout, tout le monde connaissait tout le monde, faque... on pouvait pas se faufiler...*

(Richard, intervenant)

Autre qualité attribuée au processus de médiation, il permet aux jeunes de mieux comprendre les victimes. De fait, l'aspect éducatif que revêt ce processus ressort assez clairement dans les propos que tiennent les intervenants. On fait par exemple valoir que le jeune qui participe à une rencontre de médiation sera à même de mieux comprendre ce que son comportement a pu entraîner comme conséquences auprès des autres :

*... et pour le jeune, moi je trouve que c'est hyper intéressant qu'il en parle de vive voix, sans intermédiaire, ce que son geste a pu faire vivre à la personne, là. Parce que, on a ben beau en nommer, on a ben beau en dire, ça ... les entendre, parce que je pense que ça a pas le même effet, quand c'est dit par une personne directe, là. (Suzanne, une intervenante)*

En dépit des nombreuses qualités qu'ils associent au processus de médiation, il se dégage néanmoins des trois entrevues une certaine réserve, sentiment qui semble tenir à plusieurs motifs. Le cadre organisationnel pose d'abord problème : ce n'est pas l'organisme qui a le choix de la mesure proposée aux jeunes<sup>35</sup>. À cela s'ajoutent différentes raisons : certains intervenants de l'organisme ont eu, pour divers motifs, des dossiers difficiles ; par ailleurs, deux des personnes interviewées considèrent que cette mesure occasionne davantage de travail pour elles<sup>36</sup> ou que cela leur cause du stress<sup>37</sup>. Une des intervenantes considère toutefois que les dossiers qui leur sont confiés ne sont pas toujours des cas sérieux, mais plutôt des situations qui auraient tout aussi bien pu être réglées différemment.

Un des intervenants a été invité à évaluer si le dossier dont il a eu la charge — celui de voie de fait et méfait dans un restaurant — a été un de ses bons dossiers. Ce dernier a d'abord hésité, sans doute en raison des nombreuses embûches qui se sont présentées en cours de route — rencontre reportée en raison d'un conflit d'horaire, difficultés à trouver une date convenant à tous, etc. Après réflexion, il élude quelque peu la question en disant qu'il lui arrive de trouver davantage de satisfactions dans les dossiers plus compliqués : « *Quand il y a une plus grande difficulté, la satisfaction peut être plus grande, parce que le chemin était peut-être plus dur à faire* » (Richard, intervenant). Bref, il évalue la qualité de ses dossiers, non pas en fonction du résultat pour les parties impliquées, mais bien à partir de critères professionnels.

---

<sup>35</sup> Rappelons ici que dans le cadre du programme de mesure de rechange, celle-ci est décidée par le délégué à la jeunesse.

<sup>36</sup> Sur ce point, le troisième interviewé n'est pas d'accord : "*Bof ! c'est de l'énergie mais, c'est pas plus ou moins d'énergie ... c'est comme n'importe lequel dossier, il faut toujours les prendre un à un* ». (Richard, intervenant).

<sup>37</sup> Stress qui serait dû (en partie du moins) au fait que les intervenants doivent composer avec un nouvel acteur, les victimes. Voir *infra*.

Au total, plusieurs éléments du discours des intervenants tendent à donner l'impression que ces derniers ressentent une certaine ambivalence face à la médiation. D'ailleurs, comme nous le verrons dans les pages qui suivent, le discours que tiennent les intervenants au sujet des différents acteurs (jeunes contrevenants et victimes) démontre assez bien qu'ils n'accordent pas une place égale aux uns et aux autres.

### LES INTERVENANTS ET LES JEUNES

Lorsque l'on se penche sur ce que nous disent les intervenants au sujet des jeunes, on est d'abord frappé par l'importance et la place que ces derniers occupent dans leur discours. Même lorsqu'ils nous relatent leur expérience spécifique à la médiation – un processus dans lequel ils sont pourtant en étroit contact avec les victimes – les intervenants n'affichent pas la même attitude à l'égard des deux parties. On remarque en effet un déséquilibre tant quantitatif que qualificatif : ils nous parlent beaucoup plus des jeunes que des victimes, avec lesquelles ils sont visiblement beaucoup moins à l'aise. Il y a là un curieux paradoxe, comme s'il y avait une confusion des rôles : les intervenants perçoivent les jeunes contrevenants qu'ils ont à encadrer dans ce processus comme des individus à protéger, leur inexpérience pouvant faire d'eux des victimes potentielles au cours de la médiation. C'est du moins l'impression qui se dégage à maintes reprises en écoutant leurs témoignages. Invitée à s'exprimer sur les avantages de la médiation en comparaison aux autres processus, une intervenante répond ainsi :

*Il y a un avantage pour la victime, clairement, pis pour le jeune en termes ... le jeune ... lui, faut pas l'oublier. Le jeune c'est pas évident cette démarche là hein ! (...) C'est une démarche qui est exigeante, qui est très engageante et .. pas beaucoup de jeunes qui sont prêts dans le fond, à affronter - entre guillemets - (...) la victime (Carole, intervenante).*

Les marques d'une telle attitude sont nombreuses. Par plusieurs de leurs commentaires, on constate que les intervenants n'accordent pas le même statut aux deux

parties. Tout se passe en fait comme si ces derniers devaient nécessairement porter une attention toute particulière aux jeunes, lesquels sont souvent dépeints comme des êtres vulnérables et immatures. Chargée d'organiser une rencontre de médiation impliquant deux jeunes, Suzanne raconte par exemple comment elle est intervenue auprès d'eux en les rencontrant à tour de rôle :

*Individuellement pour connaître, plus connaître leurs positions, tsé, un peu comment ils se situent par rapport à ce délit-là, pourquoi ils veulent participer à une médiation, leur expliquer un peu plus c'est quoi le processus dans lequel ils s'impliquent, s'engagent, pis aussi les amener à penser ... (à ce qu'ils peuvent offrir pour réparer)*

(...)

*Ben oui ! je me mets à leur place, à cet âge-là, là pis tsé ! Ils connaissent pas ce qui ... tsé ! c'est comme qu'est-ce qui est possible hein ! » (Suzanne, intervenante).*

Les intervenants semblent ainsi consacrer plus de temps à la « préparation » des jeunes. Cette asymétrie ressort assez clairement dans leur description des rencontres de médiation. Autre exemple : une intervenante nous a fait le résumé d'un cas où une rencontre de médiation a été organisée à la suite d'une tentative du vol d'une voiture. Parlant de l'un des trois jeunes impliqués, elle s'offusque d'une revendication de la victime, pour qui les trois devraient réparer de la même manière : « *Fait que les autres ont pas vécu la nuit d'enfer dans la cellule tout seul à capoter. Pis il capotait le petit. Pis, il en parlait là, pis on se disait que ça va venir le chercher le monsieur (la victime). Pis non, le monsieur écoutait, correct* » (Carole, une intervenante). Comme le suggère ce commentaire, les intervenants ont facilement le réflexe de recentrer l'événement autour du jeune, de se pencher sur sa personnalité, d'évaluer le délit, les circonstances particulières, etc. ; ils semblent en outre s'attendre à ce que les victimes aient les mêmes automatismes.

Par ailleurs, les intervenants font souvent montre d'une impression favorable à l'égard des jeunes qu'ils reçoivent. Plusieurs de leurs commentaires vont dans ce sens. Par exemple, Richard estime que « *majoritairement, les personnes qu'on voit en médiation, je pense que tous les dossiers qu'on a en médiation, je suis pas sûr, c'est leur premier délit ...*

le deuxième 'max' ». À l'avenant d'une telle appréciation, il décrit en ces termes un jeune qui s'est retrouvé en médiation à la suite d'une altercation dans un restaurant :

*... le jeune, sa réflexion était déjà faite, c'est pas un jeune difficile là. C'était un jeune avec un bon encadrement familial, il est jamais revenu et je pense pas qu'il revienne jamais en travaux communautaires ou ici là, je penserais pas. Mais bon, sa réflexion était faite, il était rendu là, il était à faire face à la musique, je pense que déjà, quand il est sorti de la rencontre c'était comme ... bon : « C'est réglé, je suis content, j'y ai dit, il me l'a dit, j'ai compris » (Richard, intervenant).*

Sur certains points, les intervenants divergent parfois d'opinion. Certains déplorent ainsi l'attitude de certains jeunes qui semblent avoir accepté de participer à la médiation uniquement afin d'éviter le tribunal et une sanction qu'ils imaginaient plus sévère<sup>38</sup>. Richard n'abonde toutefois pas dans ce sens. Selon lui, les jeunes ne peuvent tenir un tel raisonnement, ne possédant pas l'information nécessaire pour procéder à un tel calcul.

Le fait d'ajouter ce processus à leur pratique ne semble pas les avoir amenés à modifier leur approche; « ... l'approche est la même ... o.k. c'est une mesure de médiation mais, l'approche va rester la même face à un jeune qui a un suivi de médiation ou un jeune qui a suivi une mesure de travaux communautaires » (Richard, intervenant). Il devient dès lors très difficile pour eux de se départir de leurs tendances protectrices à l'égard des jeunes tout leurs laissant le soin de s'entendre avec les victimes Une telle attitude se reflète bien dans la façon dont ils nous décrivent les efforts qu'ils déploient auprès des jeunes pour les préparer :

*il faudrait créer un outil pour les inciter à tsé ! ... pas les influencer, mais les inciter à réfléchir sur différentes solutions là, tsé ! pis des fois les jeunes c'est comme ... mais ça c'est vraiment ma perception, tsé ! J'ai l'impression des fois, bon, qui pensent des fois qu'ils ont pas d'idées, pis des fois, ils veulent pas trop s'avancer ils ont peut-être peur de se courcircuiter en disant : 'Si j'en dis trop', tsé ! » (Suzanne, intervenante).*

<sup>38</sup> Pour deux des intervenants, il s'agit là d'une impression erronée. Selon ces derniers, les jeunes n'en ressortent pas nécessairement gagnants, dans la mesure où un juge aurait peut-être ordonné une mesure moins sévère (en comparaison à celle qui fait l'objet d'une entente lors de la médiation).

Nous sommes donc en face d'une situation un peu paradoxale : les intervenants semblent avoir assez bien assimilé les aspects théoriques propres à la justice réparatrice, notamment en ce qui concerne l'importance d'axer l'intervention en se préoccupant d'abord des préjudices causés. Leurs propos nous amènent toutefois à penser que leurs idéologies professionnelles prennent parfois le dessus sur ces aspects théoriques. Autrement dit, il semble y avoir un décalage entre leur façon de décrire le processus et la manière par laquelle ils interviennent. Ces derniers auraient ainsi facilement tendance à vouloir protéger les jeunes ou à agir de telle sorte que ces derniers puissent développer leur sens des responsabilités, l'objectif de réparation devenant dès lors secondaire.

Une telle ambiguïté ne constitue pas forcément un phénomène nouveau. L'adoption, en 1982, de la Loi sur les jeunes contrevenants avait provoqué de nombreux débats quant à savoir si l'intervention devait privilégier les besoins du jeune ou la protection de la société. D'une certaine façon, le processus de médiation soulève ici un débat semblable opposant cette fois-ci les besoins du jeune et ceux de la victime.

Cette tension n'est pas toujours facile à gérer. D'ailleurs, les intervenants en sont conscients et reconnaissent qu'il est parfois difficile pour eux de troquer leur « chapeau » d'intervenant pour celui de médiateur :

*Ça, parce que là tu mets ton chapeau d'intervenante. L'intervenante dit quoi, l'intervenante dit des références légales, des références au niveau du système. On prend en considération le degré de participation du jeune, sa situation, blablabla pour en arriver à une décision. C'est comme ça que ça marche dans le réseau. Par contre quand on arrive dans le cadre des médiations, le monde qui ont pas ces références-là, dans sa tête, c'est bien correct de dire, les trois étaient là-dedans, les trois vont payer égal. Ça a du sens aussi. Mais toi, dans ta peau d'intervenante tu te dis, oui, mais lui il a eu ben plus de conséquences en lien avec l'arrestation policière, la réaction familiale. (...) lui faisait le guet, lui a défoncé, ils ont pas la même participation (Carole, intervenante).*

On le voit bien dans cet extrait, les intervenants éprouvent de la difficulté à faire abstraction de leurs réflexes professionnels. Il leur est difficile par exemple de se départir des attitudes et des attentes propres au système judiciaire et social. Carole l'avoue

d'emblée, elle éprouve parfois de la difficulté à composer avec la « neutralité » que doit afficher le médiateur : *Pis rester neutre, au début, on ... je me rappelle on a eu des gros débats sur l'objectivité, la neutralité, c'est difficile de l'être hein ! ... à 100 %* (Carole, intervenante).

## LES INTERVENANTS ET LES PARENTS

Les parents tiennent relativement peu de place dans le discours des intervenants. Selon ces derniers, les parents des jeunes contrevenants offrent généralement une bonne collaboration. Les propos des intervenants semblent une fois de plus être révélateurs de leurs attentes et de leurs préoccupations. Ainsi, selon l'une des intervenantes interviewées, les parents des jeunes qui acceptent la médiation s'impliquent davantage que ceux qui ont d'autres types de mesure, comme par exemple, des travaux communautaires. Elle ajoute toutefois que cette situation est peut-être attribuable à l'attitude même des intervenants, lesquels les sollicitent peut-être davantage. Elle ne développe toutefois pas les raisons d'une telle attitude : nouveauté du processus ? besoin de sentir l'appui des parents ?

Ainsi, pour deux des intervenants, il est important de bien expliquer le processus aux parents, lesquels pourraient craindre qu'on abuse de leur enfant :

*... les parents du jeune, de un on les informe, de ... du déroulement, pour les rassurer, pour qui se disent ben : oui, peut-être votre enfant a fait un mauvais coup, on veut pas non plus qu'il se ramasse autour d'une table à se faire taper dessus là, l'inquiétude des parents est là, tsé!* (Richard, intervenant).

*Oui, ils sont intéressés, peut-être parce qu'il y a une partie d'inconnu, pis ils veulent pas aussi que leur enfant se fasse avoir dans tout ça.* (Suzanne, intervenante).

Sur cette question, on reste parfois sur l'impression que les intervenants ont tendance à investir les propos des parents de leurs propres attentes. Est-ce vraiment l'opinion des parents ou leurs propres souhaits ? Par exemple, il est clair pour les

intervenants que la médiation doit avoir un impact éducatif et responsabilisant ; ces derniers semblent dès lors particulièrement apprécier les parents qui vont aller dans le même sens. Parlant d'un échange qu'elle avait eu avec la mère d'un jeune, une intervenante raconte :

*Pis, y en a une, justement la mère de Joël, elle m'avait dit : « en tout cas moi je trouve que ... tsé comme derrière toute ... mauvaise expérience ou mauvais coup, il y a du bon et je trouve que là-dedans Joël, je suis sûre qu'il a grandi, il y des aspects positifs » (Suzanne, intervenante).*

Cette attitude est d'autant plus frappante que les intervenants manifestent dans certain cas un certain embarras face à la perspective d'une trop grande implication des parents ; ces derniers ne doivent pas assumer la responsabilité de l'infraction en lieu et place du jeune : « *quand la victime veut un dédommagement, la capacité de payer du jeune qui est pas toujours là, pis on veut pas que ce soit les parents qui assument cette...* » (Suzanne, intervenante). Dans un autre cas, l'intervenant en charge du dossier s'est limité à une explication téléphonique avec la grand-mère du jeune — lequel habite avec elle. Pour cet intervenant, une telle démarche n'est pas forcément une tâche qui lui revient dans la mesure où « *souvent, les parents sont rencontrés par les délégués* » (Richard, intervenant).

Enfin, il est à noter que le discours des intervenants ne concerne pas seulement les parents des jeunes contrevenants. Il arrive en effet que certaines victimes soient elles-mêmes des jeunes ; les intervenants se retrouvent dès lors à devoir composer avec les parents de ces derniers, une situation qui ne semble pas toujours facile à gérer. Une intervenante a d'ailleurs fait état d'un dossier où la mère d'une victime adolescente voulait être présente à la rencontre. Visiblement, cette expérience a laissé un goût amer à cette intervenante. Après avoir attendu dans un local adjacent à la salle de médiation, la mère de la victime aurait très mal réagi en apprenant la teneur de l'entente qui avait été négociée entre sa fille et le contrevenant :

*Elle est rentrée dans la salle : « C'est quoi la conclusion de l'entente ? » On l'a assise et là, le jeune se lève, un grand bonhomme, regardant madame : « Je voudrais m'excuser pour ce que vous avez vécu vous aussi, j'imagine que ce qui est arrivé, n'était pas quelque chose qui est plaisant à vivre » et patati...*



*Elle le regardait pas ! Il est venu pour lui donner la poignée de mains ... pas du tout... (...) Pis là, Richard et moi, on explique à la dame l'entente qui a été prise, pis le jeune lui explique .... « JUSTE ÇA ! » (Carole, intervenante).*

## LES INTERVENANTS ET LES VICTIMES

*« Pour les victimes, hein ! ça été ... ça été plus quelque chose, pas à dédramatiser là, mais c'était une nouvelle, un nouvel interlocuteur hein! Avec lesquelles on entrait en communication » (Suzanne, intervenante).* Comme le suggère cette intervenante, l'introduction de la médiation dans leur travail et les nécessaires contacts avec les victimes, souvent des adultes, à leur travail ont certainement constitué une des grandes nouveautés pour ces intervenants, lesquels travaillaient presque essentiellement avec des jeunes contrevenants. Une nouveauté, mais aussi un défi. De fait, les trois intervenants soulignent à quel point ils ont dû s'ajuster à cette nouvelle réalité : *« Travailler avec des adultes ... on n'est pas habitué. Quand c'est des jeunes qui sont les victimes, c'est autre chose. (...) Mais travailler avec des adultes victimes, toute l'approche auprès d'eux, c'est pas du tout la même chose » (Carole, intervenante).*

Les intervenants ont donc été amenés à composer avec ce nouvel interlocuteur. À l'instar de ce qui a été constaté pour les délégués à la jeunesse (Cousineau et Tremblay, 1996), on décèle dans leurs propos et leurs commentaires une certaine ambivalence. On devine ainsi qu'au départ, les intervenants estimaient que les victimes seraient difficiles d'approche et peu enclines à vouloir rencontrer le jeune contrevenant en cause. Après deux ans de pratique, ils éprouvent encore à leur égard une certaine gêne ou une sorte de peur de l'inconnu :

*Écoute ! par rapport à la victime, je te dirais, moi j'ai une certaine pudeur, dans le sens que ... toujours l'impression comme admettons ... si tu l'appelles,*

*la tenir au courant, à chaque fois tu déranges ou tu la sollicites encore... (Suzanne, intervenante)<sup>39</sup>.*

*Là où c'est plus difficile, c'est quand ... c'est le premier contact auprès de la victime, par exemple, tout ce qu'on a c'est un nom et un numéro de téléphone, souvent on ne sais pas son âge, on sait pas son niveau social, on sait pas... on sait rien. (Richard, intervenant)*

En dépit de leurs appréhensions à l'égard des victimes, les trois se disent a posteriori surpris de leur ouverture à la perspective de rencontrer leur agresseur. Malgré ses craintes en ce sens, un intervenante explique ainsi qu'elle a « *rarement eu ou vu des victimes qui étaient très vindicatrices (sic)* » (Carole, intervenante). Le cas échéant, de telles personnes seraient de toute façon exclues et le dossier ne donnerait pas lieu à une rencontre de médiation. De fait, les intervenants de l'OJA effectuent une sorte de filtrage préalable : ils vont rencontrer la victime afin d'évaluer la pertinence d'organiser une rencontre de médiation. Sur ce point toutefois, leurs critères d'évaluation semblent assez flous : « *Il faut être en mesure, c'est ça, de ... d'évaluer rapidement, parce que si on le sent déjà quand on fait le contact auprès d'eux, il faut faire attention. C'est quoi ses motivations à vouloir rencontrer le jeune, c'est ça qu'on veut vérifier* (Carole, intervenante).

Derrière ce commentaire, un élément implicite semble se profiler : ils n'accepteraient pas d'organiser une rencontre de médiation avec une victime qui en aurait « *gros sur le cœur* » face à son agresseur. En même temps, une des intervenantes estime pourtant qu'on devrait envisager le recours à ce processus même pour les cas avec violence : « *Ben moi, je pense que ça pourrait être davantage utilisé (...) je pense que ça peut être ... c'est pas à tasser, parce que c'est un être violent, c'est pas nécessairement à tasser, pour moi, et je pense que ... je pense que la victime pourrait retirer beaucoup* » (Suzanne, intervenante).

---

<sup>39</sup> Carole exprime un peu le même sentiment en disant : « *De quel droit je reviens te picosser avec ça* », suggérant par là que lorsque l'événement remonte à plusieurs mois, les victimes ne souhaitent pas nécessairement vouloir en rediscuter.

Dans les entrevues, les intervenants abordent très peu la question des préjudices vécus ou ressentis par les victimes. Richard traite rapidement de ce point lorsqu'il aborde la question de l'appréciation du type de délit qui fait l'objet d'une rencontre de médiation : « ... les jeunes qui viennent ici, c'est des délits mineurs, des fois on peut penser que c'est lourd mais, il faut voir le côté de la victime, peut-être que pour la victime que c'est beaucoup moins gros qu'on pense, beaucoup plus gros qu'on pense » (Richard, intervenant).

Lorsque interrogés sur les motifs qui conduisent les victimes à accepter de participer à une médiation, les intervenants se font plus explicites. Selon eux, deux grandes raisons peuvent être mises de l'avant : l'altruisme — ou une sorte de conscience sociale — et le besoin d'information et de compréhension. Une fois de plus, on peut toutefois se demander s'il ne s'agit pas d'une sorte de projection de leur part ou encore de ce qu'ils envisagent comme victime idéale.

Ainsi, une des intervenantes pense que les victimes acceptent plus facilement parce qu'il s'agit d'un adolescent. Selon cette dernière, le jeune âge du contrevenant les rassure et ce facteur, d'une certaine façon, éveille leur fibre paternelle ou maternelle. Sans en être totalement sûre, elle croit que les victimes manifesteraient beaucoup plus de réticences à s'engager dans ce processus si le contrevenant était un adulte :

*... ça motive leur participation comme si, je sais pas, je sais pas là, leurs âmes de mère ou de père, je le sais pas là. Mais j'ai l'impression que c'est un élément favorable pour, je sais pas là ... si on faisait de la médiation adulte, avec les contrevenants adultes, si la collaboration serait aussi facile, je le sais pas. Mais c'est ça, avec les victimes (Suzanne, intervenante).*

Pour une autre intervenante, il est clair que la « plupart » des victimes qui ont accepté de participer à ce processus étaient des personnes ayant « une conscience sociale importante, intéressante aussi » (Carole, intervenante). Pourtant, cette dernière ajoute aux motifs de participation des victimes la question de vouloir connaître la vérité et de pouvoir s'exprimer sur ce qu'elles ont vécu.

Une fois la médiation complétée, le seul suivi qui est effectué par les intervenants consiste à s'assurer que le jeune respecte ce qui a été convenu lors de la rédaction de l'entente. Une fois cela fait, la victime est tenue au courant. Est-ce suffisant ? Faudrait-il s'enquérir des réactions des victimes face à l'ensemble du processus ? Selon Richard, il faudrait « *évaluer la pertinence* » d'une telle démarche soulignant que « *dans le cas de Charles, la victime est hyper occupée* ».

Au total, on décèle donc dans les propos des intervenants un certain embarras face à ces nouveaux interlocuteurs. Certes, les intervenants sont conscients qu'ils doivent faire attention à ne pas les victimiser de nouveau : « *Pis moi, je ne forcerai pas une médiation à tout pris. Un jeune, un contrevenant qui veut rien savoir, faque... je ne le ferai pas vivre une autre fois ... à la victime, un autre...* » (Richard, intervenant). En même temps, on devine chez eux un certain nombre d'attentes vis-à-vis des victimes, attentes qui apparaissent somme toute assez élevées :

*Il faut avoir du « guts » comme jeune pour accepter de s'embarquer là-dedans. Pis comme victime, je parlais de qualité pour s'embarquer là-dedans, il faut qu'elle ait un intérêt aussi, d'ordre social, éducatif, parce que t'as des situations où les médiations sont impossibles. On connaît tous des victimes qui ont déclaré un petit peu plus (Carole, intervenante).*

À notre sens, de tels commentaires dénotent peut-être une certaine méfiance, laquelle vient se greffer aux valeurs protectionnelles que manifestent les intervenants à l'égard des jeunes. Il devient dès lors difficile de composer avec ces deux sentiments, le second prenant facilement le dessus. Une description des suites d'une médiation illustre assez bien le déséquilibre qui en résulte :

*Sa belle lettre qu'il avait travaillée, il était venu me la montrer; il a arrangé certaines petites affaires, pis il est revenu, pis là tout était prêt. Pis il dit : « Là, c'est quoi l'autre étape ? » J'ai dit : « Là, je l'envoie à madame ». J'ai dit : « On va voir, si j'ai des nouvelles, je t'en reparle ! » Finalement la dame a jamais rappelé.*

*-Ah non ?*

*Je me serais attendue à ce qu'elle rappelle pour dire : « Hey! c'est le fun ! ». Elle l'a pas fait, mais c'est pas grave tsé ! Je sais que le jeune avait mis*

*beaucoup de cœur, beaucoup d'énergie, mais elle-même a dû être surprise quand elle a reçu la lettre !» (Carole, intervenante).*

Comme le suggère indirectement cet échange, on peut penser que les motifs altruistes qui conduisent les victimes à accepter de s'engager dans ce processus constitue l'élément, voire le critère, avec lequel les intervenants sont le plus confortable. Tout autre motif, comme le fait de participer à une médiation simplement pour obtenir réparation, devient en quelque sorte moins noble et, à la limite, potentiellement dangereux pour le jeune:

*... tsé, c'était comme si le prof y a pas saisi le sérieux de la démarche, pis... tsé c'est comme s'il était plus intéressé à parler avec les médiatrices qu'avec la jeune, pis il y avait un débalancement tsé, trois qui parlaient articulés tatata, le jeune hyper timide, pis tu voyais qu'a se dépassait, pis tsé il y avait pas... ça avait pas été le fun là... (Suzanne, intervenante).*

Certes, le nombre peu élevé d'entrevues nous oblige à une certaine prudence sur cette question. À la limite, nous serions toutefois tenté de croire, sur la base de ces entretiens, que les victimes ne sont intéressantes que dans la mesure où elles acceptent de se conformer aux attentes des intervenants, lesquels semblent surtout retenir l'aspect éducatif que peut représenter le processus de médiation. Sans qu'ils n'en soient nécessairement conscients, ce facteur joue dans l'appréciation qu'ils se font des victimes.

*Pis des fois des victimes, je me rappelle une récemment, j'ai travaillé fort, j'étais comme convaincue qu'elle accepterait pis ... non ! En bout de ligne, c'est comme ... elle avait de la difficulté ... comment elle a dit ça ... elle a dit : « je vois pas ce que ça va me donner ; je sais que ça pourrait donner quelque chose au jeune, mais pour moi c'est quelque chose qui est loin, ça fait huit mois que c'est arrivé, j'ai tourné la page depuis longtemps (Carole, intervenante).*

Compte tenu des attentes des intervenants, de leur méfiance à l'égard des victimes éventuellement trop vindicatives mais aussi de leurs attitudes protectrices à l'égard des

jeunes, on comprend mieux les propos d'une intervenante qui semble avoir de sérieuses réserves quant aux chances de voir ce processus se développer :

*Pis souvent, les conditions idéales pour tenir les rencontres de médiation, pis aboutir à une démarche qui va se compléter ... les facteurs à réunir... sont énormes, pis c'est sûr que le peu de références peut expliquer une partie de ça, une partie je dis bien.*

*(...)*

*C'est une mesure qui a énormément de valeur, qui a sa place mais qui reste, qui sera toujours peu utilisée ou peu concrétisée parce que les circonstances qui la permettent sont tellement pointues que sur un bassin, je sais pas moi, de 100 dossiers de jeunes potentiels qui rentreraient dans le système, si on parle toujours en référence à aujourd'hui, y en a combien en bout de ligne qui réuniraient toutes les conditions, tu les comptes sur les doigts de ta main. Pour toutes sortes de raison (Carole, intervenante).*

En résumé, les intervenants estiment unanimement que la médiation constitue une approche pertinente et intéressante. Ils envisagent la médiation comme un processus offrant plusieurs avantages, notamment celui de redonner la parole aux parties. Les avantages qu'ils attribuent à la médiation en ce qui concerne le jeune contrevenant sont la compréhension que celui-ci peut développer à l'égard des conséquences vécues par la personne lésée alors que ceux qu'ils identifient pour la personne victime résident dans la dédramatisation de la situation problématique.

La dimension centrale de l'analyse des points de vue et expériences des intervenants est sans aucun doute le malaise voire l'ambivalence qu'ils éprouvent à devoir intégrer une préoccupation pour les victimes, une préoccupation, rappelons-le, relativement récente dans leur pratique. Quoique conscients des efforts qu'ils doivent fournir pour respecter les besoins et les attentes des victimes, il n'en reste pas moins que les intervenants restent encore profondément marqués par l'idéologie de leurs pratiques professionnelles : ils sont non seulement davantage préoccupés et centrés sur les intérêts et besoins du jeune contrevenant, mais encore orientés vers une pratique protectionnelle à l'endroit des jeunes, ceux-ci étant considérés comme des individus à responsabiliser. Par conséquent, nos

analyses permettent de dégager un certain décalage entre la théorie et la pratique. Sur le plan théorique, la justice réparatrice est bien comprise alors que sur le plan pratique, la responsabilisation du jeune contrevenant, dans une perspective protectionnelle, reste une priorité aux dépens de la stricte réparation.

De plus, le malaise ou l'inconfort qu'ils ressentent à la perspective de travailler avec les victimes est explicitement nommé. Tous les intervenants se construisent l'image d'une victime réticente à participer à une médiation, se disant ensuite surpris de l'ouverture de cette dernière. Il convient ici de souligner que les intervenants des OJA procèdent à une sélection des personnes victimes, écartant celles qu'ils jugent inappropriées à s'engager dans une médiation. Par contre, les critères à partir desquels cette sélection s'effectue restent imprécis. Tout compte fait, les personnes victimes occupent une place relativement secondaire dans le discours des intervenants. Les préjudices que celles-ci peuvent vivre sont à peine abordés. En ce qui concerne les motivations des victimes à accepter de s'engager dans un processus de médiation, les intervenants estiment que celles-ci sont de deux ordres : l'altruisme et le besoin d'obtenir des informations ou de comprendre ce qui s'est passé. Ces représentations des motivations contribuent à déstabiliser certains intervenants lorsque ceux-ci rencontrent des personnes victimes essentiellement motivées par le désir d'obtenir réparation.

Les parents tiennent peu de place dans le discours des intervenants. Pour ceux-ci, les parents collaborent bien et s'engagent davantage dans le processus de médiation comparativement aux autres mesures administrées par les OJA.

Quant au suivi des rencontres de médiation, nos entretiens nous amènent à conclure que pour l'essentiel, le seul suivi qui est apporté est celui de s'assurer que l'entente a été respectée et d'en informer la personne victime.

## **CHAPITRE IV :**

### **ANALYSE DES ENTRETIENS AVEC LES PARENTS**

Dans ce chapitre, nous allons présenter les points de vue et expériences des parents des jeunes contrevenants. Il nous semblait pertinent d'intégrer dans notre recherche la perspective de ces acteurs, souvent, si ce n'est toujours, omis dans les recherches portant sur la médiation. L'objectif principal de cette stratégie est lié à un questionnement sur la place des parents dans le processus de médiation. Les parents jouent-ils un rôle indirect dans la négociation des ententes ? Comment conçoivent-ils la médiation ? Compte tenu de leur place auprès des jeunes, il nous apparaissait qu'ils étaient particulièrement bien placés pour évaluer l'impact de la participation de leur enfant à un tel processus. Bien qu'ils soient centrés sur ce que les parents ont retenu et perçu de l'impact du processus de médiation, les entretiens avec ces derniers nous permettent de dégager un certain nombre d'informations entourant les événements à l'origine des rencontres de médiation et des diverses dimensions de cette expérience sur le plan familial. Rappelons ici que nos entretiens avec les parents visaient également à approfondir comment ils avaient vécu l'événement impliquant leur enfant et comment ils percevaient le fonctionnement de l'appareil judiciaire et social. Leur témoignage ajoute donc à la compréhension que l'on peut se faire des dynamiques à l'œuvre autour de la médiation.

Au sortir de cette expérience, les parents se disent généralement satisfaits du travail des différents intervenants qui ont tourné autour de l'événement à l'origine de la rencontre de médiation. Par contre, les informations qui leur ont été données au sujet du processus de médiation semblent mal intégrées, voire incomplètes.

#### **PERCEPTION À L'ÉGARD DES JEUNES ET DE LEURS DÉLITS**

Nous avons donc effectué des entrevues avec quatre parents, soit avec les mères de Maurice, de Stéphane et de Marc ainsi qu'avec la grand-mère de Charles. Commençons



d'abord par les situer. Maurice et Stéphane ont été impliqués dans une histoire de tentative de vol de voiture<sup>40</sup>, alors que Marc a été arrêté pour avoir endommagé le capot d'une voiture — il était alors sous l'effet de la drogue. Pour sa part, Charles a été mêlé à une altercation à l'intérieur d'une pizzeria.

À l'exception de la mère de Maurice, les parents sont peu loquaces en ce qui a trait aux circonstances dans lesquelles ils ont appris le délit imputé à leur fils. Il est vrai que la mère de Maurice l'a appris aux petites heures de la nuit, alors que les policiers lui ont téléphoné pour lui dire qu'ils venaient d'arrêter leur fils. Elle a alors prévenu son ex-mari, qui s'est rendu au poste de police. Comme son fils était censé passer la nuit chez son ami Stéphane, la mère de Maurice a ensuite téléphoné au domicile de ce dernier : « *C'est la police qui l'avait appelé pour l'avertir, en plus je pense qu'il était quatre heures du matin là; c'est mon mari qui a répondu* » (la mère de Stéphane). Pour sa part, la mère de Marc était absente de la ville le soir où son fils fut arrêté. C'est son ex-mari qui a été averti et qui a fait les démarches auprès de la police. Dans un premier temps, Marc et son père ont convenu de ne pas en parler à la mère de Marc. Cette dernière a été mise au courant beaucoup plus tard — un mois et demi après l'événement — par son fils. La grand-mère de Charles n'explique pas dans quel contexte elle a appris que son petit-fils avait été arrêté, se bornant à dire qu'elle en avait été très affectée : « *J'ai beaucoup pleuré, je demande la mort* » (grand-mère de Charles). Il est enfin à noter qu'à peu près tous les parents soulignent que leur enfant se montre très discret lorsqu'on aborde cette question.

Autre élément commun aux parents interviewés, on constate chez ces personnes une attitude très protectrice : à les écouter, leur fils — ou leur petit-fils — est un très gentil garçon. La faute qui leur est imputée constitue au pire une erreur de parcours, mais plus souvent le résultat des mauvaises influences exercées par les autres :

*... il y a quelque chose que j'aime pas chez lui, c'est qu'il ... comment dirais-je, ce qu'il pense de ses amis ... il aime ses amis plus que moi (...) Mais à part de*

---

<sup>40</sup> L'infraction a été commise en compagnie de Stéphane et d'un autre garçon inconnu. Seul Maurice a été arrêté, les autres ayant réussi à s'enfuir avant l'intervention des policiers.

*ça, c'est un bon petit gars, il fait la vaisselle, il fait le lit, il arrange la maison, il passe l'aspirateur, il fait des spaghettis, il fait des petites choses, ce n'est pas un mauvais gars (la grand-mère de Charles).*

*Là, y'a changé, oui y ... hein ... Là il est en pleine crise d'adolescence. Y'a beaucoup changé. Quand qu'y a fait ça, non... moi, on m'aurait dit ça : ton gars y va aller faire ça, j'aurais dit « non, c'est pas vrai ... (la mère de Maurice).*

*... beaucoup d'influence, j'trouve et beaucoup de gangs parce qu'astheure y peuvent pu être un ou deux, faut toujours que les jeunes soient en gang... (la mère de Maurice).*

*Faque bon, eux-autres... ça fait quoi un an de ça, bon ben ils se sont laissés influencer là... (la mère de Stéphane).*

Presque toutes ces personnes nous décrivent donc leur enfant sous ses plus belles facettes, comme si elles se sentaient obligées de dresser un portrait positif de leur progéniture. Le seul parent qui déroge quelque peu à ce comportement, c'est la mère de Marc. L'attitude de cette dernière tient peut-être à l'âge plus élevé de son fils, lequel avait 17 ans au moment de l'entrevue ; ce dernier semble également être l'adolescent qui assume le mieux la faute qui lui est imputée. Ainsi, contrairement aux autres parents, la mère de Marc ne prend pas de détour ; pour elle, l'affaire est simple et son fils a pris ses responsabilités : « *Il a brisé une voiture, il a payé pour, c'est lui qui a payé les dommages, qui avait fait la réparation qu'il a payée pour le monsieur là, quand il l'a rencontré...* » (la mère de Marc).

Le discours des parents est donc généralement ponctué de marques d'appréciation, comme s'ils cherchaient à nous convaincre des qualités de leur fils et qu'ils voulaient montrer au passage que son délit n'est vraiment qu'une erreur de parcours. Peut-être cherchent-ils également à faire la démonstration qu'on ne peut leur faire de reproches sur l'éducation donnée à leur fils ? À titre d'exemple, la mère de Maurice insiste pour souligner que son fils est le seul des quatre jeunes impliqués dans la tentative de vol à ne pas avoir fui

les policiers lorsque ces derniers sont arrivés sur le lieu de l'infraction. Elle en retire d'ailleurs un sentiment de satisfaction : « *J'ai dit à Maurice, c'est bon parce que t'as... t'as prouvé ta bonne volonté (...) tsé, tu t'es pas sauvé là. Responsable de tes actes que tu v'nais de poser* » (Mère de Maurice). Pour sa part, la mère de Stéphane n'est pas loin de rejeter le blâme sur Maurice, l'ami de son fils qu'elle estimait pourtant beaucoup :

*Ben moi, j'étais désespérée là, j'ai dit : « mon Dieu ! comment ... qu'est-ce que c'est ça, un char... ah ! ». Tsé pis bon... je me posais des questions là, j'ai dit ... pourtant tsé, Maurice avant ... on avait confiance en lui donc ... (...) Confiance, tsé, pis en plus lui Maurice tsé ... il avait comme ... pour moi, c'était le petits gars sage là tsé qui ... (la mère de Stéphane)*

La mère de Marc tient un autre type de discours. Pour elle, son fils a fait un geste répréhensible ; il le reconnaît et elle lui fait confiance pour voir à ce que cela ne se reproduise plus. En comparaison aux autres, elle se révèle donc beaucoup moins protectrice et continue à faire confiance à son fils et à sa maturité :

*Tsé là, c'est fait ! C'est sa vie, c'est ... Tsé là, je l'ai pas chicané, ça donne rien ; il dit « Tu dis rien, tu me chicanes pas ! ». J'ai dit : « Regarde là, tu sais toi même ce que t'as fait, tu sais ce que je pense de ça, j'ai pas besoin de te le répéter, je te l'ai déjà dit ». Faque tsé là ! On va voir ce qu'il faut faire là, qu'est-ce qui ... on verra ce qui va arriver, je le sais pas. Sur ça lui, il m'a dit que jamais plus il en reprendrait<sup>41</sup>, que c'était fini... » (la mère de Marc).*

Les premiers jours suivant le délit auraient donc été assez pénibles pour les mères de Maurice et de Stéphane, de même que pour la grand-mère de Charles. Toutes les trois s'attendaient au pire. Visiblement, ces dernières méconnaissaient<sup>42</sup> ce que prévoit la Loi sur les jeunes contrevenants dans de telles situations. Ainsi, la grand-mère de Charles avait

<sup>41</sup> Cette dernière fait allusion ici à la consommation de drogue de son fils.

<sup>42</sup> Peu de temps après l'arrestation de son fils, la mère de Maurice a téléphoné à l'aide juridique afin d'obtenir des informations sur les suites possibles à cette histoire.

peur que son petit-fils se retrouve en prison<sup>43</sup>. La mère de Stéphane pensait même que son fils serait placé en institution<sup>44</sup> :

*Mais, je m'attendais à ça bon ... il va passer en cour, pis bon ... tsé, ils vont peut-être l'amener dans un ... le placer dans un foyer d'accueil ou ben une maison de réhabilitation (...) Pis ça là, c'est à ça que j'ai pensé. Pis de pu avoir de relation, tsé avec ton jeune, de pu être capable d'y parler là (la mère de Stéphane).*

Un dernier trait mérite enfin d'être relevé. Pour au moins deux des quatre parents interviewés, la peur d'être jugés a constitué un facteur non négligeable dans leur façon de réagir à l'événement. Presque tous les parents soulignent d'abord à quel point il est difficile d'être parent d'un adolescent aujourd'hui. Les mères de Maurice et de Stéphane ont par ailleurs cherché à passer sous silence le comportement de chacun de leur fils. Quant à la mère de Maurice, elle commence par souligner que son autre enfant, une fille de seize ans, est récemment « *tombée enceinte* ». Avouer par-dessus cela que son fils a été arrêté pour une tentative de vol lui posait donc problème, surtout compte tenu de sa situation maritale : « *Là mon père m'aurait tombé s'a tomate. Y aurait dit : 'ben c'est ça les familles monoparentales pis, eh ton 'ex' n'est pas là pour s'en occuper, pi tatati...* » (mère de Maurice). De son côté, la mère de Stéphane s'est finalement résolue à en parler avec sa sœur, laquelle a deux enfants qui seraient passés par là. Elle a toutefois longuement hésité, invoquant la « *peur d'être jugée* » (mère de Stéphane).

Sur ce point, le témoignage de cette dernière s'avère très intéressant dans la mesure où elle déborde du propos pour traiter de la question des modèles sociaux et des réponses

<sup>43</sup> Les impressions de cette dernière sont marquées par ce qu'elle a vu à la télévision (« *J'entends à la télé, il y a des choses qui vous parlent...* »). Il s'agit là d'une caractéristique qui se vérifie pour trois des quatre parents.

<sup>44</sup> L'inquiétude de cette dernière était en outre accentuée par le fait qu'on parlait déjà de modifier la Loi sur les jeunes contrevenants : « *... aussi on s'inquiétait avec les nouvelles lois là, qui disaient que ... à quatorze ans là, ils sont responsables. Je me disais bon, il a treize ans, il s'en allait sur quatorze, ayoye, ayoye! tsé...* » (mère de Stéphane).

que la société offre aux jeunes. Il est à noter toutefois qu'en même temps, la mère de Stéphane se trouve en quelque sorte à réduire la responsabilité de son fils en incriminant la force des tendances sociales. Aux dires de cette dernière, la société est devenue terriblement exigeante à l'égard des jeunes, lesquels n'ont pas le choix d'entrer « *dans le moule* » établi par les professionnels et les experts<sup>45</sup>. Elle reproche d'ailleurs à ces derniers de statuer trop rapidement sur le comportement des jeunes :

*Parce que... aussitôt que ... tu fais quelque chose de différent, t'es pris pour ... mon Dieu! ... « Sur quelle planète elle est, elle là ». Tsé là ... je veux dire dans le fond, les autres le font peut-être, mais ils osent pas le dire, tsé c'est comme ils sont tous coincés là (mère de Stéphane).*

De fait, stigmatisation, anomie et iniquité dans le traitement des jeunes sont des thèmes implicites dans les propos que développe la mère de Stéphane. Ces commentaires débordent des seules institutions fréquentées par son fils, pour embrasser jusqu'à la garderie que fréquente son plus jeune. Ces observations donnent d'autant plus de relief à l'appréciation positive qu'elle manifeste à l'égard des intervenants des Centres jeunesse et de l'OJA et qui s'appuie sur le sentiment de ne pas avoir été traitée comme une criminelle, pas plus que son fils.

#### **APPRÉCIATION PORTÉE À L'ÉGARD DES INTERVENANTS**

Le travail des policiers fait également l'objet de commentaires de la part de certains parents. Les mères de Maurice et de Stéphane sont celles qui en parlent le plus. Il convient ici de préciser que Maurice aurait été la cible d'une intervention quelque peu musclée de la part des policiers, lors de son arrestation. Le jeune aurait été très marqué, tant

---

<sup>45</sup> Il est ici à noter que cette dernière a un enfant trisomique et un autre qui fréquente la garderie. Elle est donc fréquemment en contact avec le milieu des éducateurs et des « spécialistes ».

physiquement qu'émotivement, par son arrestation et son séjour au poste<sup>46</sup>. Sa mère rapporte ainsi les propos que lui aurait tenus son fils : « *pis là Maurice y dit : là y dit : 'y'ont sorti leur fusil' pis y dit: 'j'me suis dit mon Dieu y vont-tu tirer ?' Fait qui dit non eh, la police a pas tiré là mais là, là y dit : 'j'me pensais comme dans un film'»* (mère de Maurice).

Lors de son arrestation, Maurice (13 ans) aurait été frappé par les policiers — deux ou trois coups de poing, une fois à l'intérieur de la voiture — alors qu'il avait déjà les menottes aux poings. Selon sa mère, il « *était tout enflé* » — à la tête — et il avait les « *mains marquées, parce que les menottes, quand qui les mettent ... si essaye de ... de... eh de bouger les bras, ça serre plus*<sup>47</sup> » (mère de Maurice).

La mère de Maurice n'a pas apprécié en outre ni que l'on emprisonne son fils aussi longtemps — il aurait passé de neuf à dix heures dans une cellule —, ni que l'on interdise à son ex-mari de voir son fils sous prétexte qu'il devait être interrogé avant : « *c'était pas nécessaire de ... d'en mettre autant là* » (mère de Maurice). S'appuyant sur les dires d'une de ses amies qui habite dans le secteur où son fils été arrêté, elle s'explique le comportement des policiers par le fait qu'ils interviennent dans un quartier qui n'est pas facile : « *Pis a dit qui sont quand même assez eh ... sévères, assez stricts eh ... y'ont pas de pardon eux autres parce que Hochelaga-Maisonneuve, c'est quelque chose ce secteur là* ».

À l'exception de la mère de Stéphane, les autres parents ne commentent pas le travail des policiers, et ce, même si Marc et Charles ont fait l'objet d'une arrestation.

---

<sup>46</sup> À la suite de l'arrestation de son fils, la mère de Maurice dit que son fils était nerveux et qu'il pleurait beaucoup, rejoignant ainsi les commentaires des intervenants et les résultats des recherches sur la question, voulant que l'arrestation constitue l'événement le plus marquant pour les jeunes dans tout le processus de traitement d'une infraction. (Ferrazo-Blummer, 2000)

<sup>47</sup> Sur cette question, il est intéressant de noter que la mère de Stéphane ne présente pas tout à fait la même version des faits. Selon cette dernière, Maurice « *avait de la misère à respirer* » à tel point qu'ils ont du faire « *venir une ambulance* ». Elle ajoute : « *Mais il s'est fait mal là tsé ... je sais que sa mère a pas pu faire plus, je sais qu'il avait eu, je sais pas si c'est une bosse ou ... des points de suture là, en quelque part* ». De deux choses l'une : ou bien la mère de Stéphane déforme les faits ou c'est la mère de Maurice qui hésite à dénoncer le travail des policiers par peur de représailles.

En ce qui concerne les délégués à la jeunesse, ces derniers bénéficient généralement de commentaires positifs. Il faut dire que ces derniers, par leur intervention auprès des parents, se trouvent en quelque sorte à apposer un baume sur leurs inquiétudes. Ce sont eux qui, les premiers, les informent de la possibilité qui s'offre à leur fils d'éviter le tribunal s'ils acceptent de s'engager dans une mesure de rechange. Sur ce point, les propos de la mère de Maurice méritent d'être cités. Dans son cas, la rencontre avec le délégué à la jeunesse s'est effectuée dans un bureau du centre de réadaptation où il séjournait. Au départ, cette dernière craignait qu'on lui annonce que son fils serait mis sous garde dans cette institution. Lors de la rencontre, le délégué à la jeunesse leur aurait fait la proposition suivante :

*Pis là y nous a dit « bon, au lieu d'passer en cour, d'avoir un dossier, qu'est-ce que vous penseriez d'la médiation ? Ben on connaissait pas ça, fait qui nous a expliqué ça.... Comme ça, pas d'dossier, faut faire des travaux communautaires pis y dit « là, ceux que les autos ont été brisées vont vouloir probablement s'faire rembourser<sup>48</sup> » (mère de Maurice).*

Dans le cas des parents de Stéphane, le délégué aurait agi à peu près en suivant le même scénario. C'est du moins ce qu'en retient la mère de ce jeune :

*Qu'est-ce qu'il m'a dit ? Il m'a dit bon « normalement, o.k. là, il va avoir un dossier judiciaire, si, il passe en cour » Il dit : « Là, on a le choix, je vous offre le choix d'avoir une médiation ». Là il m'a expliqué comment ... ça fonctionnait pis, il m'a donné un rendez-vous. Il nous a donné un rendez-vous, moi, son père pis Stéphane (la mère de Stéphane).*

Sur ce point, il est curieux de constater que selon presque tous les parents, les délégués ne leur auraient présenté que deux options : le tribunal ou la médiation. Si les intervenants leur ont parlé des autres mesures de rechange, cela ne ressort pas dans leur discours. Une seule des personnes interviewées se montre hésitante sur cette question : « Je

---

<sup>48</sup> Si elle s'avère le reflet de ce qui s'est réellement passé, cette façon de procéder s'avère pour le moins singulière. Primo, la médiation ne constitue qu'une des mesures envisageables. Secondo, pourquoi présumer à l'avance du type d'entente qui en découlera ? Un des principes de la médiation consiste à laisser le soin aux parties de s'entendre sur les modalités de réparation.

*sais pas si elle a donné le choix ou si elle a ... je pense que ... je m'en rappelle pu. Je m'en rappelle pas ! (...) Si elle a donné le choix ou si elle a dit 'Y'a ça ou ça pis, je vais décider' Je m'en rappelle pas c'est quoi » (mère de Marc).*

Les parents ont-ils oublié certains passages de leurs échanges avec les délégués ? Est-ce que ces derniers leur ont expliqué tous les tenants et aboutissements de la Loi sur les jeunes contrevenants ? Si tel est le cas, le peu de souvenirs qu'en ont les parents pourrait signifier que le travail du délégué est pour le moins expéditif et qu'il ne contribue pas à initier une reconstruction de l'événement impliquant pourtant plusieurs personnes, dont les victimes. Il est toutefois possible que les délégués s'efforcent d'offrir un maximum d'informations, mais que les parents ne retiennent que les éléments leur permettant d'éviter des problèmes pour leur fils, à savoir ici, le passage devant un tribunal et la constitution d'un dossier criminel<sup>49</sup>.

Au total, les propos des parents à l'égard des délégués demeurent le plus souvent empreints de respect, alors que leur attitude recueille des éloges. Du moins, cela se vérifie auprès de trois parents sur quatre. La mère de Marc se révèle plus critique à l'égard de la déléguée responsable du dossier de son fils :

*Je l'ai trouvé « tough » là, mais ...*

*- « Tough » dans quel sens ?*

*Ben, la façon qu'elle parlait là, mais ça... c'était peut-être comme ça, c'est peut-être fait comme ça là, tsé ... comment je dirais ça donc... un peu moralisatrice là.*

*- Ah oui ?*

*Ouain ! c'est ça ... « Qu'est-ce tu penses, tu t'en vas en sciences-pures, tu penses-tu que... ». Si mettons Marc dit : « Ben oui, quatre, cinq bières », « Tu trouves pas que c'est trop, pis que c'est alcoolique, pis... »*

*- Ah oui ?*

*Oui, genre un peu moralisateur là.*

*- Ah !*

*Faque ça, j'ai trouvé ça un peu ... tsé c'était ... des fois si moi j'avais été ... c'est ça... il était pas en position pour répondre là, c'est comme si ... je suis le*

---

<sup>49</sup> Il est également possible que les parents aient eu le temps d'oublier certains détails dont ils auraient pu nous faire part si les entretiens s'étaient tenus immédiatement après les médiations.



*patron et tu es le petit qui a fait une faute là. Tsé, t'es ben ben bas là, c'était l'impression ben gros ...* (mère de Marc).

Par ailleurs, les entrevues avec les parents comportent très peu de détails concernant le travail des intervenants des organismes de justice alternative<sup>50</sup>. De toute évidence, ces derniers ont, en comparaison avec les délégués à la jeunesse, beaucoup moins de contacts avec les parents. Les rares propos que tiennent les parents à leur sujet sont en lien avec les informations que leur ont données leurs enfants, lesquels, rappelons-le, s'avèrent peu bavards à ce sujet. De façon générale, le travail de ces intervenants semble toutefois apprécié. « *C'est une bonne organisation* » soulignera ainsi un parent (la mère de Stéphane).

Certains d'entre eux semblent toutefois avoir été plus souvent en contact avec le personnel des OJA. C'est notamment le cas de la mère de Maurice, lequel a éprouvé différents problèmes de santé qui ont retardé l'accomplissement des travaux communautaires qu'il s'est engagé à faire à la suite de la médiation. Sa mère a donc parlé à plusieurs reprises à l'intervenante responsable du dossier de son fils pour la mettre au courant de l'état de son fils. Elle nous a dit avoir particulièrement estimé l'écoute que lui donnait l'intervenante : « *Y'avait tout l'temps d'quoi. Fait que ... à comprenait. C'est ça que ... j'aime d'eux-autres. Y comprennent* » (mère de Maurice).

#### PEU DE CONSIDÉRATION À L'ÉGARD DES VICTIMES

À l'analyse, on remarque que les parents ne parlent que très peu des victimes. Dans la mesure où ces dernières n'ont pas de contacts directs avec eux, ce peu de considération

---

<sup>50</sup> À la lumière des entretiens, il nous est par exemple impossible de savoir si les quatre parents ont eu une rencontre avec les intervenants, ne serait-ce que pour connaître les modalités du processus de médiation. Dans au moins un cas (la grand-mère de Charles), l'information aurait été transmise par téléphone.

est sans doute normal. Cependant, il est à se demander si leur silence ne doit pas être mis en relation avec l'attitude protectrice que ces derniers affichent à l'égard de leurs enfants. Comment, en effet, montrer de la compassion pour ces personnes tout en préservant une belle image de leur fils ? Dans leurs propos, on décèle donc une certaine distance de bon aloi : « ...à m'appelait, bon y va y avoir une médiation pis là ben on va essayer de ... on va téléphoner aux personnes qui ont eu eh les dommages là pis là on verra si y veulent rencontrer, si y veulent porter plainte pis bon ». Cette dernière (la mère de Maurice) ajoute ensuite qu'elle a été rassurée sur l'attitude des victimes, lesquelles savent généralement que les jeunes qui se retrouvent en médiation ne « *sont pas vraiment méchants* ». À cet égard, il est intéressant de noter que les intervenants et les parents partagent une même préoccupation : protéger les jeunes des victimes qui pourraient exiger beaucoup.

À l'instar des autres parents, la mère de Marc parle peu de la victime. Jusqu'à un certain point, on reste même sur l'impression qu'elle s'en moque un peu. Parlant de son fils et de son « méfait », elle laisse ainsi tomber : « *Ça a pas affecté la vie de personne, ça l'a pas, ça l'aurait pu là, s'il avait fait d'autre chose* » (mère de Marc). Elle finit toutefois par préciser qu'avoir été à la place du propriétaire de la voiture endommagée, elle aurait certainement réagi de la même manière, en portant plainte.

En cette matière, la plus loquace des quatre demeure la mère de Stéphane. Cette dernière se montre sensible à l'égard des conséquences que le comportement de son fils a pu avoir dans la vie des autres — désagréments, déboursés, absence au travail. Sur sa lancée, la mère de Stéphane ajoute même qu'elle aurait aimé que s'organise une rencontre où toutes les personnes concernées par l'infraction de Stéphane se seraient exprimées sur la situation<sup>51</sup> :

*J'aurais peut-être aimé là, je sais pas si c'est possible, mais que les victimes ...  
parlent aux parents.  
Tsé! peut-être un contact, tsé, pour voir là ... pour voir les deux, les deux bords  
là tsé !*

---

<sup>51</sup> Sans le savoir, cette dernière se trouve à évoquer une rencontre de type « conférence familiale », une autre forme de mécanisme alternatif de résolution des conflits.

*Tsé, notre fils il nous disait, mais on le savait pas, tsé, eux-autres qu'est-ce qui en pensaient, est-ce qu'ils étaient satisfaits, pis comment tsé!*

*Me semble que ... on aurait tous été ensemble là. ...*

*-Qu'il y ait peut-être une réunion ou quelque chose là ensemble tout le monde pour se parler après....*

*Oui! O.k. Faire un lien ... entre toutes les personnes concernées, si on veut.*

*Oui !*

*-O.k. Avec les jeunes aussi ou...*

*Aussi là ... je pense là, les victimes y en a peut-être que eux non plus ... peut-être y en a qui étaient trop choqués pis ils voulaient pas là.*

*-Oui, mais si y en a des fois, y en a peut-être ....*

*Peut-être qui voulaient oui! Peut-être par téléphone là, tsé, pas nécessaire d'avoir une réunion, pour avoir leur (...) leur opinion (la mère de Stéphane)*

Un fait demeure, le contact des parents avec les différents intervenants sociaux ne semble pas leur permettre de développer de considération particulière à l'égard des victimes.

Notons enfin que la grand-mère de Charles dit elle aussi qu'elle a songé à prendre contact avec la personne qui a porté plainte contre son petit-fils. Elle précise qu'elle y a finalement renoncé sur les conseils de quelqu'un, qu'elle n'identifie pas, illustrant du même coup un des effets pervers des procédures propres au système judiciaire traditionnel :

*... parce que je voulais rencontrer la personne.*

*Mais on m'a dit non ; alors quand ça s'est passé, je voulais aller rencontrer la personne.*

*Et puis, j'ai parlé avec quelqu'un qui m'a dit, que ce n'était pas une bonne idée.*

*- Pourquoi ?*

*Pourquoi, parce que la personne pourrait dire que je viens la harceler chez lui, alors je ne voulais pas aggraver les choses, je reste là (la grand-mère de Charles).*

## APPRÉCIATION DU PROCESSUS

Force est de constater qu'au total, les parents des jeunes contrevenants retiennent peu d'éléments à l'égard du processus de médiation. Pourtant, ces derniers sont censés être impliqués par les intervenants responsables du dossier de leurs enfants. S'il est un trait de l'évaluation globale que portent les parents à l'égard du processus de médiation et qui revient de façon récurrente dans leur propos, c'est que ces derniers ont bien apprécié semblable démarche, notamment parce qu'en s'y pliant, leur enfant ont évité le tribunal et le stigmate d'un dossier criminel. Il est toutefois à se demander si cette appréciation n'est pas d'abord à mettre au compte de l'attitude des délégués à la jeunesse et des intervenants des OJA. Il est vrai cependant qu'une telle réaction s'inscrit assez bien aussi autour de l'attitude protectrice des parents. En fait, l'un et l'autre de ces facteurs s'alimentent sans doute mutuellement.

Par ailleurs, il est intéressant de noter que l'appréciation des parents recoupe assez bien le point de vue des législateurs et des gestionnaires de programmes associées au système judiciaire. Par exemple, certains disent que la médiation s'avère une excellente idée, surtout dans le cas de petits délits comme ceux qu'ont commis leurs enfants. Ils éprouveraient des réserves quant à l'utilisation d'une telle mesure pour des récidivistes ou pour des contrevenants plus aguerris : « *Tsé, je dis pas si ... il avait été ... mauvais garçon pis s'il avait été ... je sais pas moi, sa dixième offense, pis tsé là, un moment donné, il faut quand même que tu fasses quelque chose là. Ben là, c'était pas le cas* » (mère de Marc).

Pour sa part, la grand-mère de Charles véhicule une conception selon laquelle justice est presque synonyme de punition, estimant par exemple que ce qu'on a demandé à son fils est juste et proportionnel aux faits qu'on lui reprochait : « *Oui, parce que, comment dire, chaque chose a sa peine, et si on a demandé ça, c'est parce qu'il le méritait* » (la grand-mère de Charles).

Pour deux autres parents, l'aspect éducatif associé à cette démarche constitue un des éléments importants de leur évaluation concernant le processus de médiation. La mère de Stéphane s'attarde assez longuement sur ce sujet. Pour elle, les travaux communautaires que son fils a accepté de faire ont eu un impact très positif. Ce dernier devait notamment se lever les samedis matin, une situation inhabituelle pour un garçon de son âge. Ce dernier a d'abord effectué un certain nombre d'heures dans un centre de loisirs ; il était très motivé à travailler avec les jeunes. Dans le deuxième organisme où il a poursuivi ses travaux communautaires, son enthousiasme était peut-être moins grand mais, précise sa mère, ce n'était quand même pas des travaux forcés et en même temps, cela lui a permis d'élargir ses perspectives :

*Y se dit : « Ah! ben regarde donc, y a du monde qui font ça ». Parce que lui, c'était comme ... aider, les travaux communautaires, être bénévole. Il dit : « Moé, je ferai pas du bénévolat ». Tsé !  
C'était comme ... bon! Ceux qui font du bénévolat, sont cons!  
C'est niaiseux tsé! Y a juste l'argent qui comptait.  
Faque ... les valeurs là ... ça aide de ce côté là, je trouve, ça été très bon.  
Ça y a fait voir d'autre chose.  
L'esprit tsé ... sur ... l'échange tsé! On peut s'entraider tous là, pis ... le monde c'est pas toute des ... c'est pas juste l'argent qui tient compte .  
-Oui ! Vous pensez que ça y a fait voir ça, un petit peu ?  
En maudit, oui.  
Oui, ça j'ai trouvé ça ben le fun, pis...je me disais : « Même ça il devrait faire ça, dans les écoles au secondaire (la mère de Stéphane).*

L'emphase que semblent mettre les parents sur l'aspect éducatif que retirent leurs enfants de cette expérience s'avère intéressante à plusieurs égards. À cela s'ajoute une critique quant à la longueur des procédures entre le moment où l'infraction a eu lieu et le début des travaux communautaires. Est plus particulièrement visé ici le délai qui s'est écoulé entre l'intervention du délégué à la jeunesse et la tenue de la rencontre de médiation. Autre élément d'insatisfaction : le remboursement d'une partie des frais à la victime demandé à Maurice et à Stéphane. Un tel phénomène, associé aux lacunes en termes d'information — ces derniers mentionnent d'ailleurs qu'ils auraient apprécié en savoir un peu plus sur le déroulement des rencontres et l'ensemble du processus — nous incitent à croire que les

parents ne font peut-être que reproduire les propos des intervenants qu'ils ont rencontrés. Si cela s'avère exact, il y a tout lieu de croire que les délégués et les intervenants des OJA se trouvent peut-être à déformer quelque peu les objectifs associés au processus de médiation pour n'en retenir que les aspects avec lesquels ils se sentent les plus à l'aise.

Une chose est sûre, les parents ne semblent pas disposer de suffisamment d'information pour se faire une idée précise du processus dans lequel leur enfant a choisi de s'investir. Fait pour le moins troublant par exemple, un des parents reste sur l'impression que c'est l'intervenant<sup>52</sup> qui a déterminé la teneur de l'entente qui est intervenue entre son fils et la victime :

- *Ça est-ce que vous savez qui a proposé ça, pendant la rencontre, les travaux communautaires, est-ce que c'était un des ... une des trois victimes ou ...  
Je pense que c'est l'intervenant là ...  
- O.k.  
... qui a proposé ça, eux-autres, y doivent avoir ... donné leur accord mais ...  
mais je sais pas si ils donnaient leur accord ou non. Je pense qu'ils étaient obligés d'en faire (la mère de Stéphane).*

En résumé, nous constatons que les parents ont généralement été ébranlés en apprenant le comportement de leur enfant. La plupart d'entre eux disent avoir été très surpris du comportement de leur enfant ; ils ont d'ailleurs souvent tendance à rejeter la faute sur ses amis ou sur ses fréquentations. Ils tendent à vouloir préserver une image positive de leurs enfants (à une exception près).

Autre trait marquant, les quatre parents<sup>53</sup> connaissaient très mal les procédures légales prévues pour les jeunes contrevenants. Dans les premiers jours suivant le délit de

---

<sup>52</sup> La mère de Stéphane fait sans doute allusion à l'un des médiateurs. Dans la mesure où il s'agit d'un intervenant de l'OJA — ce dernier pouvant agir comme médiateur — on s'explique mieux sa confusion. Toutefois, de tels propos sont peut-être aussi significatifs d'un problème de communication entre l'OJA et les parents.

<sup>53</sup> Un cinquième parent a été interrogé. Nous l'excluons toutefois de cette analyse car cette personne se trouve à être en même temps la mère et la victime du jeune. Il nous est donc apparu plus pertinent de traiter cet entretien avec ceux des autres victimes.

leur fils, les parents s'attendaient d'ailleurs au pire pour lui. Ils ont par la suite été très heureux d'apprendre que l'on pouvait lui offrir la possibilité d'aller en médiation, une mesure somme toute moins inquiétante que le tribunal. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle les parents tendent à avoir une image positive des délégués à la jeunesse, le premier intervenant après l'intervention policière venant leur offrir une alternative au tribunal. A cet égard, il semble que deux options leur soient présentées par l'intervenant du Centre jeunesse : le tribunal ou la médiation. Les autres mesures de rechange sont-elles omises par le délégué du centre jeunesse ? Est-ce que les parents ne retiennent en fin de compte que le processus dans lequel leur enfant s'est engagé ? Difficile de statuer. L'analyse des entretiens vient en outre préciser que les parents parlent peu du travail des intervenants des OJA ce qui peut, dans une certaine mesure, souligner que les contacts entre les parents et les intervenants des OJA sont limités. Par contre, tant le travail du délégué à la jeunesse que celui des intervenants des OJA sont appréciés, une appréciation sans doute liée au fait que leur enfant a évité le tribunal.

A l'exception d'un parent, aucun des parents rencontrés n'affichent de préoccupation pour les personnes victimes. D'ailleurs, ils tendent à présenter le délit de leur enfant comme une erreur de parcours, banalisant du même coup les conséquences éventuelles sur la personne victime.

Par ailleurs, tous les parents se disent satisfaits de la médiation, un processus envisagé comme revêtant un caractère éducatif dans la plupart des cas, punitif dans un seul cas. De plus, les parents tendent à souligner l'impact positif que la médiation a eu sur leur enfant. Les seuls aspects négatifs qui sont relevés par les parents concernent la longueur des procédures et l'insuffisance des informations. Ces remarques sont intéressantes dans la mesure où ce sont ce genre de critiques qui sont adressées aux processus de justice conventionnelle. Les processus alternatifs seraient-ils eux aussi problématiques à cet égard ? De toute évidence donc, l'appréciation générale qui se dégage des propos des parents s'avère avant tout révélatrice des lacunes en matière d'information pertinente sur le processus de médiation, sur les procédures judiciaires, un problème qui devrait

éventuellement faire l'objet d'une réflexion plus approfondie de la part des intervenants impliqués.



## Chapitre V :

### Analyse des entretiens avec les victimes

Dans ce chapitre, nous présentons les points de vue et expériences des personnes victimes. L'objectif principal des entrevues auprès des victimes était de mieux saisir comment ces personnes avaient vécu l'événement et les différentes étapes menant à la rencontre de médiation. Nous voulions cerner leurs appréhensions, leurs craintes, leurs motivations et leur appréciation générale du processus, tout comme leur appréciation des différents intervenants avec lesquels elles avaient été en contact. En fin de compte, il s'agissait aussi de voir ce qu'elles avaient retenu de leur participation au processus de médiation.

#### PRÉSENTATION DES VICTIMES

En ce qui concerne les victimes, des entrevues ont été réalisées auprès de quatre personnes. Commençons d'abord par une brève présentation de chacun des cas. La première entrevue a été conduite avec Leonardo (30 ans), le propriétaire du restaurant qui a porté plainte contre Charles, un jeune dont il a été question précédemment<sup>54</sup>.

La seconde entrevue a été réalisée avec Robert, un chauffeur d'autobus qui a été victime de menaces de mort et de voies de fait. Le jour où cet événement s'est produit, Robert venait d'être affecté à un nouveau circuit. Quelques instants après avoir pris un groupe d'écoliers, ces derniers se sont amusés à enclencher à répétition la sonnette servant à demander au conducteur de s'arrêter au prochain arrêt. En dépit d'un avertissement du chauffeur, les jeunes ont continué à faire tinter la sonnette à de multiples reprises. Robert a alors immobilisé l'autobus afin de demander aux jeunes de mettre fin à leur manège. Un jeune l'a alors menacé : « *Si tu repars pas tout de suite, je te pète toutes les dents que t'as*

---

<sup>54</sup> Voir *supra*.

*dans la gueule* ». Robert est resté ferme et le jeune en question est descendu de l'autobus ; une fois à l'extérieur, ce dernier lui cria : « *toi là, tu sais pas à qui t'as affaire, t'es un homme mort* ». Quelque peu ébranlé par l'incident, notre chauffeur a décidé de rapporter l'événement à un policier qui passait par là et de déposer une plainte.

Rico, un adolescent, est la troisième victime. Ce dernier a été agressé à l'école qu'il fréquente par un autre étudiant qu'il connaissait de vue, mais qui ne faisait pas partie de son réseau d'amis. Il décrit son agresseur comme un « bum », qui se tient toujours en « gang ». Ce dernier s'en est donc pris à Rico, le frappant à coups de canne – des coups ont été portés à sa tempe et sur ses jambes. Rico en a été quitte pour de légères séquelles physiques. En fait, ce dernier était surtout craintif de retourner à l'école car sa mère, en apprenant l'agression, a décidé de téléphoner à l'école afin de la dénoncer et de porter plainte. La direction de l'établissement scolaire est intervenue et l'agresseur a par la suite été muté dans une autre école.

Le cas de la quatrième victime, nommée ici Ginette, s'avère des plus particuliers dans la mesure où l'agresseur n'est nul autre que son fils Bob, lequel était âgé de 15 ans au moment où elle déposa une plainte. L'incident à l'origine de ce dossier s'est produit alors que l'adolescent réclamait son allocation de la semaine. Avant d'obtempérer à cette demande, Ginette lui demanda de procéder au rangement de sa chambre et de mettre dans l'évier la vaisselle qu'il venait de salir. Le refus de son fils provoqua une discussion animée qui s'est terminée par une bousculade. Craignant un excès d'agressivité de son fils, elle téléphona à la police. La réaction de Ginette se comprend mieux lorsque l'on considère que deux semaines avant cet événement, son fils a « *fait une crise où il était vraiment en perte de contrôle en ce sens qu'il m'a pas fait mal. Mais la fois d'avant, il avait bûché sur les murs, il hurlait...* » (Ginette, une victime).

Cette médiation demeure donc très différente des trois autres, notamment parce qu'il y avait là un conflit larvé entre les deux protagonistes. La rencontre n'a d'ailleurs rien donné et Bob a depuis été placé dans un appartement supervisé du réseau des services

sociaux<sup>55</sup>. Lors de l'entrevue, on comprend rapidement que la rencontre de médiation a d'abord été organisée dans un but de réconciliation : la mère et les intervenants des services sociaux souhaitaient par là amorcer un travail « *au niveau de la relation* ». Or, le jeune n'était pas vraiment disposé à collaborer. Selon Ginette, son fils aurait d'ailleurs déclaré dès le début de la rencontre : « *je suis là parce que je suis obligé* ». La médiation s'est finalement terminée « *en queue de poisson* », la mère éclatant en sanglots devant l'attitude de son fils<sup>56</sup>.

Ce cas est à ce point particulier que nous ne retiendrons pour l'analyse que les éléments de l'entrevue concernant la préparation de la rencontre<sup>57</sup>.

#### POURQUOI LA MÉDIATION ?

En ce qui a trait aux motifs ayant conduit Léonardo à accepter de se prêter au jeu de la médiation, au moins deux raisons méritent d'être relevées. D'une part, le restaurateur a décidé de se montrer conciliant avec Charles. Lorsqu'il relate cette histoire, il souligne qu'en portant plainte à la police, il ne voulait pas nécessairement que le jeune se retrouve en prison, mais seulement lui faire constater à quel point son comportement est inacceptable<sup>58</sup>.

---

<sup>55</sup> Signalons ici que l'adolescent avait déjà fait l'objet d'un placement dans le cadre de la Loi sur la protection de la jeunesse.

<sup>56</sup> La rencontre aurait duré environ trois quarts d'heure. Le fils de Ginette a refusé de parler en premier, demandant à sa mère de présenter son point de vue avant qu'il ne prenne la parole. Lorsqu'elle s'exécuta, elle sentit rapidement qu'il y avait peu d'ouverture du côté de son fils. Lorsqu'il prit la parole, il se contenta de réduire ou de nier sa responsabilité tant et si bien que la rencontre s'est rapidement transformée en dialogue de sourds.

<sup>57</sup> Pour compliquer le tout, de multiples intervenants (éducateurs, travailleuse sociale du CLSC, policiers, procureur de la couronne, avocat du jeune et DPJ) sont impliqués dans ce dossier.

<sup>58</sup> Il semble croire (mais cela n'est pas clair car le français n'est visiblement pas sa langue maternelle) qu'il n'y avait que deux solutions. Quelqu'un (il ne précise pas qui au juste) lui aurait dit : « *C'est ça ou ça, ou bien il continue et on l'emmène en prison ou je ne sais pas moi, il va avoir des problèmes...* ».

Cette motivation, que l'on pourrait qualifier d'éducative, recoupe cependant des préoccupations plus mercantiles. En effet, Leonardo gère un restaurant que fréquentent plusieurs jeunes ; il tient donc d'une certaine façon à conserver sa clientèle, mais souhaite par-dessus tout faire comprendre à Charles qu'il ne peut endurer certaines attitudes :

*C'est ça, des problèmes ; des chicanes entre eux ou bien des problèmes qui dérangent les autres clients ou bien ... c'est ça. Ils demandent des choses à nous autres, des fois et nous autres on peut pas le donner. Par exemple, ils achètent des choses de l'extérieur et viennent ici ... et on accepte pas ça ici. Donc c'est plusieurs fois qui se répètent et là on est tanné, et on veut le mettre à la porte (Leonardo, une victime).*

Au cours de l'entrevue, Leonardo explique qu'en participant à la rencontre, il ne voulait pas d'argent pour le remboursement de sa vitre — laquelle avait été cassée lors de la bousculade — mais plutôt s'assurer que le jeune avait compris, qu'il reconnaissait sa faute et surtout qu'il corrigerait son comportement : « *Ça ne m'intéresse pas vraiment, parce que ... on cherche pas pour gagner, je veux qu'il comprend qu'il a fait du tort, qu'il s'en va tout droit et c'est tout.* ».

Dans le cas de Robert, le récit qu'il tient nous permet également de constater la présence de multiples considérations. De toute évidence, notre chauffeur d'autobus a d'abord été très marqué par l'événement. Il a d'ailleurs obtenu un congé de trois mois. Son employeur lui a en outre conseillé de consulter un psychologue, ce à quoi il se plia. Il explique que cet événement lui a fait craindre pour sa famille : il avait peur qu'on s'attaque à sa femme ou à son jeune fils. Il faut préciser qu'à l'époque où l'événement s'est produit, sa femme vivait des moments difficiles — dépression. Pour Robert, il est clair que ce contexte a joué dans sa réaction face aux jeunes. Il se décrit d'ailleurs comme un individu impulsif qui est prêt à tout pour se défendre ou pour protéger les siens :

*... ma femme fait comme un burn-out, pis tout, pis tout le kit, faque moi j'étais pas ... dans le fond j'aurais aimé, ce que je souhaitais au fond de moi, c'est qui me frappe. Pour avoir une raison justement là, de ... de laisser mon ... c'est ça me défouler sur lui (...)*

*C'est pour ça que dans certaines situations, t'oublies un peu le rationnel, y a personne qui va venir menacer ma famille (Robert, une victime).*

Dans les semaines qui ont suivi l'altercation avec le jeune, Robert était donc très anxieux. Par la suite, un enquêteur l'a rencontré pour recueillir sa version des faits et pour lui parler du jeune. Il a alors été en mesure de comprendre que ce dernier reconnaissait les faits, une attitude qui l'a beaucoup réconforté : « *À partir de ce moment-là, j'ai dit bon ... au moins, il est honnête, il admet son tort, pis là j'ai dit... déjà là, ça a baissé la pression beaucoup* ». Robert a ensuite appris que le jeune en question éprouvait des difficultés familiales mais que depuis cette histoire, son comportement s'était amélioré. Ces informations lui ont donc permis de dédramatiser l'événement et par la suite d'envisager une rencontre de médiation.

Lorsque interrogé sur les raisons qui l'ont conduit à accepter la médiation, Robert explique qu'il désirait par dessus tout que le jeune apprenne. Il voulait donc lui donner une chance, expliquant que lui-même n'avait pas été nécessairement un enfant de cœur et qu'il avait alors bénéficié de la compréhension de son entourage : « *On a tous passé par là, on a tous fait des petits coups, moi j'en ai fait...* » (...) « *Comme j'ai dit, moi j'ai eu des chances, moi quand j'étais jeune là, et pis j'y ai dit au téléphone : 'Si je suis capable de donner une chance à quelqu'un, je vais lui donner'* ». Il a donc décidé en quelque sorte de se montrer clément à l'égard de ce jeune et de lui donner une chance au lieu de chercher vengeance : « *Plutôt que de lui donner un coup de couteau, lui donner un coup de main* ».

Les attentes de Rico à l'égard de la médiation semblent davantage tournées vers ses besoins particuliers et non nécessairement vers une forme de réparation. Ce dernier explique qu'il voulait surtout discuter de l'événement afin de comprendre les motifs de l'agression et voir à ce que la situation se rétablisse. On devine aussi qu'il n'était pas très à l'aise avec la tournure des événements — notamment en raison de la plainte de sa mère — et qu'il craignait sans doute que les amis de son agresseur s'en prennent à lui.

Comme nous l'expliquions précédemment, les motivations de Ginette étaient essentiellement liées à la réconciliation avec son fils. Elle a entendu parler de la médiation pour la première fois lors d'une rencontre réunissant un éducateur, le délégué à la jeunesse son fils et elle. En plus d'amorcer un travail de réconciliation avec son fils, la médiation lui permettait d'éviter une comparution devant le tribunal<sup>59</sup>.

On constate donc que les motifs qui conduisent les victimes à participer au processus de médiation sont variés. Bien que certains émettent des préoccupations qui s'adressent d'abord aux auteurs d'infraction, on sent que des intérêts personnels agissent également dans la décision. C'est ainsi qu'on retrouve chez certaines victimes le désir d'obtenir des réponses à leurs questions, de rétablir une relation ou tout simplement d'éviter d'être à nouveau victime.

## APPRÉCIATION DU PROCESSUS DE MÉDIATION

### Objet de l'entente

Des trois ententes<sup>60</sup> qui ont été signées dans ces dossiers, la plus singulière demeure certainement celle liant Rico et le jeune qui l'a agressé. Précisons d'abord que lors de l'entrevue, Rico se déclare très heureux d'avoir pris part à ce processus. Grâce à la rencontre de médiation, ses craintes se sont évanouies. Il continue aujourd'hui de voir ce jeune à l'occasion et entretient même des relations amicales avec les amis de ce dernier. Qui plus est, il a finalement compris pourquoi son agresseur lui en voulait : ce dernier n'aimait pas la façon par laquelle Rico le regardait ! :

*Pis quand on a été chez le médiateur, ben j'ai compris que je le regardais croche ...*

*- Mmmmm. Tu faisais pas exprès.*

<sup>59</sup> C'est du moins ce que ses propos donnent à penser. Ses explications n'étaient toutefois pas très claires sur ce point.

<sup>60</sup> Rappel : il n'y a pas eu d'entente entre Ginette et son fils.

*Je faisais pas exprès. Pis là, il a compris ... c'est pour ça qu'il a dit aux autres en même temps de ... de ... pas trop là ... de pas trop me maganer comme on dit (Rico, une victime).*

Rico ne s'attendait pas toutefois au type d'entente qu'il a finalement signé avec l'autre jeune. Il anticipait plutôt une forme de compensation. Malgré tout, il se déclare à l'aise avec la solution retenue : en fait, le jeune qui l'a agressé s'est engagé à accompagner Rico à l'école à deux reprises. Il devait l'attendre à un arrêt d'autobus et faire le trajet à ses côtés jusqu'à l'établissement scolaire. Cette entente répond tout à fait aux attentes de réconciliation de Rico et à ses craintes à l'égard de ce que pourraient faire les amis de l'agresseur : « *Ah on se parlait, pis ceux qui étaient dans l'autobus : 'Hein, X.X. est ami avec lui, pis c'est lui qui l'a frappé'. Et j'ai dit : 'Non, c'est mon ami astheure'* ».

Dans le cas des médiations impliquant Léonardo et Robert, l'entente qui a été signée s'est avérée somme toute assez simple : les jeunes impliqués ont dû rédiger une lettre d'excuse. Le jeune qui avait menacé Robert a rédigé sa lettre sur place, le jour même de la rencontre de médiation. Fait intéressant, Robert n'était pas satisfait d'une première lettre et a demandé au jeune de la reprendre en y inscrivant ce qu'il avait dit pendant la rencontre. En ce qui concerne celle destinée à Léonardo, la lettre a été rédigée dans les jours qui ont suivi la rencontre et le jeune a été lui-même la porter au restaurateur.

Par-delà la teneur de ces ententes, le récit des victimes est très intéressant en ce qu'il nous éclaire un peu sur le déroulement des négociations. Dans un cas comme dans l'autre, Robert et Léonardo expliquent qu'ils ont préféré s'en tenir à une lettre d'excuse, plutôt que de demander aux jeunes de venir travailler pour eux : « *C'est ça je veux de lui, c'est pas l'argent, c'est pas qu'il vient travailler ici* » (Léonardo, une victime). Robert éprouvait les mêmes réserves à la perspective d'accueillir le jeune chez lui. Ce dernier est toutefois resté sur l'impression que le processus lui laissait vraiment une très grande latitude en matière de mesures de réparation :

*J'aurais pu demander qui vienne laver mes fenêtres pendant un an de temps, ou venir tondre ma pelouse un été, de déblayer mon entrée de garage chez nous, il n'y a pas de limite (...) J'aurais pu y demander n'importe quoi, n'importe quoi, remarque que ça aurait pu ne pas être chez nous, ça aurait pu être chez mon père qui est à sa retraite, mais à ça j'avais pas d'intérêt à ça (Robert, victime).*

Par contre, le récit de Robert laisse à penser que la teneur de l'entente n'est pas nécessairement le reflet d'une négociation libre entre les deux parties. Ainsi, certains propos de Robert donnent à penser que les médiateurs sè sont immiscés dans les négociations. Ainsi, lorsque le chauffeur d'autobus fait état des multiples options qui s'offraient à lui, il explique que le jeune a d'abord exprimé de l'opposition amenant un des médiateurs à intervenir :

*Il disait ... le jeune là-dessus il dit : « Ben non, je fais pas ça, j'ai rien fait ». Mais il lui a dit : « Ben c'est grave ce que t'as fait ». C'est à partir de ce moment-là qui lui a expliqué la portée de ses paroles. Il a dit : « ouain ! ». Il dit : « Si je te demande d'aller pelleter sa cour tout l'hiver, tu vas y aller » (Robert, une victime)<sup>61</sup>.*

De la même façon, l'entretien avec Rico donne à penser que les médiateurs y vont parfois de suggestions qui outrepassent leur mandat. Parlant des médiateurs, ce dernier mentionne ainsi : « *Oui ! ils proposaient ! Mais tsé, c'était à nous autres de décider* » (Rico, une victime). Un peu dans le même sens, Ginette souligne qu'au cours de la rencontre, elle a parfois senti l'appui des médiateurs : « *Ben, dans certains cas, ils semblaient prendre ma part parce que, il (son fils) était vraiment de mauvaise foi* ». Commentant l'ensemble de la rencontre et le travail des médiateurs, elle précise que « *bon j pense qu'ils ont essayé de lui faire voir certaines facettes là ...* » (Ginette, une victime)<sup>62</sup>.

<sup>61</sup> A priori, il semble que ces propos (« si je te demande d'aller pelleter sa cour... ») aient bel et bien été tenus par un des médiateurs. C'est du moins ce que donne à penser le contexte du récit.

<sup>62</sup> Ces différents commentaires vont dans le sens de l'analyse proposée par Cousineau et Tremblay (1996) pour qui la plupart des intervenants jeunesse pratiquant la médiation utilisent ce processus pour des finalités éducatives.



Pour sa part, Léonardo est resté sur l'impression que les médiatrices s'étaient déjà entendues avec le jeune sur la teneur de l'entente — à savoir la rédaction d'une lettre d'excuse :

*- Il a accepté de faire ça ... pendant la rencontre de médiation, qui a proposé ça ?*

*C'est les deux femmes qui ...*

*- Les deux femmes, les deux médiatrices ?*

*Parce qu'ils ont déjà rencontré lui avant*

*- Oui !*

*Je pense qu'ils ont parlé avant, c'est quoi la solution ... qu'est-ce qui ...*

*- Vous pensez qu'elles auraient déjà proposé au jeune de faire une lettre, ça venait pas de lui ça, ça venait pas de lui ça ?*

*Aucune idée, parce que c'est comme si, ils ont déjà décidé que c'est ça la solution (Léonardo, une victime).*

Ce dernier extrait mérite quelques commentaires. A priori, Léonardo est probablement dans l'erreur lorsqu'il dit que les deux médiatrices ont rencontré préalablement Charles pour s'entendre avec lui sur l'accord. Une telle pratique est généralement exclue dans le modèle utilisé au sein des OJA. Par contre, Léonardo fait possiblement allusion à l'intervenant en charge du dossier, l'agent de convocation, qui rencontre les deux parties avant la médiation. Il y aurait donc confusion sur la personne. Il est d'ailleurs intéressant de noter que Ginette est la seule des quatre victimes à faire allusion à cette distribution des rôles entre l'agent de liaison et les médiateurs. Elle n'est toutefois pas sûre de la raison d'être de ce mode de fonctionnement :

*Bon j'ai craqué pis là ben, c'est ça on s'est retrouvé séparé, pis là, c'est celui qui avait fait la rencontre initiale qui m'a rencontré, pis ensuite allait rencontrer (son fils) pour faire un retour sur ... disons qu'il se trouvait à faire comme un retour sans que les médiateurs soient là. C'est peut-être pour ça aussi que c'est une personne qui est différente avant et après (Ginette, une victime).*

Comme en témoigne ce passage, Ginette croit avoir deviné la raison pour laquelle l'agent de liaison ne participe pas à la rencontre de médiation. Toutefois, elle n'est pas tout

à fait certaine de la justesse de son raisonnement. Elle fait pourtant une description précise des différentes étapes prévues pour la rencontre. Visiblement donc, elle a bien compris le processus mais l'on peut sans doute émettre l'hypothèse que les différents intervenants qu'elle a rencontrés — délégué, agent de liaison de l'OJA, médiateurs — n'ont pas pris la peine de lui expliquer les motifs de cette division des rôles. Le silence des autres victimes sur cette question tendrait également à confirmer cette hypothèse.

### Commentaires sur le processus

Dans l'ensemble, les quatre victimes se disent généralement heureuses d'avoir tenté l'expérience de la médiation. En outre, elles s'entendent aussi pour souligner le bon travail des différents intervenants qu'elles ont rencontrés. Leurs témoignages comportent toutefois un certain nombre de remarques, parfois négatives, ou des détails qui semblent les avoir dérangés. Il est toutefois à noter que la plupart de ces critiques donnent à penser que leurs jugements s'appuient, du moins pour l'essentiel, sur des conceptions somme toute assez traditionnelles de la justice et que ces propos s'éloignent des grands principes de la justice réparatrice.

Par exemple, lorsqu'il parle de la façon dont l'entente a été négociée, Leonardo rapporte qu'il a été obligé d'insister afin que les excuses du jeune s'adressent d'abord à sa mère, laquelle « *avait le problème au commencement* » (Leonardo, une victime). Il convient de préciser qu'un des motifs qui a amené le restaurateur à porter plainte, c'est que Charles aurait craché sur la main de sa mère. Il n'explique toutefois pas pourquoi cette dernière n'a pas pris part à la rencontre<sup>63</sup>. Par ailleurs, certains de ses propos donnent à penser que malgré une appréciation globalement positive, Leonardo reste somme toute assez sceptique sur le résultat de la démarche. Il avoue ainsi :

*Je pense qu'il n'a pas eu un très très bonne leçon, non je pense pas. Mais au moins pour mettre un frein à lui, plutôt que de le laisser... Parce que quand il fait ces problèmes-là, donc dans un mois, deux mois, trois mois plus tard, si*

<sup>63</sup> Nous n'avons malheureusement aucun détail sur cette question : est-ce que cela lui a été proposé ? Si oui, pourquoi a-t-elle refusé ?

*personne qui parle, il va avancer, va avancer, va avancer* ( Léonardo, une victime).

Lorsqu'on lui demande s'il aurait encore recours à la médiation en cas de nouveaux problèmes, Léonardo répond que cela dépendrait du jeune : « *Si c'est un mauvais gars, non, je l'aide pas* ». Il explique ensuite que sa mésaventure avec Charles et ses amis lui a au moins permis de réaliser qu'il doit se montrer plus ferme avec de tels groupes. Avant, précise-t-il, il avait trop tendance à se montrer conciliant : « *Là, avec le temps, là on a compris que, si jamais c'est d'autres groupes des problèmes là, on les met dehors* ».

Robert, dans son témoignage, se montre plus critique. Il en a d'abord contre les délais du système judiciaire. Entre la journée où il a eu son altercation avec le jeune et la rencontre avec l'inspecteur de police, il s'est écoulé environ un mois, une période qu'il estime beaucoup trop longue. Rappelons que pour ce dernier, une des conséquences négatives de l'événement a justement été l'anxiété; il avait peur que le jeune s'en prenne à sa famille : « *Tu sais jamais premièrement si va revenir chez vous ou pas, tu sais pas si il est encore à ta recherche* ». Ses remarques à cet égard ne visent pas à proprement parler le processus de médiation, mais plutôt l'appareil judiciaire dans son ensemble. D'ailleurs, il se montre assez critique à l'égard du processus traditionnel de justice : « *même quand ça passe devant un juge là, on devrait être là, pour savoir vraiment ce qui se passe*<sup>64</sup> » (Robert, une victime). Après la rencontre avec l'inspecteur, il a du attendre encore cinq mois avant que ne se tienne la rencontre de médiation. Tout ça lui a semblé bien long.

Par ailleurs, Robert a été surpris par le petit gabarit des médiateurs. Selon lui, ces derniers n'auraient pas été en mesure de s'imposer physiquement en cas de problèmes. Il croit d'ailleurs que les intervenants responsables de la préparation des rencontres de médiation devraient considérer la pertinence de prévoir des mesures de sécurité : « *C'est ça, tsé, il y avait une femme, j'ai rien contre les femmes, pis le gars qui était là, était plus*

---

<sup>64</sup> Et il ajoute, toujours au sujet des délais: « *Mais je pense que si ça aurait été en cour, ça aurait été encore dix fois pire que ça* » (Robert, une victime).

*petit que la femme qui était là je pense, si il y avait eu quelque chose à arriver, ce serait arrivé* » (Robert, une victime).

Selon lui, l'organisme qui encadre ces rencontres devrait faire appel à des agents de sécurité ou à tout le moins s'assurer que les médiateurs aient un entraînement particulier : *« Même une femme qui est entraînée ... qui fait des bonnes prises de judo ou quelque chose comme ça (...). Tu peux maîtriser un très gros homme »*. Selon Robert, de telles précautions s'imposent surtout dans des cas où il y a eu de la violence ou lorsque la victime éprouve de la crainte à la perspective de rencontrer le contrevenant.

Robert estime enfin qu'il devrait y avoir un meilleur suivi auprès des victimes. Il croit qu'il serait opportun de maintenir un contact téléphonique avec elles, afin de les informer du développement du jeune ou encore pour leur dire, le cas échéant, si le contrevenant a récidivé.

Malgré ces nombreuses remarques et suggestions, Robert se dit très heureux d'avoir participé à une rencontre de médiation. Il s'estime chanceux d'en avoir bénéficié et croit que cela se vérifie aussi pour le jeune. En fait, il en a gardé un si bon souvenir qu'il en ferait la promotion auprès de ses collègues de travail. Il est d'ailleurs fier de souligner que l'intervenant responsable de son dossier lui a même proposé de devenir médiateur bénévole. En dépit de son enthousiasme, Robert pense qu'un tel processus ne peut pas s'appliquer dans tous les cas. Par exemple, si le jeune qui l'a menacé venait à récidiver, il faudrait selon lui envisager d'autres mesures. Il pense en outre qu'on ne peut avoir recours à la médiation dans les cas où il y a eu utilisation d'armes à feu. On le voit donc, son appréciation des motifs de renvoi aux procédures non-judiciaires — ici la médiation — s'appuie sur des critères propres au système traditionnel de justice — récidive, gravité de l'infraction, etc.

Pour sa part, Ginette conserve malgré tout un assez bon souvenir de la rencontre de médiation, et ce, même si celle-ci s'est soldée par un échec. Au début de l'entretien, elle explique qu'au sortir de cette rencontre, la communication avec son fils est demeurée très

difficile. Par la suite, ses propos se nuancent et l'on apprend que sa relation avec son fils s'est améliorée. Ginette dit alors que la rencontre de médiation y est partiellement pour quelque chose, mais elle croit que ce n'est pas le seul facteur : *Moi je pense que c'est une chose parmi tant d'autres, parce qu'il y a eu des rencontres avec son éducateur, bon ...* (Ginette, une victime).

En guise de conclusion, que retenir de ces quatre entretiens ? Notons d'abord la diversité des motifs de participation à la médiation exprimés par les victimes. Certes, le désir d'aider le jeune contrevenant ressort comme l'une des motivations possibles. On aurait toutefois tort de croire qu'il s'agit du principal motif. À cet égard, les quatre cas présentés ici en témoignent bien : Léonardo était aussi motivé par le désir de conserver sa clientèle, Rico par celui de faire la paix avec son agresseur et son réseau d'amis<sup>65</sup> alors que Robert ressentait le besoin de se rassurer sur les réelles intentions du jeune.

Le cas de Ginette demeure des plus particuliers. On retrouve chez elle différentes motivations : se reconcilier avec son fils, lui faire comprendre tout le mal qu'il lui a fait, obtenir réparation, lui exprimer sa colère, etc. Le fait de connaître ou non l'agresseur semble ici une caractéristique importante. L'histoire de Ginette et de son fils en témoigne bien. Dans un tel cas, l'agresseur perçoit son arrestation comme une injustice, puisqu'il estime l'autre tout aussi responsable. Ce cas illustre également à quel point une justice réparatrice de type réconciliatrice requiert le volontariat des deux parties, à défaut de quoi les tentatives en ce sens sont peut-être vouées à l'échec. Nous serions d'ailleurs tentés d'émettre l'hypothèse que lorsque les personnes se connaissent et qu'elles entretiennent une relation de proximité, l'intervention du système judiciaire peut avoir pour effet de cristalliser les points de vue et de conduire l'agresseur à nier davantage sa responsabilité.

---

<sup>65</sup> Cette médiation soulève en fait de nombreuses questions. A priori, on reste sur l'impression que Rico n'a pas obtenu grand chose de cette rencontre et qu'il s'est laissé dominer par l'autre jeune. En même temps, on a également l'impression qu'il a accepté l'entente uniquement parce qu'elle lui permettait en quelque sorte d'intégrer ce groupe de jeunes. Il est difficile de trancher ; une chose est sûre toutefois, cette rencontre lui a permis de faire disparaître ses craintes.

L'histoire de Robert s'avère précieuse en ce qu'elle illustre un phénomène très intéressant. À l'écouter, l'événement qu'il a vécu a été des plus traumatisants : il a cessé de travailler pendant trois mois, il a accepté de rencontrer une psychologue, etc. Au fur et à mesure que se rapprochait l'échéance de la rencontre de médiation, l'impact de l'événement semble toutefois perdre en intensité. Il se contente d'ailleurs d'une lettre d'excuse pour seule compensation. On peut ici présumer que le fait d'en connaître davantage sur son agresseur l'amène peu à peu à faire baisser son agressivité, à combattre ses idées préconçues et même à tenter de se mettre à la place du jeune.

En résumé, on constate que les motifs qui conduisent les victimes à participer au processus de médiation sont variés. Bien que certains émettent des préoccupations qui s'adressent d'abord aux auteurs d'infraction, on sent que des intérêts personnels agissent également dans la décision. C'est ainsi qu'on retrouve chez certaines victimes le désir d'obtenir des réponses à leurs questions, de rétablir une relation, de tout simplement d'éviter d'être à nouveau victime ou encore de donner l'occasion au jeune de corriger sa trajectoire et donc de favoriser son respect des normes sociales.

Bien que le nombre réduit d'entrevues nous oblige encore une fois à une très grande prudence, la question de l'impartialité des médiateurs dans le processus est peut-être à réévaluer. On l'a vu, ces derniers semblent parfois se mêler des négociations. De la même façon, le récit des victimes soulève parfois des questions quant au caractère protectionnel du travail des intervenants, délégués à la jeunesse et intervenants des OJA confondus. De toute évidence, les victimes ont par ailleurs peu retenu des grands principes autour desquels s'inscrit la pratique de la médiation.

Un autre trait mérite ici d'être soulevé : les parents des jeunes contrevenants impliqués restent totalement dans l'ombre. Lors de leurs témoignages respectifs, Robert<sup>66</sup>, Leonardo et Rico ne font pratiquement aucune mention des parents du jeune contre lequel ils ont porté plainte. Est-ce à dire que les victimes ne s'en préoccupent pas ? À moins que

---

<sup>66</sup> Robert en fait une seule fois mention, lorsqu'il explique qu'il a appris que le jeune éprouvait des difficultés et qu'il est issu d'une famille monoparentale.

ce ne soient les intervenants avec qui ils sont en contact qui évitent de leur en parler ? Bref, les entretiens avec les victimes comportent de nombreuses zones grises qu'il conviendrait d'approfondir.

Enfin, il semble que toutes les personnes victimes rencontrées soient satisfaites de leur participation au processus de médiation. Même si dans un cas, aucune entente n'est intervenue, toutes se disent satisfaites des mesures négociées. Les seuls aspects négatifs ou les seules réserves exprimées par les personnes victimes concernent les délais écoulés entre l'infraction et la rencontre de médiation, l'insuffisance du suivi auprès des personnes victimes et, dans un cas, l'insuffisance des mesures de sécurité entourant la rencontre de médiation.

## **CHAPITRE VI :**

### **ANALYSE DES ENTRETIENS AVEC LES JEUNES CONTREVENANTS**

Dans ce chapitre, nous nous proposons d'analyser les points de vue et expériences de quatre jeunes contrevenants. L'objectif de ce chapitre est de comprendre comment ces derniers ont vécu la médiation, de mettre en relief leurs perceptions des différents acteurs gravitant directement ou indirectement autour du processus de médiation (délégués, intervenants des OJA, personnes victimes et parents), d'examiner quelles sont les motivations les ayant amenés à accepter d'aller en médiation et de voir s'il est possible d'évaluer l'impact de leur participation à ce type de mesures de rechange.

Des entretiens ont été réalisés avec quatre jeunes contrevenants. Au moment où les rencontres ont été réalisées, ces jeunes étaient tous aux études ; ils avaient alors entre 15 et 18 ans. Ces entretiens visaient à recueillir leur point de vue, leurs impressions et leur analyse, non seulement à l'égard de l'infraction et du processus de médiation mais aussi au sujet de tous les aspects et des acteurs impliqués. En leur demandant d'étayer leurs idées, nous voulions dépasser les descriptions sommaires pour mieux saisir leurs motivations et leur appréciation du processus.

Le premier, Simon (16 ans), s'est retrouvé en médiation à la suite d'une altercation avec un policier. Les circonstances entourant cet événement s'avèrent pour le moins particulières. Alors qu'il était en fugue, Simon aurait été témoin d'un vol. Bien que peu bavard sur ce point, il explique qu'il a été placé en situation où il devait répondre aux questions d'un policier au sujet de cette effraction. Il a alors donné un faux nom, mais un autre témoin l'aurait dénoncé aux policiers, en leur expliquant qu'il était en fugue. Pendant que le policier l'interrogeait, quelqu'un l'aurait hélé par son vrai nom ; sans trop y réfléchir, Simon a vendu la mèche en se retournant afin de voir qui l'interpellait ainsi. Le policier a alors procédé à son arrestation. Les menottes aux poings, Simon s'est bientôt retrouvé assis



pour un interrogatoire. Furieux de la tournure des événements, il a repoussé violemment la table avec ses pieds contre l'agent. Il a de nouveau été maîtrisé, les policiers lui passant une deuxième paire de menottes, aux chevilles cette fois-ci. Le policier qui a encaissé le choc de la table a porté plainte, mais il a ensuite accepté de participer à une rencontre de médiation.

Pascal (15 ans) est le second jeune qui a accepté de nous livrer ses impressions sur l'expérience qu'il a vécue. Lui et l'un de ses amis ont été arrêtés à la suite d'un vol dans un dépanneur. Ils avaient dérobé une boîte de briquets de qualité. Les deux jeunes et le propriétaire du commerce ont accepté de régler cette histoire lors d'une rencontre de médiation.

Troisième jeune à nous accorder un entretien, Marc (17 ans) a été arrêté en pleine nuit alors qu'il s'amusait à « danser » sur le capot d'une voiture. Il était alors sous l'effet de la drogue. Le propriétaire de la voiture était alors au restaurant, assis à une table donnant contre une fenêtre. Voyant ce jeune piétiner sa voiture, un modèle Acura, a accouru pour tenter de l'attraper. Marc a alors tenté de s'enfuir, mais il a été arrêté par des policiers qui avaient été prévenus de l'événement. Après une nuit passée en cellule, on l'a relâché. Son dossier a finalement abouti dans un OJA où il a été invité à participer à une rencontre de médiation avec le propriétaire de la voiture. Il est à noter que, des quatre jeunes rencontrés dans le cadre de cette recherche, Marc est le plus âgé. Il avait d'ailleurs 18 ans au moment de la rencontre de médiation. Le quatrième jeune, Charles (17 ans) a été impliqué dans un événement dont nous avons déjà parlé. C'est lui qui a été arrêté à la suite d'une altercation dans une pizzeria.

## COMMENTAIRES DES JEUNES À L'ÉGARD DES DIFFÉRENTS INTERVENANTS

### Les policiers

Au total, trois des quatre jeunes que nous avons interviewés ont été arrêtés en flagrant délit. Simon et Marc ont d'ailleurs été conduits au poste les menottes aux poings. Pour sa part, Pascal a été arrêté le lendemain seulement du larcin dans le dépanneur. Lui aussi a toutefois connu ce que c'est que d'avoir les menottes aux poings.

Malgré leur expérience, les propos que tiennent les jeunes à l'égard des policiers se révèlent généralement respectueux. Un commentaire émis par Pascal à l'endroit des agents résume assez bien l'attitude des autres : Ils ont été "corrects". En dépit de son arrestation et de sa nuit passée en cellule, Marc ne semble ainsi éprouver aucune rancune à l'égard des policiers. Son récit comporte même des passages assez croustillants. Par exemple, il prend un malin plaisir à préciser que les policiers qui l'ont amené au poste ne devait pas trop l'aimer puisqu'il a vomi dans leur voiture. En fait, ses souvenirs concernant son arrestation sont plutôt minces, une amnésie qu'il attribue à l'état euphorique dans lequel il se trouvait. Sur un ton blagueur, Marc raconte avoir toutefois été frappé par l'apparence de l'un des policiers : « *Sans 'joke' ! (rires). Je l'ai vu le lendemain matin pis y avait vraiment l'air d'un extra-terrestre ; il avait un œil là, et pis un œil là ... j'étais là 'Oh, my God !' ».*

Pour sa part, Simon se montre beaucoup plus caustique à l'égard des représentants de la paix. Il n'éprouve vraiment aucune sympathie pour les policiers. Au cours de l'entretien, il finit par reconnaître qu'il a bien apprécié pouvoir discuter avec l'agent avec qui il a eu une altercation. Malgré tout, cette démarche ne l'a pas véritablement conduit à modifier sa perception du travail des autres policiers : « *L'idée que j'me fais des policiers, c'est plus que tsé sont peut-être là pour faire leur job, mais y nous font chier en même temps (...) on dirait qu'y abusent de leur pouvoir ».* Il convient cependant de préciser que le parcours de Simon demeure assez différent de celui des autres ; ce dernier a été fugueur et avait déjà connu des séjours à Cartier — centre de réadaptation pour adolescents. Il n'était probablement pas à ses premiers démêlés avec les forces de l'ordre. L'ensemble de

l'entretien mené avec lui nous permet de constater qu'il affiche un caractère beaucoup plus rebelle que les autres.

### **Les délégués à la jeunesse**

Les propos que tiennent les jeunes à l'égard des délégués à la jeunesse soulèvent de nombreuses questions. Si l'on se fie à leur discours, le travail des délégués impliqués ici ne serait pas exempt d'erreurs ou d'omissions. Il est toutefois à se demander si le récit des jeunes est véritablement le reflet de la réalité, et non le résultat de malentendus ou d'oublis. Une fois de plus, le nombre restreint d'entretiens réalisés nous oblige à une certaine prudence quant à l'analyse à faire de leurs témoignages. Certains éléments des entretiens demeurent toutefois troublants.

Il semble ainsi que les informations données aux jeunes par les délégués ne sont pas toujours complètes ou exactes. Par exemple, lors de l'entretien, Marc explique à un certain moment qu'il était bien content qu'on lui propose la médiation car cela lui permettait d'éviter la cour ; de plus, souligne-t-il, il n'aurait pas à faire appel à un avocat. Bien qu'ambigus, les propos qu'il nous livre à ce sujet semblent indiquer qu'il n'aurait pas été mis au courant de son droit à consulter un avocat avant de s'engager dans une mesure de rechange :

*- O.K. Et puis, c'est ça, tu disais ce qui t'a fait accepter c'était ... que c'était plus simple là, que l'autre chemin plus ...*

*C'était plus simple, pis j'avais pas besoin d'avoir d'avocat, rien...*

*- Ah non ?*

*Non, c'était juste moi qui parlais, pis moi qui disais mon raisonnement.*

*-Est-ce qu'y t'ont dit que tu avais le droit de ... d'en consulter un ou d'en avoir un avocat ?*

*Ah non !*

*-Non ?*

*J'avais le droit d'avoir un avocat ? (échange entre l'intervieweur et Marc<sup>67</sup>)*

Rappelons ici que délégué à la jeunesse est tenu, lorsqu'il rencontre un jeune afin de procéder à son évaluation, de lui présenter les différentes options s'offrant à lui. En plus de l'informer de ses droits — comme celui de consulter un avocat —, il doit lui expliquer quelle est la différence entre une mesure de rechange et un renvoi à la cour. Il devrait également préciser les différentes possibilités qu'offre le programme de mesures de rechange — travaux communautaires, mesure d'amélioration des aptitudes sociales, etc.

En ce qui concerne cet aspect du travail des délégués, les propos des jeunes tendent à suggérer que ces derniers ne reçoivent pas toujours l'ensemble des informations. Par exemple, le récit de Simon peut donner à penser qu'on ne lui a pas véritablement donné le choix, et que la médiation lui a été en quelque sorte imposée, sans que ce dernier ne sache trop de quoi il retournait : *« a m'a juste dit que j'allais faire une médiation (...) Une médiation, pour moi j'savais pas trop c'était quoi (...) parce qu'a me l'avait pas expliqué pis toute ça »*.

En fait, à l'analyse du contenu de nos entretiens, il appert que les quatre jeunes ont accepté de s'engager dans cette démarche sans trop avoir de détails. À les écouter, il semble en effet que le délégué leur aurait « vendu » cette option en se contentant de leur dire qu'ils avaient le choix entre cela et le tribunal, sans préciser qu'il existe d'autres types de mesures de rechange. Encore là cependant, il convient de préciser que les jeunes conservent très peu de souvenirs concernant leur rencontre avec le délégué. Pour sa part, Charles nous a expliqué qu'il a compris que s'il refusait de participer à une rencontre de médiation, il aurait à se présenter à la cour. Sur ce point, Pascal est un peu moins affirmatif, sa mémoire lui jouant des tours :

---

<sup>67</sup> Ce passage doit être interprété avec prudence. Bien que cet échange porte sur les discussions que Marc a eu avec le délégué à la jeunesse, la question du jeune (« *J'avais le droit d'avoir un avocat ?* ») renvoie peut-être à la possibilité — ou non — de se faire accompagner d'un avocat lors de la rencontre de médiation. Il est impossible d'être affirmatif sur ce point, le dialogue ayant ensuite glissé sur un autre thème.

*Il y avait du choix, ben ... il y avait pas vraiment le choix, il me semble, c'était ça peut-être, pour nos affaires, mais ... c'était comme un choix ben ... tsé ! ben. C'est aussi bien prendre la médiation, c'était pas mal tsé ! genre. C'est pas mal plus... c'était pas mal mieux la médiation, l'autre style ... c'était vraiment ... mais je me souviens pu c'était quoi là.*

*- C'était-tu comme des travaux communautaires ou ... l'autre ?*

*Non, non !*

*- L'autre affaire ?*

*Non, parce que ça, ça pouvait faire partie de la médiation entier.*

*- O.K., c'était de passer devant un tribunal là ?*

*Ouain ! Je pense que c'était ça, peut-être (Charles, un jeune contrevenant).*

Marc, de son côté, raconte en parlant de cet épisode qu'il est demeuré sur l'impression que le rapport de force qui s'était établi ne lui laissait pas vraiment le choix : « *Ben moé, j'avais pas grand chose à dire là, parce que c'était elle qui décidait si je faisais de la médiation ou si je m'en allais en cour. Faque, il fallait que je sois le bon et petit gentil garçon et dire : 'Madame, Madame, Madame'* ». Parmi les quatre jeunes interviewés, Marc est certainement celui qui se souvient le plus clairement de sa rencontre avec le délégué. Selon ce qu'il nous relate, on remarque que les réponses qui lui ont été données n'étaient pas toujours exactes. Marc explique ainsi que s'il était « *passé en cour, j'aurais eu un casier judiciaire toute ma vie* ». Nous l'avons alors invité à poursuivre en lui disant « *mais quand t'es mineur, c'est pas effacé quand t'atteins 18 ans ?* » ; il a alors répliqué : « *C'est ça que je pensais moi aussi, c'est ça que j'ai dit à la petite madame, et a dit 'Non, non, non, non'* ». En fait, la déléguée avait partiellement raison. Le contenu du dossier d'un jeune qui reçoit une mesure ordonnée par un juge n'est pas détruit automatiquement lorsque l'adolescent acquiert sa majorité. Par contre, elle aurait pu lui expliquer qu'il y a destruction du dossier après un délai pouvant varier suivant le type d'infraction — cinq ans au maximum.

Bref, il est difficile d'établir si les délégués ont bien donné toute l'information aux jeunes. Si tel est le cas, il est clair que les jeunes que nous avons rencontrés ont mal intégré ces renseignements.

Parmi les quatre jeunes que nous avons rencontrés, Marc est certainement celui qui s'étend le plus sur sa rencontre avec la déléguée. Il n'a vraiment pas apprécié l'attitude de cette dernière. Selon lui, cette dernière avait des préjugés à l'égard des jeunes qui consomment de la drogue. Il considère que cette intervenante a davantage réagi que ses propres parents ; il lui reproche en outre son attitude par trop moralisatrice<sup>68</sup> :

*Tsé, juste à cause que j'avais fait un « trip » de même là, pour elle plus tard je devenais un gros drogué, j'allais aller à Douglas, pi après ça, j'aurais allé en prison...*

*- Elle te disait ça ?*

*Ah oui ! Elle était là : « Si tu fais pas attention, plus tard tu vas te ramasser à telle prison, c'est toutes des débiles qui sont là » et nan, nan, nan...*

*(...) Dans ma tête, si je répondais, ben ... Tsé, dans le fond, cette personne-là, là d'après-moi, si elle t'aime la face est d'accord avec toi et si elle ne t'aime pas ben, tu fais le pire chemin.*

*(...) Pis, même mes parents y avaient pas été de même, j'étais sûr que mes parents ...*

*(...) La petite madame ... a me faisait CHIER, tu peux pas savoir (Marc, un jeune contrevenant).*

Peut-être un dernier point à souligner. Dans son récit, Marc nous informe que peu de temps avant la tenue de la rencontre de médiation, il a reçu un appel de la déléguée qui voulait vérifier comment il se sentait à la perspective de rencontrer la victime. Elle lui a expliqué vouloir faire la même démarche avec la personne victime, en précisant que si l'une ou l'autre des parties manifestait la moindre pugnacité, elle entendait bien faire surseoir la rencontre : « *Si jamais moi, elle m'aurait appelé et que j'aurais dit : 'Si je le vois, il peut me donner une amende, me poursuivre, je le casse en deux'. Là, il y aurait pas eu de médiation, pis la même chose pour le petit bonhomme là* ».

---

<sup>68</sup> Il est à noter que cette perception est également partagée par la mère de Marc. Nous en avons d'ailleurs déjà fait état. Voir *supra*.

## Les intervenants de l'OJA

Les jeunes rencontrés nous parlent relativement peu de l'intervenant des OJA. Règle générale, ces derniers nous sont dépeints comme des personnes correctes. Il est manifeste que ces derniers donnent aux jeunes plus d'informations sur le déroulement de la médiation que ne le font les délégués ; ils le font d'ailleurs deux fois plutôt qu'une, du moins aux dires de Pascal : « *On savait à quoi s'attendre. Tout le long, tsé, il nous a répété au moins 46 mille fois qu'est-ce qui allait se passer* ».

En fait, l'appréciation de Pascal est peut-être une fois de plus symptomatique de l'attitude protectrice qu'adoptent les intervenants dans leurs rapports avec les jeunes. Ces derniers font plus que simplement les préparer à la rencontre. En effet, si l'on se fie aux témoignages des jeunes, on voit bien que le travail des intervenants va beaucoup plus loin qu'un simple encadrement. D'abord, ils vérifient de nouveau la motivation des jeunes à participer à un tel processus. Ensuite, ils vont avoir une certaine influence sur le comportement des jeunes lors de la rencontre. À cet égard, Pascal est très clair : l'intervenante l'a amené à penser à une façon de réparer, à se préparer aux éventuelles demandes de la victime, à penser aux réponses qu'il pourrait lui présenter, etc. Après avoir participé à la médiation, Pascal trouve que les intervenants n'ont pas nécessairement besoin d'en faire autant : « *Ben, c'était correct tsé ! elle me disait à quoi m'attendre mais, je dis dans le fond ça aurait pu être faite plus facilement peut-être tsé !* ».

Bref, à écouter le récit des jeunes, on reste quelque peu sur l'impression que l'intervenant leur dicte – avec peut-être trop d'emphase – une ligne de conduite pour la médiation. Comme Simon l'explique, il a bien senti que l'intervenant s'attendait à ce qu'il présente ses excuses à la victime. Il l'explique d'ailleurs d'un ton ironique : « *t'es pas obligé, mais t'es mieux de l'faire* ».

Même si les jeunes obtiennent beaucoup d'informations sur le déroulement de la médiation de la bouche des intervenants des OJA, on remarque que le sens précis de ce

processus semble leur échapper. C'est du moins ce que donnent à penser leur appréciation et le discours qu'ils tiennent à ce sujet. D'une part, certains de leurs propos nous indiquent qu'ils n'ont pas tous compris en quoi ce processus est différent des autres options. Pour Simon par exemple, il était plus intéressant de s'engager dans un processus de médiation que de faire des travaux communautaires, expliquant que ces derniers exigent une plus grande discipline : « *parce que dans la médiation il n'y a qu'une démarche à faire, alors qu'en TC « t'es tout l'temps obligé d'y aller pis toute ça*<sup>69</sup> ».

Pour sa part, Marc a une singulière façon de parler de l'entente qu'il a signée avec le propriétaire de la voiture endommagée<sup>70</sup> : « *Faque, c'est ça qui est arrivé, c'était ça ma sentence* » (...) « *J'espérais que l'amende ne soit pas trop cher là...* ». Marc n'utilise qu'à une seule reprise le terme réparation. Le reste du temps, son vocabulaire s'apparente à celui du système traditionnel de justice. De son côté, Pascal parle également en termes de « *punition* » pour décrire les termes de l'entente qu'il a conclue avec le propriétaire du dépanneur. Sans nécessairement nous attendre à ce qu'ils tiennent un discours théorique sur la justice réparatrice, de tels propos nous indiquent les difficultés qu'éprouvent les jeunes à traduire leur expérience en terme de réparation plutôt que de punition.

Notons enfin que le rôle des intervenants ne s'arrête pas à la préparation des rencontres. Ces derniers doivent aussi superviser la réalisation de l'entente négociée entre les deux parties. Sur cet aspect, les entretiens ne comportent que très peu d'informations. Dans certains cas, l'intervenant sert tout simplement d'intermédiaire. Marc devait verser une somme d'argent au propriétaire de la voiture. Il l'a remise à l'intervenant, lequel s'est chargé d'acheminer le tout à la victime.

---

<sup>69</sup> Dans son cas, la médiation s'est soldée par une lettre d'excuses. Son commentaire laisse présager qu'il n'a pas compris que l'entente résultant de la médiation aurait pu exiger de lui de nombreux déplacements, tout comme les travaux communautaires.

<sup>70</sup> Marc a remboursé au propriétaire les frais encourus pour la réparation de la voiture.



Dans le cas de Simon, l'intervenante aurait joué un plus grand rôle : Simon a accepté de rédiger une lettre d'excuse. En réalité, l'intervenante l'aurait aidé dans cette tâche : « *elle l'écrivait quand j'lui dictais* »<sup>71</sup>.

## MOTIVATIONS DES JEUNES À PARTICIPER À UNE RENCONTRE DE MÉDIATION

Pour ces quatre jeunes, la principale motivation à s'impliquer dans une rencontre de médiation s'avère clairement liée à la volonté d'éviter le tribunal et l'imposition d'un dossier judiciaire :

*... j'ai dit oui en autant qu'ça m'enlève ma charge. Tsé au fond, ceux-là qui font des travaux communautaires ou ben non y'ont une médiation, tsé c'est plus pour, pour pas avoir un dossier (Simon, un jeune contrevenant).*

*Ben non mais, je trouvais ça juste plus simple, c'était ben moins le « chïar » et en plus j'avais pas de casier judiciaire. Quand on est sur le casier mais... quand tu veux gagner ta vie là, tu dis à l'employeur, pis y « check » si tu as un casier judiciaire, c'est jamais trop bon là (Marc, un jeune contrevenant).*

D'une certaine façon, ces jeunes considèrent que la médiation constitue ni plus ni moins qu'un moindre mal. Si l'absence de dossier revient souvent dans leurs explications, il est clair que l'image du juge sévère intervient aussi sur le plan de la motivation à accepter la médiation. Faisant allusion à ce que ses amis lui ont raconté, Pascal véhicule ainsi une image assez stéréotypée du juge et du tribunal : « *Pis je sais qu'en partant, c'est des amendes, je pense, des grosses amendes. (...) Ouain ! pis tsé ! ils sont plus sévères là, pis ils te donnent pas de chance là, tsé ! ils veulent vraiment ... faire avouer ce que t'as faite pis te faire payer là...* ». À la représentation que Marc se fait des juges et d'une éventuelle amende s'ajoute aussi la crainte de se voir imposer une sanction exemplaire. Il pense en effet que le fait d'avoir commis une infraction sous l'emprise de la drogue aurait pu jouer

<sup>71</sup> Étant donné le passé de ce jeune (fugue et séjour à Cartier), il est vrai qu'on peut facilement présumer de la difficulté que pouvait représenter la simple rédaction d'une lettre.

contre lui : « *Le juge aurait dit : 'Non, ça c'est pas assez, c'est pas bien la drogue, il faut que tu lâches ça et pour te convaincre de faire ça, je vais te donner plus de pénalité* ».

#### APPRÉCIATION DU PROCESSUS

Lorsqu'ils sont invités à se prononcer sur ce qu'ils pensent du processus de médiation, les quatre jeunes s'entendent pour dire qu'ils ont somme toute apprécié d'y prendre part. Certes, ils soulignent parfois de petits détails qu'ils ont moins aimés — par exemple : le fait de recevoir trop d'explications. Pour Pascal, le délai entre l'événement et la rencontre de médiation a été quelque chose de difficile à vivre. Pour lui d'ailleurs « ... *dans le fond, la punition dans le fond, c'était d'avoir perdu ce temps-là* ». Pour d'autres, cette période d'attente est surtout source d'anxiété. Ces quelques critiques ne semblent pas toutefois être assez importantes pour remettre en cause leur appréciation globale du processus. Il est d'ailleurs à noter que ces jeunes émettent ces critiques avec un certain détachement, comme si l'important était d'abord que toute cette histoire soit enfin derrière eux.

Il convient toutefois de préciser que leur appréciation ne prend sens qu'en lien avec leur motivation première à s'impliquer dans ce processus. Bref, ils ont apprécié car cela leur a permis d'éviter le tribunal et le stigmatisme d'un dossier. D'ailleurs, ces quatre jeunes manifestent très peu d'empathie à l'égard des victimes au cours des entretiens. Marc ne se rappelle même plus du nom du propriétaire de la voiture sur laquelle il a dansé. Pour sa part, Pascal considère que la rencontre de médiation a surtout été profitable pour le propriétaire du dépanneur. Charles, quant à lui, éprouve encore des réserves à l'égard du propriétaire du restaurant. Même s'il continue de fréquenter cette pizzeria, ses rapports avec le propriétaire restent fragiles. Assez curieusement, il n'y a qu'un seul jeune pour qui la rencontre a permis de modifier sa perception de la victime. Il s'agit de Simon, pourtant le plus rebelle des quatre jeunes. Le fait de s'être expliqué avec le policier et de pouvoir lui

poser des questions l'amène en effet à le trouver différent des autres, qu'il ne peut toujours pas apprécier.

Par ailleurs, il est bien difficile d'évaluer si les jeunes, en participant à ce processus, ont été amenés à prendre conscience de la gravité des gestes qu'ils ont commis. Pour Marc par exemple, l'affaire est close ; il ne semble d'ailleurs pas éprouver le moindre regret puisque à ses yeux, cet événement ne représente rien de très grave. Selon lui, tous les jeunes passent par là un jour ou l'autre. Le fait d'avoir remboursé pour les dégâts qu'il a commis allait de soi, et il avait déjà pris la décision de ne plus consommer de drogues fortes.

Pour les autres, la rencontre de médiation ne semble pas non plus les avoir marqués — lire dissuader — plus qu'il ne le faut. Pour eux, la rencontre avec la victime de leur méfait constitue davantage l'aboutissement heureux—pour leur propre personne — d'un mauvais rêve. Pascal le résume bien :

*... mais je pense pas que ce soit la médiation qui m'a dit de ne pas continuer plutôt de me faire arrêter et de réaliser que c'était naïf. Tsé, c'était assez pour me faire réfléchir. C'est pas la médiation. La médiation, je dirais plus que c'est quelque chose qui a bien arrangé, que ça bien arrangé l'affaire, mais c'est pas ça qui m'a dit « revole » plus, tsé.*

Notons ensuite que la plupart d'entre eux ont éprouvé de la difficulté à se souvenir des détails de la rencontre. Ils ne semblent donc pas avoir été impressionnés plus qu'il ne faut, surtout en comparaison avec l'arrestation et la crainte qu'ils ont éprouvé à la perspective de devoir se présenter à la cour et d'avoir un dossier.

Fait intéressant à noter, le fait de réunir des adultes et des jeunes autour d'une même table ne semble pas avoir posé de problème. Contrairement à ce que certains intervenants pourraient penser, ces jeunes ne semblent pas avoir perçu, en prenant part à ce processus, de déséquilibre de pouvoir qui les aurait pénalisés. Au contraire, ces derniers semblent être en mesure de déployer des stratégies à leur avantage. Au moment où les parties sont

invitées à présenter les options possibles de règlement, certains jeunes vont par exemple laisser parler les victimes en premier, de crainte d'offrir plus que ne le souhaiteraient ces dernières. Au moins un des quatre jeunes que nous avons rencontrés a raconté avoir agi de la sorte : « *Pis, ça a ben été ... il aurait pu tsé de dire quelque chose de pas assez sévère ou peut-être trop sévère aussi, faque on aimait mieux que ce soit lui que ... qu'est-ce qui exige pis lui là, il avait suggéré ça... on a pas hésité...* » (Pascal, un jeune contrevenant).

### À PROPOS DES PARENTS

Les jeunes parlent très peu de leurs parents. Selon ce qu'ils nous en disent, ces derniers ne semblent pas avoir été très enclins à les punir. Marc explique d'ailleurs avoir été surpris de la réaction de son père, lequel s'est contenté de lui dire qu'il n'avait pas besoin de lui répéter ce qu'il pensait d'un tel comportement. Son père l'a d'ailleurs couvert auprès de sa mère, laquelle était absente de la ville au moment où l'événement s'est produit. Dans le fond, la seule personne à lui avoir fait la morale aurait été la déléguée.

La mère de Pascal a davantage été choquée d'apprendre ce que son fils avait fait. Elle ne lui a toutefois pas imposé de punition, convaincue qu'il en aurait une de toute façon au terme du processus de médiation. Pour sa part, Simon ne parle presque pas de ses parents. Son attitude s'explique peut-être par le fait qu'il était en fugue au moment de l'incident ayant amené à la médiation.

Le seul à avoir vécu des conséquences familiales est Charles. Ce dernier explique que cet événement a eu un impact sur le plan de ses relations avec sa grand-mère, avec qui il habite. Cette dernière a visiblement été ébranlée par l'incident. Selon Charles, elle n'hésite pas à lui remettre cela régulièrement sous le nez.

En résumé, force est de remarquer que les jeunes retiennent en fin de compte peu de chose du processus de médiation, mis à part le fait que leur participation est surtout

envisagée comme une manière d'éviter le passage devant un tribunal et l'enregistrement d'un casier judiciaire. En somme, les jeunes sont davantage marqués par leur contact avec les policiers ; ils émettent des commentaires généralement positifs à l'égard des différents intervenants qu'ils ont rencontrés. Les quelques commentaires négatifs sont liés au caractère moralisateur des propos d'un délégué à la jeunesse (un seul jeune). Les différents éléments abordés par les jeunes mettent en lumière la mission éducative qui habite les intervenants chargés d'entrer en contact avec eux. On y découvre également que ces derniers jouent un rôle important dans la négociation des ententes avec les victimes. Par ailleurs, la satisfaction des jeunes découle principalement du fait qu'ils ont évité de comparaître au tribunal; c'est là leur principal motif de satisfaction à l'égard de leur expérience et c'est là aussi leur principale motivation pour s'engager dans un processus de médiation. D'ailleurs, les préoccupations voire la sensibilisation que la médiation aurait pu susciter à l'endroit des conséquences que les victimes ont vécues sont quasi absentes (à l'exception d'un jeune répondant). Dans l'ensemble, la médiation constitue à leurs yeux une autre forme de punition ou de sentence, considérée comme moins sévère que l'intervention du tribunal ou que les travaux communautaires. Enfin, il convient de souligner que les parents des jeunes, à une exception près, ne semblent pas avoir sanctionné le geste de leur enfant, se contentant probablement des mesures engagées par le système officiel.

## CHAPITRE VII :

### ANALYSE COMPARATIVE

Les chapitres précédents nous ont permis de brosser une synthèse du contenu des entretiens par catégories d'acteurs engagés dans le processus de médiation. Nous avons notamment cherché à faire ressortir les différents points de vue développés par les interviewés à l'égard d'un certain nombre de thèmes. Il est maintenant temps de pousser plus avant l'analyse afin de comparer les éléments qui se dégagent de l'ensemble de ces expériences. Rappelons ici qu'un de nos objectifs était de mettre en relief l'ensemble des dynamiques à l'œuvre au cours du processus de médiation.

Pour ce faire, nous avons tenté de déplacer notre angle d'analyse vers les représentations ou les impressions d'ensemble en les regroupant autour de thèmes que l'on peut davantage associer au vécu des acteurs. Nous allons ainsi nous concentrer sur ce qui ressort de ces entretiens en termes d'anxiété, de motivations et de motifs de satisfaction ou d'insatisfaction. En procédant ainsi, nous serons davantage en mesure de cerner les éléments déstabilisants, les réserves et les représentations des acteurs afin de voir si l'expérience de médiation a provoqué, ou non, des transformations.

Pourquoi ces thèmes ? Il nous a semblé, à l'analyse, que ces derniers se dégagent assez clairement de l'analyse de l'ensemble des entretiens. Ils offrent en outre l'avantage de mettre en relief les différentes perceptions qui émergent du matériel recueilli au cours de la recherche.

Ces thèmes nous permettront d'aborder le matériel selon une perspective plus près des sentiments des acteurs à l'égard de l'expérience qu'ils nous ont racontée. Pourquoi procéder ainsi ? On l'a vu dans les chapitres précédents, les personnes interviewées se déclarent généralement satisfaites d'avoir pris part à une rencontre de médiation. Mais encore ? La médiation est souvent décrite par les théoriciens comme une expérience

authentique de relation humaine dans laquelle les acteurs ont l'occasion de se réapproprier une place véritable pour résoudre un conflit, Bush et Folger (1994). Est-ce vraiment le cas ?

## L'ANXIÉTÉ

S'il y a un sentiment qui se retrouve dans le discours des différentes catégories d'acteurs interviewés, c'est certainement l'anxiété. Par-delà ce trait commun, il faut bien voir que les expériences que l'on associe à ce sentiment s'avèrent fort différentes suivant le statut des interviewés.

Par anxiété, on entend généralement un état d'inquiétude, de tourments ou d'attentes incontrôlées ; on l'associe donc à un état psychique particulier, bien que sa présence régulière puisse entraîner des troubles physiologiques. Le récit des interviewés nous permet de déceler des marques d'anxiété chez presque tous les sujets, lesquelles varient toutefois de façon importante en termes d'intensité. Elles renvoient en outre à des situations très différentes.

En ce qui concerne les jeunes et les victimes, il est manifeste que la rencontre de médiation a généré de l'anxiété. Les raisons à l'origine de cet état sont toutefois très différentes d'un groupe à l'autre et parfois même d'un individu à l'autre.

On remarque plus particulièrement chez deux des victimes des degrés élevés d'anxiété face à la rencontre de médiation, résultat qui rejoignent les conclusions de Ferrazo-Blummer, (2000). Ce sentiment ressort de façon encore plus évidente dans les entretiens menés avec Rico et Robert. Certes, les rencontres de préparation leur ont permis de connaître les attitudes des jeunes à l'égard d'une rencontre. Ces deux personnes se sont toutefois présentées à la rencontre en éprouvant encore de la méfiance et de l'inquiétude à la perspective de se retrouver en présence de leur agresseur. Fait intéressant à noter, ce sont vraisemblablement ces deux mêmes victimes qui ont le plus bénéficié de ce processus. On se rappellera en effet que Rico et Robert ont tous deux eu peur d'être victime de représailles

à la suite de l'infraction : Robert craignait qu'on s'en prenne à sa femme et ses enfants alors que Rico appréhendait que les amis de son agresseur lui fassent un mauvais parti pour avoir dénoncé l'infraction. Dans les deux cas, la médiation a permis de réduire à néant l'anxiété qu'éprouvaient ces victimes.

Au sortir de cette étude, une des hypothèses que nous pourrions émettre touche au lien entre l'anxiété et l'importance des traumatismes des victimes. En ce qui concerne les victimes de notre échantillon, l'anxiété face à la rencontre de médiation semble directement proportionnelle à la gravité subjective de l'événement à l'origine de la plainte. Rappelons ici que Rico et Robert ont vécu les lendemains de leur agression avec difficulté. Nous avons d'ailleurs déjà souligné l'ampleur des conséquences et des répercussions de l'infraction pour ces deux individus. À l'opposé, Leonardo et Ginette ne semblent pas avoir ressenti beaucoup d'anxiété avant la rencontre. L'événement en cause ne semble pas non plus avoir engendré de traumatisme important.

Dans le regroupement de plusieurs recherches sur la médiation Schiff (1999) signalait que la grande majorité des contrevenants ressentent honte et embarras avant la rencontre de médiation. Les propos des jeunes que nous avons rencontrés sont plus ambigus sur cette question, ils disent avoir ressenti peu d'inquiétude dans la perspective de participer à la rencontre de médiation,. Nos résultats indiquent que deux d'entre eux reconnaissent avoir éprouvé un tel sentiment avant la rencontre. Ici encore, il convient de souligner que ces derniers le font avec un certain détachement. Il serait d'ailleurs difficile d'établir si ce sentiment est lié à l'inconnu de la rencontre ou à la perspective de faire face à la victime et aux conséquences de leur comportement.

Sur cette question, il convient également de mentionner que les rencontres préparatoires visent en partie à rassurer les participants en ce qui concerne l'attitude de l'autre. En somme, les jeunes et les victimes reçoivent des informations du délégué à la jeunesse ou de l'agent de convocation leur permettant de faire baisser d'un cran leurs inquiétudes. Ils apprennent notamment que les personnes qui sont dans un cas très vindicatives et dans l'autre indifférentes aux torts que leur comportement a occasionnés



seront écartées du processus. Nous aurons l'occasion de revenir sur l'impact des rencontres préparatoires.

Les entretiens réalisés avec les parents et les intervenants nous mettent en présence d'autres formes d'anxiété. Les intervenants, on l'a vu précédemment<sup>72</sup>, sont plutôt portés à envisager le suivi d'un jeune en médiation avec la même perspective que dans leur travail habituel. Il est dès lors peu surprenant de constater que l'anxiété qui se profile derrière leurs propos est directement en lien avec le travail qu'ils doivent entreprendre avec ce nouvel acteur qu'impose la rencontre de médiation, à savoir la victime, les résultats des travaux de Tamborini (1998) soulèvent quant à eux les difficultés des intervenants dans la préparation des médiations mais ils ne permettent pas d'affirmer que les intervenants éprouvent de l'anxiété face à ce nouvel acteur. À leur décharge, il est vrai que les intervenants avaient encore peu d'expérience en matière de médiation au moment où ils ont été interviewés. Il n'en demeure pas moins que ces derniers abondent tous dans le même sens : l'introduction de la victime dans leur pratique constitue un défi auquel ils semblent mal préparés.

À cet égard, c'est surtout au moment des démarches préliminaires que les inquiétudes sont ressenties. On craint les attitudes des victimes, on hésite quant à la façon d'entrer en contact, etc. À l'évidence, les intervenants doivent peaufiner leur approche et développer certaines habiletés afin de pouvoir surmonter ces inquiétudes. L'analyse des entretiens permet ensuite de percevoir d'autres appréhensions, liées cette fois à l'attitude que peuvent avoir certains parents des jeunes contrevenants. On dit craindre que ces derniers interviennent pour protéger leur fils. Il est d'ailleurs à se demander si cette inquiétude ne pourrait pas « expliquer » le peu de contact et de sollicitation des intervenants à l'égard des parents.

En ce qui concerne les parents que nous avons interviewés, ils sont surtout inquiets dans les jours qui suivent l'arrestation de leur fils. Les intervenants auront tôt fait de les rassurer en ce qui concerne le déroulement de la médiation. Informés que les victimes d'infraction sont rencontrées et que les plus vindicatives sont écartées, les parents semblent

---

<sup>72</sup> Voir au chapitre III.

peu enclins à éprouver de l'anxiété à l'égard de la médiation. Notons toutefois que ils sont maintenus à l'écart de la démarche et qu'ils doivent se résigner au rôle de spectateur du processus, recueillant le principal des informations de la bouche de leur fils respectif.

Dans ce groupe, les entretiens nous ont permis de noter que c'est principalement la réaction de l'entourage et du système de justice qui est d'abord source d'anxiété. Les personnes interviewées nous ont notamment fait part de leur crainte d'être considérées comme de mauvais parents par la famille immédiate et le voisinage. La rencontre avec le délégué à la jeunesse constitue une autre source d'embarras. Une fois cette démarche effectuée, la plupart des parents retrouvent une certaine sérénité, une attitude qui est certainement à mettre au compte de ce qu'ils viennent alors d'apprendre que leur fils peut éviter la voie judiciaire. D'aucuns pourraient d'ailleurs penser qu'avec ce souci en moins, les parents acceptent plus facilement de se tenir à l'écart du processus de médiation.

## MOTIVATIONS

Plusieurs recherches ont abordé la question des motivations pouvant inciter les différentes parties à s'impliquer dans une démarche de médiation. Par motivations nous faisons ici référence aux éléments qui expliquent ou qui justifient la participation des acteurs de chacune de nos catégories au processus de médiation. Une fois de plus, il convient de considérer le contexte particulier dans lequel se déroule le processus de médiation dans les OJA. Il faut bien voir en effet qu'au départ, les seuls acteurs qui ont une connaissance fine du processus sont les intervenants. Compte tenu de leur position et de leur rôle dans le processus de médiation, force est de reconnaître que l'information qu'ils transmettent aux victimes, aux jeunes et à leurs parents peut avoir un impact majeur sur les motifs qu'avancent ces derniers.

Or, il est pour le moins curieux de constater que les motivations des intervenants à s'impliquer dans la médiation sont totalement différentes des motifs invoqués par les jeunes

et les victimes. Tout comme le constatait Tamborini (1998), les intervenants énumèrent une série d'avantages associés à la médiation, pour les victimes et pour les jeunes. À les écouter, il s'agit d'un processus qui est beaucoup plus naturel et qu'ils associent à des pratiques qui avaient cours autrefois. La médiation, fait-on valoir, redonne une place aux victimes et leur permet de recevoir réparation et d'obtenir des réponses à leurs questions. Ils associent donc cette pratique à une nouvelle perspective de justice susceptible d'offrir une place véritable au jeune et à la victime. Grâce à la médiation, les jeunes seraient amenés à réaliser les conséquences de leurs comportements. Le fait de placer face à face le jeune et la victime constituerait dès lors une démarche hautement éducative.

Bref, les motivations mises de l'avant par les intervenants recourent assez bien le discours que tiennent les promoteurs de la justice réparatrice sur les avantages de la médiation. Il est d'ailleurs surprenant de constater à quel point les intervenants sont discrets à l'égard des changements qu'une telle pratique peut avoir sur leur travail. Ils ne sont guère plus loquaces à propos de l'impact que peut avoir leur implication autour de ce processus sur leur propre expérience et leur vie quotidienne. En fait, les motifs mis de l'avant par les intervenants sont essentiellement rationnels, ces derniers ne faisant que très peu de liens entre leur pratique en médiation et leur vécu.

À l'instar de ce que constataient Ferrazo-Blummer (2000), Marshall et Merry (1990), la motivation principale des jeunes à accepter une médiation tient à leur désir d'éviter de comparaître au tribunal. Ce thème revient également très fréquemment dans les propos des parents. Il importe de signaler ici l'importance des informations aux jeunes et à leurs parents lors des rencontres avec les délégués à la jeunesse. En définitive, lorsque la médiation leur est présentée, c'est très souvent à titre d'alternative à la judiciarisation. Tout semble alors se passer comme si les deux seules options possibles étaient la rencontre avec la victime ou le passage au tribunal. Certains délégués se permettraient même d'insister sur la sévérité des sentences rendues au tribunal, sur les conséquences d'un casier judiciaire etc. Sans plus d'explication, on comprend mieux pourquoi ce motif —éviter le tribunal— revient si souvent dans les explications des jeunes et des parents.

Suivant une même logique, il n'y a pas lieu de se surprendre de voir que les jeunes et les parents mettent ces mêmes raisons de l'avant pour expliquer leur satisfaction à l'égard de ce processus. Même si l'on peut facilement réaliser pourquoi ce même thème revient si souvent, il est malgré tout surprenant de voir que nos sujets aient de la difficulté à relever les autres avantages de ce processus. Dans la même veine, comment expliquer le peu de place que prend la réparation ou la considération des victimes dans le discours des jeunes et de leurs parents ?

Invités à élaborer sur les motivations des victimes à s'engager dans un tel processus, les intervenants vont plus particulièrement mettre en relief des qualités comme l'altruisme ou la conscience sociale, suggérant par là que les victimes acceptent de participer pour venir en aide aux jeunes. À cet égard, ils reprennent ici des constats de recherches menées notamment par Umbreit (1996) et par Ferrazo-Blummer (2000).

Les propos que tiennent les victimes à ce sujet sont plus nuancés. Il est vrai que certaines victimes le font parce qu'elles veulent bien aider le jeune ou lui donner une seconde chance. Leurs motifs ne s'arrêtent toutefois pas là. En effet, il ressort assez clairement des propos des victimes que leur participation relève de considérations qui, bien qu'inconscientes au départ, ont selon nous été déterminantes dans leur décision. Pour sa part, Ginette tente pour une xième fois de se rapprocher de son fils, et cherche par la médiation une voie de réconciliation. Quant à eux, Rico et Robert acceptent la médiation dans l'espoir de voir leur anxiété disparaître et retrouver une certaine sérénité. D'une certaine façon, les motifs de Leonardo sont également mercantiles, ce dernier cherchant dans la rencontre une manière de s'assurer que Charles ne reviendrait pas semer du désordre dans son restaurant. Il ne faut pas perdre de vue non plus que la peur d'être à nouveau victime est probablement intervenue aussi, et ce, pour chacune des quatre victimes interviewées.

Un fait demeure, l'énumération des motivations des parents, des jeunes et des victimes illustre à quel point le discours des intervenants ne semble pas rejoindre les autres acteurs. Rappelons que les parents et les jeunes sont principalement motivé par l'évitement

du tribunal. De leur côté, les victimes acceptent la médiation principalement pour venir en aide au jeune et retrouver une sérénité. L'écart entre le discours des intervenants et celui des personnes impliquées est pour le moins surprenant. À l'analyse, on reste sur l'impression que les différents participants ne retiennent de la médiation qu'il s'agit là d'un moindre mal, alors que les intervenants y souscrivent pour des motifs d'amélioration de la justice et le désir de redonner une place aux personnes concernées par un délit. En fait, tout se passe comme si leurs interventions ne permettaient pas aux différentes parties de comprendre le sens plus global de la médiation, que ce soit à l'égard de la victime, du jeune et pour la collectivité en général.

## **SATISFACTIONS-INSATISFACTIONS**

### **Médiation**

Le terme satisfaction est souvent associé au sentiment qu'une personne peut ressentir devant une situation où elle a obtenu ce qu'elle désire. On l'utilise aussi pour signifier que le résultat d'une démarche nous réjouit. Partant de ces définitions, force est de constater qu'il est difficile de parler en termes de satisfaction pour décrire l'attitude de bon nombre des sujets interviewés. En fait, il serait plus juste d'utiliser l'expression ambivalence pour qualifier leur appréciation du processus de médiation.

Certes, les personnes ayant éprouvé beaucoup d'anxiété avant la rencontre vont plus facilement se déclarer satisfaites face à la médiation. On l'a vu, leur participation à une telle rencontre leur a permis de réduire leurs inquiétudes. C'est d'ailleurs dans les récits de Rico et de Robert que l'on perçoit le plus haut degré de satisfaction à l'égard de la médiation. Il n'est sans doute pas exagéré de dire que la médiation a eu un impact important dans leur vie respective. Parce qu'ils appréhendaient leur agresseur, leur engagement dans ce processus leur a permis de retrouver une quiétude qui semblait disparue.

Même si Léonardo se déclare satisfait d'avoir pu rencontrer Charles, de nombreux passages de l'entretien nous permettent de voir que l'impact de la rencontre n'est pas aussi grand que pour les deux premiers. Léonardo éprouve encore des doutes quant à ce que ce jeune pourrait faire à l'avenir. Pour sa part, Ginette peut difficilement se dire satisfaite de la rencontre, puisque celle-ci s'est mal terminée. Conséquemment, elle se montre quelque peu ambivalente à l'égard de la médiation. D'un côté elle reconnaît que la rencontre a pu jouer un rôle dans l'amélioration du comportement de son fils ; elle ajoute toutefois qu'elle ne peut faire abstraction des autres interventions qui ont été faites auprès de son fils.

On l'a souligné auparavant, les victimes portent une appréciation globalement positive au sujet du travail des délégués à la jeunesse et des intervenants des organismes de justice alternative. À cet égard, il est intéressant de noter que les victimes sont plus facilement en mesure de décrire avec précision le déroulement de leur médiation que les jeunes, qui eux, entretiennent beaucoup de confusion sur ce sujet. L'appréciation qu'expriment les contrevenants au sujet de la médiation s'avère surtout marquée d'ambivalence, voire d'indifférence. Marc s'attarde peu sur les détails de la rencontre, expliquant que tout s'est déroulé de façon naturelle. Il est vrai que déjà avant la rencontre, ce dernier avait reconnu ses torts et n'avait pas de difficulté à accepter l'idée qu'il devait réparer pour les torts qu'il avait occasionnés. La situation n'est pas tout à fait la même avec Charles ; ce dernier considère que la rencontre en elle-même s'est bien déroulée. Cette aventure lui a quand même laissé un goût amer : il continue d'affirmer qu'il n'a pas posé certains gestes qu'on lui reproche et déplore l'attitude de sa grand-mère qui revient sans cesse sur l'incident.

De son côté, Pascal a d'abord été marqué par son arrestation et les délais qui ont précédé la rencontre. Selon lui, sa principale punition aura été l'attente, la médiation ayant davantage été importante pour la victime qui a pu s'exprimer sur les impacts que lui occasionnent de telles situations. Simon, enfin, a peu été marqué par la rencontre de médiation. Recueillir ses impressions et son récit sur cette situation a d'ailleurs été des plus difficiles, tant son mutisme était grand. Ces résultats contrastent avec les recherches qui ont privilégié la stratégie de questionnaires. Rappelons que les travaux de Umbreit (1994) ont

indiqué un taux de satisfaction élevé pour les contrevenants, ces derniers s'estimant satisfait d'avoir pu s'excuser et d'avoir réparer pour les torts qu'ils avaient occasionnés.

La satisfaction qu'éprouvent les intervenants semble intimement liée aux dossiers dont ils ont eu la charge et à l'attitude adoptée par les personnes impliquées. Il serait ainsi exagéré de parler en termes de forte satisfaction pour décrire leur appréciation qui filtre au travers de leurs témoignages. Il est manifeste que les intervenants entretiennent un intérêt particulier pour cette pratique et qu'ils y voient beaucoup de possibilités. Néanmoins, leurs réserves sont nombreuses : selon eux, les conditions à réunir pour envisager avec succès une telle démarche sont très nombreuses, propos semblables aux intervenants rencontrés par Tamborini (1998). De plus, le récit de leur expérience est souvent ponctué de remarques négatives. Ainsi, les intervenants s'attardent presque tous sur les difficultés liées au cadre organisationnel. Dans la mesure où le choix de la médiation s'effectue en dehors de leur contrôle – i.e. lors de la rencontre avec le délégué à la jeunesse – certains intervenants se questionnent sur les véritables motifs qui conduisent les jeunes à accepter de rencontrer les victimes. Pour d'autres, la médiation est utilisée pour des délits mineurs, lesquels pourraient être traités sans solliciter la victime. En même temps, ils ne seraient pas nécessairement tous à l'aise d'utiliser une telle démarche à la suite d'un délit pouvant être considéré comme plus grave. On devine donc une certaine perplexité : il ne faudrait pas que les jeunes vivent une expérience traumatisante en les plaçant en face d'une victime trop vindicative, pas plus qu'il ne faudrait revictimiser une personne en l'invitant à rencontrer un jeune qui nierait toute responsabilité ou qui n'éprouverait aucun remords ou malaise face à son comportement.

La satisfaction qu'éprouvent les parents tient essentiellement au fait qu'en participant à une médiation, leur fils n'a pas eu à comparaître devant un juge, évitant du même coup une peine sans doute plus sévère, du moins suivant leur appréciation. Ils ont également apprécié la gentillesse des différents intervenants de même que leur disponibilité. Au total, la médiation reste associée à une punition pour leur fils. Au mieux, cette démarche aura été pertinente dans la mesure où elle aura permis à leur enfant de réaliser les impacts de leur comportement et de s'ouvrir à d'autres réalités.

## Les délais

Pour la plupart des personnes interviewées, l'élément qui suscite le plus d'insatisfaction est sans conteste la longueur des délais entre la commission d'une infraction et le moment de la médiation. Bien que son impact soit différent pour chacune des catégories d'acteurs, cette période d'attente semble être une source de stress pour chacun. Les jeunes s'inquiètent ainsi des retombés de leur action sur leur futur. Bien que parfois informés des conséquences possibles par leurs pairs, la plupart d'entre eux vivent l'attente du dénouement du processus avec inquiétude. Une fois l'entente de mesure de rechange signée, l'anxiété tombe quelque peu. Par la suite, les jeunes ont, en moyenne, attendu trois semaines avant de pouvoir participer à la rencontre, ce qui dans le contexte nous apparaît somme toute assez court. Il n'en demeure pas moins que pour Pascal par exemple, le temps qui s'est écoulé entre son arrestation et la rencontre aurait été intentionnellement étiré par les intervenants, histoire d'augmenter son anxiété. Il nous a d'ailleurs déclaré que la compensation financière qu'il a versée à la victime lui a semblé être une punition moins sévère que ce qu'il a vécu pendant l'attente qui a précédé la rencontre.

Dans le cas des parents, c'est le délai entre l'arrestation de leur enfant et la rencontre avec le délégué à la jeunesse qui est pointé comme source d'insatisfaction. Cette période d'attente aurait suscité des inquiétudes inutiles pour leur fils et pour eux-mêmes. En somme, leur insatisfaction recoupe assez bien les propos des jeunes contrevenants interviewés. Pour leur part, les victimes font également état de cette question en soulignant à quel point l'attente peut être désagréable. Pour Robert par exemple, le délai a grandement contribué à aviver les traumatismes et les conséquences négatives de l'infraction. Il estime qu'une rencontre plus rapide avec son agresseur lui aurait épargné beaucoup d'inquiétudes. Bien que l'on ne retrouve pas un degré d'anxiété aussi élevé chez les autres victimes, le délai semble aussi avoir été une source de tracasseries pour Leonardo. Selon lui, l'impact aurait pu être plus grand si la rencontre avait été tenue plus rapidement.



Rico a été plus chanceux. Il a rencontré son agresseur quelques semaines seulement après le dépôt de la plainte. Cette rapidité est citée comme un élément de satisfaction par ce dernier. En fait, Rico avait doublement raison de se réjouir, puisque la démarche a été complétée à l'intérieur d'un court délai et qu'il était content du résultat final. Ses craintes se sont donc très rapidement évanouies. Son appréciation donne davantage de poids aux nombreuses insatisfactions exprimées par les autres acteurs. En somme, les avantages de la médiation pourraient s'étioler avec le temps, du moins en ce qui concerne les cas que nous avons analysés. Il importe de signaler que la question des délais occasionné par les différentes procédures de médiation n'a pas été soulevé par les recherches qui portent directement sur la médiation. Cette question a été particulièrement abordé par Laflamme-Cusson, Langelier-Biron et Trépanier (1992) lesquels faisaient état des délais dans l'administration de la justice pour les mineurs. Toutefois, les travaux du comité Jasmin (1995) ont particulièrement insisté sur la nécessaire célérité dans les interventions visant les jeunes contrevenants. Les auteurs de la recherche ont longuement insisté sur le lien entre la rapidité de l'intervention et son efficacité.

## LES REPRÉSENTATIONS

Le fait de recueillir le point de vue de personnes qui se sont engagées dans un processus de médiation impliquant un contact direct entre agresseur et victime de même que des contacts avec des représentants du système de justice pour les mineurs nous amène inévitablement à devoir composer avec une pléiade de représentations que se fait chacun des acteurs. Par-delà les lieux communs, bon nombre de ces représentations se heurtent cependant à la réalité. À cet égard, il est intéressant de se pencher sur l'impact que peuvent avoir les rencontres et les informations offertes par les intervenants sur ces perceptions.

Tout comme le constatait Ferrazo-Blummer (2000), les représentations qui connaissent les plus importantes transformations sont certainement celles que véhiculaient les victimes à l'égard de leur agresseur. Autour de cette question, les cas les plus patents

sont certainement ceux de Robert et de Rico. À la suite de son agression, Robert avait cessé de travailler. Aujourd'hui, il fait la promotion de la médiation dans son milieu de travail ! Il a même accepté de se rendre dans une salle de classe afin de témoigner de son expérience. De son côté, Rico voyait initialement son agresseur comme un « bum ». À la suite de la rencontre de médiation, il a accepté que ce dernier l'accompagne à deux reprises sur le trajet le conduisant à l'école.

Dans les deux cas, il est clair que la rencontre de médiation a permis aux deux victimes de modifier leur perception de leur agresseur. Leur récit nous permet également de constater que les informations qui leur ont été données par les intervenants des organismes de justice alternative avant les rencontres ont également eu un impact. Robert et Rico ont tous deux été heureux d'apprendre que le jeune en cause était disposé à les rencontrer et qu'il reconnaissait ses torts. Ces informations ont eu un impact majeur sur la motivation des victimes à s'engager dans le processus. À cet égard, ces dernières parlent peu des avantages qu'elles peuvent retirer du processus de médiation comme si ces dimensions ne faisaient pas partie des arguments qui leur sont présentés afin de solliciter leur participation. À notre sens, ce point mériterait d'être approfondi dans une nouvelle recherche.

En ce qui concerne les représentations qui se dégagent des propos des jeunes, les points majeurs qui ressortent renvoient au travail des policiers et aux motifs de leur implication dans la médiation. Ces derniers parlent très peu des victimes se contentant généralement de dire qu'elles ont été « correctes », ou moins austères qu'ils ne le craignaient. Il est toutefois facile de comprendre que ces jeunes ont ressenti un certain soulagement de ne pas avoir eu à subir une série de reproches de la part de leur victime. Les entretiens ne nous permettent pas de saisir l'impact des informations qu'ont pu leur offrir les intervenants. Par contre, on peut aisément percevoir que la médiation leur a permis de mieux saisir les conséquences de leur comportement. Sans avoir été bouleversés par ce qu'ils découvraient, il est indéniable que leur perception à l'égard des conséquences qu'ont vécues les victimes s'en est trouvée modifiée.

En ce qui concerne les parents, force est de constater que leur propos traduisent d'abord une méconnaissance du système de justice pour les mineurs. On l'a vu précédemment, ces derniers s'attendaient au pire pour leur enfant, du moins en termes de sentence. On comprend mieux dès lors leur satisfaction face à la tournure des événements. Leurs perceptions à l'égard des représentants du système de justice se sont également transformées. À l'instar des intervenants, les parents semblent éprouver une certaine appréhension face au comportement des victimes. Leurs témoignages indiquent qu'ils craignaient que les victimes se montrent trop exigeantes ou s'en prennent trop vivement à leur enfant. Ces inquiétudes sont également soulevées par les intervenants ; elles servent d'ailleurs d'argument pour mettre en relief l'importance des rencontres préparatoires lesquelles leur permettent d'évaluer l'attitude des victimes.

Le discours que tiennent les intervenants au sujet des victimes est d'ailleurs des plus intéressants. En effet, ces dernières nous sont tour à tour dépeintes comme étant potentiellement vindicatives, difficiles d'approche, altruistes, en manque d'information et de compréhension, trop maternelles, plus réticentes à rencontrer des contrevenants adultes. Certes, il s'agit là des qualificatifs utilisés par l'ensemble des intervenants interviewés. Il est clair toutefois que les intervenants ne perçoivent pas les jeunes de la même manière que les victimes, éprouvant un certain nombre de réserves à l'égard de ces dernières. Les mêmes craintes se retrouvent parfois dans les propos que tiennent les intervenants à l'égard des parents des jeunes. Cette ambivalence de même que le peu de place qu'occupent les parents et les victimes après la rencontre de médiation nous semblent être significatifs d'un certain malaise. En caricaturant, on pourrait résumer la situation comme suit : on sent très bien la sympathie des intervenants à l'égard des jeunes. Ils manifestent à leur égard une préoccupation véritable, une attitude qui s'amenuise quelque peu lorsqu'il est question des victimes et qui est presque absente en regard des parents.

En résumé, il est clair que les différents groupes interpellés par l'expérience de la médiation ont cheminé de façon différente les uns des autres. L'analyse des différents discours fait ressortir un certain nombre de sentiments communs, dont les contours et les

motifs varient toutefois d'un groupe à l'autre. Suivant le groupe d'appartenance, les motivations, l'anxiété et l'insatisfaction semblent en effet liées à des dimensions qui demeurent, du moins dans certains cas, antinomiques. Le statut respectif des acteurs et la force des représentations semblent ainsi créer des fossés parfois difficiles à combler.

Il appert ainsi que l'anxiété que ressentent les victimes à la perspective de la médiation est essentiellement fonction du degré de traumatisme que l'événement a laissé. Dans le discours des jeunes, un tel sentiment est plus difficile à saisir. Lorsque présent, il ne renvoie pas nécessairement à la médiation mais s'avère plutôt ancré à leur appréhension face à ce qui pouvait se produire à la suite de leur arrestation. À cet égard, leur inquiétude s'apparente à celle qu'expriment les parents. Il est également possible de déceler une forme d'anxiété dans le discours des intervenants. Celle-ci semble toutefois associée aux nouvelles tâches que suppose la préparation de la médiation, dont notamment les démarches auprès des victimes d'actes criminels. Bref, tous les groupes ressentent une forme d'anxiété, mais pas nécessairement pour les mêmes raisons.

Alors que les intervenants se montrent enclins à octroyer de nombreuses vertus à la médiation, force est ensuite de constater que les motivations des différents participants à s'engager dans ce processus sont des plus variées. La motivation des parents et des jeunes contrevenants à accepter la médiation est intimement liée à leur souhait de pouvoir éviter la comparution devant un tribunal. En ce qui concerne les victimes, les intervenants estiment que leur motivation est d'abord altruiste. Les propos que tiennent ces dernières traduisent également leurs désirs de réconciliation, de ne plus être victimisées et de retrouver une certaine sérénité. Sont-ce des motivations réconciliables ?

Quels sont ensuite les motifs de satisfaction des différents groupes ? Notre analyse nous conduit à croire qu'il y a un lien assez étroit entre la satisfaction des parties, leurs attentes respectives et les motivations exprimées. Une victime anxieuse et qui ressort rassurée d'une médiation exprime inmanquablement une forte satisfaction à l'égard de ce processus. La satisfaction qu'expriment les personnes victimes à l'égard de la médiation et

des différents intervenants qu'elles ont côtoyés demeure d'ailleurs le plus souvent liée à ces aspects du processus. Sur ce point, le discours des jeunes semble quelque peu ambivalent. À l'instar de ce qu'expriment les parents, la satisfaction des jeunes semble néanmoins venir du fait qu'en participant à une médiation, ils ont pu éviter le tribunal. En dépit des réserves qu'ils expriment, on sent que les intervenants abordent la médiation avec un certain enthousiasme. Comme nous l'avons déjà mentionné, leurs réserves sont probablement attribuables au peu d'expérience des intervenants rencontrés. Les insatisfactions exprimées par les parents, les jeunes et les victimes sont toutes liées aux délais. Les parents et les jeunes ont déploré le long laps de temps qui s'est écoulé entre l'événement et la rencontre avec le délégué à la jeunesse. Les victimes, elles, se plaignent du délai entre l'événement et la médiation.

Outre ces questions, les entretiens nous ont permis de constater différentes modifications au chapitre des perceptions qu'entretenaient les différents acteurs face aux autres. Au sortir de ces rencontres, les jeunes ne voient plus les victimes de la même manière et vice-versa. Pour leur part, les parents en viennent à modifier leurs perceptions des acteurs du système de justice.

Voyons maintenant ce qu'il nous est permis de dégager de l'ensemble du matériel recueilli pour terminer sur les questionnements et les commentaires qu'exige un tel exercice.

## CONCLUSION

Au terme de cette recherche, l'analyse des points de vue et des expériences des différents acteurs directement et indirectement impliqués dans le processus de médiation fait ressortir un certain décalage entre les perspectives des intervenants et celles des autres acteurs. En effet, les intervenants conçoivent la médiation comme un processus intéressant, riche en possibilités, notamment en ce que celui-ci est susceptible de redonner une place aux personnes victimes et aux jeunes, de permettre aux jeunes de se responsabiliser face à leur geste et de donner aux victimes la possibilité d'obtenir réparation. Or, nous avons vu que, à partir de leur discours, les personnes victimes et les jeunes ne semblent pas marqués par la place qu'ils occupent dans le processus; les jeunes n'affichent guère de préoccupation pour les personnes victimes, leur satisfaction étant essentiellement centrée sur l'évitement d'un passage devant le tribunal. Les personnes victimes quant à elles sont davantage préoccupées par le jeune (dans une optique d'aide) ou par le désir de retrouver une certaine harmonie. Mais l'engagement des personnes victimes n'est pas ou sinon très peu orienté vers l'objectif d'obtenir une réparation.

Il ressort également que, en dépit du principe selon lequel la médiation accorde une place centrale et symétrique aux deux pôles de la relation, les victimes restent peu présentes dans les discours des intervenants, des jeunes ou des parents. Les intervenants, nous l'avons vu, éprouvent un certain malaise devant l'arrivée de ce nouvel acteur dans leur pratique professionnelle. Nous pouvons ainsi constater que ces derniers restent encore profondément marqués par l'idéologie de leur pratique professionnelle, une pratique les poussant à adopter ou maintenir une attitude protectionnelle à l'égard des jeunes contrevenants.

Le nombre restreint d'entrevues ne permet pas d'élaborer beaucoup sur l'impact de la médiation; mais de manière exploratoire, nous pouvons conclure que l'engagement des parties dans ce processus semble positif. Les sources de satisfaction sont toutefois différentes selon les acteurs : les parents et les jeunes contrevenants sont satisfaits d'avoir pu éviter le passage devant un tribunal et donc un éventuel casier judiciaire, tandis que les

personnes victimes disent avoir retrouvé un certain équilibre ou réassurance ou encore avoir pu se réconcilier ou tout au moins améliorer la relation conflictuelle de départ. Rappelons également que dans la perspective des jeunes, la médiation constitue une autre forme de punition, certes plus douce à leurs yeux que l'intervention du tribunal ou que d'autres types de mesures de rechange, tandis que dans la perspective des intervenants, des parents et de certains personnes victimes, la médiation revêt indéniablement un caractère éducatif.

Il convient de souligner que la négociation des ententes semble poser quelques problèmes ou encore se heurter aux principes théoriques de la médiation. En effet, à partir des expériences des jeunes ou celles des personnes victimes, il semble que les médiateurs orientent parfois le processus de négociation des ententes. Il conviendrait évidemment de mieux approfondir et de corroborer cette analyse par des recherches comportant l'analyse de pratiques et d'expériences d'un plus grand nombre de participants, mais cet aspect de l'analyse qui se dégage devrait nécessairement interpeller les praticiens. Toutefois, nous convenons que l'imprécision qui se dégage des propos des participants quant à la connaissance ou au souvenir de l'expérience de médiation, appelle à une certaine prudence.

Nous avons par ailleurs noté que les sources d'insatisfaction sont essentiellement liées aux délais qui s'écoulent entre le moment de l'infraction et le déroulement de la médiation. De toute évidence, les personnes ayant vécu des situations conflictuelles, que ce soit à titre d'auteurs ou de personne victimes, souhaitent un traitement plus rapide de leur dossier. Ces critiques sont d'ailleurs semblables à celles généralement adressées par les parties qui se retrouvent confrontées au processus pénal.

L'expérience de la médiation a amené chacun des groupes étudiés à ressentir de l'anxiété, de la satisfaction et de l'insatisfaction. Toutefois, les sources de ces sentiments sont différentes pour chacun des groupes. Ainsi, pour les victimes, l'anxiété est liée à l'ampleur du traumatisme vécu à la suite de l'événement. Pour les intervenants, ce sentiment serait à mettre au compte de la nécessité d'interagir avec des victimes alors que

pour les jeunes et leurs parents, cela est d'abord lié au désir d'éviter le tribunal. Rappelons enfin que la motivation des victimes à s'engager dans le processus de médiation tient à de nombreuses raisons : désir de ne pas être revictimisées, de pouvoir atteindre une certaine sérénité ou de pouvoir se réconcilier. Certaines le font même par altruisme. La motivation des jeunes et des parents s'avère d'abord liée à la perspective de pouvoir éviter une comparution devant le tribunal.

Nous souhaitons maintenant revenir sur certains aspects de nos résultats. Les entretiens que nous avons analysés, nous l'avons dit, mettent en lumière à quel point le discours sur la justice réparatrice et ses bienfaits semble être éloigné de la réalité que vivent victimes et jeunes contrevenants. Certes, la taille de notre échantillon nous oblige à une certaine prudence. Il n'est pas certain que la description que nous avons tracée de la médiation dans le cadre du programme de mesures de rechange prévue par la Loi sur les jeunes contrevenant corresponde en tout point à toutes les situations donnant lieu à une médiation. Les OJA organisent quand même plus de 800 rencontres de médiation par année. L'analyse effectuée nous permet néanmoins de soulever un certain nombre de pistes de recherche et des interrogations à investiguer dans le futur.

Les prochaines recherches devraient tenir compte des difficultés que nous avons rencontrées à recruter des sujets qui ont été mêlés à des situations impliquant de la violence. Ce problème met à nouveau en lumière le peu de médiation qui se pratique au Québec de même que la nécessité d'une recherche plus poussée sur les motifs qui pourraient expliquer une telle situation. Ce phénomène a pourtant été décrié par plusieurs auteurs. De plus, un groupe de travail mis sur pied par le gouvernement québécois a fait des recommandations précises pour que le recours à la médiation s'accroisse (Rapport Jasmin 1995). À la lumière des études portant sur cette question, force est donc de conclure que cette situation risque de perdurer aussi longtemps qu'il n'y aura pas une volonté réelle des organisations et des travailleurs du milieu de la justice des mineurs pour encourager le développement de la médiation. À défaut d'une telle volonté, l'ambivalence qui semble entourer cette pratique



ne se dissipera pas et les partisans de la médiation devront composer avec la situation. Pour eux, le défi consistera dès lors à favoriser le développement de la médiation sans cadre précis et dans une recherche perpétuelle de son adéquation avec les missions respectives des institutions impliquées dans l'application du Programme de mesures de rechange.

Dans un tel cas, il y aura sans cesse un décalage entre le discours des intervenants et la pratique réelle. Or, cette situation comporte, on l'a vu, des effets pervers. Ainsi, il ne faut pas se surprendre si les motivations qui conduisent les jeunes à s'engager dans la médiation découlent davantage d'un calcul où coûts et bénéfices sont soupesés, plutôt que d'un véritable désir de s'engager dans une démarche auprès de la victime. Si les propos des jeunes rendent compte avec précision de leur rencontre avec les délégués à la jeunesse, il n'y a pas lieu d'être surpris de l'absence de préoccupation des jeunes pour les victimes. Comment pourrait-il en être autrement si les jeunes perçoivent que les délégués se bornent à leur faire miroiter les avantages de la médiation par rapport au tribunal ? Placés devant un tel choix, on comprend mieux pourquoi les jeunes répondent qu'ils ont accepté de s'engager dans ce processus d'abord afin d'éviter le tribunal.

Pour bon nombre de théoriciens de la justice réparatrice, ce nouveau paradigme se caractérise par le fait qu'il redonne une place et un rôle prépondérants à la victime (Walgrave, 1993; Bazemore, 1996). Bien que la médiation implique davantage la victime, le processus de médiation jeunes contrevenants-victimes permet difficilement de soutenir une telle assertion du point de vue des jeunes rencontrés. Les quelques jeunes que nous avons interviewés témoignent de bien peu de préoccupations à l'égard des victimes. Certes, la rencontre de médiation leur a permis de prendre conscience de ce qu'ils ont fait vivre à la victime ; leur perception face à l'événement a donc évolué. Il n'en demeure pas moins que la rencontre de médiation aura été pour eux une expérience facile, notamment en comparaison avec leur arrestation. Certes, ce processus n'a pas pour objectif de traumatiser le jeune contrevenant ; le peu de souvenir que conservent les jeunes demeure toutefois inquiétant : la rencontre avec la victime n'a pas eu plus d'effet que cela ?

Heureusement, tel ne semble pas avoir été le cas en ce qui concerne les victimes. Au contraire, la rencontre de médiation semble avoir permis à au moins deux des victimes de retrouver une certaine quiétude, notamment en faisant disparaître les inquiétudes liées à l'éventualité d'une nouvelle victimisation. Ne serait-ce que pour cela, il y a lieu de se réjouir de l'impact de la médiation.

Nous aurions souhaité pouvoir interviewer tous les participants à une même médiation afin de faire ressortir davantage les impacts de la médiation pour chacun des acteurs. Il aurait alors été plus facile d'établir ou de postuler des liens entre les types d'infraction, l'ampleur des traumatismes et les impacts de la médiation pour les participants. À cet égard, les conséquences de ces événements semblent avoir entraîné moins de traumatisme pour les jeunes que pour les victimes de notre échantillon. Partant des constats que nous avons faits, il serait intéressant d'explorer plus en profondeur le lien entre la banalité de certaines situations et le peu d'impact des rencontres ; on l'a vu, les situations les plus traumatisantes semblent donner lieu à des médiations plus percutantes. Si cette relation s'avère constante, il y aurait sans doute lieu de remettre en question l'orientation voulant que la médiation et la justice réparatrice sont d'abord utiles pour gérer la petite délinquance.

Les motivations des victimes doivent faire l'objet de nouvelles études. Selon les intervenants des OJA, les victimes acceptent d'abord de participer à la médiation dans le but d'aider un jeune et par altruisme. Bref, ils le font parce qu'ils ont une conscience sociale. Même si nos entretiens avec les victimes confirment ces impressions, il y aurait sans doute lieu d'approfondir cette question. De toute évidence, les conditions et le cadre dans lequel se mettent en place les offres de médiation jouent peut-être ici un rôle important. Nous serions presque tenté de dire que les intervenants se retrouvent un peu à recruter les victimes qui correspondent à leurs attentes.

À l'analyse du discours des intervenants et de l'importance qu'ils accordent aux rencontres préparatoires pour vérifier les motivations des victimes, il ressort assez clairement que cette opération a nécessairement pour conséquence d'écarter les victimes

qui auraient des motivations inadéquates aux yeux des intervenants. Une victime qui se montrerait agressive ou exigeante risquerait d'emblée de ne pas satisfaire aux critères que se fixent, plus ou moins consciemment, les intervenants. Un tel constat nous amène à nous questionner sur les réelles motivations des victimes à participer à de tel processus. En tout état de cause, il est légitime de mettre en doute la représentativité de notre échantillon sur ce point.

Les entretiens avec les victimes et les jeunes contrevenants nous ont également permis de dégager le rôle prépondérant des intervenants des OJA dans la négociation de l'entente. Ce qui est en jeu ici, c'est le type d'informations qu'ils donnent aux jeunes et aux victimes (lors des rencontres préparatoires) sur les types possibles d'entente. Plus fondamentalement, ce problème soulève toute la question de la place laissée aux parties dans la négociation d'une entente. Ici encore, le nombre restreint de situations analysées nous oblige à la réserve. Nous avons toutefois mis en relief l'impact que semblent avoir eu les informations données lors de ces rencontres préparatoires et l'attitude des médiateurs. Il y a tout lieu, à notre sens, de porter une attention particulière à cet aspect surtout dans la perspective de redonner une véritable place aux parties dans la gestion de leurs conflits. Faut-il le rappeler, certains interviewés nous ont laissé clairement entendre qu'ils croyaient que l'entente qui est intervenue correspondait d'abord aux attentes des médiateurs.

En fait, tout se passe ici comme si les intervenants se substituaient aux parents dans la protection des jeunes. Alors que la Loi sur les jeunes contrevenants énonce des principes clairs sur les modalités des interventions à l'égard des jeunes contrevenants, tout se déroule dans ce cadre (la responsabilisation) sans jamais qu'il en soit fait mention. Cette attitude des intervenants vient d'une certaine façon déséquilibrer les rapports entre les parties.

Ainsi, il y a peut-être lieu de se demander si le rôle des intervenants ne devrait pas se limiter à informer les victimes et les jeunes contrevenants des dispositions qui régissent la rencontre de médiation, des limites qu'impose la loi en matière d'ententes et des critères qui doivent être considérés pour sa mise en œuvre? En agissant de cette façon, les

intervenants auraient peut-être moins le réflexe d'écarter les victimes qui manifestent des attentes trop élevées. Il reviendrait alors aux médiateurs d'intervenir dans les cas litigieux.

Il ne s'agit pas ici de juger le travail des intervenants qui s'emploient depuis plusieurs années à pratiquer une justice adaptée aux besoins des jeunes contrevenants. Tout aussi louable que puisse être ce principe, les victimes, les parents et les jeunes devraient en connaître les prérogatives afin de se réappropriier l'espace qui pourrait leur appartenir. Nos entretiens le montrent, les victimes, les jeunes et leurs parents maîtrisent mal plusieurs aspects du protocole de médiation. Les intervenants auraient donc peut-être intérêt à donner des informations plus nombreuses à l'ensemble des parties.

S'il importe de donner plus d'informations objectives sur le protocole de la rencontre, encore faudrait-il permettre aux intervenants de remplir leur fonction adéquatement. Par exemple, ces derniers peuvent difficilement gagner la confiance d'une victime sans connaître au préalable son âge, sa profession et les détails de l'infraction ; ils n'ont pas le choix et doivent d'abord centrer le premier contact sur la recherche d'information.

S'il y a lieu de corriger le tir à cet égard, cette situation ne justifie toutefois pas le traitement qui est réservé aux victimes à la suite de la rencontre. La plupart des victimes nous ont exprimé leur insatisfaction face au peu de contacts qu'ils ont eus avec les intervenants après la rencontre. Le système traditionnel de justice est souvent critiqué pour le peu de place qu'il accorde aux victimes d'actes criminels. Les OJA doivent donc éviter de répéter les mêmes erreurs. Sur ce point, il suffirait de presque rien pour satisfaire les victimes ; les suivis auprès des jeunes après la signature devraient être accompagnés d'un suivi auprès des victimes. Il est également à noter que les parents des jeunes nous ont également exprimé leur insatisfaction en ce domaine.

La place de ces derniers mériterait d'ailleurs d'être redéfinie. Généralement présents lors des rencontres de leur fils avec les délégués à la jeunesse, le protocole en place reste flou quant à leur rôle. Comme le montrent nos entretiens, ces derniers possèdent peu de détails sur le processus de médiation et les suites de la rencontre. Est-ce dû à un manque de

préoccupation de la part des intervenants ? Il ne nous appartient pas ici de statuer sur le rôle que devraient jouer les parents dans le processus de médiation. Nous ne pouvons que constater que les parents interviewés se disent insatisfaits des informations qu'ils ont reçues, ajoutant qu'ils auraient souhaité être davantage impliqués dans la démarche de leur fils.

Signalons au passage le paradoxe que partagent les parents et les intervenants dans leurs intentions à l'égard des jeunes. Tous sont animés de l'espoir que la médiation parvienne à responsabiliser le jeune et lui faire réaliser les conséquences de ses actes. Toutefois, ils expriment les mêmes réserves et inquiétudes à l'égard des victimes qui pourraient être agressives ; ils ont également en commun le désir de protéger les jeunes face à ces situations. La paradoxe tient probablement à ce qu'il est difficile d'arriver à la fois à protéger un jeune tout en cherchant du même souffle à l'amener à se responsabiliser.

Un dernier point pour terminer. Tout compte fait, les parents, les jeunes et les victimes partagent au moins un trait commun. Tous semblent percevoir la médiation comme une punition pour les actes de petite délinquance. Pas un des sujets interviewés ne parle de réparation, de nouvelle forme de justice ou de l'importance de leur participation. Tels seraient pourtant les objectifs que se fixent les intervenants ; c'est du moins ce qui ressort des entretiens menés auprès d'eux. Par-delà ce décalage, il s'agit bel et bien d'un processus qui sollicite la participation du jeune contrevenant et de la victime. On l'a vu, la mise en place d'un tel processus se traduit parfois par des impacts très positifs pour certaines victimes et, mais peut-être dans une moindre mesure, pour les jeunes contrevenants. De tels résultats devraient déjà suffire à pousser plus loin les expérimentations.

Pour arriver à une plus grande adéquation entre le discours que tiennent les intervenants et la réalité de la pratique, certains correctifs sont peut-être à envisager. À notre sens, remettre aux parties concernées le soin de régler leur différend implique d'abord l'abandon de certains objectifs.

L'objectif de responsabilisation implique un traitement en conséquence et se fonde sur la conviction que les personnes sont aptes à assumer leurs responsabilités. À trop vouloir protéger les jeunes, les intervenants risquent peut-être d'écarter certaines situations en raison de l'attitude des victimes. Autrement dit, très peu de situations donneront lieu à des médiations. L'un des intervenants l'avouait implicitement en soulignant que les conditions à réunir sont si nombreuses que la médiation serait appropriée pour une minorité de situation. Est-ce bien cela qui est recherché ?

## BIBLIOGRAPHIE

- Allaix, M., Robin, M. (1994). La genèse de la mesure de réparation pénale à l'égard des mineurs, dans *De la dette au don* (29-44), Paris: Éd. ESF.
- Association des services de réhabilitation sociale du Québec (ASRSQ) (1998). Dossier : la justice réparatrice. *Porte ouverte*, X, (1) numéro spécial.
- Bailly, Y, Bazier, F, Boubault, G et Filliozat, I. (1993). La médiation. Numéro thématique de la revue *Non-violence actualité*.
- Bazemore, G. (1996). *Three Paradigms for Juvenile Justice*, dans Burt Galaway et Joe Hudson (eds). *Restorative justice: International perspective*, (37-68). Monsey, NY : Criminal Justice Press.
- Becker, H.S. (1963). *Outsiders. Études de sociologie de la déviance*. Paris : Métailié : 1985.
- Bianchi, H. (1994), *Justice as Sanctuary : Toward a System of Crime Control*, Bloomington : Indiana University Press p. 9, cité dans Llewellyn et Howse, 1998 : 4.
- Blanchette, J. (1996). *Enquête auprès de victimes de jeunes contrevenants. Leur point de vue sur les mesures supervisées*. St-Hyacinthe, Québec. Alternative jeunesse Richelieu-Yamaska.
- Bonafe-Schmitt, J.P. (1992). Les Boutiques de droit, l'autre médiation. *Archives de politique criminelle*, (14), 57-70.
- Bonta, James, Wallace-Capretta, S et Rooney, J. (1998). *La justice réparatrice : évaluation du Programme de solutions réparatrices*. Ottawa, Solliciteur général du Canada.
- Boulle, L. Kelly, KJ. (1998). *Mediation : Principles, Process, Practice*. Canadian Edition. Toronto and Vancouver. Butterworths.
- Braithwaite, J. (1989). *Crime, Shame and reintegration*. Cambridge, Cambridge University Press.
- Bush, R. et Folger J. (1994). *The promise of mediation*. San-Francisco : Jossey-Bass Publishers.
- Chamberlain, L. (1987). *La conciliation dans le système de justice pour jeunes*. Mémoire de maîtrise, Université d'Ottawa.

- Charbonneau, S. (1998a). La justice réparatrice au Québec. Conférence prononcée dans le cadre de la *Journée de sensibilisation sur la justice réparatrice*, organisée par la Fondation Le Parrain (12 février).
- Charbonneau, S. (1998b). Restorative justice trajectory in Quebec. In L. Walgrave (éd.). *Restorative justice for juveniles. Potentialities, risks and problems*, (229-243). Leuven : Leuven University Press.
- Charbonneau, S. et Béliveau, D. (1999). Un exemple de justice réparatrice au Québec : la médiation et les organismes de justice alternative. *Criminologie*, 32 (1) : 57-77.
- Cohen, S. (1985). *Visions of social control : Crime, punishment and classification*. Cambridge : Polity.
- Commission de réforme du droit (1974). *Études sur la déjudiciarisation*, Information Canada, Ottawa, 243 p.
- Commission de réforme du droit (CRD) (1976). *La participation communautaire à la réadaptation du délinquant*. Ottawa : Approvisionnement et services Canada.
- Conseil des églises (1996). *La justice restauratrice dans les années 1990*.
- Cousineau, M.M. et Tremblay, A. (1996). Jeunes contrevenants et mesures de réparation : entre la lettre de la loi et son application. In J. Coiteux et al. (dir.). *Question d'équité. L'aide aux victimes d'actes criminels*, (157-180). Montréal : Association québécoise Plaidoyer-Victime.
- D'Amours, O. (1982). *Survol historique de la protection de l'enfance au Québec de 1608 à 1977*. Annexe 1 au rapport de la Commission parlementaire spéciale sur la protection de la jeunesse.
- Deslauriers, J.P (1997). L'Induction analytique, dans J. Poupart (dir.). *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques*, (293-308). Boucherville : Gaëtan Morin éd.
- Desdevises, M.C. (1993). L'évaluation des expériences de médiation entre délinquants et victimes : l'exemple britannique. *Revue de science criminelle et de droit pénal comparée*, (1), 45-62.
- Dupont-Bouchat, M.-S. (1999). Le crime pardonné. La justice réparatrice sous l'Ancien Régime (XVIe-XVIIIe siècles). *Criminologie*, vol. 32 (1), 31-56.
- Faget, J. (1997a). *La médiation. Essai de politique pénale*. Paris : Éd. Erès.
- Faget, J. (1997b). Le cadre juridique et éthique de la médiation pénale. In R. Cario (dir.). *La médiation pénale. Entre répression et réparation*, (35-54). Paris : L'Harmattan.



- Ferrazzo-Blummer, A. (2000). *La médiation : les expériences et les points de vue des victimes, des jeunes contrevenants et des médiateurs*. Mémoire de maîtrise, Université de Montréal.
- Fisher, R. et Ury, W. (1982). *Comment réussir une négociation*. Paris : Éd. du Seuil (nouvelle édition revue et complétée en 1993).
- Foucault, M. (1975). *Surveiller et punir. Naissance de la prison*. Paris : Gallimard.
- Gauthier, B. (dir.) (1984). *Recherche sociale. De la problématique à la collecte des données*. Québec, Presses de l'Université du Québec.
- Ghiglione, R. et Matalon, B. (1978). *Les enquêtes sociologiques : théories et pratiques*. Paris : Armand Colin.
- Glaser, B.G. et Strauss, A.L. (1967). *The Discovery of Grounded Theory. Strategies for Qualitative Research*. Chicalo : Aldine.
- Goffman, I. (1961). *Asiles*. Paris : Minuit : 1968.
- Groupe de travail chargé d'étudier l'application de la Loi sur les jeunes contrevenants au Québec (1995). *Les jeunes contrevenants : au nom ... et au-delà de la loi*. Québec : Ministère de la Santé et Services sociaux et ministère de la Justice.
- Haley, J. O. (1992). Victim-Offender Mediation : Japanese and American Comparisons dans H. Messmer et H.-U. Otto : *Restorative Justice on Trial*, (419-429). Netherlands : Kluwer Academic Publishers.
- Jaccoud, M. (1998) *La justice réparatrice*. Communication présentée à l'occasion de la rencontre de réflexion intersectorielle en Montérégie. St-Hyacinthe. 21p.
- Jaccoud, M. (2000). Violence et justice réparatrice, dans Dumouchel, P. (Ed), *Comprendre pour agir. Violences, Victimes et vengeance*, Organisé par la Société de philosophie du Québec, Université du Québec à Montréal, Laval et Paris : L'harmattan et les Presses de l'Université Laval : 183-206.
- Jaccoud, M. et Walgrave, L.(1999). Présentation. *Criminologie*, 32 (1) : 3-6.
- Jaccoud, M. (1999B). Les cercles de guérison et les cercles de sentence autochtones au Canada. *Criminologie*, 32 (1) : 79-105.
- Laflamme-Cusson, S., Langelier-Biron, L. et Trépanier, J. (1992). *La prise de décision à l'égard des jeunes contrevenants*. Montréal : Centre international de criminologie comparée, Université de Montréal.

- Lajoie, J. (1979). *Projet d'intervention jeunesse, rapport final*. Montréal : Bureau de consultation jeunesse inc.
- Lajoie, J. (1987). *La place de la victime dans notre système de justice pénale juvénile ou les droits de la victime à la merci des autres*. Montréal, Mémoire présenté dans le cadre de la consultation sur les victimes d'actes criminels.
- Lamoureux, C. (1993). *Les groupes professionnels et la prise de décision en matière de jeunes contrevenants*, Mémoire de maîtrise, Université de Montréal., 147 p.
- Laperrière, A. (1997). L'analyse qualitative : la « grounded theory » et autres approches similaires, dans J. Poupart (dir.) *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (173-209). Boucherville : Gaëtan Morin ed.
- Latimer, J. et Kleinknecht, S. (2000). *Les effets des programmes de justice réparatrice : analyse documentaire sur la recherche empirique*. Ottawa, ministère de la Justice Canada.
- Lipton, D., Martinson, R. et Wilks, J. (1975). *The Effectiveness of Correctional Treatment : A Survey of Treatment Evaluation Studies*. New York, Praeger.
- Llewellyn, J. et Howse, R (1998). *La justice réparatrice-Cadre de réflexion*, mémoire préparé pour la Commission du droit du Canada.
- Marshall et Merry (1990). *Crime and Accountability-Victim/Offender Mediation in Practice*. London, UK: Home Office, Her Majesty's Stationery Office, 271p.
- Mary, Philippe et De Fraene, D. (1998). *Sanctions et mesures dans la communauté. État critique de la question en Belgique*. Bruxelles : Université libre de Bruxelles.
- McCold, P. (1997). *Restorative Justice : An Annotated Bibliography*.
- Meilleur, D. (1987). *Les mesures de restitutions à la victime d'actes criminel et la loi sur les jeunes contrevenants: un aperçu de la situation au Québec et plus spécifiquement dans la région de l'outaouais québécois*, Mémoire de maîtrise, Université d'Ottawa, 96p.
- Mesmer, H. et Otto, H.U. (1992). *Restorative Justice on Trial*. Netherlands : Kluwer Academic Publishers.
- Michelat, G. (1975). Sur l'utilisation de l'entretien non directif en sociologie. *Revue française de sociologie*, XVI : 229-247.
- Miers, D. et al (2001). *An Exploratory Evaluation of Restorative Justice Schemes*. London, Crime reduction Research Series Papier 9.

- Ministère de la Justice (1998). *L'heure juste*, (avril), édition spéciale.
- Peachey, D. E, Snyder, B et Teichroeb, A. (vers 1982). *Guide d'entraînement pour médiateurs au sein du système de justice criminelle*. Montréal : Projet « Entente ».
- Pires, A. P. (1997). Échantillonnage et recherche qualitative : essai théorique et méthodologique, dans J. Poupart (dir.). *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques*, (113-169). Boucherville : Gaëtan Morin éd.
- Pivo Jeunesse (1995). *Guide de formation (technique de médiation)*. Trois-Rivières : inédit.
- Poupart, J. (1997). L'entretien de type qualitatif : considérations épistémologiques, théoriques et méthodologiques dans J. Poupart (dir.). *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques*, (173-209). Boucherville : Gaëtan Morin éd.
- Regroupement des organismes de justice alternative du Québec (ROJAQ) (1996). *Guide de médiation*. Montréal : inédit.
- Regroupement des organismes de justice alternative du Québec (ROJAQ) (1998). *Guide de médiation en matière criminelle*. Montréal : Regroupement des organismes de justice alternative du Québec.
- Regroupement des organismes de justice alternative du Québec (ROJAQ) (2000). *Manuel de médiation*. Montréal : Regroupement des organismes de justice alternative du Québec.
- Regroupement des organismes orienteurs du Québec (ROOQ) (1995). *Réponse à Jasmin*. Inédit.
- Rubin, H. V. et Rubin I.S. (1995). *Qualitative interviewing. The art of receiving data*. Thousands Oaks : Sage.
- Schiff, M. (1998). The impact of restorative interventions on juvenile offenders in Gordon Bazemore et Lode Walgrave (eds), *Restorative juvenile justice : Repairing the harm of youth crime*. Monsey, Willo Tree Press. inc.
- Schur, E.M. (1973). *Radical nonintervention: rethinking the delinquency problem-*, New-Jersey: A spectrum book, 180p.
- Solliciteur général du Canada (1982). *La loi sur les jeunes contrevenants, 1982. Points saillants*. Ottawa : Approvisionnement et services Canada.
- Tamborini, J. (1998). La médiation pénale victime-jeune contrevenant : une mesure pénale alternative ou une nouvelle voie pour la justice ? Mémoire de maîtrise, Université d'Ottawa.

- Tremblay, A. (1994). *Justice des mineurs : quand la victime a voix au chapitre*. Mémoire de maîtrise, Université de Montréal.
- Trépanier, J. (1988). *Le contrôle de la délinquance juvénile par la recherche de ses causes et par la protection de l'enfance*. Louvain : Université catholique de Louvain, département de criminologie.
- Trépanier, J. et Tulkens, F. (1995). *Délinquance et protection de la jeunesse : aux sources des lois belge et canadienne sur l'enfance*. Montréal et Bruxelles : Presses de l'Université de Montréal.
- Trio Jeunesse (1991). *Guide de procédures conciliation*. Hull : inédit.
- Tulkens, F. et Van de Kerchove, M. (1996). La justice pénale : justice imposée, justice participative, justice consensuelle ou justice négociée ? *Revue de droit pénal et de criminologie*, vol. 5, (445-494).
- Umbreit, M. S. (1992). Mediating Victim-Offender Conflict : From single-site to Multi-site Analysis in the U.S. dans H. Messmer et H.-U. Otto : *Restorative Justice on Trial*, (419-429). Netherlands : Kluwer Academic Publishers.
- Umbreit, M. (1994). *Victim Meets Offender: The Impact of Restorative Justice and Mediation*. Monsey, NY. Willow Tree Press inc.
- Umbreit, M. (1995). *Mediating interpersonal conflicts: A pathway to peace*. West Concord, MN : CPI Publishing.
- Umbreit, M. (1996). Restorative justice through mediation : The impact of programs in four Canadian provinces. In Burt Galaway and Joe Hudson (eds). *Restorative justice: International perspective*, (373-385). Monsey, NY : Criminal Justice Press.
- Umbreit, M. (1997). Humanistic mediation : a transformative journey of peacemaking. *Mediation Quarterly*, 14, (3), 201-213.
- Umbreit, M. (1998). Victim-Offender mediation in cases of severe violence. Conférence présentée dans le cadre de la *Second annual international conference on restorative justice for juveniles*, Fort Lauderdale, (7-9 novembre).
- Umbreit, M. (2000). Présentation à l'occasion de la formation *Victims of severe violence meet the offender : a journey toward healing and strength*. National Restorative Justice Training Institute, Minnesota.
- Umbreit, M. et Greenwood, J. (1998). *National survey of victim offender mediation programs in the US*. Center for restorative justice & mediation : Inédit.

- Vaillant (1994). La réparation dans la profession éducative, dans *De la dette au don*, (79-122) Paris: Éd. ESF, p. 79-122.
- Van Ness, Dan (1997). Values and restorative justice. Communication prononcée dans le cadre du symposium *Pour parvenir à une vraie justice*, Vancouver.
- Walgrave, L. (1993). La justice réparatrice et les jeunes. In J.F. Gazeau et V. Peyre (Éds). *Au-delà de la rétribution et de la réhabilitation : la réparation comme paradigme dominant dans l'intervention judiciaire contre la délinquance des jeunes*, (5-28). Vaucresson, 9<sup>èmes</sup> journées internationales de criminologie juvénile.
- Walgrave, L. (1999). La justice restaurative : à la recherche d'une théorie et d'un programme. *Criminologie*, 32 (1) : 7- 29.
- Wright, M. (1991). *Justice for victims and offenders : A restorative response to crime*. Winchester, UK : Waterside Press (2nd ed.).
- Wynne (1996). *Leeds Mediation and Repration Service: Ten years Experience of Victim-Offender Mediation*, In Burt Galaway and Joe Hudson (eds). *Restorative justice: International perspective*, (445-462). Monsey, NY : Criminal Justice Press.
- Wyvekens, J. (1997). Les maisons de justice : sous la médiation, quelle troisième voie ? In R. Cario (dir). *La médiation pénale. Entre pression et réparation*, (61-81). Paris : L'Harmattan.
- Zehr, H. J. (1990). *Changing lenses : a new focus for crime and justice*. Scott Dale (PA) et Waterloo (Ont.) : Herald Press.

**APPENDICES**

Tableau 3 : Opposition de deux paradigmes (selon Zehr)

	<b>Vieux paradigme</b>	<b>Nouveau paradigme</b>
<b>Conception du crime</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le crime est conçu comme la violation de normes sociales, pour lesquelles le tort est abstrait.</li> <li>- Le crime est envisagé différemment des autres situations qui produisent des maux.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le crime est conçu comme une atteinte à une personne ou à une relation, et son tort est concret.</li> <li>- Le crime est associé aux autres formes de conflits et de création de maux.</li> </ul>
<b>Conception de l'imputabilité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le mal crée de la culpabilité, à des degrés variables.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le mal crée la responsabilité et des obligations morales, pour lesquels il y a plusieurs degrés.</li> </ul>
<b>Conception de l'Homme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- On assume que le comportement est le fruit d'un choix libre.</li> <li>- Basée tantôt sur le libre arbitre, tantôt sur le déterminisme.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- On reconnaît l'existence de potentiels différents chez l'individu et du rôle des conditions sociales dans le choix des comportements.</li> <li>- Reconnait le rôle du contexte social tout en ne niant pas la responsabilité individuelle.</li> </ul>
<b>Conception de la justice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Centrée sur le blâme et sur le passé.</li> <li>- Basée sur le litige.</li> <li>- Les professionnels sont les acteurs principaux.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Centrée sur la résolution de problèmes et sur l'avenir.</li> <li>- Basée sur le dialogue.</li> <li>- Les professionnels sont limités à des fonctions de soutien.</li> </ul>

Tableau 4 : Les paradigmes en justice (Selon Walgrave)

	<b>DROIT PÉNAL</b>	<b>DROIT RÉHABILITATIF</b>	<b>DROIT RÉPARATEUR</b>
<b>POINT DE RÉFÉRENCE</b>	Le délit	L'individu délinquant	Les préjudices causés
<b>MOYENS</b>	L'infliction d'un mal	Le traitement	Obligation de réparer
<b>OBJECTIFS</b>	L'équilibre moral	L'adaptation	Annulation des torts
<b>POSITION DES VICTIMES</b>	Secondaire	Secondaire	Centrale
<b>CRITÈRES D'ÉVALUATION</b>	Une juste peine	L'individu adapté	Satisfaction des parties concernées
<b>CONTEXTE SOCIÉTAL</b>	L'État opprimant	L'État providence	L'État responsabilisant

Source : Walgrave (1993).



**Tableau 5 : Comparaison entre l'approche traditionnelle de résolution de conflit et la médiation humaniste**

	<b>Résolution de conflit</b>	<b>Médiation humaniste</b>
<b>Cible première</b>	Organiser en fonction de l'entente et du problème.	Organiser en fonction du dialogue et de la relation.
<b>Préparation des parties</b>	Le médiateur ne tient pas de rencontre séparée avant la médiation.	Le médiateur tient au moins une rencontre séparée avec chacune des parties. Cette rencontre se concentre sur l'écoute, la création d'un lien, l'explication du processus, la clarification des attentes.
<b>Rôle du médiateur</b>	Dirige et guide les échanges dans le but de parvenir à une entente mettant fin au conflit.	Prépare les parties afin qu'elles se sentent rassurées et disponibles pour une véritable conversation et qu'elles aient des attentes réalistes.
<b>Style de la médiation</b>	Dynamique et souvent directif, le médiateur prend souvent la parole en cours de processus.	Non-directivité. Après l'accueil des parties, le médiateur prend un rôle effacé pour favoriser le dialogue entre les parties. Son rôle n'est toutefois pas passif.
<b>Orientation à l'égard du contexte émotionnel du conflit.</b>	Peu d'importance accordée à l'expression des sentiments et au récit des individus.	Le médiateur encourage l'expression des sentiments. Reconnaît le caractère curatif des récits lorsqu'ils sont exprimés avec le cœur.
<b>Moments de silence</b>	Peu de moments de silence. Le médiateur est incommodé par les silences et sent le besoin de les meubler de paroles.	Plusieurs moments prolongés de silence sont courants. Le médiateur est réticent à briser les silences et estime ces derniers comme facteurs principaux d'une véritable prise en charge d'un fort potentiel de guérison.
<b>L'entente écrite</b>	But premier de la médiation et résultat le plus commun de la médiation. L'entente se concentre sur la précision et la clarté.	Secondaire par rapport aux objectifs de dialogue et d'aide mutuelle. L'entente peut comprendre des dispositions visant la croissance d'un individu ou l'affirmation d'une nouvelle relation entre les parties.

Source : Umbreit (1997) - Traduction libre.

### Résultats des recherches évaluatives sur la médiation

**Tableau 6 : Taux de récidive après participation à une médiation**

<b>TAUX DE RÉCIDIVE</b>	<b>PÉRIODE D'ÉVALUATION: 1 À 3 ANS</b>
Bloomington	24%
Corvalis	8%
Seattle	15% d'infracteurs, objet d'une arrestation
Halifax (CAN)	25% délinquance auto-révélee
Wolverhampton (UK)	18%
Leeds (UK)	10%
Exeter	9% (1984) 16% (1985)
<b>Moyenne</b>	<b>15,62%</b>

Source : Haley (1992)

**Tableau 7 : Taux de succès des rencontres de médiation**

<b>TAUX DE MÉDIATIONS COMPLÉTÉES</b>	
Bloomington	82% adulte 100% juvénile
Dekalb	100%
Seattle	66%
Halifax (CAN)	97%
Lethbridge	97%
Leeds (UK)	68,8% totalement 18,8% partiellement

Source : Haley (1992)

**Tableau 8 : Attitudes des victimes et des auteurs d'infraction face à la médiation**

	Victimes		Auteurs d'infraction	
<b>Satisfaction</b>	79%		87%	
<b>Équité (fairness)</b>	85%		95%	
<b>Importance de:</b>	Avant	Après	Avant	Après
• Négocier	83 %	92 %	87 %	89 %
• (d'être ou de ) réparer	65 %	68 %	84 %	84 %
• recevoir des réponses	74 %	87 %		
• s'expliquer	78 %	89 %	94 %	85 %
• recevoir des excuses	70 %	78 %		
<b>Peur : revictimisation</b>	24 %	6 %		

Source : Umbreit (1992).

### Évaluation de projets de médiation qui se sont déroulés au Canada

**Tableau 9 : Taux de respect des ententes négociées (différents programmes canadiens)**

	Calgary	Langley	Ottawa	Winnipeg	Résultats totaux
<b>Succès des ententes négociées de 1991</b>	11 (92%)	141 (99%)	53 (88%)	299 (89%)	<b>504 (92%)</b>
<b>Succès des ententes négociées de 1992</b>	24 (86%)	105 (98%)	79 (93%)	358 (91%)	<b>566 (92%)</b>
<b>Succès des ententes négociées de 1993</b>	48 (94%)	81 (99%)	111 (97%)	290 (89%)	<b>530 (94%)</b>
<b>Succès des ententes négociées de 1991-1993</b>	83 (91%)	327 (99%)	243 (94%)	947 (90%)	<b>1 600 (93%)</b>

Source : Umbreit (1996).

**Tableau 10 : Échantillonnage utilisé (différents programmes canadiens)**

	Groupes étudiés		Groupe contrôle (sans médiation)		Total de l'échantillonnage
	Vict.	Contrev.	Vict.	Contrev.	
<b>Programme à Calgary</b>	7	7	2	5	21
<b>Programme à Langley</b>	42	41	37	42	162
<b>Programme à Ottawa</b>	42	16	22	12	92
<b>Programme à Winnipeg</b>	92	95	79	69	335
<b>TOTAL</b>	183	159	140	128	<b>610</b>

Vict. = victimes

Contrev. = contrevenants

Source : Umbreit (1996).

**Tableau 11 : Comparaison des taux de satisfaction des victimes participant ou non à des médiations**

	Satisfaits (%)		Insatisfaits (%)		n =	
	Méd.	Sans	Méd.	Sans	Méd.	Sans
<b>Calgary</b>	86	100	14	0	7	2
<b>Langley</b>	58	57	42	43	40	37
<b>Ottawa</b>	85	52	15	48	41	21
<b>Winnipeg</b>	82	41	18	59	90	74
<b>Ensemble des programmes</b>	<b>78</b>	<b>48</b>	<b>22</b>	<b>52</b>	<b>178</b>	<b>134</b>

Source : Umbreit (1996).

**Tableau 12 : Comparaison des taux de satisfaction des contrevenants participant ou non à des médiations**

	Satisfaits (%)		Insatisfaits (%)		n =	
	Méd.	Sans	Méd.	Sans	Méd.	Sans
<b>Calgary</b>	28.6	100.0	71.4	0.0	7	5
<b>Langley</b>	83.0	59.5	17.0	40.5	41	42
<b>Ottawa</b>	68.8	41.7	31.2	58.3	16	12
<b>Winnipeg</b>	74.2	47.8	25.8	52.2	93	67
<b>Ensemble des programmes</b>	<b>73.9</b>	<b>53.2</b>	<b>26.1</b>	<b>46.8</b>	<b>157</b>	<b>126</b>

Source : Umbreit (1996).

**Tableau 13 : Satisfaction des victimes à l'égard des résultats de la médiation**

	Satisfaits (%)		Insatisfaits (%)		Totaux	
	n	(%)	n	(%)	n	(%)
<b>Calgary</b>	7	(100)	0	( -)	7	(100)
<b>Langley</b>	31	(82)	7	(18)	38	(100)
<b>Ottawa</b>	39	(93)	3	( 7)	42	(100)
<b>Winnipeg</b>	81	(90)	9	(10)	90	(100)
<b>Ensemble des programmes</b>	158	(89)	19	(11)	177	(100)

Source : Umbreit (1996).

**Tableau 14 : Satisfaction des contrevenants à l'égard des résultats de la médiation**

	Satisfaits (%)		Insatisfaits (%)		Totaux	
	n	(%)	n	(%)	n	(%)
<b>Calgary</b>	7	(100)	0	( -)	7	(100)
<b>Langley</b>	36	(97)	1	( 3)	37	(100)
<b>Ottawa</b>	14	(93)	1	( 3)	15	(100)
<b>Winnipeg</b>	82	(88)	11	(12)	93	(100)
<b>Ensemble des programmes</b>	139	(91)	13	( 9)	152	(100)

Source : Umbreit (1996).

Tableau 15 : Synthèse processus de médiation OJA

Étapes	Objectifs	Émotions/tâches	Moyens
<b>Communications préliminaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier l'intérêt des parties à s'engager dans le processus de médiation.</li> <li>- Expliquer le processus aux deux parties.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier quels sont les sentiments des deux parties.</li> <li>- L'agent de convocation doit se faire rassurant et donner des explications claires afin d'établir la crédibilité du processus.</li> </ul>	Rencontre avec les deux parties.
<b>Validation du processus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Créer un climat de confiance.</li> <li>- Donner l'information aux parties afin d'éviter les mauvaises surprises.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre l'accent sur la tâche à accomplir.</li> <li>- Expliquer le rôle des médiateurs et les objectifs de la rencontre.</li> <li>- Rappel des grands principes et des modalités du processus : confidentialité, droit de se retirer, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présenter chaque participant et les remercier d'être présents.</li> <li>- Expliquer les étapes du processus.</li> <li>- Faire adopter l'ordre du jour par les deux parties.</li> <li>- Période de question.</li> </ul>
<b>Recherche des faits</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Amener chacune des parties à présenter leur version des faits et à parler des conséquences vécues lors de l'événement.</li> <li>- Établir les intérêts des deux parties.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Favoriser l'expression des sentiments.</li> <li>- Recueillir toutes les informations pertinentes.</li> <li>- Dépasser les positions des parties afin de faire ressortir leurs besoins et intérêts.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utiliser des questions ouvertes et neutres.</li> <li>- Demander des précisions ou éclaircissements (si nécessaire).</li> <li>- Reformuler au besoin.</li> <li>- Respecter les silences.</li> <li>- Porter une attention au langage non verbal.</li> <li>- Résumer la situation en soulignant les points communs et en essayant d'établir les véritables bases du conflit.</li> </ul>
<b>Création d'options</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Établir quels sont les modes possibles de réparation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recueillir les suggestions des deux parties.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Remue-méninges.</li> <li>- Aider les parties à clarifier leurs idées.</li> </ul>
<b>Prise de décision</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dégager la solution la plus satisfaisante afin d'établir une entente satisfaisante pour les deux parties.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Favoriser l'expression des points de vue de chacune des parties.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Résumer toutes les suggestions.</li> <li>- Vérifier leur faisabilité.</li> <li>- Utiliser des techniques pour favoriser la prise de décision.</li> </ul>
<b>Rédaction de l'entente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Officialiser l'entente négociée.</li> </ul>	Le texte de l'entente doit refléter l'intention et les désirs des parties.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Préciser tous les points de l'entente.</li> <li>- Permettre un délai avant la signature.</li> </ul>