

**Direction des bibliothèques**

**AVIS**

Ce document a été numérisé par la Division de la gestion des documents et des archives de l'Université de Montréal.

L'auteur a autorisé l'Université de Montréal à reproduire et diffuser, en totalité ou en partie, par quelque moyen que ce soit et sur quelque support que ce soit, et exclusivement à des fins non lucratives d'enseignement et de recherche, des copies de ce mémoire ou de cette thèse.

L'auteur et les coauteurs le cas échéant conservent la propriété du droit d'auteur et des droits moraux qui protègent ce document. Ni la thèse ou le mémoire, ni des extraits substantiels de ce document, ne doivent être imprimés ou autrement reproduits sans l'autorisation de l'auteur.

Afin de se conformer à la Loi canadienne sur la protection des renseignements personnels, quelques formulaires secondaires, coordonnées ou signatures intégrées au texte ont pu être enlevés de ce document. Bien que cela ait pu affecter la pagination, il n'y a aucun contenu manquant.

**NOTICE**

This document was digitized by the Records Management & Archives Division of Université de Montréal.

The author of this thesis or dissertation has granted a nonexclusive license allowing Université de Montréal to reproduce and publish the document, in part or in whole, and in any format, solely for noncommercial educational and research purposes.

The author and co-authors if applicable retain copyright ownership and moral rights in this document. Neither the whole thesis or dissertation, nor substantial extracts from it, may be printed or otherwise reproduced without the author's permission.

In compliance with the Canadian Privacy Act some supporting forms, contact information or signatures may have been removed from the document. While this may affect the document page count, it does not represent any loss of content from the document.

Université de Montréal

L'expérience des victimes et du médiateur impliqués dans un processus de médiation  
pour des crimes « graves » au Québec

par

Sara-Eve Charette-Duchesneau

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

Juin 2009

© Sara-Eve Charette-Duchesneau, 2009



Université de Montréal  
Faculté des études supérieures

Ce mémoire intitulé

L'expérience des victimes et du médiateur impliqués dans un processus de médiation  
pour des crimes « graves » au Québec

présenté par :

Sara-Eve Charette-Duchesneau

a été évalué par un jury composé des personnes suivantes :

Arlène Gaudreault, présidente rapporteure  
Mylène Jaccoud, directrice de recherche  
Véronique Strimelle, membre du jury

Mémoire accepté le

2009

## REMERCIEMENTS

À toi Papa, merci de m'avoir appris qu'il fallait parfois redoubler d'efforts pour venir à bout des obstacles de la vie et surtout, qu'il ne faut jamais abandonner. Merci de croire en moi et d'être fier de moi à tous les instants, et ce, depuis toujours. Un merci particulier pour tous les investissements financiers qu'ont nécessité ces longues études. Merci d'être le papa que tu es, avec toute cette force de caractère qui côtoie si bien ta grande sensibilité.

À toi Maman, merci d'avoir toujours été présente tout au long de mes études universitaires, essentiellement au bout du fil, pour écouter mes joies, mes peines, mes angoisses, mes doutes et mes questionnements, et ce, depuis le jour 1. Merci d'être ma meilleure amie et de me permettre de compter sur toi, beau temps, mauvais temps. Merci d'être la maman que tu es, patiente, douce, attentionnée et si empathique.

À toutes mes « colocs », merci d'avoir partagé votre vie universitaire avec moi et surtout, merci pour les partys pyjamas et les soirées « *movies* », qui faisaient de nous, les reines de la procrastination. Merci de m'avoir écoutée pleurer et rire pendant toutes ces années. Un merci particulier à Mélinda, qui, à la fin de ce mémoire, aura été mon modèle de volonté, de persévérance et de détermination.

À vous deux, Félix et Martine, merci pour les soupers du dimanche soir sur St-Zotique, trop peu nombreux malheureusement. À toi Félix, merci d'être mon grand frère. À la familia!!!

À toi Mylène, merci de m'avoir permis de réaliser cette recherche, dont le sujet me passionnait tant. Merci de m'avoir fait confiance dès le tout début et jusqu'à la toute fin.

À toi Serge, merci d'être le médiateur que tu es, professionnel, patient, attentionné et dévoué, sans qui les participantes de cette recherche n'auraient pu réaliser cette démarche si importante pour elles.

Enfin, un MERCI tout spécial aux quatre femmes qui m'ont ouvert grand leur porte et leur cœur afin de partager avec moi les moments les plus tristes et les plus difficiles de leur vie.

## SOMMAIRE

La pratique de la médiation entre victimes et contrevenants dans les cas de crimes « graves » est en pleine émergence dans ce paradigme qu'il convient d'appeler la justice réparatrice. Malgré un besoin croissant chez les victimes de crimes « graves » de participer à cette pratique novatrice, les programmes existants à travers le monde sont peu nombreux, tout comme les études et les recherches s'y rattachant. Les quelques résultats obtenus sont impressionnants et suggèrent non seulement un taux de satisfaction élevé chez toutes les parties impliquées, mais également des bienfaits non négligeables pour la plupart des participants.

Le programme de médiation offert au Québec et au Canada et développé par le Service correctionnel du Canada voit le jour au début des années 2000. Depuis, moins d'une dizaine de processus de médiation ont été réalisés au Québec. Préoccupés par l'évaluation du programme, l'objectif principal de notre recherche est de comprendre et de décrire l'expérience et le point de vue des victimes et du médiateur impliqués dans un processus de médiation pour des crimes « graves ».

L'approche qualitative et l'utilisation de l'entretien rétrospectif à tendance non directive sont donc privilégiés, puisqu'ils nous permettent de comprendre et de décrire le vécu et l'expérience des participants, et ce, sur une période de temps prédéterminée. Une telle démarche constitue une première dans le domaine de l'analyse des programmes de médiation pour les crimes « graves ».

Notre échantillon restreint est composé de quatre victimes et d'un médiateur. Nous avons réalisé auprès des personnes lésées, des entrevues en profondeur d'une durée minimum de trois heures. Nous avons abordé l'expérience du médiateur à travers une entrevue d'ordre général sur les principes et le fonctionnement du programme de médiation du Québec ainsi qu'à travers quatre entretiens relatifs à chacun des processus de médiation réalisés.

L'analyse de tous les entretiens nous permet d'identifier une série de conséquences vécues par les victimes, depuis la commission des crimes, ainsi que les principaux besoins et les motivations des victimes à s'impliquer dans un processus de médiation. Une compréhension en profondeur de l'expérience des victimes et du médiateur, et ce, à chacune des étapes de la démarche de médiation, nous permet de dresser un portrait détaillé des effets et des impacts de la participation des victimes au processus de médiation sur les conséquences du crime. Cela nous permet de confronter nos résultats non seulement aux objectifs du programme du Québec mais également aux résultats d'autres recherches effectuées sur les divers programmes de médiation existants.

Mots clés : justice réparatrice, médiation pénale, médiation victime-contrevenant, dialogue pour crime « grave », dialogue humaniste.

## ABSTRACT

Mediation practice between victims and offenders in the case of “severe” crimes is an emerging concept in what can be called the restorative justice approach. Notwithstanding the increasing needs of “severe” crime victims to participate in this innovating practice, the worldwide programs in place are just as scarce as the related studies and research on the topic. The few available results are impressive and suggest not only a high satisfaction level for all parties, but significant benefits for a good number of participants as well.

The victim-offender mediation program offered in Quebec was developed by Services Correctionnels Canada in the early 2000. Since then, only a few mediation process and no evaluation researches were put in place. Concerned by the evaluation and analysis of such mediation process, the main objective of this research is to understand and describe the experience and the point of view of the victims and mediator involved in the mediation program for “severe” crimes.

The qualitative approach and the use of non-directive retrospective dialogues have been favoured to allow a better understanding and description of the participants’ experience during a preset period. This procedure is a first in the analysis of mediation programs for “severe” crimes.

Because of the restricted sample of four victims and one mediator, we have conducted, for a minimum of three hours, in-depth interviews with injured individuals. Furthermore, and in order to get a better feel of the mediator’s experience, we have first conducted a general interview on the principles and functions of the mediation program of Quebec. Subsequently, we have proceeded to discuss of each interviewed victim with the mediator, for a grand total of nine interviews.

The analysis of all conversations has allowed the identification of a series of consequences of the different crimes on the victims, as well as the individual needs and motivations of the victims for such mediation process. On the other hand, an in-depth understanding of the victims and mediator’s experience during each step of the program has allowed us to obtain a detailed representation of each step and impacts of the victims’ participation in the mediation program. The analysis also sanctioned the comparison of our results with the objectives of the program, and with the existing results of comparable mediation programs.

Key words : restorative justice, penal mediation, victim-offender mediation, severe crime dialogue, humanistic dialogue.

## TABLE DES MATIÈRES

<b>REMERCIEMENTS</b> .....	<b>iii</b>
<b>SOMMAIRE</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>TABLE DES MATIÈRES</b> .....	<b>vi</b>
<b>INTRODUCTION GÉNÉRALE</b> .....	<b>4</b>
<b>CHAPITRE I : RECENSION DES ÉCRITS</b> .....	<b>9</b>
1. <i>JUSTICE RÉPARATRICE</i> .....	11
1.1 Introduction .....	11
1.2. Définitions de la justice réparatrice .....	12
1.3. Définitions des concepts rattachés à la notion de justice réparatrice .....	16
1.4. Principes, objectifs et enjeux de la justice réparatrice .....	18
1.5. Débats inhérents au concept de la justice réparatrice .....	20
1.5.1. Place et rôle de la justice réparatrice.....	20
1.5.2. Place de la victime dans les processus de justice réparatrice .....	21
2. <i>MÉDIATION</i> .....	22
2.1. Définition générale de la médiation.....	22
2.2. Définition de la médiation pénale et ses objectifs .....	22
2.3. Place de la médiation pénale dans le système pénal .....	23
2.4. Moments d'application de la médiation pénale .....	24
2.5. Multiples formes d'applications de la médiation pénale .....	25
3. <i>DIALOGUE POUR LES CRIMES « GRAVES » - DIALOGUE HUMANISTE</i> .....	25
3.1. Historique des dialogues pour les crimes « graves » — Dialogue humaniste .....	26
3.2. Introduction générale au dialogue humaniste dans les cas de crimes « graves ».....	26
3.3. Principes du dialogue humaniste .....	28
3.4. Valeurs du dialogue humaniste.....	29
3.5. Objectifs du dialogue humaniste.....	29
3.6. Étapes du processus de dialogue humaniste .....	30
3.6.1. Rencontres préparatoires avec la victime .....	30
3.6.2. Rencontre face-à-face .....	31
3.6.3. Suivi post-dialogue .....	32
3.7. Rôle, tâches et attitudes du médiateur .....	32
4. <i>PROGRAMMES DE DIALOGUE POUR DES CRIMES « GRAVES »</i> .....	34
4.1. Principes .....	35
4.2. Valeurs.....	36
4.3. Objectifs .....	37
4.4. Fonctionnement .....	38
4.5. Programme de médiation du Québec.....	40
5. <i>RÉSULTATS DE RECHERCHES ÉVALUATIVES EN LIEN AVEC LES PROGRAMMES DE MÉDIATION PÉNALE</i> .....	44
5.1. Résultats de recherches évaluatives spécifiques à la médiation pénale .....	45
5.2. Résultats de recherches évaluatives spécifiques aux programmes de dialogue pour les crimes « graves » .....	48
5.2.1. Approche méthodologique des recherches évaluatives effectuées sur les différents programmes de dialogue pour des crimes « graves ».....	48

5.2.2. Motivations générales des victimes à s'impliquer dans un processus de dialogue pour des crimes « graves » .....	50
5.2.3. Craintes des victimes liées à la participation au processus de dialogue.....	51
5.2.4. Perceptions des victimes par rapport aux différentes étapes du processus de dialogue pour crimes « graves » .....	52
5.2.5. Perceptions des victimes par rapport au médiateur impliqué dans le processus de dialogue pour des crimes « graves » .....	55
5.2.6. Impacts du processus de dialogue pour des crimes « graves » sur les victimes.....	56
5.2.7. Satisfaction générale des victimes par rapport au processus de dialogue pour des crimes « graves » .....	59
5.2.8. Perceptions du médiateur par rapport au processus de dialogue pour des crimes « graves » .....	60
<b>CONCLUSION</b> .....	<b>61</b>
<b>CHAPITRE II : PROBLÉMATIQUE ET MÉTHODOLOGIE</b> .....	<b>65</b>
1. <i>Objet d'étude</i> .....	67
2. <i>Le choix de la méthodologie qualitative</i> .....	68
3. <i>Le choix de l'entretien rétrospectif à tendance non directive</i> .....	68
4. <i>Les critères d'échantillonnage et la composition de l'échantillon</i> .....	71
5. <i>Distribution et caractéristiques des personnes interviewées ainsi que des entretiens réalisés</i> .....	72
6. <i>La stratégie de prise de contact et le déroulement des entretiens</i> .....	79
6.1 <i>Modalités de recrutement</i> .....	79
6.2 <i>Consignes de départ et dimensions abordées</i> .....	79
7. <i>La méthode d'analyse</i> .....	80
8. <i>Les limites de la recherche</i> .....	80
<b>CHAPITRE III - L'EXPÉRIENCE DE VICTIMISATION : Le vécu des victimes directes et indirectes</b> .....	<b>59</b>
1. <i>Les conséquences physiques</i> .....	84
2. <i>Les réactions psychologiques à la victimisation</i> .....	86
3. <i>Les conséquences sociales</i> .....	92
4. <i>Les conséquences familiales</i> .....	96
5. <i>Les conséquences financières</i> .....	98
6. <i>Le recours à des services psychosociaux (CAVAC, psychologue)</i> .....	100
<b>CHAPITRE IV – LES MOTIVATIONS ET LES BESOINS DES VICTIMES EN LIEN AVEC LEUR PARTICIPATION À UN PROCESSUS DE MÉDIATION ....</b>	<b>74</b>
1. <i>Le besoin de comprendre des événements incompréhensibles</i> .....	104
2. <i>Le besoin de faire prendre conscience des conséquences vécues</i> .....	105
3. <i>Le besoin d'en savoir davantage sur l'agresseur</i> .....	107
4. <i>Le besoin de pardonner, de faire la paix avec soi-même et de se libérer</i> .....	108
5. <i>Le besoin de diminuer la violence et éviter la récurrence</i> .....	109



6. Le besoin de confirmer les décès et d'entendre l'agresseur avouer le crime.....	110
<b>CHAPITRE V – LE PROCESSUS DE MÉDIATION : L'expérience des victimes et du médiateur.....</b>	<b>92</b>
1. Démarche initiale : un processus initié par les victimes.....	115
1.1. Cueillette d'informations sur les victimes.....	116
1.2. Le premier contact téléphonique.....	117
1.3. La première rencontre.....	117
2. Les rencontres préparatoires.....	120
2.1. Fonctionnement des rencontres préparatoires.....	120
2.2. Objectifs et stratégies mises en place par le médiateur lors des rencontres préparatoires ...	124
2.3. Les relations établies entre le médiateur et les victimes.....	130
3. La rencontre de médiation.....	133
3.1. Fonctionnement de la rencontre de médiation.....	133
3.2. Déroulement des rencontres de médiation.....	134
3.3. La relation avec le détenu et les échanges.....	137
3.4. Le rôle du médiateur.....	145
4. Suivis et débriefings.....	148
4.1. Le lendemain de la rencontre.....	149
4.2. Quelque temps après la rencontre de médiation.....	150
<b>CHAPITRE VI – LES EFFETS ET IMPACTS DE LA PARTICIPATION À UN PROCESSUS DE MÉDIATION POUR LES CRIMES « GRAVES » : le maintien, l'apaisement et la disparition des conséquences du crime .....</b>	<b>102</b>
1. Avant la participation au processus de médiation.....	154
2. Pendant les rencontres préparatoires.....	156
3. Immédiatement après la rencontre de médiation.....	160
4. Quelque temps après la rencontre de médiation.....	163
5. Regard porté par les victimes sur leur expérience au moment des entretiens.....	169
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>142</b>
<b>ANNEXES .....</b>	<b>163</b>
ANNEXE A.....	180
ANNEXE B.....	182
ANNEXE C.....	184
ANNEXE D.....	186
<b>RÉFÉRENCES.....</b>	<b>201</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>	<b>208</b>

## **INTRODUCTION GÉNÉRALE**

Les critiques sont nombreuses à l'égard du système pénal notamment en termes de traitement inadéquat des victimes et de modalités punitives inappropriées pour les délinquants. En effet, malgré les abondants progrès en faveur des victimes, ces dernières déplorent encore « le déséquilibre entre leurs droits et ceux des accusés, l'insuffisance des ressources pour leur venir en aide et le traitement qui leur est réservé dans le système de justice pénale. » (Gaudreault, 2001). Même si la première initiative réparatrice canadienne mettant au centre de son paradigme la victime et ayant comme objectif la réparation des torts a vu le jour au Canada en 1975 (McCold, 2006), encore beaucoup de choses restent à faire pour développer un système de justice offrant un équilibre entre les droits et le traitement adéquat pour tous.

Au Canada, depuis plus de dix ans, le Code criminel canadien (article 717 à 717.4) a été modifié par le Parlement fédéral de façon à offrir dans le cadre de la justice des adultes, des mesures de rechange tout comme celles offertes aux jeunes contrevenants. Jusqu'à aujourd'hui, ce ne sont que les communautés autochtones adultes ainsi que certaines provinces canadiennes qui bénéficient de telles modalités. Cependant, l'application des processus réparateurs demeure une possibilité dans notre système judiciaire actuel autant en amont qu'en aval de ce dernier, particulièrement dans le cadre de la justice des mineurs. De plus, même si certains entretiennent des réticences à la mise en place de la justice réparatrice à l'égard de certains types de délits, tous les types de crimes peuvent être envisagés sous l'optique réparatrice comme étant des cas potentiels. À cet effet, il importe de mentionner que le Ministère de la Justice du Canada supporte, entre autre, depuis bon nombre d'années une initiative réparatrice particulière orientée vers les crimes dits « graves », à travers le *Victim Offender Mediation Program of the Fraser Area Community Justice Initiatives* à Langley, en Colombie-Britannique. Même si au Québec, le développement des perspectives réparatrices se fait essentiellement au niveau de la délinquance juvénile, le programme de médiation<sup>1</sup> entre victime et délinquant du Québec

---

<sup>1</sup> Alors que le terme « programme de médiation » est utilisé pour définir ce dernier au Québec, nous tenons à spécifier que le terme « dialogue » est considéré comme équivalent dans le cadre de cette étude. Les programmes anglophones font davantage référence à un « dialogue » plutôt qu'à une médiation. L'organisation et le fonctionnement ne sont pas différents pour autant et c'est pourquoi nous utiliserons ces termes de façon équivalente.

mis en place au début de l'an 2000 est une preuve tangible d'une évolution et d'un changement de mentalité dans le domaine de la justice réparatrice.

Au cours de la dernière décennie, un nombre grandissant de victimes de crimes « graves »<sup>2</sup> formulent le désir de rencontrer le contrevenant responsable des crimes subis, dans le but d'exprimer les impacts et les conséquences du crime sur leur vie, d'obtenir des réponses aux nombreuses questions qu'elles se posent et ainsi de pouvoir tourner la page plus facilement sur les événements vécus (Umbreit, Coates et Vos, 2001). L'avènement des programmes de dialogue pour des crimes « graves » est très récent (McCold, 2006). Par le fait même, le nombre de programmes existants est très limité. Ainsi, jusqu'à maintenant, très peu de recherches sur les programmes de dialogue ont été effectuées et ces dernières ne s'attardent pas à comprendre en profondeur les expériences et les points de vue des parties impliquées. Les résultats disponibles à cet effet sont donc très limités et souvent superficiels, et ce, pour les raisons suivantes (Umbreit, Coates et Vos, 2001). Tout d'abord, contrairement à ce qui est soutenu dans les études portant sur ces programmes de dialogue pour crimes « graves », le recours à la méthodologie qualitative est très limitée et lorsqu'elle est utilisée, c'est rarement avec toute la profondeur que cette forme de méthodologie peut offrir. De plus, la majorité des recherches ne se sont pas attardées à l'expérience des médiateurs sinon pour leur demander s'ils donnaient leur appui aux programmes en question. Enfin, lorsque les études se sont concentrées sur les expériences et points de vue des parties impliquées, elles avaient recours à des questionnaires à choix multiples ou à court développement limitant ainsi la profondeur des résultats.

Compte tenu des éléments abordés ci-haut, l'approche qualitative, plus particulièrement l'entretien rétrospectif non directif, a été mise de l'avant dans le cadre de cette étude afin de mieux saisir les expériences et points de vue du médiateur et des victimes suite à leur

---

<sup>2</sup> Certains auteurs, Umbreit notamment, utilisent la notion de « *severe crime* » afin de définir un ensemble de crimes perpétrés contre la personne ou contre la propriété tels que les homicides (volontaires ou involontaires), les tentatives de meurtre, les agressions sexuelles, les séquestrations, la violence conjugale, la conduite avec facultés affaiblies causant la mort, l'introduction et le vol par effraction, etc. Dans le cadre de notre recherche, nous traduisons ce terme par crime « grave » et nous le considérons comme englobant les mêmes types de crimes proposés par Umbreit.

participation au programme de médiation pour des crimes « graves » entre victime et délinquant du Québec, et ce, à travers toutes les étapes du processus. De fait, cette forme de méthodologie nous permet de tirer directement profit du discours des participants afin de mieux comprendre la façon dont ils ont vécu cette expérience et la position qu'ils adoptent par rapport à celle-ci. À cet égard, certains aspects étroitement liés à l'expérience du médiateur et des victimes guident le déroulement de nos entretiens. Ainsi, nous nous attardons notamment aux crimes vécus et à leurs conséquences, aux besoins et aux motivations des victimes à s'impliquer dans un processus de dialogue, à l'organisation et au fonctionnement des rencontres de dialogue, aux rôles et aux stratégies du médiateur dans le cadre de son travail, à l'expérience vécue par le médiateur et les victimes lors du processus de médiation ainsi qu'aux impacts découlant de cette même participation pour les victimes. Enfin, à l'aide de ces différents aspects, nous analysons les effets et les impacts de la participation des victimes au processus de médiation sur les conséquences du crime et nous confrontons les différents résultats obtenus lors des entretiens avec les objectifs du programme de médiation entre victime et délinquant.

La première partie de ce mémoire contient les chapitres de recension des écrits et de méthodologie. Tout au long du chapitre de recension des écrits, nous survolons les différentes notions et les concepts rattachés au paradigme de la justice réparatrice et nous nous attardons brièvement à la médiation pénale, une forme possible de la justice réparatrice. D'autre part, nous approfondissons le dialogue humaniste, une forme de médiation utilisée dans les cas de crimes « graves » et nous présentons les différents programmes existants dans ce domaine ainsi que les différents résultats de recherches effectuées par rapport à ces programmes. Dans le deuxième chapitre, nous présentons les différents objectifs de notre projet de recherche ainsi que la méthodologie utilisée. Nous traitons également des critères d'échantillonnage, de la distribution des personnes interviewées, des stratégies de prise de contact ainsi que du déroulement de l'entretien. Enfin, nous exposons notre méthode d'analyse ainsi que les limites de notre recherche. Nous analysons de façon respectueuse les entrevues du médiateur et celles des victimes rencontrées à travers les derniers chapitres. Cela nous permet finalement de présenter les

différents résultats obtenus au cours de notre recherche ainsi que les conclusions qui s'en dégagent.

## **CHAPITRE I : RECENSION DES ÉCRITS**

L'objectif principal de notre recherche est de comprendre et décrire l'expérience et le point de vue des victimes et du médiateur impliqués dans un processus de médiation pour des crimes « graves » entre victime et délinquant du Québec. Plus précisément, il s'agit d'analyser leur expérience et leur point de vue vis-à-vis différents aspects du processus de médiation réalisé. Comme nous le verrons plus tard, le projet de médiation offert par l'Unité de la Justice Réparatrice au Québec a vu le jour au début de l'an 2000. Très peu de processus de dialogue<sup>3</sup> (seulement cinq) ont jusqu'à maintenant été complétés. Par le fait même, aucune recherche évaluative concernant le programme du Québec n'a encore été publiée. Nous avons donc un grand intérêt face à ce projet novateur. De plus, la recension des écrits nous permettra de constater que très peu de programmes comme celui-ci existent au niveau mondial et que les recherches évaluatives pertinentes sont tout aussi peu nombreuses.

À travers notre recension des écrits, il est possible de mieux saisir le concept de justice réparatrice, plus particulièrement sa mise en place, les multiples définitions qui s'y rattachent, ses principes, objectifs et valeurs, ainsi que certains débats inhérents à ce même paradigme. Par la suite, nous nous attardons au processus qu'est la médiation pénale en exposant les définitions, les objectifs ainsi que la place de cette dernière et ses modalités d'application dans le système judiciaire. Ensuite, nous abordons la question des dialogues pour les crimes « graves », plus particulièrement, le dialogue humaniste. Il est notamment question des principes, valeurs, objectifs et étapes de ce type de médiation ainsi que de son fonctionnement. De surcroît, nous présentons les rôles et les tâches du médiateur en lien avec cette forme de dialogue. Pour conclure, nous faisons état des recherches empiriques ayant été conduites sur ces programmes en portant une attention particulière aux approches méthodologiques, aux motivations, aux craintes, aux perceptions, aux impacts et à la satisfaction générale des victimes et ce, à différents niveaux. De plus, nous nous attardons aux perceptions du médiateur. Ces différents

---

<sup>3</sup> Les termes processus de dialogue et processus de médiation seront utilisés de la même façon et considérés comme ayant le même sens dans le cadre de ce projet, puisque le fondateur des dialogues dans les cas de crimes « graves », Mark Umbreit, désigne ce genre de processus comme des processus de dialogue et le processus de médiation entre victime et délinquant du Québec, s'inspire entièrement de cette approche développée par Umbreit.



résultats sont révélateurs quant à la pertinence de tels processus de dialogue dans les cas de crimes « graves »<sup>4</sup>.

## **1. JUSTICE RÉPARATRICE**

### **1.1 Introduction**

La justice réparatrice est souvent considérée comme un paradigme novateur dans le domaine pénal (Jaccoud, 2007). Pourtant, ce n'est pas d'hier que la justice réparatrice ou toutes formes apparentes sont utilisées dans le contrôle et la gestion de la criminalité. En effet, les toutes premières formes de justice réparatrice ont vu le jour plusieurs années avant Jésus Christ (av.JC.) (Van Ness et Strong, 1997). Malgré le caractère ancien du paradigme, il semble que la justice réparatrice ait réémergé au cours des années '70 avec ce que Faget (1997) présente comme l'émergence contemporaine de la justice réparatrice. Selon ce dernier, la justice réparatrice puiserait ses sources dans trois mouvements distincts qui se sont développés dans les années '60. Il s'agit du mouvement de contestation des institutions répressives, celui des victimes et celui de l'exaltation de la communauté<sup>5</sup>.

Le premier mouvement, celui de la contestation des institutions répressives, a notamment contribué à souligner les mécanismes de définition, d'étiquetage et d'exclusion des parties liées par le crime dans le processus d'incrimination et de judiciarisation (Faget, 1997; Jaccoud, 2007).

Le deuxième mouvement mis de l'avant par Faget (1997) est celui de la découverte de la victime. Vers la fin de la Deuxième Guerre mondiale, la victimologie est présentée en tant que discipline scientifique. Considérant en premier lieu la victime comme ayant un

---

<sup>4</sup> Puisque nous n'avons pu rencontrer les auteurs des délits pour les fins de notre recherche, nous nous sommes limités à recenser la littérature portant sur l'expérience des victimes et des médiateurs impliqués dans un processus de médiation pour des crimes « graves ».

<sup>5</sup> Pour de plus amples informations sur ces trois mouvements d'émergence voir Faget (1997) *Un mouvement d'idées*. La médiation. Essai de politique pénale et Weitekamp (2000) *Research on victim-offender mediation. Findings and needs for the future*, in *The European Forum for Victim-Offender Mediation and Restorative Justice* (Ed.), *Victim-Offender Mediation in Europe: Making Restorative Justice Work*, 99-124. Leuven University Press.

rôle à jouer dans la commission d'un crime ou à tout le moins en tentant d'identifier les facteurs prédisposant au statut de victime, cette science s'attarde par la suite aux conséquences du crime telles que vécues par les victimes de façon à revendiquer les droits et la place de ces dernières dans le système de justice (Jaccoud, 2004; ROJAQ, 2004). Le mouvement en faveur des victimes mis de l'avant par Faget (1997) dénonce les failles de l'institution pénale qui maltraite ou néglige les victimes tout en ne respectant pas leurs droits ou les moyens mis en place pour les dédommager. Ce mouvement n'a pas contribué directement à l'avènement de la justice réparatrice contemporaine, mais a fait valoir les besoins de réparation et de participation des victimes aux procédures judiciaires (Jaccoud, 2004). D'ailleurs, le paradoxe entretenu par le mouvement des victimes face à la justice réparatrice en fait foi. Tel que le mentionne Jaccoud (2007 : 5), « c'est essentiellement autour de la finalité réparatrice [...] et autour de la nécessité d'accorder une place centrale à la victime dans le processus pénal que le mouvement victimaire est parvenu à souscrire aux principes de la justice réparatrice ».

Enfin, Faget (1997) présente le mouvement qu'il nomme l'« exaltation de la communauté » comme étant le troisième facteur d'émergence de la justice réparatrice. Ce mouvement a mis l'accent sur l'importance de la communauté comme espace et comme acteur d'interventions dans la gestion des problèmes sociaux et de criminalité. La justice réparatrice, dans sa version contemporaine, va en effet mettre de l'avant l'importance de la communauté, et ce, à double titre : à titre de participante à la gestion des programmes réparateurs et à titre de victime indirecte du crime (Jaccoud, 2007).

## **1.2. Définitions de la justice réparatrice**

La justice réparatrice renvoie à la traduction du terme anglo-saxon « *restorative justice* ». De nombreuses appellations ont jusqu'à maintenant été utilisées en lien avec la justice réparatrice (Jaccoud, 2005)<sup>6</sup>. Il est difficile d'obtenir un consensus sur ce qu'il faut entendre par le terme de *restorative justice* (Walgrave, 2001; McCold, 1998) puisque de

---

<sup>6</sup> Certains auteurs utilisent le terme « justice restaurative » comme synonyme de « justice réparatrice ». Cependant, dans le cadre de ce projet, nous emploierons uniquement le terme « justice réparatrice » afin d'éviter toute confusion.

nombreuses divergences persistent notamment en ce qui a trait au concept de la réparation, à la façon dont cette dernière doit être poursuivie et au lien entre cette dernière et le système judiciaire (McCold, 1998; Daly, 2006). Certains experts du domaine, présentés ici-bas, ont tenté de définir le concept de justice réparatrice selon leurs connaissances et conceptions du paradigme. Puisque les définitions et positions possibles quant au paradigme sont multiples, quelques-unes d'entre elles seront présentées de façon à mieux exposer l'éventail des conceptualisations et ainsi se positionner sur la définition que nous retiendrons dans le cadre de cette recherche.

Tout d'abord, Faget (1997) considère que la justice réparatrice repose sur deux principes soit la réconciliation et l'intervention de la communauté dans la gestion des conflits. L'État n'est plus lésé par l'acte criminel. Il s'agit plutôt de la victime et de la communauté. La réaction sociale rattachée à cette façon de concevoir la justice est centrée sur la réparation ainsi que sur le maintien de la cohésion communautaire. Les personnes responsables du conflit et de sa gestion demeurent par le fait même les individus concernés c'est-à-dire les victimes et les membres de la communauté. Enfin, Faget (1997) envisage la justice réparatrice comme une complémentarité au système de justice puisque selon lui, le système pénal répressif doit toujours avoir préséance dans les cas de crimes « graves » ou de déséquilibre de pouvoir entre les parties.

Tony Marshall offre la définition suivante du concept de justice réparatrice : « *a process whereby the parties with a stake in a particular offence come together to resolve collectively how to deal with the aftermath of the offence and its implications for the future* » (1996 : 37). Pour diverses raisons Walgrave et Bazemore considèrent cette définition comme étant trop restreinte (Walgrave, 1999)<sup>7</sup>. Ainsi, ils offrent la définition suivante : « *Restorative justice is every action that is primarily oriented towards doing justice by restoring the harm that has been caused by crime* » (Walgrave et Bazemore, 1999). Dans un texte rédigé en français, leur définition est formulée comme suit : la justice réparatrice est « [...] une optique sur la manière de faire justice, orientée

---

<sup>7</sup> Pour de plus amples informations sur ces différentes raisons voir Walgrave, L. (1999) *La justice restaurative : à la recherche d'une théorie et d'un programme*, Criminologie, vol. 32, numéro 1, p. 7-29.

prioritairement vers la restauration des souffrances et dommages causés par un délit » (Bazemore et Walgrave, 1998 : 48). Cette définition amène cependant quelques questionnements concernant la définition des souffrances et des dommages, l'identification de l'individu victimisé, la façon de réparer et de rendre justice (Walgrave, 2001)<sup>8</sup>.

Lode Walgrave (1994) présente également sa propre définition de la justice réparatrice. D'après ce dernier, la réparation ou l'annulation des torts subis et des pertes encourues est centrale. La victime peut être une personne ou une collectivité et l'obligation de réparer de la part du délinquant représente, pour ce dernier, une forme de privation de liberté.

Martin Wright (2002) quant à lui, se réfère à la définition du *Restorative Justice Consortium* du Royaume-Uni pour aborder le paradigme de la justice réparatrice. « *Restorative justice seeks to balance the concerns of the victim and the community with the need to integrate the offender into society. It seeks to assist the recovery of the victim and enable all parties with a stake in the justice process to participate fruitfully in it.* » (Wright, 2002 : 1). Il ajoute que la justice réparatrice prend en considération toutes les personnes affectées par le crime et que le processus réparateur est tout aussi important que l'issue du processus. Selon lui, la justice réparatrice est une relation triangulaire entre la victime, le contrevenant et la communauté. La victime est intégrée dans le processus de réparation, la communauté et non plus uniquement l'État prend une place active et le contrevenant est tenu responsable. De plus, le processus de réparation est considéré comme étant inhérent à la réponse réparatrice et non seulement comme un moyen permettant d'atteindre un but (Wright, 2002). Enfin, il importe de mentionner que Wright (2002) considère que la justice réparatrice peut être appliquée graduellement à tous les types de délits tout en conservant actif le rôle de la Cour dans le processus décisionnel.

---

<sup>8</sup> Pour de plus amples informations sur les questions que soulève Walgrave, voir Walgrave, L. (2001). La justice restaurative et la justice pénale : un duo ou un duel ? Sous la direction de Cario, R.. L'Harmattan (Ed.) *Victimes : Du traumatisme à la Restauration. Œuvre de justice et victimes. Volume 2.* 275-303. Sciences criminelles.

Jaccoud (2004 : 13), quant à elle, définit le concept de la justice réparatrice de la façon suivante : « La justice réparatrice est une approche qui privilégie toute forme d'action, individuelle et collective, visant la réparation des conséquences vécues à l'occasion d'une infraction ou d'un conflit. »

Enfin, Robert Cario (2001) aborde dans son livre *Victimologie* la question de la justice réparatrice et définit cette dernière à l'aide des différents éléments suivants :

« Elle [la justice restaurative] rééquilibre les priorités en réinvestissant aux côtés de l'infracteur, la personne qui souffre de dommages particuliers. [...] En les plaçant au centre même du conflit qui les oppose, elle ne leur vole ni leur conflit, ni leur histoire. [...] Par la justice restaurative, l'infracteur et la victime se réunissent, sous le contrôle bienveillant et protecteur des représentants de la société, pour décider ensemble de la meilleure façon d'aborder et de régler les conséquences du délit ainsi que ses répercussions futures. [...] Elle responsabilise l'infracteur qui prend connaissance des répercussions réelles de l'acte commis. Elle implique les victimes dans leur prise en charge par le système de justice pénale. [...] la justice restaurative suppose un partenariat de tous les services impliqués dans la gestion pénale du conflit et dans l'accompagnement psychologique et social des victimes. » (Cario, 2001 : 206-208).

Il va de soi que dans une optique de justice réparatrice, la réparation des conséquences vécues doit être centrale. Par le fait même, cette obligation de réparer doit, dans la mesure du possible, revenir au délinquant responsable. Lors de situations où le contrevenant demeure inconnu, des modalités doivent être élaborées de façon à permettre, malgré tout, une forme de réparation. De plus, la victime, que celle-ci soit un individu ou une collectivité, doit être considérée comme telle, et ce, en ayant préséance sur toute autre instance notamment l'État. Enfin, l'application ou le recours au paradigme réparateur doit demeurer accessible pour toutes formes de conflits et de délits, puisque les individus sont les premiers concernés dans la gestion et la régulation de leur conflit. C'est d'ailleurs pour les différentes raisons exposées ci-haut, que la définition de Bazemore et Walgrave (1999) sera retenue et mise de l'avant dans le cadre de ce projet puisque tout en étant simple, elle se centre principalement sur la réparation des dommages encourus tout en permettant de considérer toutes les formes d'action possibles orientées vers cet objectif réparateur. De plus, la possibilité de réparer en l'absence du délinquant demeure une alternative possible selon cette approche. Enfin, Bazemore et Walgrave soutiennent que leur définition prend en considération tous les préjudices possibles pour autant que ces derniers soient causés par le crime (Walgrave, 1999). Cet aspect de leur définition est

essentiel dans le cadre de notre projet puisque comme nous le verrons ultérieurement, nous nous concentrons uniquement sur les crimes « graves », des délits qui entraînent de lourdes conséquences qui selon ces auteurs peuvent être abordés sous une optique de justice réparatrice.

### **1.3. Définitions des concepts rattachés à la notion de justice réparatrice**

Maintenant que nous avons précisé les diverses définitions de la justice réparatrice et que nous avons identifié celle qui sous-tend notre recherche, nous allons définir les deux notions centrales du paradigme de la justice réparatrice.

#### *La notion de « réparation »*

Même si le terme de réparation est central dans le paradigme de la justice réparatrice, aucune définition claire n'est présentée dans la littérature. Les auteurs tendent plutôt à saisir ce concept à travers l'objectif de la justice réparatrice soit celui de la réparation des conséquences encourues par l'occurrence d'un crime.

Walgrave (2008 : 3) est, à notre connaissance, le seul auteur à aborder la notion de réparation. Selon lui, « la réparation se fait par l'action restauratrice elle-même et par le processus qui la précède. Les actions à caractère restaurateur sont multiples, comme la restitution, la compensation, la réparation, la réconciliation, les excuses, etc... Elles peuvent être directes ou indirectes, concrètes ou symboliques. ».

Dans Le Petit Larousse illustré (2007 : 921), la réparation est envisagée comme « l'action de réparer quelque chose d'endommagé; résultat de cette action. ». Sur le plan légal, la réparation est le « dédommagement d'un préjudice par la personne qui en est responsable; peine frappant l'auteur d'une infraction. » (Petit Larousse illustré, 2007 : 921).

Nous sommes conscients que cette définition est très générale et que par le fait même elle n'indique pas de façon claire et précise les divers moyens possibles pour arriver à réparer

la victime ou dédommager le préjudice. Il va de soi que selon le préjudice vécu, les possibilités de réparation sont multiples. Ces possibilités dépendent des besoins des victimes et des moyens mis à la disposition des contrevenants. Dans le cadre notre recherche, à l'instar des travaux de Walgrave (2008), nous considérons la réparation comme une forme d'action visant l'atténuation des conséquences d'un crime tant sur le plan matériel, symbolique que psychologique.

#### *La notion de « victime »*

Il est difficile de saisir la notion de victime à l'aide d'une seule définition. Cette notion est non seulement polysémique (Crawford, 2000) mais elle varie aussi selon l'étape des procédures judiciaires (Rossi, 2008). À cet effet, Rossi (2008 : 15) mentionne que :

« la victime peut tout aussi bien être confondue avec le témoin, le plaignant, la partie lésée, le demandeur, l'administré, la partie civile. Le concept de victime peut désigner aussi bien la personne visée directement par l'intention coupable, qu'elle soit survivante ou décédée, qu'un de ses proches. Le concept peut être employé pour qualifier des personnes physiques (individus) mais aussi des personnes morales (sociétés, association), des tiers et même des créanciers, à conditions que tous aient subi un préjudice ».

Rossi (2008) déplore également le fait qu'il n'existe aucune définition de la victime incluant les proches des victimes d'homicide. Elle rapporte les propos de Cario (2007 : 29) qui résume cette réalité en affirmant que :

« le sens commun a, par abus de langage, banalisé le concept (de victime) à l'ensemble des personnes subissant un préjudice, soit une atteinte portée aux droits, aux intérêts, au bien-être de quelqu'un sans toujours nettement distinguer les conséquences directes et immédiates de l'atteinte elle-même (en termes de dommages et préjudice corrélatif), ses répercussions à l'avenir (d'ordre matériel, psychologique ou social) pour les victimes et/ou ses proches » (tel que cité dans Rossi, 2008 : 16).

Au Canada, c'est en 1992, lors de l'adoption de la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* (LSCMLC), que la définition de victime est incorporée pour la première fois sans toutefois y considérer les proches des victimes. On précise également dans cette loi les personnes pouvant avoir accès à des renseignements (Gaudreault, 2001). Ainsi, selon l'article 2(a) de la LSCMLC, est considérée comme une victime, « la personne qui a subi des dommages corporels ou moraux par suite de la perpétration d'une infraction ». Selon l'article 2(b) de cette même loi, pourront obtenir des renseignements « si la personne est décédée, malade ou incapable, soit son conjoint,

soit l'un de ses parents, soit quiconque en a la garde, en droit ou en fait, soit toute personne aux soins de laquelle elle est confiée ou qui est en charge de son entretien, soit une personne à sa charge »<sup>9</sup>.

Puisque notre recherche se concentre sur la victime de crime « grave », nous considérerons celle-ci comme toute personne ayant subi des dommages physiques et moraux suite à la perpétration d'une infraction telle que tentative de meurtre, meurtre, agression sexuelle, etc.

#### **1.4. Principes, objectifs et enjeux de la justice réparatrice**

Maintenant que nous avons pris position sur la définition à retenir dans le cadre de ce projet, il importe de bien comprendre les différents principes qui permettent de distinguer la justice réparatrice des autres types de droits connus, et ce, en présentant les quelques distinctions fondamentales.

Howard Zehr présente le paradigme de la justice réparatrice en 1990 dans son livre *Changing Lenses* en le comparant au paradigme de la justice punitive<sup>10</sup>. Selon lui, la justice punitive pose trois questions centrales : quelles lois ont été enfreintes ? Qui sont les individus ayant enfreint ces lois et que méritent-ils en retour ? Sous l'angle de la justice réparatrice, les trois questions centrales sont les suivantes : qui a été blessé ? Quels sont leurs besoins ? À qui reviennent les obligations de réparer ? Ces différentes pistes de réflexion permettent à Zehr (1990) d'établir certaines distinctions entre la justice punitive et le paradigme réparateur. Ainsi, le crime est considéré comme une violation des lois et de l'État dans le cadre de la justice punitive alors qu'au niveau de la justice réparatrice, il s'agit d'une violation d'autrui et des relations. Tandis que les violations engendrent une culpabilité selon l'approche du droit pénal, il en découle des obligations d'après le paradigme réparateur. La justice pénale nécessite un verdict de culpabilité de la part de l'État ainsi que l'imposition d'une peine alors que dans l'optique réparatrice, les victimes,

---

<sup>9</sup> [http://www.publicsafety.gc.ca/prg/sc/nov/nov\\_guide\\_08-fra.aspx#a1](http://www.publicsafety.gc.ca/prg/sc/nov/nov_guide_08-fra.aspx#a1).

<sup>10</sup> Howard Zehr reprend ces distinctions fondamentales dans son livre *The little book of Restorative Justice* (2002).



les contrevenants et la communauté doivent s'unir pour rendre les événements et les conséquences plus justes. Enfin, le point central du pénal est que les contrevenants obtiennent ce qu'ils méritent, alors que celui du paradigme réparateur vise la satisfaction des besoins des victimes et la responsabilisation du contrevenant.

Walgrave (1994) fait un travail de réflexion en lien avec la justice réparatrice. Ce dernier intègre à l'intérieur de sa synthèse les concepts de droit pénal, réhabilitatif et réparateur. Alors que le crime et le délinquant sont respectivement le point de départ du droit pénal et réhabilitatif, le préjudice causé est celui du droit réparateur. Ainsi, l'obligation de réparer est centrale pour la justice réparatrice alors que le traitement et la punition sont les moyens utilisés par la réhabilitation et le pénal. Tandis que la position de la victime demeure secondaire dans l'optique pénale et réhabilitative, elle devient centrale selon l'approche réparatrice. Enfin, la juste peine et l'individu réhabilité est capital selon le droit pénal et réhabilitatif alors que dans le droit réparateur, il s'agit de responsabiliser et de satisfaire les parties concernées.

Maintenant que les principes de la justice réparatrice ont été exposés, il importe de diriger notre attention sur les objectifs du paradigme. Dans un premier temps, il s'agit de permettre aux personnes les plus affectées par le crime de prendre les décisions les plus importantes quant à leur situation, de rendre la justice plus transformative en prônant la guérison et de réduire la possibilité d'offenses futures (Zehr, 2002). De plus, le paradigme réparateur tente de prendre en compte les quatre besoins les plus négligés par le système judiciaire chez les victimes à savoir : l'information offerte à ces dernières, le besoin de partager l'expérience vécue, la reprise de pouvoir sur la vie et la réparation des torts (Zehr, 2002). Les besoins des contrevenants, indépendamment de celui concernant la responsabilisation face aux actes, doivent également être pris en compte notamment la guérison des blessures ayant poussé à l'acte criminel, les possibilités de traitement et l'amélioration des compétences personnelles. La réintégration dans la communauté demeure tout aussi importante (Zehr, 2002). Enfin, en ce qui a trait à la communauté, Zehr (2002) postule que les membres de la communauté doivent parfois être considérés

comme des victimes secondaires puisqu'ils peuvent également être affectés par le crime et par le fait même, se voir attribuer un rôle dans les pratiques de la justice réparatrice.

### **1.5. Débats inhérents au concept de la justice réparatrice**

Différents débats sont inhérents au paradigme de la justice réparatrice en lien notamment avec la place et le rôle de la justice réparatrice et la place des victimes dans les processus de justice réparatrice.

#### **1.5.1. Place et rôle de la justice réparatrice**

Les positions sont multiples et souvent contradictoires quant à la place et au rôle de la justice réparatrice dans le système de justice. En lien avec ces diverses positions, Jaccoud (2007) estime que trois modèles d'application de la justice réparatrice sont identifiables : le modèle centré sur les finalités, le modèle centré sur les processus<sup>11</sup> ainsi que le modèle centré sur les finalités et les processus négociés.

Le modèle centré sur les finalités réparatrices conçoit la justice réparatrice comme une justice visant la réparation des conséquences encourues par un délit ou un crime et ce, indépendamment des moyens mis en œuvre. Autrement dit, la réparation peut aussi bien être négociée dans le cadre d'une médiation extra-judiciaire qu'imposée par un juge dans un processus sentenciel. Ce modèle correspond à la perspective maximaliste de la justice réparatrice proposée par Walgrave (1999; 2003) pour signifier que la justice réparatrice peut être utilisée de manière maximale si elle est utilisée à la fois dans le cadre de mécanismes alternatifs et à la fois dans des mécanismes formels internes au système pénal. Cette perspective permettrait ainsi de développer une perspective réparatrice même pour les crimes graves.

---

<sup>11</sup>Selon Jaccoud (2007), ce modèle est davantage un modèle de justice participative qu'un modèle de justice réparatrice. Pour l'argumentation de l'auteure, nous renvoyons le lecteur à l'article de Jaccoud (2007).

La justice réparatrice délimitée par des finalités réparatrices et par des processus négociés renvoie, selon Jaccoud (2007), à ce que Walgrave (1999; 2003) nomme la perspective minimaliste. Selon cette perspective, la justice réparatrice n'est utilisée que comme une alternative au système pénal, c'est-à-dire à la gestion de délits de moindre gravité. C'est d'ailleurs là un des paradoxes identifié par Jaccoud : « plus les conséquences des délits sont graves et moins la justice réparatrice est appliquée et inversement. » (Jaccoud, 2007 : 6).

### **1.5.2. Place de la victime dans les processus de justice réparatrice**

Un débat majeur persiste quant à la place et l'implication que doivent avoir les victimes dans les processus réparateurs spécifiquement dans les cas de crimes « graves » et ceux empreints de déséquilibres de pouvoirs tels l'inceste, l'agression sexuelle, le racisme et la violence conjugale (Jaccoud, 2004). Les associations et mouvements de promotion des droits et intérêts des victimes sont réticents face aux programmes de justice réparatrice dans les cas de crimes « graves » ou lors de crimes commis entre personnes se connaissant (Hudson, 2003), en raison essentiellement, du risque de revictimisation que ces programmes font encourir aux victimes confrontées à leurs agresseurs (Gaudreault, 2004). Inversement, d'autres auteurs (Umbreit, 1989; 1995a; 1996; 1997; 1998b; Walgrave, 1994; Roberts, 1995; Umbreit, Bradshaw et Coates, 2001; Morris et Maxwell, 2003) sont convaincus que de tels crimes peuvent être appréhendés sous une lentille réparatrice tout en établissant certaines balises protectrices. Selon Hudson (2003), l'application de la justice réparatrice à des crimes « graves » peut permettre au détenu de prendre conscience de l'expérience traumatisante vécue par la victime et ainsi de se responsabiliser face à son geste. Hudson et Galaway (1996) soutiennent que du côté de la victime, cette expérience lui permet de s'exprimer, d'obtenir des réponses à ses interrogations, mais aussi, d'amorcer un processus de d'atténuation des traumatismes et de guérison. Ainsi, une fois de plus, tout comme c'est le cas en ce qui concerne la place de la justice réparatrice dans le système pénal, les positions sont mitigées quant à la place et au rôle de la victime au sein de cette forme de justice.

## **2. MÉDIATION**

Les formes ou les modèles d'application de la justice réparatrice sont multiples et ne se limitent pas seulement à la médiation même si plusieurs programmes de justice réparatrice sont définis de manière à faciliter la rencontre entre la victime et le contrevenant et parfois les membres de la communauté (Zehr, 2002). D'ailleurs, trois autres pratiques sont associées au mouvement de la justice réparatrice en plus de la médiation<sup>12</sup>.

### **2.1. Définition générale de la médiation**

Selon Bonafé-Schmitt (1998 : 24), la médiation est « un processus le plus souvent formel par lequel un tiers impartial tente, à travers l'organisation d'échanges entre les parties de permettre à celles-ci de confronter leurs points de vue et de rechercher avec son aide une solution au conflit qui les oppose. ». La médiation est essentiellement un processus communicationnel puisque la parole prévaut sur l'écrit (Bonafé-Schmitt, 2002) et elle tente à la fois de concilier la réparation psychologique et/ou matérielle de la victime et la responsabilisation du délinquant (Mbanzoulou, 2002).

### **2.2. Définition de la médiation pénale et ses objectifs**

La médiation pénale entre victimes et contrevenants constitue une forme de médiation parmi tant d'autres et est la forme de justice réparatrice la plus ancienne, la plus répandue et la plus documentée (Umbreit, Bradshaw et Coates, 2003). Elle est de surcroît un processus « lié à plusieurs disciplines » et s'applique dans plusieurs contextes (Fritz, 2004 : 1). Umbreit, Bradshaw et Coates (2003) recensent plus de 300 programmes de médiation entre victimes et contrevenants aux États-Unis et plus de 1000 autres

---

<sup>12</sup> Les trois autres pratiques associées au mouvement de la justice réparatrice sont le cercle de sentence, la conférence familiale et le cercle de guérison. Dans le cadre de cette recherche, nous nous limiterons à la présentation du processus qu'est la médiation. Pour une définition plus approfondie de ces différents processus voir Jaccoud, M. (2004). *Document de réflexion : La Justice Réparatrice*. Document soumis au Ministère de la Justice du Québec. Octobre 2004.

programmes de ce genre à travers le monde (Amérique du Nord, Europe, Japon, Afrique et Amérique du Sud).

La médiation pénale est une pratique qui, selon Faget (1997 : 16), renvoie à « l'inventaire des infractions pénales. » Le caractère pénal de ce type de médiation ne désigne pas la finalité du processus, en l'occurrence la peine. Il réfère plutôt au cadre institutionnel dans lequel la médiation prend place. Ainsi, la médiation est « ordonnée et contrôlée par des acteurs pénaux ou des acteurs investis d'un mandat judiciaire, le tout dans le respect des principes du droit pénal et de la procédure pénale. » (Faget, 1997 : 16).

Selon Cario (2001), la médiation pénale a comme objectif la réparation des préjudices, la responsabilisation du délinquant tout en permettant la réinsertion sociale de ce dernier et par la même occasion la reconstitution du tissu social et la prévention de la récidive. Ainsi, « la médiation pénale est déclenchée au bénéfice de la victime, en priorité; à titre subséquent ensuite de celui de l'auteur de l'acte criminel et plus globalement de celui de la société. » (Cario, 2001). La médiation pénale offre également un ensemble de possibilités aux parties impliquées dans les litiges. Il s'agit notamment de pouvoir s'exprimer par rapport à la situation vécue, d'être entendu, d'exprimer les sentiments et les émotions ressentis, de poser des questions, de tenter de s'entendre sur la façon de régler la situation problématique, de réparer, de diminuer ou même d'enrayer les torts subis ou tout simplement de permettre de tourner la page (ROJAQ, 2004; Mbanzoulou, 2002; Admo, 2001).

### **2.3. Place de la médiation pénale dans le système pénal**

Au Canada, les programmes de médiation pénale les plus connus sont les « *victim-offender mediation* » (VOM) autrefois désignés comme des « *victim-offender reconciliation program* » (VORP) (Admo, 2001). Ces derniers sont souvent offerts en guise d'alternatives à la judiciarisation ou à l'incarcération (Admo, 2001). Cependant, il existe certains programmes de médiation pénale qui ne sont pas conçus comme des alternatives et qui sont en complémentarité avec le système pénal. C'est le cas des

rencontres de dialogue lors de crimes « graves » (Umbreit, 1998a; Umbreit, Bradshaw et Coates, 2003) qui sont mis à la disposition des parties suite au prononcé de la sentence.

#### **2.4. Moments d'application de la médiation pénale**

Selon Walgrave (1994) et Weitekamp (2000), la médiation est accessible et applicable avant, pendant et après le processus judiciaire traditionnel. Dans le cas où la médiation est appliquée en amont du processus judiciaire, le contrevenant n'est pas jugé par le système de justice. Il s'agit là d'une forme de non-judiciarisation. Avec l'accord de la victime, le contrevenant peut rencontrer la personne lésée dans le but de discuter de l'événement et voir de quelle façon les torts peuvent être identifiés et réparés. Lorsque la médiation est utilisée pendant le processus judiciaire, elle peut prendre la forme d'une condition appliquée comme sentence au délinquant, tout en satisfaisant les besoins de la victime. Une fois de plus, la médiation peut être considérée comme une alternative au système pénal ou comme une complémentarité. Enfin, dans les cas où la médiation est appliquée en aval du prononcé de la sentence, elle devient un processus complémentaire au système pénal sans pour autant être un processus imposé aux délinquants. Ainsi, les processus de médiation ne sont pas accessibles et applicables avant et pendant le processus judiciaire. Cependant, suite au prononcé de la sentence, les rencontres face-à-face sont une démarche possible, entre autres dans les cas de crimes « graves ». Lorsque la médiation sous forme de dialogue est appliquée aux crimes « graves », les détenus ne font pas l'objet d'une déjudiciarisation (Jaccoud, 2004), c'est-à-dire que le processus pénal demeure le même, tout comme la sentence. Le processus de dialogue n'est pas une alternative au système punitif et les finalités punitives ne sont pas remises en question. Le processus demeure complémentaire aux procédures déjà mises en place puisque ces crimes sont avant tout judiciarisés (Jaccoud, 2004). Parallèlement, certains États « refusent de tenir compte des résultats de ces rencontres dans les décisions concernant les libérations conditionnelles des détenus. » (Jaccoud, 2004 : 28). Enfin, les rencontres se font généralement à l'intérieur des murs du pénitencier. Il demeure toutefois possible comme le soutient Roberts (1995) que les victimes initient les démarches pour rencontrer

le délinquant et qu'entre temps le contrevenant soit libéré. Le processus est tout de même possible, mais non plus réalisé dans les enceintes du pénitencier.

### **2.5. Multiples formes d'applications de la médiation pénale**

En ce qui concerne les formes d'application de la médiation pénale, Charbonneau et Béliveau (1999 : 75) soutiennent que : « il apparaît en outre essentiel que la pratique de la médiation puisse déborder le champ de la justice des mineurs pour se faire une place dans ce qu'il est convenu de nommer le champ de la justice des adultes. ». À cet effet, depuis 1995, le Parlement fédéral a modifié le Code criminel de façon à ce que des mesures de rechange (article 717 à 717.4), tout comme celles offertes aux jeunes contrevenants, puissent également être accessibles aux adultes. Pourtant, encore aujourd'hui, ces mesures n'ont jamais été appliquées à la justice des adultes. Pour le moment, ce sont uniquement les communautés autochtones qui bénéficient de ce genre de modalités. La pleine application de la médiation pénale demeure donc encore très limitée.

## **3. DIALOGUE POUR LES CRIMES « GRAVES » - DIALOGUE HUMANISTE**

Selon Umbreit (1998a) et Umbreit, Bradshaw et Coates (2003), durant les premières années du développement de la médiation entre victimes et contrevenants, plusieurs professionnels du domaine croyaient que les processus de médiation ne devaient être appliqués qu'aux crimes mineurs. Il était difficile, voire même impossible, d'envisager un quelconque potentiel de réparation dans les cas de crimes « graves » (Umbreit, Bradshaw et Coates, 2003). De surcroît, on croyait que les victimes de tels crimes ne souhaitaient pas rencontrer face-à-face les individus ayant perpétré ces crimes à leurs égards. Malgré tout, certains auteurs tels que Walgrave (1994 : 22) soutiennent que « même des victimes de violences physiques graves sont disposées favorablement à l'égard de la médiation. ». En effet, depuis les dernières années, un nombre important de victimes demandent à participer à de tels programmes de dialogue afin d'avoir des réponses à leurs questions et de tourner la page sur le crime et ses conséquences plus facilement (Umbreit, 1998a, Umbreit, Bradshaw et Coates, 2003).

### **3.1. Historique des dialogues pour les crimes « graves » — Dialogue humaniste**

Le plus ancien service de dialogue et de médiation dans les cas de crimes « graves » recensé, remonte au début des années '80 dans le comté de Batavia (NY) sous l'initiative de Dennis Whitman (Umbreit, Bradshaw et Coates, 2001; 2003). Très peu de temps après, Donis Morris du *McLaughlin Youth Center* à Anchorage, Alaska, a recours à la médiation et au dialogue dans les cas de crimes « graves » entre victimes et délinquants juvéniles (Umbreit, Bradshaw et Coates, 2003). Par la suite, en 1993, le Texas devient le second état américain à mettre en place un programme de dialogue pour les crimes « graves », le *Victim Offender Mediation/Dialogue Program*. Trois ans plus tard, l'Ohio se lancera dans la même lignée en mettant sur pied le *Victim Offender Dialogue Program* (Umbreit, Coates, Vos et Brown, 2002). Ainsi, vers la fin des années '90, six états américains misent sur le développement d'un protocole commun visant l'élaboration des programmes de dialogues entre des victimes et des détenus liés par un crime « grave » (Umbreit, Bradshaw et Coates, 2001). En même temps, bon nombre de victimes du Canada et de l'Europe expriment leur intérêt envers ce type de rencontre. La première initiative canadienne, le *Victim Offender Mediation Program*, est quant à elle élaborée en Colombie-Britannique par le *Fraser Area Community Justice Initiatives* au début des années '90 (Umbreit, Bradshaw et Coates, 2001). Ce n'est qu'au début de l'an 2000 que le reste du Canada emboîte le pas dans cette direction avec notamment le Projet de justice coopérative à Ottawa (Ontario) et au Québec sous l'initiative de l'Unité de la Justice Réparatrice (Service correctionnel Canada – Portail de la justice réparatrice, 2007).

### **3.2. Introduction générale au dialogue humaniste dans les cas de crimes « graves »**

Le dialogue humaniste ou le *Victim Sensitive Offender Dialogue Practice* selon Umbreit (1998a) constitue le modèle de dialogue le plus approprié dans les cas de crimes « graves », ce style de dialogue référant également au style « relationnel » de Boule et



Kelly tel qu'adapté par le ROJAQ (2004)<sup>13</sup>. Selon ce style, le médiateur adopte une attitude non directive permettant d'élaborer une communication ou une relation entre les parties. Loin d'envisager le conflit comme le bris d'une relation ou d'une communication, le style relationnel envisage plutôt la communication comme « un élément essentiel pour que les parties puissent exprimer ce qu'elles ressentent et, éventuellement, proposer et adopter des mesures ou des solutions acceptables pour gérer les conséquences liées au délit ou au conflit. » (ROJAQ, 2004 : 23). La signature d'une entente demeure secondaire puisque le processus de dialogue peut parfois conduire à des bienfaits et à une réparation sans pour autant impliquer un accord entre les parties. L'objectif principal consiste donc en la mise en place d'une communication afin de soutenir toutes les possibilités envisageables lors de la médiation. Considéré comme le style de médiation le moins pré-structurant, « le conflit n'est pas prédéfini dans sa causalité et les parties qui se rencontrent ne sont pas confinées à un modèle les invitant à atteindre un objectif précis, soit la signature d'un accord. » (ROJAQ, 2004 : 26). De plus, le médiateur est centré sur la relation et l'interaction et il doit tenir compte de toutes les parties impliquées. La capacité d'organiser des échanges même lorsque les conflits sont très chargés émotionnellement demeure essentielle pour le médiateur. Selon Umbreit (1997), il est également possible d'ajouter que le dialogue humaniste est orienté vers le paradigme de guérison<sup>14</sup> de Gold (1993). Cette façon de concevoir le dialogue humaniste est d'autant plus pertinente dans les cas où les relations antérieures au crime ont été rompues par l'événement ou dans les cas de crimes « graves » pour lesquels le sentiment de sécurité a été détruit (Umbreit, 1997).

Enfin, Umbreit, Bradshaw et Coates (2003) ajoutent que l'utilisation de la médiation et du dialogue dans les cas de crimes « graves » se distingue des autres types de médiation d'après les caractéristiques suivantes : intensité émotionnelle, besoin extrême d'une attitude de non-jugement, préparation par le médiateur beaucoup plus longue (6 à 18

---

<sup>13</sup> À partir de la catégorisation de Boule et Kelly (1998), le ROJAQ (2004) établit quatre styles principaux de médiation soit : (1) le style légaliste, (2) le style « négociation raisonnée », (3) le style transformateur et, (4) le style « relationnel ».

<sup>14</sup> Pour les douze caractéristiques permettant de distinguer le paradigme de guérison versus celui de la résolution de problème, voir Gold (1993). *Influencing Unconscious Influences: The Healing Dimension of Mediation. Mediation Quarterly*, vol.11, no.1, 55-66. Jossey-Bass Publishers.

mois), plusieurs rencontres indépendantes avec les parties avant la médiation, plusieurs conversations téléphoniques, des négociations avec les agents correctionnels afin de sécuriser l'accès au détenu et de pouvoir réaliser la médiation dans les murs de la prison, préparer les participants à l'expression d'émotions intenses et une clarification de l'objectif du processus (médiation/dialogue versus thérapie).

### **3.3. Principes du dialogue humaniste**

Umbreit et Greenwood (1997) présentent une série de principes sous-jacents au modèle de dialogue humaniste entre victime et détenu :

- Tous les êtres humains ont des ressources internes qui, sous certaines circonstances particulières, sont accessibles et peuvent être utilisées afin de résoudre des conflits d'importance;
- Les effets de statut et de pouvoir parfois inhérents aux rencontres de médiation peuvent être contrôlés à l'aide d'une structure appropriée établie par une tierce partie fournissant des lignes directrices et des règles de base et ainsi procurer un environnement permettant d'établir un dialogue de sens et ce, même dans un contexte émotionnel intense;
- L'utilisation de diverses techniques et de stratégies maîtrisées par le médiateur permet de mettre en place un environnement sain et respectueux dans lequel le dialogue peut avoir lieu;
- Le fait de raconter sa propre histoire et d'écouter celle des autres peut être très bénéfique, transformant et guérissant pour les parties concernées;
- La présence du médiateur joue un rôle important dans la mise en place et la réalisation d'un dialogue sincère/authentique et pour lequel les parties sont engagées activement tout en ayant droit de parole tout au long du processus. Cette présence du médiateur peut se faire via les comportements non verbaux ou verbaux, et ce, à travers le ton de la voix, l'ouverture, l'empathie et les différents contacts avec chacune des parties;
- Présenter des choix aux parties le plus souvent possible par exemple, le moment de la rencontre leur permet d'avoir du pouvoir et du contrôle sur le processus;

- Puisque la conversation directe entre les parties est nécessaire afin que la rencontre soit des plus transformatrice, il est essentiel que le médiateur « *get out of the way* » (Umbreit et Greenwood, 1997 : lorsque les parties sont engagées dans un dialogue significatif;
- Les différences individuelles et la diversité des conflits peuvent engendrer un éventail de possibilités et de créativité dans la mise en place d'un dialogue. Ainsi, afin de mieux répondre aux différents besoins des parties de façon à ce qu'elles se sentent en sécurité et suffisamment confortables pour réaliser un dialogue authentique, il est essentiel d'être continuellement attentif aux différents styles de communication et au sens donné à l'échange;
- Le fait de découvrir des informations sous-jacentes au conflit ainsi que les besoins et intérêts des parties concernées peut augmenter l'effort de collaboration et permettre des résultats plus satisfaisants;
- Même si les ententes écrites entre les victimes et les contrevenants sont secondaires dans la réalisation d'un tel dialogue, elles peuvent permettre d'améliorer les différents impacts du dialogue.

### **3.4. Valeurs du dialogue humaniste**

Selon Umbreit (1997), un certain nombre de valeurs et de croyances est sous-jacent au modèle de dialogue humaniste. Ainsi, le modèle accorde une importance à la relation et au lien existant entre les individus, à la présence du médiateur et à la relation que ce dernier établit avec les parties, au pouvoir de guérison de la médiation à travers un processus impliquant toutes les parties dans le partage de leur histoire et de leurs sentiments, au désir de la plupart des gens de vivre en paix et de grandir à travers les expériences de la vie, à la capacité des gens de puiser dans leur for intérieur des forces permettant de combattre l'adversité, de grandir et d'aider les autres dans des circonstances similaires et finalement à la détermination de soi et à la dignité inhérente au fait d'affronter directement un conflit.

### **3.5. Objectifs du dialogue humaniste**

Umbreit et Greenwood (1997) ainsi que Umbreit (1998b) postulent que l'objectif principal de ce type de dialogue entre victime et détenu est de fournir : 1) un processus de résolution de conflits qui nécessite la participation active de la victime et du détenu dans le but de réparer les blessures émotionnelles et matérielles liées au crime et 2) une opportunité pour la victime et le détenu de discuter du crime, d'obtenir des réponses aux questions, d'exprimer les émotions et d'obtenir un plus grand sentiment de *closure*<sup>15</sup>.

### **3.6. Étapes du processus de dialogue humaniste**

Le processus de dialogue humaniste dans les cas de crimes « graves » est composé de trois étapes distinctes. Il s'agit des rencontres préparatoires, qui sont réalisées de façon à préparer adéquatement les victimes et les détenus à se rencontrer, la rencontre de dialogue à proprement parler et les suivis post-dialogue qui peuvent avoir lieu à plusieurs reprises suite à la réalisation du dialogue (Umbreit et Greenwood, 1997).

#### **3.6.1. Rencontres préparatoires avec la victime**

D'après Umbreit et Greenwood (1997), le médiateur doit préalablement réaliser une rencontre préparatoire avec la victime afin d'établir une certaine forme de crédibilité auprès de cette dernière ainsi qu'un lien de confiance. Lors de cette première rencontre, il s'agit également d'accomplir les trois tâches suivantes : écouter l'expérience de la victime, lui offrir des informations et des réponses aux questions et l'aider à identifier ses besoins et ses motivations liés à la participation au processus de dialogue (Umbreit, 1998b). De plus, la rencontre préparatoire est un moment pour la victime lui permettant de se pratiquer à répondre aux questions pouvant émerger au cours de la médiation, plus particulièrement si cette dernière éprouve des difficultés à exprimer ses émotions ou si elle est agressive (Umbreit, 1998b).

---

<sup>15</sup> Le terme « closure » ne possède aucune traduction française précise permettant de comprendre sa signification. Ainsi, nous continuerons d'utiliser cet anglicisme tout au long de cette recherche. D'après Beckers (2001, p.7), « [...] la signification de l'expression « working toward closure » peut être résumée de manière suivante : faire un processus de deuil et de guérison par rapport au traumatisme subi. »

L'écoute du récit de la personne lésée est une tâche critique pour le médiateur (Umbreit et Greenwood, 1997). Ce dernier doit être attentif, patient et empathique. Une telle écoute permettra à la victime de valider ses émotions. L'écoute attentive permettra également de construire un lien de confiance solide et la victime sentira qu'elle est prioritaire. La première rencontre permet également de fournir des informations et des réponses aux questions de la personne lésée, et ce, à sept niveaux : le programme de dialogue, la place et le travail du médiateur, le processus de dialogue et ses objectifs, le système judiciaire, les droits des victimes, les ressources disponibles et le contrevenant. Finalement, le médiateur se doit d'aborder les risques et les bénéfices du processus de dialogue et ainsi assister la victime dans sa prise de décision quant à la possibilité de rencontrer le contrevenant.

Les rencontres préparatoires suivantes permettront au médiateur et à la victime de confronter les attentes de la victime, d'identifier les pertes et les besoins de la victime et d'aborder les possibilités de réparation (Umbreit et Greenwood, 1997). Évidemment, une telle préparation doit également être effectuée avec le détenu.

### **3.6.2. Rencontre face-à-face**

Lors des rencontres de dialogue, Umbreit (1998b) suggère de mettre en place un agenda permettant de réguler le déroulement de cette étape. Tout d'abord, il s'agit de présenter les différentes parties présentes. Ensuite, le médiateur doit expliquer le rôle qui lui revient lors d'un tel processus. Les procédures, les règles de base et d'éthique sont également présentées par le médiateur. Par la suite, les parties discutent de l'événement et des impacts et conséquences inhérents à l'événement. Les pertes et les besoins des victimes et des contrevenants peuvent ensuite être abordés. Si cela est jugé nécessaire par les parties, des suivis post-dialogue peuvent être fixés. Finalement, il s'agit de conclure la rencontre par un résumé de la rencontre ainsi que de remercier les parties en lien avec leur participation.

### **3.6.3. Suivi post-dialogue**

Un suivi post-dialogue immédiatement après la conclusion de la rencontre face-à-face doit être effectué avec les parties individuellement. Ce suivi a une durée d'environ 30 minutes et est moins formel et structuré que la rencontre entre les parties (Umbreit, 1998b). Les problèmes inhérents aux conflits sont souvent si complexes qu'ils ne peuvent être entièrement résolus dans une seule et même rencontre. Ainsi, il importe d'effectuer des rencontres de suivi post-dialogue qui peuvent permettre d'aborder différents éléments qui ont surgi pendant et suite à la rencontre (Umbreit, 1997). La fréquence et le nombre de suivis post-dialogue varient selon les cas. L'essentiel est d'y recourir tant et aussi longtemps que cela est jugé nécessaire par les parties (Umbreit, 1998b).

### **3.7. Rôle, tâches et attitudes du médiateur**

Il importe finalement d'approfondir le rôle, les tâches et les attitudes du médiateur lors de l'application du dialogue humaniste dans les cas de crimes « graves ». Le rôle principal du médiateur demeure de préparer les parties impliquées au fait de devoir se rencontrer face-à-face et que ces dernières se sentent suffisamment en sécurité afin d'engager une conversation directe (Umbreit, 1997). Au cours du dialogue, le médiateur demeure toujours présent afin de faciliter l'échange si cela s'avère nécessaire. Il est important que le médiateur adopte une attitude la moins directive possible lors du dialogue sans pour autant demeurer passif. Il doit encourager les parties à exprimer leurs sentiments à l'égard du crime et à discuter des circonstances du crime. Les fonctions du médiateur consistent donc en la régulation des interactions, la facilitation de la communication et la supervision du bon déroulement du processus de dialogue (Umbreit, 1998b).

Umbreit (1998b) identifie une série de techniques d'écoute active. Il soutient que les différentes parties et le médiateur doivent être confortables physiquement et toutes distractions doivent être éliminées. Il faut établir des contacts directs entre les gens et demeurer attentif au langage corporel. De plus, il faut éviter de formuler des jugements et les parties se doivent de poser le plus de questions possible permettant de clarifier les

différents éléments abordés. En outre, il est recommandé de reformuler ce qui a été dit et de résumer les points principaux abordés au cours de la rencontre. Le médiateur doit s'assurer tout au long de la rencontre que ces différentes techniques offertes par Umbreit (1998b) soient utilisées et respectées.

D'autre part, Gold (1993 : 56) présente quatre éléments spécifiques permettant d'améliorer ou d'assurer adéquatement la présence du médiateur dans le cadre du dialogue humaniste : « 1) *being centered*, 2) *being connected to one's governing values and beliefs and highest purpose*, 3) *making contact with the humanity of the clients*, and 4) *being congruent*. »<sup>16</sup>.

Enfin, Gustafson (2004) souligne que les médiateurs ou *facilitators*, terme utilisé dans son texte, doivent être des thérapeutes accrédités puisqu'en effet, les victimes de crimes « graves » sont souvent marquées par les traumatismes vécus. Selon Gustafson (2004), un médiateur sensibilisé aux traumatismes ainsi qu'à ses manifestations peut (1) aider les participants à normaliser les impacts des symptômes post-traumatiques, (2) mieux cerner si le processus de médiation est approprié pour les personnes concernées par le crime, et si tel est le cas, travailler à l'intérieur du processus de façon à obtenir des impacts positifs optimums, (3) s'engager envers les participants de façon à déterminer lorsqu'il est préférable de persévérer ou de ralentir à travers les étapes du processus, afin que les parties puissent prendre un certain temps dans le but d'assimiler et d'intégrer les nouvelles informations, (4) collaborer avec les différents professionnels et thérapeutes (s'ils sont impliqués auprès des participants) afin d'assurer un support nécessaire aux parties et afin que le processus de dialogue soit constructif et positif et enfin (5) accompagner de façon adéquate les survivants au traumatisme dans leur processus de guérison. Dans un même ordre d'idées, Umbreit, Bradshaw et Coates (2003) soulèvent qu'en lien avec la perspective victimologique, le médiateur doit : (1) comprendre l'expérience et les phases de la victimisation, (2) pouvoir gérer la douleur et la perte (la

---

<sup>16</sup> Afin de demeurer le plus près possible des termes de l'auteur, nous n'avons pas traduit les propos de ce dernier directement dans notre texte. Cependant, pour des fins de compréhension et de précision, voici la traduction que nous offrons à cet effet : 1) être neutre, 2) être en contact avec les valeurs, les croyances et les objets d'importance fondamentale et existentielle d'autrui, 3) établir une relation avec le côté humain des parties, et 4) être congruent.

sienne et celle des autres), comprendre le stress post-traumatique et ses impacts et (3) avoir une habileté à collaborer avec les psychothérapeutes. Pour ce qui est du détenu, le médiateur devra : (1) avoir une compréhension de la justice criminelle et du système correctionnel, (2) avoir une compréhension du criminel et de l'expérience de détenu, (3) avoir une habileté à interagir avec des contrevenants coupables de crimes « graves » et ce, sans jugement, (4) avoir une habileté à négocier avec des officiers correctionnels travaillant dans des pénitenciers à sécurité maximale, et ce, afin d'avoir accès au détenu.

#### **4. PROGRAMMES DE DIALOGUE POUR DES CRIMES « GRAVES »**

Maintenant que nous avons exposé ce en quoi consiste le type de dialogue utilisé dans les cas de crimes « graves », nous présenterons les principaux programmes existants en Amérique du Nord. De façon globale, nous nous concentrons sur les principes, les valeurs, les objectifs et le fonctionnement de ces programmes en soulignant les distinctions qui émergent entre ceux-ci.

Les principaux programmes de dialogue dans les cas de crimes « graves » recensés sont les suivants : il s'agit 1) le *Victim-Offender Reconciliation Program* de Batavia, New York (États-Unis), 2) le *Victim-Offender Mediation Program (VOMP)* de Langley, Colombie-Britannique (Canada), 3) le *Texas Victim Offender Mediation/Dialogue Program* au Texas (États-Unis), 4) le *Ohio Victim Offender Dialogue Program* en Ohio (États-Unis) et 5) le programme de médiation entre victimes et délinquants d'Anchorage, Alaska (États-Unis)<sup>17</sup>.

Tous les programmes de dialogue présentés ont été développés dans les années 90 (Cunningham et Trostle, 1994; Umbreit, Bradshaw et Coates, 2001; Umbreit, Brown, Coates et Vos, 2001) mis à part le programme de Batavia qui fut développé en 1983 (Umbreit, 1986a; 1986b). Tous sont des programmes entre victimes et détenus traitant des cas de crimes « graves » tels les meurtres, tentatives de meurtres, négligence

---

<sup>17</sup> Puisque ces programmes sont semblables à bien des égards, nous ferons une présentation générale des programmes, de leurs principes, de leurs valeurs, de leurs objectifs et de leurs fonctionnements en mettant une emphase particulière sur les distinctions entre ceux-ci.



criminelle, agressions sexuelles, sodomie et vols à main armée (Umbreit, 1986a; 1986b; Cunningham et Trostle, 1994; Umbreit, Bradshaw et Coates, 2001; 2003; Umbreit, Brown, Coates et Vos, 2001; Gustafson, 2004). Les seuls programmes abordant des crimes mineurs en plus des crimes « graves » sont le programme de médiation entre victimes et délinquants d'Anchorage en Alaska (Flaten, 1996) et le programme de Batavia (New York) (Umbreit, 1986a; 1986b). Le programme d'Anchorage est également le seul à réaliser des médiations auprès de délinquants juvéniles (Flaten, 1996) alors que tous les autres programmes traitent uniquement avec des adultes (Umbreit, 1986a; 1986b; Roberts, 1995; Umbreit, Bradshaw et Coates, 2001; 2003; Umbreit, Brown, Coates et Vos, 2001; Gustafson, 2004).

#### 4.1. Principes

Les instigateurs du programme de Batavia (New York) croient fermement que les victimes de crimes « graves » éprouvent de plus grands besoins que les victimes de crimes mineurs en terme d'expression des sentiments, de compréhension de l'événement et qu'il est davantage nécessaire pour ces dernières de pouvoir tourner la page (*work toward closure*)<sup>18</sup>. Il s'agit là de leurs motivations principales à développer un tel programme dédié aux victimes de crimes « graves » (Umbreit, 1986a; 1986b).

Les responsables du programme de Langley (CB) (Roberts, 1995) considèrent quant à eux que le bien-être des parties passe avant tout par la sécurité, l'autonomie et le concept de relation entre la victime et le détenu. En terme de sécurité, il s'agit d'être conscient que dans des cas de crimes « graves », la sécurité physique et émotionnelle de la victime peut avoir été ébranlée pour une très longue période de temps et que par le fait même, le

---

<sup>18</sup> L'impact des conséquences d'un crime sur les victimes est très variable et comporte un aspect à la fois objectif et subjectif. Loin de nous l'idée d'affirmer que les besoins des victimes de crimes « graves » sont plus grands ou plus importants que ceux des victimes de crimes mineurs. En effet, nous croyons, comme le mentionne Goodey (2005), que les besoins des victimes reflètent la nature de leur victimisation et qu'ils évoluent en fonction de leur personnalité et des circonstances entourant l'événement. Pour reprendre les propos de Goodey (2005 : 122) : « *While we can assume that victims of sexual assault are more affected by their victimisation than victims of car theft, there can be great variation in how victims are affected by similar crimes* ». La personnalité, jumelée aux expériences antérieures de victimisation ainsi qu'aux circonstances entourant le crime auraient une influence directe sur l'impact du crime (Goodey, 2005).

sentiment d'insécurité peut être très difficile à gérer. Roberts (1995) suggère que dans plusieurs cas également, le détenu peut avoir de nombreuses raisons de craindre pour sa sécurité, plus spécifiquement s'il désire retourner dans la communauté où s'est produit le crime. Il s'agit donc de retrouver et de reconstruire ce sentiment de sécurité autant pour la victime que pour le détenu. Par rapport à la notion d'autonomie, dans un contexte de guérison, le fait de retrouver son autonomie signifie retrouver un certain sentiment de contrôle sur son passé, son présent et son futur. Ce sentiment de contrôle peut être disparu autant chez les victimes que les contrevenants et il demeure essentiel à travers le processus de retrouver ce sentiment (Roberts, 1995). Enfin, en ce qui a trait au concept de relation, le processus de guérison consiste à reconnaître l'existence d'une relation entre la victime et le détenu, même si celle-ci est hostile et négative, et ainsi arriver à amasser suffisamment d'informations de façon à pouvoir déterminer quel genre de relation est envisageable dans le futur entre la victime et le délinquant. La relation entre le délinquant et la communauté doit également être rétablie.

En ce qui concerne le programme de médiation de l'Ohio, Umbreit, Bradshaw et Coates (2003) soutiennent que la prémisse sous-jacente à ce programme est de permettre aux victimes et aux détenus de définir leurs propres besoins en ce qui a trait à leur rencontre face-à-face. Le programme est mis en place dans le but de faciliter la rencontre, et ce, de façon sécuritaire pour toutes les parties impliquées.

#### **4.2. Valeurs**

Une valeur fondamentale identifiée par les membres du personnel du programme de Langley (CB) renvoie au fait que leurs relations avec les victimes et les détenus doivent être empreintes de respect et de réceptivité (Roberts, 1995). Cette valeur se base également sur une notion plus forte de spiritualité voulant que chaque individu soit unique et que par le fait même, la paix, la guérison, le respect des traditions, des croyances et des histoires de vie doivent être visés.

Dans le cas du programme du Texas, Umbreit, Bradshaw et Coates (2003) soutiennent qu'il est essentiel, pour le bon déroulement du programme, qu'il y ait un certain niveau de confiance envers le processus autant au niveau de la formation des médiateurs qu'au niveau de la préparation au dialogue ou de la rencontre face-à-face.

### **4.3. Objectifs**

Les différents programmes ont comme intérêt principal, la guérison des parties impliquées ainsi que la responsabilisation du délinquant (Ho, 1994; Roberts, 1995; Umbreit, Brown, Coates et Vos, 2001). L'objectif principal du programme de Batavia est la réconciliation. La restitution est par le fait même secondaire (Umbreit, 1986a; 1986b). De manière plus précise, le programme de dialogue de Langley assiste les victimes et les contrevenants liés par un crime « grave » en leur permettant d'atteindre les objectifs suivants :

- Surmonter les événements du passé;
- Personnaliser et humaniser le processus en abandonnant les stéréotypes envers les victimes et les contrevenants;
- Encourager, pousser et outiller les participants afin qu'ils se rencontrent face-à-face dans le but d'exposer pour l'un et pour l'autre les faits, les sentiments et les conséquences en lien avec le crime;
- Négocier des ententes, lorsque possible, qui permettront symboliquement ou réellement de réparer les torts et de demander pardon;
- Faire la paix de façon à ce que les parties puissent vivre paisiblement et de manière saine dans la communauté suite à la libération du contrevenant;
- Se concentrer sur les questions et préoccupations envers la libération éventuelle du contrevenant dans la communauté;
- Permettre aux parties de participer à un processus qui pourrait mener à de nouvelles informations et à une meilleure compréhension du crime, diminuant ainsi le niveau de peur et d'anxiété;

- Fournir des professionnels sensibles qui sont engagés à être des agents de guérison et de reconstruction auprès de ceux ayant souffert des conséquences du crime.

Le programme de dialogue du Texas a comme objectif principal la guérison (Umbreit, Bradshaw et Coates, 2003). Cette guérison est possible grâce à la mise en place d'une rencontre face-à-face structurée, réalisée dans un environnement sécuritaire. Les responsables soutiennent qu'alors que le programme n'est pas une thérapie, il demeure tout de même grandement thérapeutique. Le programme est une opportunité de guérison puisqu'il est défini par les besoins des parties en présence. La croissance personnelle des victimes et des détenus est également un élément souhaitable suite à leur participation au programme. La conscience personnelle (*self-awareness*) est également un objectif fixé par le programme. L'*empowerment* des parties est tout aussi important pour les programmes du Texas et de l'Ohio. Cela consiste à amener les victimes et les détenus à réaliser qu'ils peuvent changer, qu'ils peuvent grandir et qu'ils peuvent modifier l'état dans lequel ils se trouvent depuis la commission du crime (Umbreit, Bradshaw et Coates, 2003). Les responsables du programme de l'Ohio soutiennent également que l'*empowerment* passe par le simple fait de laisser les parties formuler leurs questions et leur permettre d'exprimer leur peine en lien avec la perte subie ou l'événement perpétré. Ces possibilités d'actions pour les victimes et les détenus leur redonnent du pouvoir puisqu'ils deviennent entièrement responsables de leurs besoins tout en reconnaissant qu'autrui puisse ressentir de la peine.

#### **4.4. Fonctionnement**

Alors que les processus de dialogue sont initiés uniquement par les victimes dans les programmes du Texas, de l'Ohio et de Batavia (Umbreit, 1986a; 1986b; Umbreit, Brown, Coates et Vos, 2001; Umbreit, Bradshaw et Coates, 2003), le processus de Langley est initié autant par les victimes que les détenus (Umbreit, Bradshaw et Coates, 2001)<sup>19</sup>. Les moments de mise en marche des processus de dialogue sont les mêmes pour les différents

---

<sup>19</sup> En ce qui a trait au projet d'Anchorage, aucune information à ce sujet n'a encore été trouvée.

programmes c'est-à-dire suite au prononcé de la sentence, pendant l'incarcération ou suite à l'incarcération (Cunningham et Trostle, 1994; Umbreit, Bradshaw et Coates, 2001; 2003). Le programme de Batavia est le seul programme qui enclenche parfois les processus de rencontre entre la condamnation et avant le prononcé de la sentence (Umbreit, 1986a; 1986b). De plus, contrairement à tous les autres programmes présentés ci-haut, le programme de Batavia est le seul pour lequel les détenus se voient parfois imposer les rencontres par le tribunal tout en étant accompagnés d'une peine privative de liberté (Umbreit, 1986a; 1986b). Le fait de s'impliquer dans l'un ou l'autre des processus ne change en rien la sentence ou la durée d'incarcération des détenus (Umbreit, 1986a; 1986b; Cunningham et Trostle, 1994; Umbreit, Bradshaw et Coates, 2001; Umbreit, Brown, Coates et Vos, 2001).

Qu'il s'agisse de l'un ou l'autre des programmes, les processus de dialogue sont composés de trois étapes identiques consécutives qui renvoient aux étapes du dialogue humaniste. Puisque les victimes et les détenus contribuent à l'élaboration de leur propre processus de dialogue en définissant leurs besoins respectifs et les moyens pour atteindre ces derniers (Umbreit, Bradshaw et Coates, 2001; Umbreit, Brown, Coates et Vos, 2001), chaque dossier progresse à son propre rythme, et ce, même si les processus de dialogue sont semblables pour les différents cas de médiation.

La rencontre de dialogue n'est pas une finalité pour aucun des programmes puisque les victimes et/ou les détenus peuvent se retirer en tout temps, et ce, tout au long du processus (Umbreit, Bradshaw et Coates, 2001; Umbreit, Brown, Coates et Vos, 2001). Le programme de Langley est le seul programme à notre connaissance parmi les cinq programmes décrits ci-haut qui offre une possibilité de dialogue direct ou indirect ainsi qu'une panoplie d'autres interventions notamment le counselling et la communication indirecte via vidéocassettes ou lettres (Roberts, 1995).

#### 4.5. Programme de médiation du Québec<sup>20</sup>

Maintenant que les différents programmes de dialogues pour crimes « graves » existants sont présentés ainsi que leurs principes, objectifs, valeurs et fonctionnements, il nous incombe de présenter brièvement le programme du Québec, objet central de notre projet de recherche. Il s'agit en fait d'un protocole exigé par le Service correctionnel Canada et réalisé par les membres du personnel de la Direction de la justice réparatrice et du règlement des différends en collaboration avec des médiateurs et des intervenants de la justice réparatrice dans la collectivité (Scott, J., Gustafson, D., Bergen, S., Harris, S. et Gapp, T., 2003).

Selon ce protocole, autant les victimes que les délinquants peuvent formuler le désir de réaliser un échange avec l'autre partie. Cependant, un délinquant sera redirigé vers un membre du personnel correctionnel afin de proposer une telle demande puisque cette dernière ne peut être autorisée de la même façon qu'une demande formulée par une victime. Le protocole développé comporte donc deux volets distincts selon que la demande de rencontre a été énoncée par une victime ou par un délinquant. À partir du moment où la rencontre entre les deux parties est considérée comme étant appropriée et que ces deux mêmes parties ont consenti à se rencontrer, le déroulement du processus est sensiblement le même.

Ainsi, la première forme de protocole est lorsque la demande de rencontre émane d'une victime. Il s'agit du **volet A** du protocole. Cette démarche comporte neuf étapes distinctes pour lesquelles certains objectifs doivent être atteints. Voici les étapes ainsi que les objectifs qui s'y rattachent :

**Étape 1 : Réception de la demande :** Répondre avec sensibilité aux demandes de médiation entre la victime et le délinquant en veillant à ce que les parties appropriées soient informées comme il se doit;

---

<sup>20</sup> Nous ne ferons ici qu'une brève présentation du protocole de médiation pour des crimes « graves » entre victime et délinquant du Québec afin de mieux saisir le déroulement de ce processus de médiation. Pour de plus amples informations, le protocole complet développé par le SCC figure en annexe de ce document.

**Étape 2 : Le médiateur rencontre la victime :** Discuter de la demande, fournir et recueillir des renseignements, créer une relation sans danger et commencer le processus d'évaluation avec la victime ou le membre de sa famille;

**Étape 3 : Moment de la prise de décision :** Déterminer si l'on va aller de l'avant ou non;

**Étape 4 : Suivi de la décision :** Communiquer la décision relative à la continuation de la procédure aux parties appropriées et, le cas échéant, commencer un suivi;

**Étape 5 : Le médiateur communique avec l'agent de libération conditionnelle en établissement (ALCE) :** Déterminer si l'ALCE a des préoccupations quant à la sécurité ou autre à l'égard du délinquant et prendre les dispositions nécessaires pour l'accès au délinquant;

**Étape 6 : Le médiateur rencontre le délinquant :** Déterminer si le délinquant est intéressé par le processus de médiation entre la victime et le délinquant et s'il peut y participer;

**Étape 7 : Moment de la prise de décision :** Déterminer si l'on doit aller de l'avant ou non;

**Étape 8 : Suivi de la décision :** Communiquer la décision relative à la continuation de la procédure aux parties appropriées et, le cas échéant, commencer un suivi;

**Étape 9 : Veiller au soutien des parties :** Établir des liens avec la collectivité pour veiller à ce que les questions de soutien et de diversité soient traitées pour les parties, selon les besoins<sup>21</sup>.

---

<sup>21</sup> À partir de cette étape, ce volet suivrait les étapes 12 à 16 (Processus de médiation) telles qu'elles apparaissent à la fin du volet B.

Une deuxième possibilité de protocole, le **volet B**, survient lorsque le délinquant désire rencontrer la victime et qu'il se réfère à un membre de l'établissement afin de formuler sa demande. Le volet B comporte les onze étapes suivantes ainsi que les objectifs reliés.

**Étape 1 : La recommandation est présentée :** Répondre avec sensibilité aux demandes de médiation entre la victime et le délinquant en veillant à ce que les parties appropriées soient informées comme il se doit;

**Étape 2 : Le médiateur communique avec l'ALCE et examine le dossier :** Recueillir les renseignements afin de commencer le processus d'évaluation du délinquant;

**Étape 3 : Le médiateur rencontre le délinquant :** Déterminer si le délinquant souhaite participer à un processus de médiation entre la victime et lui-même et s'il constitue un candidat approprié;

**Étape 4 : Moment de la prise de décision :** Déterminer si l'on va de l'avant ou non;

**Étape 5 : Suivi de la décision :** Communiquer la décision relative à la continuation de la procédure aux parties appropriées et, le cas échéant, commencer un suivi;

**Étape 6 : Communiquer avec la victime :** Examiner la question de savoir si, dans le cas de victimes inscrites, il existe des moyens discrets et empreints de tact, de transmettre les renseignements concernant l'option des processus de médiation entre la victime et le délinquant;

**Étape 7 : Déterminer l'intérêt de la victime :** Déterminer si une victime a répondu aux renseignements portant sur les services d'aide aux victimes et aux délinquants;



**Étape 8 : Le médiateur rencontre la victime :** Discuter de l'intérêt de la victime, fournir et recueillir des renseignements, établir une relation sans danger et commencer le processus d'évaluation en compagnie de la victime ou d'un membre de sa famille;

**Étape 9 : Moment de la prise de décision :** Déterminer si l'on va de l'avant ou non;

**Étape 10 : Suivi de la décision :** Communiquer la décision relative à la continuation de la procédure aux parties appropriées et, le cas échéant, commencer un suivi;

**Étape 11 : Veiller au soutien des parties :** Établir des liens avec la collectivité pour veiller à ce que les questions de soutien et de diversité soient abordées, selon les besoins des parties.

Lorsque la rencontre entre les parties est jugée appropriée et que les deux parties consentent à se rencontrer dans le cadre d'une médiation, s'enclenche le processus de préparation, de rencontre et de suivi à la médiation. Les étapes et les objectifs sont les mêmes pour les victimes et les délinquants. La durée du processus de préparation peut varier d'un cas à l'autre en fonction des besoins, des circonstances, du niveau de soutien, de l'état de préparation et des souhaits des parties.

**Étape 12 : Préparation :** Collaborer avec la victime et le délinquant pour préparer une forme d'interaction directe;

**Étape 13 : Étapes préliminaires :** Examiner et utiliser, le cas échéant, des étapes préliminaires au niveau de l'interaction entre la victime et le délinquant;

**Étape 14 : Préparation pour une rencontre personnelle :** Préparer les participants à une rencontre personnelle;

**Étape 15 : Rencontre personnelle :** Fournir un cadre et un processus sans danger et constructif dans lequel la victime et le délinquant peuvent se rencontrer et se parler directement avec l'aide d'un médiateur chevronné;

**Étape 16 : Suivi :** Offrir un soutien, évaluer les répercussions et déterminer les prochaines étapes, le cas échéant.

Comme nous pouvons le constater, le programme de médiation entre victime et délinquant offert par le Service correctionnel Canada au Québec permet comme tous les autres programmes présentés ci-haut, autant à la victime qu'au délinquant de formuler une demande de médiation. De plus, il suggère sensiblement les mêmes étapes pré et post rencontre que les programmes cités précédemment. Les étapes présentées antérieurement nous permettent de voir toutes les démarches effectuées avant même la préparation au dialogue et de constater que bon nombre de détails sont à prendre en considération avant le lancement d'un tel processus.

## **5. RÉSULTATS DE RECHERCHES ÉVALUATIVES EN LIEN AVEC LES PROGRAMMES DE MÉDIATION PÉNALE**

Les programmes de médiation entre victimes et contrevenants concernant divers types de crimes sont présents en très grand nombre autant en Europe qu'en Amérique (Umbreit et Greenwood, 1997). Les études descriptives et évaluatives des pratiques réparatrices du monde entier sont tout aussi abondantes (Walgrave, 2001). Dans l'optique où notre projet de recherche portant sur un programme de médiation entre victime et délinquant lié par un crime « grave » s'inscrit sous une forme de médiation pénale, il importe de faire part des résultats de recherche de différents programmes de médiation pénale de façon à dresser un portrait global des évaluations et des résultats qui en découlent. Par la suite, nous nous attardons davantage aux résultats de recherches évaluatives spécifiques aux processus de dialogue pour les crimes « graves ». Il est notamment question de l'approche méthodologique de ces recherches évaluatives, des motivations générales des victimes à s'impliquer dans un tel processus, des craintes liées à leur participation, de

leurs perceptions par rapport aux différentes étapes du processus, de leurs perceptions par rapport au médiateur impliqué, des impacts du processus de dialogue sur les victimes, de la satisfaction générale des victimes toujours en lien avec le processus et enfin, des perceptions du médiateur par rapport au processus de dialogue pour des crimes « graves ».

### **5.1. Résultats de recherches évaluatives spécifiques à la médiation pénale**

Umbreit (2001) recense plus de 1300 programmes de médiation entre victimes et contrevenants existant dans non moins de dix-huit pays à travers le monde. Il est donc impossible de confronter tous les résultats des recherches effectuées par rapport à ces programmes. Cependant, il est possible de dresser un portrait sommaire à l'aide de méta-analyses<sup>22</sup>. Nous nous attarderons donc à un texte en particulier ainsi qu'à deux méta-analyses afin de dresser un portrait sommaire des analyses qui sont faites à l'égard de la médiation pénale.

Dans le texte de Umbreit, Bradshaw et Coates (2003), ces derniers soulignent un nombre important de recherches effectuées et de données empiriques obtenues provenant de plus de 40 études portant sur des programmes de médiation entre victime et contrevenant aux États-Unis, au Canada ainsi qu'en Angleterre et ce, depuis les 20 dernières années. Les auteurs soutiennent qu'un haut niveau de satisfaction en lien avec le processus de médiation ainsi que par rapport aux résultats obtenus est exprimé de la part des participants ( tels que cités dans Coates et Gehm, 1989; Collins, 1984; Dignan, 1990; Galaway, 1988; Galaway et Hudson, 1990; Gehm, 1990; Marshall et Merry, 1990; Perry et coll.,1987; Umbreit, 1988, 1989a, 1991a, 1993b, 1994a, 1995a, 2001; Umbreit et

---

<sup>22</sup> « La méta-analyse peut être considérée comme une analyse statistique d'une série d'études portant sur l'ampleur d'un rapport entre deux ou plusieurs variables. Ces études peuvent différer en ce qui concerne plusieurs caractéristiques importantes comme l'opérationnalisation des variables indépendantes et dépendantes, la taille de l'échantillon, les techniques de sélection de l'échantillon et la qualité du plan d'échantillonnage. » (Latimer, Dowden et Muise, 2001 : 3). Il importe de demeurer prudent quant à l'interprétation des résultats recensés et présentés dans les méta-analyses, particulièrement dans le domaine de la médiation pénale entre victime et délinquant, puisque très souvent, la méthodologie utilisée possède certains biais (Umbreit, Coates et Vos, 2001). Ainsi, « *far more rigorous studies, including random assignment, control groups and longitudinal designs are required* » (Umbreit, Coates et Vos, 2001 : 33).

Bradshaw, 1997, 1999; Umbreit et Coates, 1992, 1993, 1995c, 1996, 1998, 1999; Umbreit et Roberts, 1996; Wright et Galaway, 1989). De surcroît, certaines études mentionnent de meilleurs taux de restitution (Umbreit, 1994a), une diminution de la peur chez les victimes (Umbreit et Coates, 1993; Umbreit, 1993b, 1994a, 1994b), ainsi qu'une diminution des comportements criminels futurs (Nugent et Paddock, 1995; Nugent et coll., 2001; Schneider, 1986; Umbreit, 1994).

Dans la même veine, certains chercheurs se sont attardés à réaliser des méta-analyses qui permettent de rendre compte d'un nombre important d'évaluations, et ce, dans un seul et même rapport. C'est notamment le cas de Umbreit, Coates et Vos (2001) qui ont analysé les résultats obtenus lors de trente-huit études, et ce, pour des programmes aussi diversifiés que ceux des États-Unis, du Canada, de l'Angleterre, de l'Écosse et de la Nouvelle-Zélande. Wemmers et Canuto (2002) offrent le même style de rapport réalisé à partir des attentes, des expériences et des perceptions des victimes ayant participé à divers programmes de justice réparatrice<sup>23</sup>. Les auteurs abordent plusieurs aspects, plus particulièrement la satisfaction des parties, la perception d'équité en lien avec le processus de médiation et les attentes vis-à-vis la participation<sup>24</sup>.

Umbreit, Coates et Vos (2001) ainsi que Wemmers et Canuto (2002) rapportent à plusieurs reprises un haut niveau de satisfaction peu importe le programme, les types de délits et les cultures. Ce niveau de satisfaction exprimé par les participants est souvent lié au fait de pouvoir partager leur histoire et la douleur liées au crime. De plus, des sentiments positifs à l'égard du médiateur et une réparation équitable semblent contribuer à ce même niveau de satisfaction. Par la même occasion, un degré élevé de satisfaction

---

<sup>23</sup> De façon à bien cibler les résultats pertinents, nous nous limiterons à la présentation des résultats de recherche concernant strictement les programmes de médiation pénale. Pour de plus amples informations sur les résultats de recherche touchant toute autre forme de programme de justice réparatrice, voir Wemmers, J. et Canuto, M. (2002). *Expériences, attentes et perceptions des victimes à l'égard de la justice réparatrice : Analyse documentaire critique*. Ministère de la Justice du Canada.

<sup>24</sup> Nous nous limiterons à présenter les résultats relatifs aux victimes et aux médiateurs puisque ce sont les principaux participants de notre étude ainsi que les résultats pertinents en lien avec ceux qui seront présentés par rapport aux programmes de dialogue pour des crimes « graves ». Pour de plus amples informations sur la méta-analyse de Umbreit, Coates et Vos (2001) voir *The Impact of Victim-Offender Mediation : Two Decades of Research*. Federal Probation (65) 3 : 29-35 et celle de Wemmers et Canuto (2002) voir *Expériences, attentes et perceptions des victimes à l'égard de la justice réparatrice : Analyse documentaire critique*. Ministère de la Justice, Canada. Mars 2002.

amène des perceptions positives à l'égard du système de justice. Évidemment, ce ne sont pas toutes les victimes qui se disent pleinement satisfaites des programmes de médiation. En effet, Umbreit, Coates et Vos (2001) rapportent qu'un nombre restreint de victimes se disent insatisfaites que ce soit par rapport au caractère pénible de la rencontre, à la réparation non complétée ou à une forme de compensation jugée inadéquate. De plus, Wemmers et Canuto (2002) rapportent que certaines victimes ont moins apprécié l'absence de suivi, le délai trop long entre la commission du crime et la rencontre, l'importante implication personnelle que nécessite le processus de médiation ainsi que l'absence de modalité permettant un meilleur contrôle de l'entente signée par le délinquant.

En ce qui a trait aux désirs des victimes de s'impliquer dans un processus de médiation, plusieurs études soutiennent que les victimes désirent recevoir une réparation, tenir le contrevenant responsable de l'acte criminel, en apprendre davantage sur le « pourquoi » de l'événement, partager avec le délinquant la douleur ressentie, éviter les procédures judiciaires, aider le contrevenant à changer de comportement ou s'assurer que le contrevenant a été adéquatement puni (Umbreit, Coates et Vos, 2001). De plus, Wemmers et Canuto (2002) ajoutent que certaines victimes désirent poser des questions au délinquant afin de passer à autre chose, en apprendre davantage sur la personne qu'est le délinquant, connaître les motifs ayant conduit le contrevenant à agir de cette façon et sensibiliser le délinquant aux conséquences de son acte.

Enfin, lorsqu'il est question de la perception d'équité, Umbreit, Coates et Vos (2001) rapportent que plus de 80% des répondants des études recensées croient que les processus de médiation sont équitables tout comme l'entente de réparation. L'absence de neutralité du médiateur est l'aspect le plus souvent lié à une perception d'iniquité chez les participants.

## **5.2. Résultats de recherches évaluatives spécifiques aux programmes de dialogue pour les crimes « graves »**

Jusqu'à maintenant, seulement quatre recherches évaluatives d'envergure concernant les programmes de dialogue dans les cas de crimes « graves » ont été réalisées en Amérique du Nord (Umbreit, Bradshaw et Coates, 2003). Il s'agit de celle conduite par Umbreit en 1990 relativement au programme de Batavia (NY), de celle de Flaten en 1996 en lien avec le programme d'Anchorage en Alaska, celle de Roberts (1995) par rapport au programme de Langley en Colombie-Britannique et celle de Umbreit, Bradshaw et Coates (2001; 2003) relativement aux programmes du Texas et de l'Ohio. De plus, Umbreit, Vos, Coates et Brown (2006), Gustafson (2004) ainsi que Umbreit et Vos (2000), présentent des études de cas tout à fait pertinentes. Les résultats de ces études de cas seront donc également présentés et considérés à l'intérieur de la section accordée aux recherches évaluatives.

### **5.2.1. Approche méthodologique des recherches évaluatives effectuées sur les différents programmes de dialogue pour des crimes « graves »**

Les recherches effectuées à l'égard des programmes de Batavia, de Langley, du Texas, de l'Ohio et d'Anchorage sont essentiellement des études quantitatives avec un aspect qualitatif obtenu à l'aide de questionnaires à court développement. L'étude de cas présentée par Gustafson (2004) concerne un jeune homme victime d'agressions sexuelles durant l'enfance et ayant effectué un processus de médiation dans le cadre du programme de Langley. Gustafson (2004) a recours à une approche davantage qualitative et nous présente de nombreux extraits de l'entretien réalisé auprès de la victime afin d'exposer les différents résultats du processus de médiation. Umbreit et Vos (2000) quant à eux, présentent deux études de cas où il s'agit particulièrement de survivants de meurtre ou tentative de meurtre et pour lesquels, les agresseurs sont condamnés à la peine de mort. Dans ces deux mêmes études de cas, un processus de médiation a été réalisé dans le cadre du programme du Texas. L'approche méthodologique est davantage quantitative avec

certaines questions à développement. Enfin, Umbreit, Vos, Coates et Brown (2006) présentent des résultats essentiellement qualitatifs portant sur trois études de cas dans lesquelles, des victimes indirectes ont rencontré des délinquants condamnés à la peine de mort.

En ce qui concerne l'évaluation du programme de Langley effectuée par Roberts (1995), plus particulièrement l'expérience des victimes, treize questions principales étaient formulées avec des sous-questions relatives à chacune d'entre elles. Les principaux champs investigués étaient les suivants : la découverte du programme de médiation par les participants, le programme de médiation, le comment et le pourquoi de la participation au programme, les attentes par rapport au programme, les effets du programme, l'étendue du processus, les besoins d'informations, l'utilisation de thérapie (counselling), l'utilisation des vidéos, la rencontre face-à-face, la structure et les aspects du programme, les qualités et qualifications du personnel, les autres formes d'aide reçues ainsi que les forces et faiblesses du programme.

Umbreit, Bradshaw et Coates (2001; 2003) sont les premiers aux États-Unis à avoir réalisé une étude d'envergure visant l'évaluation des programmes de dialogue entre victimes et contrevenants pour des crimes « graves ». Cette étude est également la première recherche comparative entre deux programmes distincts. Les auteurs soutiennent avoir eu recours à l'approche qualitative dans l'évaluation des programmes du Texas et de l'Ohio<sup>25</sup>.

Enfin, les échantillons des différentes études sont réduits. L'étude de Umbreit (1990) relativement au programme de Batavia comporte uniquement six victimes. L'échantillon de Roberts (1995) pour le programme de Langley est composé de 24 victimes et 22 détenus. Celui des programmes du Texas et de l'Ohio (Umbreit, Bradshaw et Coates,

---

<sup>25</sup> Les résultats présentés sont essentiellement quantitatifs. Très peu de citations formulées par les participants sont présentées en guise de résultats qualitatifs et lorsque ces dernières sont disponibles, elles consistent souvent en des réponses à des questions suggestives.

2001; 2003) est constitué de 79 participants<sup>26</sup>. Quant au programme d'Anchorage en Alaska (Flaten, 1996), seulement sept victimes composent l'échantillon.

### **5.2.2. Motivations générales des victimes à s'impliquer dans un processus de dialogue pour des crimes « graves »**

Pour les victimes, les motivations à s'impliquer dans un processus de dialogue pour des crimes « graves » sont multiples. Roberts (1995) ainsi que Umbreit, Vos, Coates et Brown (2006) énumèrent entre autres les motivations suivantes : curiosité, désir d'aider le délinquant, besoin de mieux comprendre les circonstances du crime, sensibilisation du délinquant aux conséquences de ses actes et désir de pouvoir tourner la page sur le crime. Gustafson (2004), à la suite des résultats présentés par Roberts (1995), ajoute que très peu de victimes présentent un sentiment de vengeance à l'égard du délinquant. Une telle rencontre est considérée comme pouvant contribuer à la guérison et comme permettant un meilleur sentiment de *closure* par rapport à l'événement. Umbreit, Bradshaw et Coates (2001; 2003) présentent également de telles motivations de la part des victimes dans leur étude, mais également des motivations orientées vers le fait de pouvoir en savoir davantage sur les conditions d'incarcération du détenu, de pouvoir partager la façon dont elles se sentent depuis le crime et de pouvoir en connaître plus sur le type de personne qu'est le délinquant. White (2001), dans une thèse sur le programme du Texas, soulève quant à elle des motivations liées à l'espoir : l'espoir que la rencontre permettra une certaine forme de guérison, l'espoir que l'expression des remords de la part du détenu viendra alléger les souffrances, l'espoir d'obtenir des réponses par le détenu, l'espoir que le délinquant prendra suffisamment de responsabilités de façon à diminuer les sentiments négatifs des victimes à son égard, l'espoir de pouvoir exprimer au détenu toute l'intensité de la peine vécue et enfin, l'espoir de pouvoir reconnaître cette souffrance. Certains vont même jusqu'à espérer pouvoir aider le contrevenant.

---

<sup>26</sup> Aucune spécification n'est fournie quant à la répartition du nombre de victimes et de détenus dans les groupes des deux différents programmes.



En ce qui concerne les études de cas présentées par Umbreit et Vos (2000), les victimes soutiennent que leur désir de rencontrer le délinquant a émergé lors des procédures judiciaires. La principale motivation identifiée est le fait de pouvoir rencontrer le délinquant pour lui exprimer à quel point les conséquences de l'événement ont été importantes et pourquoi elles persistent dans le temps. Les victimes voulaient également obtenir des détails sur les circonstances du crime et plus particulièrement pourquoi un tel événement était survenu. Établir un contact humain avec le détenu est également une motivation formulée par les victimes des études de cas de Umbreit et Vos (2000).

### **5.2.3. Craintes des victimes liées à la participation au processus de dialogue**

Des craintes face à la participation au processus de dialogue sont identifiées notamment par les victimes ayant participé à l'étude de Roberts (1995) : crainte liée à un possible parti-pris de la part des intervenants à l'égard des délinquants; crainte d'être confronté de nouveau aux anciennes blessures; crainte d'être inapproprié lors du dialogue; crainte d'être trop affecté par les événements pour terminer le processus de dialogue; peur de l'inconnu.

Par rapport aux programmes du Texas et de l'Ohio, la plupart des victimes interrogées sur leurs craintes soutiennent qu'elles n'ont ressenti aucun risque préalablement à la rencontre. Pour ceux et celles qui en ont identifié, voici les risques considérés : la crainte de ressentir des sentiments face aux détenus suite à la rencontre, la crainte d'un impact négatif en lien avec la rencontre, la possibilité que les conséquences du crime soient exacerbées, la crainte d'être revictimisé, la crainte de ressentir de la rage qui n'était pas apparue auparavant, la crainte que la sentence du détenu soit réduite, la crainte que la rencontre conduise le détenu à avoir des idées suicidaires, la crainte par rapport aux comportements du détenu lors de la rencontre, la crainte de leurs propres sentiments et la crainte d'un conflit ultérieur avec les membres de la famille (Umbreit, Bradshaw et Coates, 2003). Malgré tout, les bénéfices possibles sont plus grands que les risques potentiels, conduisant ainsi toutes les victimes à compléter le processus.

Umbreit et Vos (2000) ainsi que Umbreit, Vos, Coates et Brown (2006) présentent les sentiments des participants juste avant la rencontre de médiation. La nervosité est un sentiment omniprésent dans les études de cas présentées. Certaines victimes se disent plutôt calmes alors que d'autres mentionnent être excitées. Une seule victime des études de Umbreit et Vos (2000) formule une crainte relative au fait qu'une certaine rage puisse être exprimée lors de la rencontre. Les autres participants n'ont formulé aucune peur ou appréhension avant la rencontre.

#### **5.2.4. Perceptions des victimes par rapport aux différentes étapes du processus de dialogue pour crimes « graves »**

Dans toutes les études que nous avons recensées, qu'il s'agisse de celle de Roberts (1995), de Flaten (1996) ou de Umbreit, Bradshaw et Coates (2001; 2003), les rencontres préparatoires sont perçues autant par les victimes que par les détenus comme étant un élément essentiel à la réussite du processus de dialogue. Toutes les parties interrogées s'entendent pour dire que la rencontre face-à-face a un impact positif sur le processus de guérison dans son ensemble. De plus, le fait de pouvoir faire des choix par rapport à la préparation et à la rencontre face-à-face semble être une caractéristique en lien avec la réussite du processus autant pour les victimes que les détenus (Flaten, 1996; Umbreit, Bradshaw et Coates, 2003).

Dans les études de cas présentées par Umbreit et Vos (2000) ainsi que celles de Umbreit, Vos, Coates et Brown (2006), toutes les victimes ont été impressionnées par les questionnaires et le matériel écrit et elles s'étonnaient grandement qu'autant de matériel soit préparé à leur intention. Ce matériel est considéré comme étant très aidant dans le cadre du processus de guérison. Cela permet entre autres d'organiser les pensées et d'identifier ce qui veut être dit au délinquant lors de la rencontre. Tous les participants des études cas sont très satisfaits par l'étape de la préparation.

Roberts (1995) ainsi que Umbreit, Bradshaw et Coates (2003) rapportent que toutes les victimes et tous les détenus expriment de la satisfaction à l'égard de la préparation

préalable aux rencontres face-à-face. Une seule victime dans l'évaluation du programme du Texas est passablement insatisfaite des rencontres préparatoires, mais cette dernière n'a pratiquement pas assisté à ces rencontres puisque d'autres membres de sa famille étaient déjà impliqués (Umbreit, Bradshaw et Coates, 2003). L'opinion des répondants varie en ce qui a trait aux aspects considérés comme étant les plus importants lors de l'étape de la préparation. Cependant, la tendance générale est que les participants ont senti qu'ils pouvaient faire confiance aux professionnels du programme et qu'ils sont supportés par ces derniers. Voici d'autres aspects qui sont jugés pertinents (Roberts, 1995) :

- Une assistance permettant aux victimes de clarifier des questions qu'elles se posent;
- Être rassurés par le fait que les participants peuvent exiger des pauses durant le face-à-face, que le programme est flexible, qu'ils peuvent être en contrôle d'eux-mêmes et de la rencontre;
- Arriver à donner un sens aux émotions de l'autre partie;
- Être au courant des arrangements physiques de la salle avant la réalisation de la rencontre;
- Le fait que les membres du programme prennent le temps de connaître les individus.

Lorsque questionnés sur la façon dont les victimes et les détenus veulent paraître lors de la rencontre face-à-face, nombre d'entre eux disent vouloir être en contrôle d'eux-mêmes et ce, en étant calmes, confiants, forts, fermes, autoritaires, non trop agressifs et en ne pleurant pas (Roberts, 1995).

Dans la recherche de Umbreit, Bradshaw et Coates (2003) sur les programmes du Texas et de l'Ohio, les différents éléments pertinents et aidants au cours des rencontres préparatoires sont : les questionnaires écrits, l'identification d'émotions jusqu'alors non identifiées, l'habileté du médiateur à transmettre l'information entre les parties pendant la préparation, l'évolution du processus de guérison, les encouragements du médiateur ainsi que la relation avec lui, la prévision des risques potentiels associés à la rencontre, la

planification de ce qui allait être abordé lors de la rencontre, le visionnement des vidéos d'autres médiations, l'impact du matériel de préparation sur les autres membres de la famille et les informations relatives à la disposition de la prison. Deux victimes ont ajouté que les rencontres préparatoires, à elles seules, auraient suffi pour les guérir, et ce, même si aucune médiation n'avait eu lieu.

Différents aspects sont également soulevés par les victimes lorsqu'il est question de leur participation à la rencontre de dialogue. D'après l'évaluation du programme du Texas et de l'Ohio (Umbreit, Bradshaw et Coates, 2003), voici les différents points soulignés et jugés significatifs dans l'expérience des victimes : partager l'expérience du crime avec le détenu ainsi que les effets et les impacts liés à ce dernier, aborder les conséquences du crime sur les autres membres de la famille, exprimer les changements sur leur propre vie, profiter de la possibilité de poser des questions spécifiques, partager des informations sur la victime, donner des instructions ou formuler des demandes spécifiques au détenu, exprimer des attentes quant aux comportements futurs du détenu, fournir des éléments additionnels sur les circonstances du crime pour lesquelles le détenu n'avait pas nécessairement été mis au courant (ex. : le rapport du coroner) et échanger sur la punition du détenu.

Dans les études de cas présentées par Umbreit et Vos (2000) ainsi que celles de Umbreit, Vos, Coates et Brown (2006), certaines victimes soutiennent qu'elles sont dans un tel état émotif qu'elles ont très peu de souvenirs des détails de la rencontre de médiation. Les principaux thèmes abordés par les victimes lors de la rencontre sont les suivants : (1) décrire leur propre expérience lors de la journée du crime, (2) partager les impacts de l'événement sur leur propre vie et (3) partager les conséquences de l'événement sur la vie des autres membres de leur famille. Une victime a partagé avec le détenu le fait qu'elle lui avait pardonné. Dans une autre étude de cas, les victimes désirent poser des questions précises au détenu et obtenir des réponses quant aux détails de l'événement.

### 5.2.5. Perceptions des victimes par rapport au médiateur impliqué dans le processus de dialogue pour des crimes « graves »

Dans l'étude de Roberts (1995), les répondants (victimes et détenus) ont identifié les qualités suivantes comme étant inhérentes aux médiateurs. Ces dernières sont regroupées de façon à former les ensembles de qualités semblables suivants : (1) *caring, supportive, listened well, warm, down-to-earth, treated as human beings, empathic*; (2) *neutral, objective, honest, perceptive, professional, trustworthy, direct*; (3) *patient, lack of pressure, flexible, gave time*; (4) *experienced, knowledgeable*; (5) *dedicated* et (6) *spiritual perspective*.

Une victime interrogée suite à sa participation au programme de médiation de Langley (CB) rapporte avoir eu l'impression qu'un des membres du personnel était davantage de son côté « *the CMO seemed more on my side* » alors qu'elle ressentait que le détenu avait davantage besoin de support qu'elle, de la part de l'intervenant (Robert, 1995 : 114).

Dans le cadre de l'évaluation du *Texas Victim Offender Mediation/Dialogue Program* et du *Ohio Victim Offender Dialogue Program*, les victimes rencontrées tiennent sensiblement le même discours : suite à l'introduction de la rencontre, le médiateur était relativement silencieux et laissait libre cours aux parties dans la réalisation du dialogue (Umbreit, Bradshaw et Coates, 2003). Sept victimes du programme du Texas rapportent que la plus grande contribution du médiateur est le fait d'être présent, de permettre la réalisation de la rencontre et d'avoir préparé les parties à un point tel que ces dernières n'auraient pas eu besoin de la présence du médiateur. À cet effet, Umbreit, Bradshaw et Coates (2003 : 114) présentent la citation suivante : « *just sitting there and allowing it to happen. He had prepared us to a point where it was almost like we didn't need him there.* ». De plus, deux participants formulent des propos intéressants particulièrement en terme de pouvoir et de neutralité : « *I like that because I didn't want it to seem like he was trying to control what I was saying, and I didn't want the mediator to pull things out of her that she didn't want to say or that she didn't want to admit.* » (Umbreit, Bradshaw et

Coates, 2003: 115). D'après l'expérience des victimes, le médiateur effectue différentes interventions au cours d'une même rencontre : recentrer la conversation, rappeler aux participants certains éléments qui devaient être abordés, déceler les émotions sous-jacentes aux propos exprimés, aider les parties à gérer les émotions intenses (Umbreit, Bradshaw et Coates, 2003). Les participants mentionnent également l'équilibre du médiateur quant à sa capacité à être présent autant pour les victimes que les contrevenants (Umbreit, Bradshaw et Coates, 2003). Certaines victimes du programme de l'Ohio soutiennent que la neutralité du médiateur est un élément facilitateur. « *The mediator was a person that's not really on my side or on his side. That was kind of helpful. I think that the mediator tried his best to be an impartial third party.* » (Umbreit, Bradshaw et Coates, 2003 : 249). De plus, les participants de neuf dialogues sur dix-sept ont soutenu que le temps accordé pour s'exprimer est équitable autant pour les victimes que les détenus (Umbreit, Bradshaw et Coates, 2003).

#### **5.2.6. Impacts du processus de dialogue pour des crimes « graves » sur les victimes**

De manière générale, Gustafson (2004) rapporte que les évidences suggérant un impact thérapeutique positif sur les participants aux programmes de médiation sont de plus en plus nombreuses. Les victimes rapportent fréquemment qu'un tel processus a eu des effets bénéfiques sur les conséquences du trauma, plus particulièrement en terme de diminution des symptômes sévères de stress post-traumatique.

De façon plus précise, les impacts pour les victimes suite à leur implication au processus de dialogue sont les suivants selon l'étude de Roberts (1995) : elles ont enfin été entendues; le délinquant n'exerce plus aucun contrôle sur leur vie; elles perçoivent le détenu comme une personne plutôt qu'un monstre; elles ont davantage confiance dans les relations qu'elles établissent avec autrui; elles ressentent moins la peur; elles ne se préoccupent plus du détenu; elles se sentent en paix; elles ne se sentent plus suicidaires et enfin, elles ne ressentent plus de rage. En lien avec les résultats de la recherche effectuée

par Roberts (1995), Gustafson (2004) présente à son tour, à partir d'une étude de cas, six raisons principales liées à l'efficacité du programme de Langley (CB)<sup>27</sup>. Il s'agit :

- 1) La réalité du processus – il ne s'agit pas d'un jeu de rôle ou d'une thérapie psychodramatique. Même si un processus de médiation sécuritaire nécessite un nombre préalable de communications par vidéocassettes, la rencontre de dialogue a lieu entre les parties concernées et dans le cas d'une telle rencontre, l'autre partie se trouve dans la même pièce.
- 2) Le degré de sécurité, de respect et d'*empowerment* ressenti à toutes les étapes du processus.
- 3) Les valeurs d'engagement et de professionnalisme, les compétences, les traits de personnalité et les attributs du médiateur; plus particulièrement, l'humanisme, la chaleur, l'attention, l'honnêteté, la confiance et la ténacité.
- 4) La relation de confiance et l'alliance thérapeutique établies entre les participants et le médiateur.
- 5) La possibilité offerte par le processus de découvrir et de développer une empathie à l'égard du contrevenant qui n'en a montré aucune lors de la commission du crime.
- 6) La validation du sentiment de vérité chez la victime par le contrevenant.

Selon Gustafson (2004), les raisons et leurs explications justifiant l'efficacité d'un processus de médiation dans les cas de crimes « graves » nécessiteraient davantage de pages. C'est pourquoi il en identifie seulement six, les raisons principales identifiées clairement dans le discours des participants rencontrés. Dans un même ordre d'idées, Gustafson (2004) soutient que ces raisons ne peuvent être considérées indépendamment

---

<sup>27</sup> Ici, le texte de Gustafson (2004) n'est pas utilisé comme une référence principale en terme de recherche évaluative sur les programmes de médiation dans les cas de crimes « graves ». En effet, Gustafson (2004) se réfère à une étude de cas particulière afin d'illustrer le fonctionnement du processus de médiation ainsi que les impacts de cette rencontre. Il ne s'agit en rien d'une recherche évaluative et les résultats obtenus et présentés ne sont pas scientifiques ou représentatifs des expériences vécues dans le cadre du programme de Langley. Pour de plus amples informations, voir Gustafson, D. (2004). Exploring Treatment and Trauma recovery Implications of Facilitating Victim-Offender Encounters in Crimes of Severe Violence: Lessons From the Canadian Experience, in, Elliott, E. And Gordon, R. (Eds.), *New Directions in Restorative Justice: Issues, Practice, Evaluation*, 193-227. Willan Publishing.

l'une de l'autre puisqu'elles sont selon lui, liées étroitement l'une à l'autre et ne peuvent expliquer séparément l'efficacité d'un tel processus.

L'étude de Umbreit, Bradshaw et Coates (2003) fait la distinction entre les impacts à court terme, ressentis immédiatement suite à la rencontre et les impacts à plus long terme. La réaction à court terme la plus commune chez les victimes du programme de l'Ohio est un sentiment de bonheur, d'euphorie et de bien-être. Le sentiment de libération est également mentionné par certaines victimes. Plusieurs autres sont reconnaissantes. Parmi les réactions immédiates davantage négatives, certaines victimes se disent tristes, déçues et/ou fatiguées. Chez les victimes du Texas (Umbreit, Bradshaw et Coates, 2003), ce sont davantage des accomplissements que des impacts à court terme qui sont soulevés. Les accomplissements identifiés sont les suivants : recevoir l'admission de la responsabilité du délinquant dans l'acte criminel commis, réaliser une rencontre face-à-face avec un humain, avoir des réponses aux questions, poser les questions qui étaient importantes, rendre le délinquant responsable, avoir un impact quelconque sur le délinquant, partager le pardon avec le délinquant et recevoir des excuses.

Les impacts à long terme identifiés par les victimes des programmes du dialogue du Texas et de l'Ohio (Umbreit, 2003) sont les suivants : des changements positifs quant à leur vision de la vie, des changements positifs quant à leur perception face aux contrevenants, des impacts positifs face à leur spiritualité, croissance personnelle et guérison et la compréhension du « pourquoi » de l'événement criminel. En terme d'impacts négatifs, certaines victimes soutiennent que leurs perceptions par rapport au détenu sont pires qu'auparavant. Enfin, certains participants abordent le sujet du pardon et la possibilité d'établir des contacts futurs avec le détenu.

Umbreit (1986b) nous offre une citation éloquent en termes d'impacts positifs provenant d'une victime ayant participé au programme de Batavia suite au meurtre de son mari par un chauffeur en état d'ébriété. Cette dernière soutient que la rencontre de dialogue lui a permis de confronter l'assassin de son mari, d'exprimer sa rage et de voir la culpabilité ressentie par ce dernier, cela lui permettant par le fait même d'aller au-delà de



l'amertume présente dans son coeur et de vivre en paix à nouveau. « *It was only at that moment when I was able to confront the man who killed my husband, to express my anger and to see the guilt he was experiencing that I was able to move beyond the bitterness that lay deep in my heart and move toward peace in my life again.* » (Umbreit, 1986b : 204).

Les impacts des rencontres sur les victimes des études de cas de Umbreit et Vos (2000) sont particulièrement positifs : « *In essence, they felt that the experience was powerful and healing, and they were relieved and renewed.* » (Umbreit et Vos, 2000 : 78). Toutes les victimes soutiennent que le processus a été bénéfique au niveau de la guérison même si toutes les victimes n'ont pas formulé un tel besoin de guérison préalablement à la rencontre.

#### **5.2.7. Satisfaction générale des victimes par rapport au processus de dialogue pour des crimes « graves »**

Les différentes études (Roberts, 1995; Flaten, 1996; Umbreit, Bradshaw et Coates, 2003) présentent des taux de satisfaction allant de très élevé à élevé, et ce, autant pour les victimes que les détenus. Lors de l'évaluation du Texas (Umbreit, Bradshaw et Coates, 2003), dix-neuf victimes se sont dites très satisfaites alors qu'une seule s'est dite relativement satisfaite. Quant au caractère aidant du processus de dialogue, les quinze victimes du programme du Texas qui se sont fait poser la question, ont toutes jugé que le processus est très aidant. Par rapport au programme de l'Ohio, toutes les victimes se sont dites très satisfaites. Par ailleurs, quatorze victimes sur vingt ont jugé l'expérience très aidante contre six qui l'ont jugé relativement aidante. Dans l'étude de Flaten (1996), une seule victime s'est dite insatisfaite du processus, et ce, en raison du non-respect des ententes signées par le délinquant.

Enfin, Umbreit (1990) lors de l'étude de Batavia rapporte que toutes les victimes, hormis une d'entre elles, ont perçu la rencontre comme étant très utile et le processus de réconciliation comme ayant permis d'obtenir des réponses aux questions notamment par

rapport à l'infraction. De plus, cela permet un meilleur sentiment de *closure* par rapport au trauma subi.

### **5.2.8. Perceptions du médiateur par rapport au processus de dialogue pour des crimes « graves »**

La plupart des recherches évaluatives concernant les programmes de dialogue pour des crimes « graves » (Flaten, 1996; Umbreit, Bradshaw et Coates, 2001 : 2003) n'approfondissent pas la question des perceptions du médiateur par rapport à ces mêmes programmes. Cependant, la recherche de Roberts (1995) portant sur le programme de Langley (CB) fournit des informations sur la perception des différents intervenants du Service correctionnel du Canada, de la Commission nationale des libérations conditionnelles ainsi que celle de la communauté en général<sup>28</sup>, interrogés par les évaluateurs. Ainsi, 21 répondants sur 23 sont très enclins à soutenir le programme de médiation pour les victimes et les détenus. Malgré tout, quelques réticences sont formulées de la part de certains répondants en lien notamment avec l'évaluation des différents cas qui mettent parfois mal à l'aise certaines victimes et qui permet à certains détenus d'outrepasser l'équipe de gestion de cas. Sur une note plus positive, les différents répondants soutiennent que le programme de médiation de Langley permet de prendre en considération et d'écouter toutes les parties que ce soient les victimes, les contrevenants ou les membres du personnel institutionnel. Le programme en soi est considéré comme étant très pertinent par tous les répondants. De plus, la plupart des participants soutiennent que le programme peut répondre à tous les types de crimes. Alors qu'un certain niveau d'appréciation et de faire-valoir est lié aux cas pour lesquels les détenus sont motivés et sincères, il y a une moins grande compréhension quant à l'utilité dans les cas où les détenus sont considérés comme étant moins sincères et que les victimes sont hautement motivées. Plusieurs répondants considèrent le programme comme étant principalement dédié aux victimes. Certains intervenants se sentent en effet tiraillés entre

---

<sup>28</sup> Roberts (1995) tient à mentionner que les opinions présentées par les répondants ne représentent pas l'opinion d'ensemble des différentes institutions. En effet, les répondants sollicités sont des gens ayant eu un contact étroit avec le programme de médiation entre les victimes et les détenus et par le fait même, il ne s'agit pas d'une opinion d'ordre général.

le fait de devoir concilier les besoins de réhabilitation des détenus aux nouvelles demandes visant à considérer les inquiétudes des victimes. Une autre recherche concernant la perception des différents intervenants est celle de Immarigeon (1996) portant sur le programme de réconciliation de Batavia. L'auteur rapporte que de nombreux intervenants du système de justice criminelle et des agences de service social donnent leur appui au programme.

Dans la recherche de White (2001), la question des motivations et des expériences des médiateurs est abordée. Selon l'auteure, il semblerait que pour la plupart des médiateurs et ce, dans la plupart des dialogues, survient un moment où les médiateurs trouvent l'expérience très difficile puisqu'ils sont submergés par les émotions. Un médiateur a rapporté son implication dans les processus de dialogue comme étant un appel de Dieu et comme étant béni d'avoir la possibilité d'exercer un tel travail. Un autre médiateur rapporte des sentiments de gratitude face à la possibilité de pouvoir s'impliquer dans de tels processus. Être témoin du courage et de l'habileté phénoménale de survivre à de tels événements est un autre aspect soulevé par un médiateur. Selon ce dernier, il est impossible de concevoir toute la détresse liée aux crimes, à moins d'être présent lors du dialogue. Et selon lui, cela constitue un aspect positif de son expérience. Le fait de voir des gens grandir à travers le processus et tirer profit de ces expériences pour ainsi l'appliquer dans sa propre vie est un autre élément soulevé par un médiateur. En somme, White (2001) ajoute que pour la majorité des médiateurs, il s'agit d'une expérience très positive notamment en lien avec le fait de convaincre un détenu de rencontrer une victime ayant initié une telle démarche.

## **CONCLUSION**

Tel que mentionné plus tôt, la justice réparatrice n'est pas un paradigme aussi récent que nous pourrions le croire. Les auteurs parlent davantage d'une émergence ou d'une réémergence du paradigme. Les définitions élaborées pour tenter de clarifier ce concept sont nombreuses et sont plus ou moins semblables selon les positions adoptées par les

auteurs. En effet, les définitions varient selon les modalités d'application et les différents crimes envisageables sous cette optique. La réparation est par la même occasion considérée comme centrale et les victimes ainsi que les délinquants sont au cœur du paradigme. La communauté quant à elle occupe une place plus ou moins importante selon les définitions.

Afin de bien cerner les principes, les objectifs et les enjeux rattachés à la justice réparatrice, nous avons présenté les distinctions élaborées par certains auteurs, notamment Zehr (1990) et Walgrave (1994). Nous sommes à même de constater que les objectifs sont multiples et visent autant la victime que le détenu et parfois même la communauté. Enfin, certains débats inhérents au paradigme de la justice réparatrice persistent, entre autres en ce qui a trait à sa place et son rôle dans le système judiciaire en tant qu'alternative ou complémentarité ainsi que la place de la victime dans les différents processus réparateurs.

Une meilleure connaissance de la justice réparatrice nous conduit à approfondir la médiation au sens large en tant que modèle de la justice réparatrice. La médiation pénale, un modèle plus spécifique, est plus pertinente dans le cadre de notre projet. Tout comme la justice réparatrice, la médiation pénale est envisagée comme alternative ou complémentaire au système pénal. Elle est applicable autant chez les jeunes que chez les adultes, et ce, tout au long du processus judiciaire. Pour l'instant, ce sont uniquement les jeunes contrevenants qui bénéficient de ces modalités. Nous dénotons tout de même une telle application chez les adultes plus précisément dans les cas de crimes « graves », et ce, suite au prononcé de la sentence.

Le dialogue humaniste prend tout son sens dans les cas de crimes « graves » d'autant plus que les principaux programmes existants dans ce domaine, mettent de l'avant les principes de cette approche.

La plupart de ces programmes ont tous été évalués à l'aide d'une approche essentiellement quantitative. Ces derniers utilisent principalement des questionnaires à

choix de réponses ou à court développement. Les résultats sont donc essentiellement quantitatifs et les principaux aspects investigués lors de ces recherches nous permettent de constater que les résultats évaluatifs de ces programmes sont majoritairement positifs.

Même si ces programmes sont peu répandus et les recherches évaluatives effectuées sont peu nombreuses, les résultats présentés sont par contre encourageants. Nonobstant les limites relatives aux recherches, les résultats indiquent que les victimes et les détenus tirent des bénéfices de ce genre de rencontres.

Le programme de médiation entre victime et délinquant du Québec n'étant appliqué que depuis 2004 et n'ayant été soumis à notre connaissance, à aucune évaluation, nous jugeons important d'évaluer les différentes expériences vécues par les victimes et le médiateur<sup>29</sup>. Nous jugeons également pertinent de produire des résultats qui permettront peut-être de tirer des conclusions sur les effets du programme auprès des victimes, mais également de confronter les résultats obtenus aux différents objectifs visés par le programme. De plus, il nous semble d'autant plus important d'appréhender les expériences et les points de vue du médiateur puisque les recherches présentées ci-haut ne se sont attardées que très brièvement à ces expériences, une source d'informations cruciales selon nous pour les processus réalisés ultérieurement, mais également pour les présents et futurs médiateurs œuvrant dans le domaine.

Sur le plan méthodologique, les études recensées précédemment sont essentiellement quantitatives. Nous pourrions suggérer que cette modalité de recherche ne permet pas d'étudier en profondeur les expériences vécues et d'obtenir les points de vue des acteurs. C'est pourquoi nous optons pour une approche qualitative qui malgré un nombre restreint d'acteurs rencontrés, nous permet de produire des résultats d'une plus grande profondeur, et ce, sans orienter les répondants d'une quelconque façon. Enfin, le fait d'opter pour des entretiens rétrospectifs, une première dans les recherches réalisées au sein des différents programmes de dialogue pour des crimes « graves », nous permet non seulement de

---

<sup>29</sup> L'autorisation du SCC ne nous étant pas accordée, nous n'avons pu nous attarder à l'expérience des détenus ayant participé au programme de dialogue pour des crimes « graves » du Québec.

rendre compte de l'évolution des victimes et du médiateur à travers les étapes du processus de médiation, mais également d'analyser les impacts et les effets du dialogue pour les victimes sur les conséquences du crime suite à leur participation. Cet aspect justifie selon nous la pertinence de tels processus pour les victimes.

Ainsi, face aux connaissances et informations déjà existantes sur les processus de dialogue pour des crimes « graves » voici brièvement les questions auxquelles nous tentons de répondre : quelles sont les conséquences des crimes perpétrés par les délinquants sur les victimes ayant participé au processus de médiation pour les crimes « graves » ? Quels sont les besoins et les motivations des victimes à participer à un projet de dialogue pour des crimes « graves » ? Quels sont l'organisation et le fonctionnement des processus de dialogue pour des crimes « graves », et ce, à trois moments : lors des rencontres préparatoires, lors du dialogue et suite au dialogue ? Quel est le rôle et quelles sont les stratégies du médiateur lors du dialogue pour des crimes « graves », et ce, avant, pendant et après le face-à-face ? De quelle façon les victimes vivent-elles l'expérience du processus de dialogue, et ce, avant, pendant et après ? Quelles sont les conséquences liées à la participation à un dialogue pour des crimes « graves » pour les victimes ? Quels sont les impacts et les effets du dialogue pour les victimes sur les conséquences du crime suite à la participation au projet de dialogue pour des crimes « graves » ?

## **CHAPITRE II : PROBLÉMATIQUE ET MÉTHODOLOGIE**

## 1. Objet d'étude

L'objet d'étude de cette recherche porte sur l'expérience et le point de vue des victimes et du médiateur impliqués dans un processus de médiation pour des crimes « graves ». Il s'agit de réaliser des entretiens auprès de ces deux groupes de manière à analyser leur expérience et leur point de vue vis-à-vis différents aspects du processus de médiation réalisé. De façon plus spécifique cette recherche tente de :

- Comprendre et décrire les conséquences du crime vécues par les victimes participant au processus de médiation pour des crimes « graves »;
- Identifier les besoins et les motivations des victimes à participer à un projet de médiation pour des crimes « graves »;
- Comprendre l'organisation et le fonctionnement des rencontres de médiation pour des crimes « graves » à trois moments : au moment d'initier la démarche de médiation, lors des rencontres préparatoires, lors de la médiation et suite à cette dernière;
- Cerner le rôle et les stratégies du médiateur lors du processus de médiation pour des crimes « graves », et ce, avant, pendant et après la médiation;
- Comprendre l'expérience du processus de médiation pour les victimes;
- Identifier et analyser les effets et les impacts de la médiation pour les victimes sur les conséquences du crime suite à la participation au processus de médiation pour des crimes « graves »;
- Confronter les différents résultats obtenus lors des entretiens avec les objectifs du programme de médiation pour des crimes « graves ».

À notre connaissance, les études existantes portant sur les processus de médiation dans les cas de crimes « graves », ne dressent pas un portrait de l'expérience des victimes depuis les crimes perpétrés. En effet, les conséquences vécues par ces dernières avant l'engagement dans une démarche de médiation ne sont pas prises en considération. Les recherches recensées s'attardent uniquement aux effets et impacts de la participation au processus de médiation. Ainsi, en identifiant préalablement à la rencontre de médiation,



les conséquences du crime, nous espérons pouvoir démontrer clairement et concrètement les effets et les impacts de cette participation, sur le vécu des victimes.

## **2. Le choix de la méthodologie qualitative**

Puisque notre recherche est exploratoire et que nous voulions appréhender les expériences, les perceptions et les points de vue des victimes et du médiateur impliqués dans un projet de médiation pour crimes « graves », nous privilégions l'approche qualitative. De fait, lors de recherches descriptives et exploratoires, la méthode par excellence selon Deslauriers et Kérisit (1997) demeure la méthodologie qualitative, d'autant plus qu'elle permet d'explorer certains aspects qui ne peuvent l'être par l'approche quantitative (Admo, 2001). L'approche qualitative nous permet également d'approfondir un objet complexe, encore jamais étudié, et ce, avec davantage de profondeur. De plus, puisqu'aucune recherche sur le sujet par rapport au programme de médiation du Québec n'était encore disponible, les données qualitatives nous ont permis de mieux atteindre les différents objectifs fixés. En effet, Poupart et Lalonde (1998) rapportent que cette façon de procéder permet d'obtenir une meilleure profondeur relativement aux réalités sociales appréhendées selon le sens des acteurs sociaux. Enfin, nous croyons que les expériences et les points de vue des participants dans le cadre des processus de médiation pour crimes « graves » étaient des situations plus difficiles à appréhender de façon quantitative tout comme le soutiennent Deslauriers et Kérisit (1997).

## **3. Le choix de l'entretien rétrospectif à tendance non directive**

Puisque notre objectif général consistait à comprendre et décrire l'expérience et le point de vue des victimes et du médiateur impliqués dans un programme de médiation entre victime et délinquant, et ce, à travers une période de temps prescrite, le choix de l'entretien rétrospectif à tendance non directive nous semblait d'autant plus pertinent. Selon Michelat (1975), ce type d'entretien, qui laisse une plus grande liberté de réponse aux interviewés(es), nous permettait de recueillir des informations non censurées

contrairement aux entretiens plus structurés qui restreignent les acteurs à répondre dans le sens des questions. En outre, Poupart (1997 : 175) soutient que « le recours aux entretiens demeure, en dépit de leurs limites, l'un des meilleurs moyens pour saisir le sens que les acteurs donnent à leurs conduites, la façon dont ils se représentent le monde et la façon dont ils vivent leur situation, les acteurs étant les mieux placés pour en parler. » Par ailleurs, dans l'optique où les interviewés n'abordaient pas certaines dimensions jugées essentielles par les chercheurs, il était possible pour ces derniers de les aborder d'eux-mêmes sans pour autant qu'elles aient été mentionnées par les interviewés. C'est d'ailleurs une possibilité qu'offre l'entretien semi-directif (Ghiglione et Matalon, 1977/1985; Quivy et Van Campenhoudt, 1988/1995).

En ce qui a trait au type d'entretien que nous avons utilisé pour la collecte des données, il s'agissait plus spécifiquement de l'entretien rétrospectif. Chacun des temps établis permettait de saisir un moment précis du processus ayant conduit à la participation au programme de médiation ainsi que chacune des étapes du processus de médiation, le tout à partir de la commission du crime. Les différents temps étaient les suivants :

- 1) Crime et conséquences;
- 2) Besoins et motivations à participer au programme de médiation;
- 3) Rencontres préparatoires à la médiation;
- 4) Rencontres de médiation;
- 5) Débriefing et suivis post-médiation.

Les différents moments présentés ci-haut représentaient nos sous-thèmes. Ainsi, tout au long des entretiens, nous avons tenté de couvrir chacun de ces moments de façon à mieux comprendre et décrire l'évolution de la participation des victimes à travers le processus de dialogue ainsi que le rôle et les stratégies du médiateur relativement à chacune des étapes. Cela nous permettait également de reconstruire l'expérience de la victime par rapport au crime et à la médiation dans un laps de temps déterminé. Cette façon de procéder nous donnait également l'opportunité d'effectuer des comparaisons transversales entre les étapes et les expériences des différentes victimes rencontrées.

L'évolution des besoins et des motivations à participer, des perceptions face au crime et ses conséquences ainsi que face au détenu, des expériences face à la médiation et des impacts de cette dernière pouvait être appréhendée et analysée de façon plus adéquate à l'aide de l'entretien rétrospectif.

Au départ, nous voulions réaliser deux entretiens auprès de chacune des victimes afin d'aborder en profondeur toutes les étapes de la démarche de médiation, et ce, à partir de la commission du crime. Rapidement, nous avons constaté qu'il était préférable pour les victimes et pour nous, principalement pour des raisons de disponibilité d'horaire et de temps, de réaliser une seule et unique rencontre, qui s'avérait nécessairement plus longue. Ainsi, nous avons réalisé des entretiens d'au moins trois heures avec chacune des victimes ayant participé au programme de médiation. Une rencontre passablement longue nous permettait d'atteindre une plus grande profondeur au niveau des informations recueillies, et ce, pour tous les moments préétablis.

Au cours de la première partie des rencontres, nous nous sommes concentrés essentiellement sur les conséquences du crime ainsi que sur les besoins et les motivations à s'engager dans un processus de médiation. Ensuite, nous avons approfondi les rencontres préparatoires, la rencontre de médiation et les suivis post-médiation. Cette façon de procéder permettait de surcroît d'augmenter notre volume d'informations à défaut d'avoir un nombre de participants restreint.

En ce qui a trait à l'aspect rétrospectif des entretiens auprès du médiateur, nous avons tenté d'appréhender son expérience et son point de vue vis-à-vis la médiation à travers ses différentes étapes. Ainsi, pour chacune des victimes rencontrées, nous avons réalisé un entretien avec le médiateur. En effet, nous avons cru que les expériences et les points de vue auraient été différents selon les divers processus de médiation réalisés auprès des personnes lésées et nous tenions à appréhender ces multiples expériences. Le fait de réaliser également un nombre important d'entretiens avec le médiateur nous permettait d'atteindre une plus grande profondeur dans nos entretiens. L'aspect rétrospectif des entretiens à travers cinq temps était également important et cela nous a permis de

constater d'une part l'évolution du rôle et des stratégies du médiateur auprès des victimes et des détenus à travers les multiples étapes du processus de médiation, et d'autre part les diverses façons de procéder auprès des victimes selon les processus réalisés.

#### **4. Les critères d'échantillonnage et la composition de l'échantillon**

Nous tenons à préciser qu'il s'agit d'une étude exploratoire puisque, jusqu'à maintenant, aucune étude n'a été réalisée dans ce domaine au Québec. De plus, au moment d'entreprendre notre étude, seules cinq démarches de médiation étaient complétées. Ces conditions n'ont donc pas permis de construire un échantillonnage dans les règles de l'art.

Nous avons eu recours à un échantillonnage par cas multiples. Dans ce type d'échantillon, « chaque individu est [...] un informateur au sens strict du terme : on a besoin de lui pour obtenir certains renseignements sur l'objet. » (Pires, 1997 : 153). En ce qui concerne notre projet, les informateurs sollicités sont les victimes ayant participé au programme de médiation pour des crimes « graves » entre victime et délinquant du Québec. Nous avons donc effectué des entretiens avec celles ayant consenti à nous rencontrer. Les critères utilisés sont donc plutôt restreints puisque le nombre de victimes disponible l'était tout autant. Ainsi, en premier lieu, il s'agissait pour les personnes sollicitées d'avoir été victime d'un crime « grave » de façon directe ou indirecte. Elles devaient également avoir complété le processus de dialogue ou du moins avoir fait toutes les démarches relatives au processus sans pour autant avoir réalisé la rencontre de médiation, et ce, à cause de circonstances hors de leur contrôle, par exemple l'abandon des procédures par le délinquant.

En ce qui concerne le médiateur<sup>30</sup>, de nombreux contacts préalables nous avaient permis de le solliciter afin de le rencontrer dans le but de réaliser un entretien relatif à chaque cas traité. En le rencontrant pour aborder l'expérience de chacune des victimes, nous

---

<sup>30</sup> Au moment de réaliser nos entretiens, un seul médiateur était accrédité par le Service correctionnel du Canada dans la région du Québec et travaillait à la réalisation des processus de médiation pour crimes « graves ». Cependant, au moment de rédiger cette recherche, plusieurs autres médiateurs pouvaient réaliser des processus de médiation.

pourrons faire état de l'expérience de ces dernières à travers ses propres perceptions. Nous avons également rencontré ce dernier en guise d'informateur clé de façon à ce qu'il nous transmette le plus d'informations possibles sur les objectifs, principes et valeurs du programme ainsi que sur son fonctionnement.

## 5. Distribution et caractéristiques des personnes interviewées ainsi que des entretiens réalisés

Les prises de contact auprès des victimes sont faites par le médiateur au début de l'année 2007 afin de réaliser des entretiens auprès d'elles pour notre recherche. Nous rencontrons quatre victimes entre le 23 mars et le 17 juillet 2007. Un laps de temps aussi large entre les différentes rencontres est dû notamment à certains processus de médiation qui sont toujours en cours durant cette même période ainsi qu'à une certaine difficulté à fixer des rendez-vous avec les victimes puisque dans trois cas sur quatre, nous nous sommes déplacés à leur domicile pour les rencontrer. Tous les entretiens ont eu lieu à l'extérieur de la grande région montréalaise à l'exception d'une seule<sup>31</sup>. Les différentes rencontres ont des durées variables soient 3 heures 15 minutes, 3 heures 30 minutes, 4 heures 45 minutes ainsi que 5 heures 30 minutes, toutes interrompues par une pause de 15 à 20 minutes à l'exception de l'entrevue la plus courte. La moitié des entrevues se déroulent en journée alors que les deux autres ont lieu en soirée. L'enregistrement utilisé dans le cadre de ces quatre entretiens est l'enregistrement numérique.

**Tableau 5.1. Données relatives aux rencontres effectuées auprès des victimes**

Données \ Victimes	Béatrice	Michèle	Josée	Carole
Date de la rencontre	23 mars 2007	4 avril 2007	30 avril 2007	17 juil. 2007
Heures de la rencontre	11h30 à 17h00	17h30 à 22h15	13h15 à 16h45	19h à 22h15
Durée de la rencontre	5hrs30	4hrs45	3hrs30	3h15
Type d'enregistrement	Numérique	Numérique	Numérique	Numérique

<sup>31</sup> Pour des raisons de confidentialité et d'anonymat, toutes les informations concernant les victimes ont été modifiées.

Toutes les victimes rencontrées sont des femmes âgées entre 40 et 63 ans, tout comme la recherche de Umbreit, Vos, Coates et Brown (2006), qui présentent des études de cas concernant uniquement des victimes féminines<sup>32</sup>. Elles sont toutes nées au Québec, à l'extérieur de Montréal, sauf une victime. Alors que deux d'entre elles sont conjointes de fait, une autre victime est divorcée alors que la quatrième est veuve. Elles ont toutes, deux ou trois enfants à l'exception d'une seule. Les parents des victimes avaient tous une profession sauf deux mères qui étaient au foyer. Les quatre victimes ont des formations scolaires allant de la formation professionnelle aux études universitaires de premier cycle en passant par le diplôme d'études collégiales. Alors qu'une seule victime est à la retraite, les trois autres victimes ont un emploi.

**Tableau 5.2. Caractéristiques sociales des victimes rencontrées**

<b>Victimes</b>	<b>Béatrice</b>	<b>Michèle</b>	<b>Josée</b>	<b>Carole</b>
<b>Caract. sociales</b>				
<b>Âge</b>	63	40	59	60
<b>Sexe</b>	F	F	F	F
<b>Origine ethnique</b>	Caucasienne	Caucasienne	Caucasienne	Caucasienne
<b>Statut civil</b>	Divorcée	Conjoint de fait	Veuve célibataire	Conjoint de fait
<b>Nombre d'enfants</b>	2	non	1 enfant toujours vivant	1 enfant toujours vivant
<b>Profession du père</b>	Commerçant	Directeur des ventes	Chauffeur de taxi	Directeur général
<b>Profession de la mère</b>	Modéliste	Femme au foyer	Cuisinière	Femme au foyer
<b>Scolarité/Formation professionnelle</b>	Baccalauréat Éducation	DEC (Commerce, secrétariat, administration)	9 <sup>e</sup> année, Formation Auxiliaire familiale	Cours intensif de secrétariat en anglais
<b>Emploi occupé</b>	Enseignante retraîtée	Directrice adjointe	Auxiliaire familiale	Réceptionniste

<sup>32</sup> Les divers résultats présentés dans le cadre des études portant sur les programmes de médiation proviennent majoritairement de victimes de sexe féminin. À cet effet, Umbreit, Vos, Coates et Brown (2006) rapportent que dans l'étude sur le programme de médiation du Texas, l'échantillon de victimes était composé de 85 % de femmes.

Trois victimes sur quatre sont considérées comme des victimes indirectes alors que la quatrième est considérée comme une victime directe. Le crime le plus ancien s'est produit il y a plus de 14 ans alors que les trois autres ont eu lieu il y a 6 ou 7 ans. Les quatre contrevenants ont été condamnés à des peines d'emprisonnement variant entre 5 et 25 ans sans possibilité de libération conditionnelle. Toutes les personnes lésées sauf une ont suivi les procédures judiciaires. Elles ont toutes rempli une demande de renseignements pour les victimes à la Commission nationale des libérations conditionnelles sauf celle n'ayant pas participé aux procédures judiciaires. Deux victimes sur quatre ont un lien connu avec l'agresseur avant le crime. La moitié des victimes ne prévoit pas avoir de contacts futurs avec l'agresseur alors que pour les deux autres, il s'agit dans un cas d'une possibilité et pour l'autre, d'une nécessité. Toutes les victimes sauf une ont eu recours à des services d'aide spécialisée (IVAC, CAVAC, psychologues, médecins spécialistes, AFPAD). Ces trois victimes reçoivent encore aujourd'hui une aide psychosociale. Enfin, deux victimes sur quatre ont subi une forme quelconque de victimisation antérieure au crime prise en considération dans le cadre de cette recherche et qu'il nous est impossible de révéler par souci de confidentialité.

**Tableau 5.3. Variables stratégiques des victimes rencontrées**

Victimes	Béatrice	Michèle	Josée	Carole
<b>Variab. stratégiques</b>				
<b>Type de crime vécu</b>	Homicide au 2 <sup>e</sup> degré	Tentative de meurtre	Homicides au 1 <sup>er</sup> degré	Homicide au 2 <sup>e</sup> degré
<b>Date de l'événement</b>	1994	2002	2001	2002
<b>Sentence</b>	15 ans	5 ans	25 ans sans possibilité de libération conditionnelle	Perpétuité 2 <sup>e</sup> degré : possibilité de libération conditionnelle après 12 ans
<b>Suivi des procédures judiciaires</b>	Non	Oui	Oui	Oui
<b>Statut de victime enregistrée au SCC</b>	Non	Oui	Oui	Oui
<b>Lien avec l'agresseur (avant le crime)</b>	Inconnu	Connu	Inconnu	Connu
<b>Lien avec l'agresseur</b>	Aucun	Aucun contact	Contacts futurs	Contacts obligés

(après le crime)			prévus	
<b>Recours à des services d'aide spécialisée</b>	Non	IVAC/Thérapies : psychologue, médecins spécialistes, ergothérapeute, physiothérapeute, neurologue, psychiatre, psychanalyste, dermatologue.	CAVAC/Thérapie psychiatrique	Association Pierres-Hugues Boisvenue/Psychologue depuis 5 ans/Aucune indemnisation IVAC
<b>Victimisation antérieure</b>	Abus verbaux	Non	Violence conjugale	Non

En ce qui concerne le programme de médiation, deux victimes ont été informées de l'existence du programme en 2005 alors que pour les deux autres, ce fut en 2003 et 2004. La moitié d'entre elles ont demandé à participer au programme en 2004 alors que les deux autres formulent leur demande en 2005. Le processus débute dans la même année pour chacune d'elles. Ainsi, le délai entre la commission du crime et le début du processus de médiation est de trois ans pour la majorité des victimes alors que le délai pour la quatrième personne lésée est de onze ans. Alors qu'un processus de médiation débuté en 2005 se termine en 2006, un autre débuté en 2004 se termine en 2007 et le troisième entamé en 2005, se termine en 2007. Le quatrième processus n'est toujours pas terminé puisque le contrevenant a arrêté les procédures<sup>33</sup>. Ainsi, seulement trois victimes sur quatre ont terminé leur processus de médiation. La durée du processus varie habituellement entre un an et deux ans.

---

<sup>33</sup> Au moment de rencontrer cette victime, soit en avril 2007, elle a très bon espoir de poursuivre des démarches personnelles pour arriver à rencontrer son agresseur dans les plus brefs délais. Aucune information ou détail à cet effet ne nous a été transmis depuis ce temps. La victime en question est la seule étant une victime directe.



**Tableau 5.4. Données relatives aux processus de médiation réalisés pour chacune des victimes rencontrées**

<b>Victimes</b>	<b>Béatrice</b>	<b>Michèle</b>	<b>Josée</b>	<b>Carole</b>
<b>Proc.médiation</b>				
<b>Date de connaissance du programme</b>	2005	2004	2003	2005
<b>Date de la demande de participation au programme</b>	2005	2004	2004	2005
<b>Date du début du processus de médiation</b>	2005	2004	2004	2005
<b>Date de la fin du processus</b>	2006	En cours (au moment de réaliser notre entretien)	2007 (première rencontre)/2007 (deuxième rencontre)/Demande de rencontre avec le complice à venir	2007
<b>Processus complété</b>	Oui	Non	Oui	Oui
<b>Durée du processus de médiation</b>	Plus d'un an	n/d	Moins d'un an	Environ 2 ans
<b>Délai entre le crime et le début du processus</b>	11 ans	3 ans	3 ans	3 ans

Lorsqu'il est question des rencontres réalisées avec le médiateur, les quatre entretiens relatifs aux quatre cas décrits ci-haut se sont déroulés entre le 26 avril et le 31 juillet 2007. Deux entretiens ont une durée de 1 heure 45 minutes alors que les deux autres ont une durée variant entre 2 heures et 2 heures 10 minutes. Toutes les rencontres se sont déroulées à Montréal au bureau du médiateur sauf une qui a eu lieu à son domicile. Ces entretiens sont également enregistrés de façon numérique.

**Tableau 5.5. Données relatives aux entretiens effectués auprès du médiateur concernant les victimes rencontrées**

<b>Médiateur-victime</b>	<b>Médiateur-Béatrice</b>	<b>Médiateur-Michèle</b>	<b>Médiateur-Josée</b>	<b>Médiateur-Carole</b>
<b>Données</b>				
<b>Date de la rencontre</b>	26 avril 2007	13 juin 2007	18 juillet 2007	31 juillet 2007
<b>Heures de la rencontre</b>	13h35 à 15h45	14h à 15h45	10h30 à 12h15	13h30 à 15h30
<b>Durée de la rencontre</b>	2h10	1h45	1h45	2h00
<b>Type d'enregistrement</b>	Numérique	Numérique	Numérique	Numérique

Le médiateur est de sexe masculin et est âgé de 50 ans. Il est né dans la région de Montréal et y est toujours demeuré. D'origine ethnique caucasienne, il est conjoint de fait et a trois enfants. Alors que son père avait une profession, sa mère était femme au foyer. Le médiateur possède des études universitaires de deuxième cycle et travaille dans un poste de direction.

**Tableau 5.6. Caractéristiques sociales du médiateur**

<b>Caractéristiques sociales</b>	<b>Médiateur</b>
<b>Âge</b>	50
<b>Sexe</b>	Masculin
<b>Origine ethnique</b>	Caucasien
<b>Statut civil</b>	Conjoint de fait
<b>Nombre d'enfants</b>	3
<b>Profession du père</b>	Travail de bureau
<b>Profession de la mère</b>	Femme au foyer
<b>Scolarité/Formation professionnelle</b>	Baccalauréat Criminologie/M.Sc. Criminologie
<b>Emploi occupé</b>	Directeur

Le médiateur travaille dans le domaine de la médiation depuis vingt et un ans et a trois formations relatives à son actif soient : VOM/VORP de Janet Rifkin (1986), la formation de médiation pour les crimes « graves » de Mark Umbreit au Minnesota (2000) et la formation relative au Programme de médiation entre victimes et détenus du Service Correctionnel Canada (2004). Jusqu'à maintenant, le médiateur considère avoir complété

vingt-cinq médiations d'ordres divers. Il a trois ans d'expérience en tant que médiateur pour les crimes « graves » et a complété jusqu'à maintenant six processus de médiation de ce genre. Les crimes abordés à l'intérieur de ces processus complétés sont des meurtres au premier et au deuxième degré. Un seul processus n'a pas été complété. Le crime concerné est une tentative de meurtre. Au moment de la dernière rencontre, cinq autres processus étaient en cours pour des meurtres et de l'inceste. Deux autres demandes de processus de médiation sont en attente et il est impossible de connaître la nature des crimes reliés.

**Tableau 5.7. Variables stratégiques du médiateur**

<b>Variables stratégiques</b>	<b>Médiateur</b>
<b>Nombre d'années d'expérience en tant que médiateur (toutes formes confondues)</b>	21 ans
<b>Formations suivies et complétées dans le domaine de la médiation</b>	1986 : VOM/VORP (Janet Rifkin) 2000 : Crimes graves (Mark Umbreit/Minnesota) 2004 : Programme de médiation entre victimes et détenus (SCC)
<b>Nombre de processus de médiation (toutes formes confondues) complétés</b>	25
<b>Types de médiations effectuées jusqu'à maintenant</b>	Médiation pénale entre jeunes contrevenants et victimes/Médiation intellectuelle et interculturelle/Médiation pour des crimes « graves »
<b>Nombre d'années d'expérience en tant que médiateur pour des crimes « graves »</b>	3 ans
<b>Nombre de processus de médiation pour crimes « graves » complétés</b>	6
<b>Types de crimes graves abordés dans les processus de médiation complétés</b>	Meurtres premier et deuxième degré.
<b>Nombre de processus de médiation pour crimes graves non complétés</b>	1
<b>Types de crimes graves abordés dans le processus de médiation non complété</b>	Tentative de meurtre
<b>Nombre de processus de médiation pour crimes graves en cours</b>	5
<b>Types de crimes graves abordés dans les processus de médiation en cours (si différents de ceux rencontrés jusqu'à maintenant)</b>	Inceste
<b>Nombre de processus de médiation pour crimes graves en attente</b>	2
<b>Types de crimes graves à venir</b>	Inconnu

## **6. La stratégie de prise de contact et le déroulement des entretiens**

### **6.1 Modalités de recrutement**

Afin d'entrer en contact avec les victimes, puisque leurs informations personnelles sont strictement confidentielles, nous avons remis au médiateur des formulaires d'informations et de consentement (voir Annexe B) relativement à notre projet. Le médiateur a informé les victimes de notre démarche de façon à ce que ces dernières puissent prendre contact avec nous dès qu'elles avaient pris connaissance du document. Elles pouvaient également manifester leur désir de participer au médiateur lui-même qui nous transmettait les informations par la suite. Enfin, il nous suffisait de retourner l'appel à la personne et fixer un moment et un endroit afin de se rencontrer.

### **6.2. Consignes de départ et dimensions abordées**

Lors des entretiens auprès des victimes, la consigne de départ était formulée de la façon suivante : *qu'est-ce qui vous a amené à participer au programme de médiation entre victime et délinquant?*

Suite à la formulation de la consigne de départ, les entretiens auprès des victimes devaient nous permettre d'approfondir différentes dimensions à savoir le crime et ses conséquences, les besoins et motivations conduisant à s'impliquer dans un projet de médiation entre victime et délinquant, les rencontres préparatoires à la médiation, la rencontre de médiation à proprement parler et les suivis post-médiation, le tout dans une optique de compréhension de l'expérience et du point de vue des victimes. Il s'agissait également de mettre en relief les conséquences du crime ainsi que les effets et les impacts du processus de médiation, de façon à mieux cerner et identifier les impacts du processus sur les conséquences du crime vécues par les personnes lésées.

En ce qui concerne les entretiens réalisés auprès du médiateur, ils visaient à approfondir son expérience et son point de vue pour chacun des processus de médiation réalisés avec chacune des victimes. La consigne de départ était formulée de la façon suivante : *pouvez-*

*vous me parler du processus de médiation entre victime et délinquant que vous avez réalisé avec la victime X.* Par la suite, les entretiens visaient à mieux saisir l'expérience et le point de vue du médiateur par rapport aux différentes étapes et vis-à-vis les multiples techniques et les stratégies employées et mises en place par ce dernier lors des différents processus de médiation.

## **7. La méthode d'analyse**

Suite à la retranscription de tous les entretiens, nous avons en premier lieu effectué une analyse verticale de tous les entretiens. En déconstruisant chaque entretien, nous avons produit des résumés détaillés de chacun d'entre eux afin de faire ressortir les points communs ainsi que les distinctions. Ensuite, nous avons établi des regroupements de thèmes pour lesquels nous avons tenté d'établir des liens et de dégager des interprétations. La rédaction d'un mémo d'analyse pour chacun des thèmes ainsi que la rédaction d'un mémo général pour chaque entrevue nous a permis d'intégrer les conditions de production du discours ainsi que de confronter le contenu des entretiens à notre problématique. Finalement, à travers l'analyse horizontale, nous avons comparé tous les mémos d'analyse de tout le corpus des entrevues. Une analyse externe nous a permis d'analyser nos résultats à la lumière des résultats de recherches recensées préalablement dans la première étape de notre projet. Dès lors, il ne nous restait plus qu'à rédiger le rapport final d'analyse.

## **8. Les limites de la recherche**

Un nombre restreint de processus de médiation a été réalisé dans le cadre du projet de médiation entre victime et délinquant du Québec puisque ce dernier n'a été mis en place que très récemment, soit au début de 2004. De plus, le nombre de victimes qui ont accepté de nous rencontrer afin de partager leur expérience en premier lieu du crime, mais également de la rencontre de médiation demeure réduit. Ainsi, la principale limite de notre recherche est le manque de représentativité ainsi que l'impossibilité de généraliser nos résultats. Nous tenterons tout de même de palier à ce biais en réalisant des

entretiens en profondeur. Puisqu'il s'agit d'une recherche exploratoire sur le programme de médiation pour des crimes « graves » entre victimes et contrevenants du Québec, il est impossible d'atteindre cette représentativité habituellement souhaitable. Un autre biais est lié au fait de réaliser des entretiens de plusieurs heures avec les victimes; souvent les entretiens se terminaient abruptement sans avoir pu approfondir adéquatement la fin du processus de médiation ainsi que les effets et les impacts de la participation. Enfin, il importe de mentionner que bien malgré nous, nous nous sommes vus dans l'obligation de considérer uniquement l'expérience des victimes et du médiateur puisque l'accès aux détenus nous a été refusé. Ainsi, notre projet nous permettra d'examiner un seul côté de la médaille soit l'expérience et le point de vue des victimes. Cependant, cela ouvre la porte à une seconde recherche prenant en considération l'expérience et le point de vue des délinquants.

**CHAPITRE III - L'EXPÉRIENCE DE VICTIMISATION : Le vécu des victimes  
directes et indirectes**

Il nous apparaît important de faire état des conséquences vécues par les victimes en lien avec la victimisation subie afin de nous permettre de mieux comprendre d'une part ce qui les amène à participer au processus de médiation, mais d'autre part, ce détour sur les conséquences du crime permet également de mieux saisir l'impact du programme de médiation sur la victimisation. Les conséquences du crime deviennent donc un repère pour vérifier si le programme a des effets sur ces dernières<sup>34</sup>.

Les recherches réalisées jusqu'à maintenant sur les programmes de médiation pour crimes « graves » n'identifient pas spécifiquement les conséquences vécues par les victimes avant la participation aux programmes de médiation. Ces différentes recherches (Gustafson, 2004; Umbreit, Bradshaw et Coates, 2003; Umbreit 2003; Umbreit et Vos, 2000; Flaten, 1996; Roberts, 1995; Umbreit, 1986b) rapportent les impacts de la participation aux programmes de médiation (ex. : diminution de la peur, sentiment de paix, etc.), mais n'identifient pas les conséquences vécues par les victimes à la suite du crime.

Un des objectifs premiers de notre recherche consiste donc à identifier les conséquences vécues par les victimes, et ce, depuis la commission de crime. Ces conséquences affectent plusieurs sphères de la vie des personnes touchées par l'événement. Il s'agit de conséquences physiques, psychologiques, sociales, familiales et financières. Pour chacune des catégories susmentionnées, un certain nombre de conséquences sera approfondi de manière à dresser un portrait du vécu et de l'expérience des victimes depuis les crimes perpétrés. Enfin, nous aborderons le fait que la plupart des victimes rencontrées dans le cadre de notre étude, ont eu recours à un moment ou à un autre de leur démarche, à des services psychosociaux.

---

<sup>34</sup> Très peu de recherches abordant uniquement les impacts d'un homicide sur les proches des victimes ont été effectuées. La plupart de ces recherches se concentrent uniquement sur les conséquences psychologiques de cette forme de victimisation (Dignan, 2005). Même si notre échantillon est composé majoritairement de proches de victimes d'homicides, nous référerons à une recension plus large, c'est-à-dire une recension concernant les conséquences de crimes « graves » sur des victimes tant directes qu'indirectes.



## 1. Les conséquences physiques

### Problèmes de santé divers

Les principales conséquences physiques vécues par les femmes rencontrées dans le cadre de notre recherche sont la privation de sommeil, les problèmes d'alimentation, la perte de poids et les modifications de l'activité physique. Ces conséquences physiques, parmi tant d'autres, sont également identifiées par Dignan (2005), Johnstone (2001), Rock (1998), Spungen (1998) ainsi que Greenberg et Ruback (1992).

À l'exception de Béatrice, toutes les répondantes font état d'importantes privations de sommeil, d'incapacités à se nourrir adéquatement et de transformations majeures des habitudes de vie et des activités physiques. Dans le cas de Michèle, les conséquences physiques sont non seulement importantes mais aussi directes puisqu'elle a été poignardée à plusieurs reprises. Dignan (2005) mentionne d'ailleurs que les victimes d'agression physique directe vivent nécessairement des conséquences physiques plus importantes que les proches de victimes d'homicides, par exemple. Ainsi, pour Michèle, les conséquences du crime découlent directement de l'agression alors que pour les trois autres victimes, les conséquences du crime sont dites indirectes puisqu'elles ont vécu la perte d'un proche suite à un homicide. Les diverses conséquences physiques vécues par les victimes nous sont présentées à travers les propos de Michèle :

Physiquement, ah mon Dieu Seigneur, c'est majeur [...] J'ai les bras défaits, les avant-bras, ici c'est pareil, les jambes. [...] Que tu as le dos défait, que tu as perdu tous tes cheveux, que tu sois obligé de porter une moumoute. [...] Tu es couchée, tu essayes de dormir, t'es pas capable [...] J'étais quelqu'un moi qui était sportive. Je ne suis même plus capable de m'entraîner. [...] J'étais pas, je ne m'endormais pas. Je ne m'endormais pas. [...] Je ne mangeais pas. J'ai été deux ans et demi sans manger. Je suis devenue un chicot. **Michèle**

Le fait de ne pas manger apporte également son lot de complications comme la baisse d'énergie et une perte drastique de poids. Josée parle même d'un état de survie tant l'incapacité vécue liée aux troubles de sommeil et d'alimentation est importante :

Je ne mangeais pas tout ce temps-là ou très peu. [...] J'étais rendue épuisée, au bout de mon rouleau. [...] Pis j'ai essayé de survivre pendant 2 ans mais au bout de deux ans, je n'avais plus de capacité, j'avais pu de force, je n'étais plus capable de rien faire. [...] J'étais rendue à 80 livres. **Josée**

Suite aux crimes, les problèmes physiques sont tels que la plupart des victimes rencontrées ont recours à des soins médicaux, un besoin également identifié par les victimes rencontrées dans le cadre de l'étude de Lemonne, Van Camp et Vanfraechem (2007) ainsi que par Goodey (2005). Michèle mentionne qu'elle doit effectuer plusieurs visites chez les médecins et consulter plusieurs professionnels de la santé, et ce, plusieurs fois par semaine puisqu'elle subit plusieurs autres opérations chirurgicales suite à l'événement. Enfin, Michèle doit également prendre des médicaments. Cela nous démontre que les traumatismes et les séquelles engendrées par l'agression nécessitent le recours à une prise en charge médicale importante :

Les rendez-vous chez les médecins, les spécialistes. Y'a des fois j'avais cinq médecins. J'ai fait de la physiothérapie, des fois deux fois par jour pendant quatre jours semaine. [...] La médication que je prends au travers tout ça. [...] J'ai passé deux autres fois sur la table d'opération. Deux autres chirurgies. Dans l'espace de trois mois, j'ai été opérée trois fois. La première fois, dix-huit heures sur la table d'opération entre la vie et la mort. **Michèle**

L'hospitalisation est l'occasion pour certaines d'entre elles d'amorcer un suivi psychologique. C'est le cas notamment de Josée et de Carole :

J'ai rentré à l'hôpital entre la vie et la mort. [...] J'ai essayé de me tenir debout mais en 2003, j'ai tombé. J'ai fait une grosse rechute, j'ai été à l'hôpital. Pas longtemps parce que j'étais empoisonnée faque ils ont tout changé mon sang. Ils m'ont opéré, ma vésicule... [...] Ah psychologique, j'étais suivie à l'hôpital. Régulièrement. Je commençais une thérapie à l'hôpital pour m'en sortir, pour me reconstruire. **Josée**

Pis après ils ont dit : « Madame il faut voir quelqu'un. » Pis je n'ai pas voulu tout de suite. [...] C'est sûr qu'à un moment donné, ils te donnent des médicaments. Médicaments ou pas, je veux dire c'est la même chose. **Carole**

Elle ajoute que les médicaments qui lui sont prescrits ne permettent en rien de guérir ou même d'atténuer ce qu'elle peut vivre. Cela suggère une certaine limite des interventions psycho-médicales et pourrait permettre d'expliquer en partie pourquoi certaines victimes s'engagent dans un processus de médiation.

Nous constatons que les conséquences physiques vécues sont majeures, qu'elles surviennent dès la commission du crime et que certaines d'entre elles se maintiennent. Il faut cependant souligner que la plupart d'entre elles s'estompent et se résorbent au fil du temps à l'exception de Michèle qui vit des conséquences physiques permanentes. Dans l'ensemble, le sommeil et les habitudes alimentaires s'améliorent mise à part les

cauchemars qui persistent et qui constituent une conséquence psychologique très présente chez les victimes.

## **2. Les réactions psychologiques à la victimisation<sup>35</sup>**

Les conséquences psychologiques constituent la catégorie la plus importante de celles identifiées par les victimes. Ces conséquences sont diverses et sont vécues par l'ensemble des victimes (Dignan, 2005; Johnstone, 2001; Young, 1991). Dans cette catégorie nous retrouvons notamment les cauchemars, l'angoisse et les crises de panique, le déni, la culpabilité, la peur de l'auteur du crime, la peine et l'incapacité à exprimer ses émotions (Lemonne, Van Camp et Vanfraechem, 2007; Dignan, 2005; Gaudreault, 2003; Johnstone, 2001; Dray, 1999; Rock, 1998; Spungen, 1998; Greenberg et Ruback, 1992; Young, 1991).

### **Des cauchemars sur les circonstances de l'événement**

Les cauchemars, les scénarios, les images récurrentes et les flashbacks constituent des conséquences majeures identifiées par les quatre victimes. Ces cauchemars concernent des scènes imaginaires mais également des scènes réelles portant entre autres sur la façon dont ont pu être assassinées les victimes. Les cauchemars vécus par les victimes sont indépendants de la présence de celles-ci aux procédures judiciaires. En effet, nous remarquons que même si certaines victimes ont assisté aux procès et ont obtenu par la même occasion de nombreux détails sur les crimes perpétrés, cela n'empêche pas l'imaginaire des personnes lésées de s'activer et de les amener à s'imaginer les pires scénarios à travers leur vie onirique. Ainsi, toutes les victimes, indépendamment de leur présence aux procédures judiciaires et de l'obtention de détails relatifs aux crimes, évoquent l'occurrence de cauchemars. Par exemple, Béatrice qui n'était pas présente à la cour lors du procès, mentionne que la plupart de ses cauchemars sont nourris à la fois par

---

<sup>35</sup> Voir Young (1991) pour les trois phases des réactions émotionnelles liées au crime : (1) *acute crisis stage*, (2) *emotional effort to survive and* (3) *living after death*.

l'inconnu sur la façon dont sa sœur a été assassinée et par ses doutes sur l'identité de l'assassin :

J'avais vraiment des cauchemars. Dans mes nuits, c'était des cauchemars de la façon dont elle était décédée. Je continuais à avoir ces cauchemars-là. [...] C'est juste que les cauchemars, Sophie (nom fictif de la victime) me criait : « Viens m'aider, viens m'aider... ». On la martyrisait. On ne savait pas exactement comment elle était vraiment morte pis aussi que l'assassin avait jamais vraiment admis qu'il l'avait tuée. [...] J'avais des cauchemars que c'était même pas lui qui l'avait tuée. **Béatrice**

Toutes les victimes rencontrées ont des cauchemars suite aux crimes, et ce, autant chez celles connaissant les circonstances du crime que celles ne les connaissant pas. Par exemple, Carole, qui a non seulement assisté au procès, mais a également en sa possession l'enregistrement vidéo du procès ainsi que le rapport du coroner. Ainsi, les cauchemars sont alimentés par l'imaginaire relié aux informations qu'elle possède sur le crime :

Pis des cauchemars effrayants, je rêvais des fois j'avais... je la voyais sans son visage mais toute bleue. Pis je grattais, je grattais, je grattais jusqu'à temps que je la trouve pis Marc [nom fictif de l'agresseur] était au-dessus de la fosse. Après j'ai rêvé qu'il avait scié la moitié du visage de mon autre fille. **Carole**

Les cauchemars peuvent aussi être vécus de façon éveillée et ils sont dès lors considérés comme des flashbacks. À cet effet, Michèle raconte :

Je vais me réveiller, voyons donc c'est tellement réel. Mais tu n'y crois pas, tu as l'impression qu'à chaque jour c'est un cauchemar que tu fais mais que tu vas te réveiller à un moment donné. [...] Des cauchemars éveillés, de revoir la scène. [...] Regarde, c'est un cauchemar, ça ne se peut pas, je vais me réveiller à un moment donné. **Michèle**

Pour les quatre victimes rencontrées, les cauchemars ou les flashbacks constituent une conséquence majeure du crime. En effet, les cauchemars persistent plusieurs années après la commission du crime. Cette conséquence est d'ailleurs mise de l'avant par Rock (1998).

### **Anxiété, angoisse et crises de panique**

L'anxiété, l'angoisse et les crises de panique sont des réactions psychologiques liées au choc et qui traduisent le sentiment de peur chez les victimes de crimes « graves » (Dignan, 2005; Johnstone, 2001). À cet effet, Dignan (2005), Spungen (1998) ainsi que

Greenberg et Ruback (1992) soutiennent que l'anxiété et la dépression sont les principales difficultés identifiées par les victimes et que l'anxiété constitue une conséquence logique pour une victime de crime « grave ». Deux victimes, Carole et Michèle, mentionnent le développement et la persistance d'attaques de panique et de crises d'angoisse difficilement contrôlables :

Ça a créé de l'angoisse, au niveau santé, de l'hyperventilation. Pis là c'était des crises de panique, d'anxiété, je n'étais pas capable... [...] J'ai faite des crises d'anxiété, de panique que j'étais obligé de souffler dans des sacs de papier pour essayer de te détendre. **Michèle**

### **Déni du décès et incapacité de faire le deuil**

En psychologie, le déni est considéré comme un mécanisme d'adaptation (Vaillant, 1989, cité dans Olds & Papalia, 2005) permettant de nier systématiquement la situation souffrante comme dans les cas de la perte d'un être cher et même lors d'une tentative de meurtre. Le déni est, tout comme l'anxiété, relié à l'état de choc qui suit le crime (Young, 1991) et prend la forme d'un mécanisme de défense chez les personnes lésées. Les quatre victimes rencontrées ont eu recours à ce mécanisme. Par exemple Josée soutenait que son fils était caché et qu'il allait revenir. Ce déni la rend incapable de faire son deuil :

Moi j'appelais ça quasiment une maladie, en dernier c'était rendu que c'était grave. Je déniais complètement ce décès-là. Il va revenir, il est caché [...] Parce que moi ce n'était pas lui qui était là. Je ne l'ai pas vu, je ne le sais pas. Moi je l'attendais. Le téléphone sonnait pis ça ne parlait pas au bout, pis je me disais que c'était lui. [...] Les vraies affaires pour faire mon deuil parce que je ne suis pas capable de le faire mon deuil. **Josée**

Ce déni et cette incapacité à accepter la mort d'un être cher est vécue de la même façon par Carole et Béatrice. Chacune d'entre elles ne peut se résigner à croire qu'un tel événement s'est produit et qu'elles ne pourront revoir la personne défunte. Cette réaction de déni est également identifiée par une victime répondante dans la recherche de Umbreit, Vos, Coates et Brown (2006).

La victimisation directe que Michèle a vécue ne l'empêche pas de recourir au mécanisme de défense qu'est le déni. Michèle croit qu'elle rêve, que tout ce qu'elle vit est irréaliste et qu'elle se réveillera un jour. Cette incrédulité traduit son état de choc : « *C'est un cauchemar, ça ne se peut pas, je vais me réveiller à un moment donné.* ». À cet effet, Young (1991) mentionne que plusieurs victimes font faire référence à cette impression de

cauchemar éveillé peu de temps après le crime, les empêchant ainsi de croire ou de réaliser que l'événement a eu lieu. Il ajoute que les victimes qui utilisent le déni comme moyen de défense pendant une période prolongée de temps vont vivre pendant plus longtemps et de façon plus douloureuse, les réactions physiques et émotionnelles découlant du crime : « *Those victims who get stuck in the denial syndrome and avoid talking or confronting the crime may well suffer longterm acute physical and emotional pain.* » (Young, 1991 : 35).

### Un sentiment de culpabilité lié aux assassinats

Être victime d'un acte criminel de façon directe ou indirecte peut occasionner des sentiments de culpabilité chez la victime elle-même ainsi que chez son entourage (Dignan, 2005; Gaudreault, 2003; Johnstone, 2001; Dray, 1999; Rock, 1998; Spungen, 1998). Selon Young (1991), la culpabilité se manifeste chez les victimes de tous types de crimes. Cette dernière ajoute que ce sentiment touche particulièrement les proches des victimes d'homicides et devient parfois un sentiment très complexe : « *The guilt of a survivor of a homicide is even more complex. Many parents and friends are visited by further guilt : « I should have been a better parent »; « I shouldn't have been angry at him »; « I shouldn't have told her to break off with her boyfriend »; « If I had been a better friend, I could have saved him.* » » (Young, 1991 : 36).

Béatrice, Josée et Carole, les trois victimes indirectes, vivent ce sentiment de culpabilité à l'égard de l'événement. Elles soutiennent qu'elles auraient pu sauver les victimes et que les événements survenus sont en partie de leur faute. Par exemple, même si Béatrice considère que ce sentiment de culpabilité fait partie du processus de deuil, elle remet malgré tout en question son incapacité à sauver sa sœur :

Qu'est-ce que ça veut dire que je n'ai pas été capable de la sauver ? [...] Ben voyons, y'a un peu que c'est de ma faute. Et je pense que c'est aussi une étape du deuil que t'as un fond de culpabilité. **Béatrice**

Ce sentiment de culpabilité est envahissant chez les victimes qui l'identifient. Celles-ci mettent en doute la façon dont elles ont réagi lors des événements et sont convaincues qu'il aurait pu en être autrement s'ils elles avaient fait quelque chose.

## La peur de l'agresseur

La majorité des victimes de crimes vivent un sentiment de peur envahissant suite à l'événement (Dignan, 2005; Gaudreault, 2003; Johnstone, 2001; Rock, 1998; Spungen, 1998; Greenberg et Ruback, 1992). Selon Spungen (1998), la peur constitue une réponse universelle chez les victimes. De façon plus spécifique, la peur de l'agresseur est une conséquence vécue par les victimes qui est incompréhensible chez l'entourage particulièrement lorsque le détenu est emprisonné (Spungen, 1998). Toutes les victimes rencontrées dans le cadre de notre recherche ont éprouvé un sentiment de peur face à l'agresseur. Pour Michèle, il s'agit d'une peur envahissante. Il est intéressant de constater que la peur de Michèle est circonscrite à son agresseur et non à tous les hommes : « *J'ai peur de Sébastien [nom fictif de l'agresseur]. Des fois je pensais même qu'il s'enfermait dans mon coffre de voiture. La peur que je pouvais avoir de lui. Pas d'autres hommes. De lui.* »

Il est intéressant de constater que ce même sentiment de peur est présent chez Carole, qui, tout comme Michèle, connaît l'auteur du crime avant le meurtre : « *J'avais très peur de lui mais plus maintenant. Oui j'avais peur.* » Nous pouvons donc croire que cette peur de l'auteur du crime est indépendante du lien de connaissance entre les agresseurs et les victimes et que cette peur est présente même si les agresseurs sont en prison.

En ce qui concerne Josée, ce sentiment est amplifié par le fait que les auteurs des meurtres ne sont arrêtés que plusieurs mois après l'événement. La peur est également liée au fait que l'identité des meurtriers n'est pas connue et que ceux-ci connaissent l'adresse de son domicile. Cette peur provoquera un important sentiment d'insécurité chez Josée, sentiment également identifié par Lemonne, Van Camp et Vanfraechem (2007), Johnstone (2001) ainsi que Greenberg et Ruback (1992) :

Pis à partir de ce moment-là, moi je vivais dans la peur. Qui ? C'est qui ? Ils savent-tu où je reste ? [...] La peur de l'autre je l'ai encore là. Il est en liberté, il est où ? J'ai peur, j'ai vraiment peur. **Josée**

## Une peine immense

La peine liée aux événements vécus est une autre importante conséquence psychologique identifiée par Spungen (1998) ainsi que chez les victimes rencontrées dans le cadre de notre recherche. Ces dernières sont incapables de surmonter les événements sans pleurer de façon quotidienne. Plusieurs événements rappellent la perte de l'être cher par exemple les fêtes, les anniversaires ainsi que la date du crime. Même si les années passent, la plupart d'entre elles ont encore aujourd'hui des difficultés à ne pas pleurer lors de ces journées. Les victimes en viennent même à se demander s'il est normal de pleurer autant. La normalisation des émotions ressenties devient d'ailleurs un besoin important pour les victimes selon Lemonne, Van Camp et Vanfraechem (2007). Nous constatons également que, en lien avec l'incompréhension de l'entourage, cela rend la remise en question et le doute des victimes encore plus importants.

À titre d'exemple, Carole mentionne qu'elle pleure beaucoup notamment lors de la fête des Mères et lors de l'anniversaire de sa fille défunte, journées au cours desquelles elle préfère s'isoler. Young (1991) met de l'avant cette conséquence chez les proches de victimes d'homicides et explique que très souvent, ces dates anniversaires rappellent les événements, rendant ainsi ces journées particulières très difficiles. Carole en vient même à se demander si elle n'est pas folle :

Mais avant, à sa fête, à la fête des Mères qui est tout près de ma fête, je restais dans ma chambre. Pis je pleurais toute la journée. Avant je restais dans la chambre jusqu'à 7 heures le soir. À pleurer, vous n'avez pas d'idées comment. [...] Mais avant c'était effrayant. Je ne peux pas avoir autant de larmes dans mon corps, ça n'a pas d'allure. Pis ça pouvait arriver n'importe quand. [...] Si vous saviez comment j'ai pleuré... [...] Parce que à un moment donné, tu te demandes est-ce que je suis folle de pleurer encore tant ?! **Carole**

Alors que toutes les victimes indirectes mentionnent les pleurs comme une conséquence importante qui les submergent, Michèle quant à elle soutient qu'en aucun temps elle verse des larmes. À cet effet, dans la section qui suit, nous verrons plutôt que dans le cas de Michèle, c'est l'incapacité à exprimer ses émotions qui la préoccupe.



### **Incapacité d'exprimer les émotions**

Michèle se dit incapable de laisser libre cours à ses émotions. Même si la douleur vécue est très intense, cette incapacité à pleurer s'explique par le fait que Michèle craint de ne pouvoir se contrôler ou de s'arrêter lorsqu'elle y arrivera enfin :

Mes émotions n'ont jamais sorties. S'il faut que ça sorte, il va y avoir une inondation à quelque part parce que ça ne se peut pas la douleur que j'ai en dedans de moi. Les émotions que j'ai en dedans de moi qui ne sont pas capables de sortir, elles sont restées prises en dedans de moi, que je n'ai pas arrivé à sortir avec le psychologue. **Michèle**

Nous constatons ici que toute la peine vécue par les victimes, aussi immense soit-elle, n'est pas vécue et exprimée de la même façon. Nous pouvons cependant souligner le fait que la seule victime signalant des difficultés à exprimer ses émotions est celle qui a subi directement les assauts de son agresseur et qui, comme nous le verrons dans l'analyse du processus de médiation, n'est pas parvenue à compléter la rencontre avec son agresseur.

Nous avons pu constater que les réactions psychologiques à la victimisation sont nombreuses et variées et que la plupart des victimes rencontrées vivent toutes, à des degrés différents, les conséquences que nous identifions, et ce, très rapidement après la commission du crime. Tout comme les conséquences physiques, certaines conséquences psychologiques résistent au temps qui passe alors que d'autres s'estompent.

### **3. Les conséquences sociales**

Être victime d'un crime « grave » engendre non seulement des répercussions sur les sphères physique et psychologique, mais également sur la sphère sociale (Lemonne, Van Camp et Vanfraechem, 2007; Dignan, 2005; Gaudreault, 2004; Johnstone, 2001; Dray, 1999; Rock, 1998; Spungen, 1998; Young, 1991). Selon Dignan (2005), même si cette forme de conséquence est trop souvent négligée, le crime affecte inmanquablement les relations sociales des victimes avec la famille, les amis, les collègues de travail, etc. Chez les personnes lésées rencontrées, autant les victimes directes qu'indirectes mentionnent que le crime a des conséquences importantes notamment sur leurs relations avec l'entourage et la société ainsi que sur leurs habitudes de vie.

## L'incompréhension de l'entourage et l'incapacité de parler de l'événement

Une conséquence sociale importante liée au fait d'être victime d'un crime est de vivre avec l'incompréhension de l'entourage (Lemonne, Van Camp et Vanfraechem, 2007; Gaudreault, 2004; Dray, 1999) et par le fait même, l'impossibilité vécue par la victime de parler de l'événement (Johnstone, 2001; Rock, 1998; Spungen, 1998; Young, 1991). Young (1991) soutient que cette incompréhension est liée à l'ignorance des gens. L'impossibilité de parler de l'événement devient alors une forme de victimisation secondaire (Young, 1991). Les quatre victimes font part de cette réalité. Pour saisir l'impact de l'incompréhension de l'entourage, citons le cas de Béatrice qui se questionne sur cette impossibilité de pouvoir parler de ce qu'elle vit à ceux qu'elle connaît. Elle a l'impression de devenir un poids lorsqu'elle aborde le sujet et évite certaines personnes qui l'ont blessée, par leurs propos. Elle perd même certaines amitiés :

Ben voyons, qu'est-ce que ça veut dire que je ne peux pas en parler à des gens ?? [...] J'avais l'impression que quand je voulais en parler que ça devenait un poids pour eux autres. C'était comme j'avais l'impression que je me répétais. Je n'en parle plus ou j'évite certaines personnes, certaines personnes qui m'ont blessée qui disaient : « Bon ben écoute là, passe à autre chose. ». [...] Moi j'ai perdu un peu des amis à cause de ça. **Béatrice**

Young (1991 : 37) rapporte les mêmes propos dans son article : « *Society dictates that victims should get over their grief, get over their anger, forget about the crime, and get on with their lives. How can one forget a loved one? How can one forget the rape? [...] Forgetting speaks to the need of society to ignore the magnitude of pain.* ». Une telle idée est également proposée par Johnstone (2001) et Dray (1999).

Michèle quant à elle soutient qu'elle ne peut s'exprimer librement avec les gens qu'elle connaît puisqu'à son avis, il y a certaines choses, lors d'un tel crime qui ne peuvent être abordées ou mentionnées aux gens de son entourage, par souci de protection.

Je ne peux pas dire, y'a des choses que tu ne peux pas dire à des proches quand y'a des choses comme ça au niveau de tes émotions. [...] Même mon chum à l'heure actuelle n'est pas vraiment au courant de cette démarche-là. **Michèle**

Si l'on en croit les propos des victimes, l'entourage des victimes de crimes « graves » aurait tendance à vouloir que ces dernières passent à autre chose rapidement alors qu'elles en sont incapables. La protection de leurs proches, les propos blessants et l'incompréhension des autres, poussent les victimes à garder pour elles ce qu'elles vivent

et ressentent. Les quatre victimes ont cessé à un moment ou à un autre de partager leur vécu avec ceux qui leurs sont proches alors qu'au contraire, elles avaient grandement besoin de parler de ce qu'elles vivaient.

### L'isolement

La conséquence sociale qui suit est étroitement liée à la conséquence précédente. Les sentiments contradictoires et d'incompréhension formulés par l'entourage qui poussent les victimes à garder pour elles ce qu'elles vivent les poussent inévitablement vers l'isolement (Johnstone, 2001; Dray, 1999; Rock, 1998; Spungen, 1998; Young, 1991). En effet, les quatre victimes rencontrées expriment un sentiment d'isolement et de solitude suite au crime. Ce sentiment est toujours présent plusieurs mois et même plusieurs années plus tard. Il est possible de mettre un tel sentiment en lien avec l'impossibilité de communiquer son vécu et ses sentiments à son entourage. En effet, tout comme le rapporte Young (1991), régulièrement, les proches des victimes d'homicides vivent de l'isolement puisqu'elles perdent presque la totalité de leurs amis, entre autre, parce que personne ne désire parler du crime ou entendre parler de l'événement.

Dans le cas de Béatrice, elle exprime un sentiment de solitude très peu de temps après les événements et elle questionne le fait que les victimes sont laissées à elles-mêmes : *« Parce que moi je me disais : « Voyons qu'est-ce que ça veut dire que nous autres on est laissés tout seul. » Je me suis sentie tellement comme une petite brebis toute seule dans le désert. »*

Sous un autre angle, certaines victimes semblent utiliser l'isolement comme un moyen de protection et elles choisissent délibérément de ne plus être en contact avec l'extérieur. C'est notamment le cas de Carole qui soutient : *« ...j'essayais de m'éloigner du monde. »* Josée stipule également s'être isolée en évitant de lire les journaux et en s'enfermant dans sa demeure. Elle ajoute que *« à ce moment-là, on se pense tout seul là-dedans. On se pense tout seul. Ça n'arrive pas aux autres. »*

## **Des ruptures, des difficultés et des impacts sur les relations conjugales**

Selon Rock (1998), les difficultés conjugales chez les victimes de crimes « graves », plus particulièrement dans les cas d'homicides, constituent une conséquence importante. La plupart des victimes rencontrées mentionnent que la tragédie a eu des conséquences sur leur vie conjugale. Béatrice soutient avoir vécu une rupture très peu de temps après l'assassinat de sa sœur : « *Donc moi à partir de ça, c'est sur que tout a été ébranlé. Mon couple s'est terminé. [...] Elle est survenue... presque tout de suite après. Même pas un an après.* » Michèle et Carole quant à elles, mentionnent que les sentiments amoureux sont aujourd'hui plus difficiles à exprimer. Il importe de mentionner que les deux victimes exprimant cette difficulté sont les deux victimes connaissant les agresseurs avant l'événement et pour lesquelles le crime consiste en un homicide conjugal et une tentative d'homicide conjugal. Les sentiments de confiance envers ces hommes qui sont ébranlés et même détruits à jamais, occasionnent aujourd'hui les problèmes relationnels et sentimentaux exprimés, tel que le mentionne Michèle : « *Ce qui fait que ça m'occasionne des problèmes dans ma vie de couple à l'heure actuelle. [...] Je veux dire au niveau émotif. De ne pas être capable de dire à quelqu'un qu'on l'aime.* »

En ce qui concerne Carole, elle aborde aujourd'hui l'amour de façon différente. Selon elle, l'amour ne peut plus être inconditionnel comme il l'était auparavant : « *Quand tu as des enfants, tu aimes inconditionnellement. Quand tu as un conjoint, c'est la même chose. Mais quand y'arrive quelque chose de même, c'est pu le même inconditionnellement.* »

## **Les modifications des habitudes de vie**

En plus des conséquences sociales mentionnées ci-haut, bon nombre des habitudes de vie se modifient à cause du sentiment de peur qui s'installe (Lemonne, Van Camp et Vanfraechem, 2007; Dignan, 2005), réaction psychologique mentionnée précédemment. Alors que les quatre femmes rencontrées évoquent l'émergence de ce sentiment de peur, seulement deux d'entre elles identifient des modifications au niveau de leurs habitudes de vie. Il importe cependant de rappeler que Josée et Carole mentionnent précédemment

qu'elles s'isolent davantage, une conséquence que nous considérons également comme une modification des habitudes de vie.

De façon plus concrète, Béatrice soutient qu'elle est incapable de sortir le soir alors qu'elle en était capable auparavant : « *Pas capable de sortir le soir, pas capable. [...] Et moi, jamais je n'avais eu peur de sortir le soir.* » En ce qui concerne Michèle, elle a modifié ses habitudes de vie à cause des séquelles physiques visibles sur son corps et à cause de la peur d'être agressée de nouveau. En effet, les cicatrices sur ses bras et ses jambes et le regard des autres incitent Michèle à modifier ses habitudes vestimentaires en portant des vêtements longs qui cachent ses séquelles physiques. À cet effet, Young (1991) soutient que les victimes de blessures physiques majeures doivent non seulement apprendre à vivre avec la douleur mais également avec leur nouvelle identité, une identité à laquelle elles n'étaient pas préparées. De plus, en ce qui a trait à la peur d'être attaquée, elle n'ose plus marcher le soir et elle planifie ses déplacements afin d'être plus en sécurité :

Qu'à 35 ans, que tes bras sont maganés, que tu t'empêches de mettre des gilets à manches courtes ou des camisoles, parce que les gens voient tes cicatrices et ils te demandent si tu as eu un accident. Que tes jambes, que tes mini-jupes que tu mettais, que tes jambes sont brisées que tu t'empêches de porter ça. [...] Tsé je veux dire, à matin j'essayais de ne pas me stationner loin parce que je me disais, quand je vais sortir ce soir, bon. [...] La peur d'être attaquée par derrière. Moi j'étais quelqu'un qui aimait aller prendre une marche, oubliez ça.  
**Michèle**

La plupart des conséquences sociales mentionnées dans cette section sont en lien direct avec les relations sociales existantes entre les victimes et leurs proches avant et suite aux crimes. Qu'il s'agisse de l'incompréhension de l'entourage, de l'impossibilité de partager le vécu, de l'isolement, des difficultés conjugales ou des modifications des habitudes de vie, nous constatons que les conséquences de tels crimes vont même jusqu'à perturber les relations sociales déjà établies avant l'événement et, comme nous le verrons ici-bas, viennent également troubler les relations familiales.

#### **4. Les conséquences familiales**

Tout comme les relations sociales, les liens familiaux existants avant le drame ne peuvent être épargnés (Dignan, 2005). En effet, toutes les victimes rencontrées identifient des

impacts majeurs en lien avec l'événement sur leurs relations familiales, que ce soit au niveau des liens parents-enfants, des relations avec la belle-famille ou au niveau de la fratrie.

### Divers impacts sur les relations familiales

Tous les membres d'une même famille sont touchés par de tels événements mais les relations au sein de ces familles sont également affectées (Dignan, 2005), voire même détruites.

Dans le cas de Béatrice, ce sont non seulement les relations avec sa fratrie qui sont minées par le crime mais également celles avec ses enfants. Les membres de la famille de Béatrice vivent des sentiments contradictoires par rapport au crime, par exemple la colère versus la peine, et cela amène une séparation des membres qui étaient jusqu'alors très proches : « *Ma famille a été un petit peu séparée, y'a eu des réactions différentes, on était sur un volet différent, y'en a qui était plus sur la colère. [...] Je voyais toute ma famille se détruire à cause de ce meurtre là.* »

Pour Béatrice, les impacts se font également ressentir par un désinvestissement dans son rôle de mère. Comme elle le mentionne, les enfants « ont subi la période de la maman absente, de la maman qui n'était plus là ». Cet événement vient modifier profondément sa façon de vivre et sa façon d'être auprès de ses enfants particulièrement, puisque ses enfants n'osaient pas parler du meurtre de leur tante alors que Béatrice aurait tellement voulu pouvoir en parler :

Pis aussi au niveau de mes enfants. [...] On ne parlait pas de Sophie. Eux autres c'était pour protéger maman pis maman elle, c'était, comme vous êtes sans cœur ! [...] Je ne voulais même plus m'occuper de ma famille. Je ne voulais plus faire à manger. **Béatrice**

En ce qui concerne Carole et Josée, elles soulèvent aussi des conséquences importantes sur leurs enfants qui sont respectivement, dans les cas qui nous concernent, la sœur et le frère/fils des défunts. Dans un premier temps, Carole et Josée réalisent les pertes vécues par leurs enfants, mais elles mentionnent également des difficultés relationnelles avec ces derniers suite aux événements. À titre d'exemple, voyons ce que Carole mentionne :

C'est avec ma fille la plus vieille, la seule qui reste, c'est plus difficile parce qu'elle est incapable de parler de sa sœur. [...] Il faut que tu la prennes dans un coin quand... Sans ça, elle vous change de sujet. Tu ne peux pas parler de ça. Elle est incapable. Pis ça c'est une répercussion qui fait très mal. Parce que comme je disais, dans mes deux filles y'en avait une qui m'apaisait quand j'étais nerveuse. C'était Geneviève (sa fille toujours vivante). **Carole**

Sous un autre angle, Michèle est la seule victime rencontrée qui se préoccupe des impacts du crime sur l'agresseur et sur la famille de ce dernier. Elle réalise que le crime vécu a également des répercussions sur sa belle-famille et sur les liens qu'elle entretenait avec cette dernière :

C'est deux vies brisées complètement. Celle de la famille autour aussi. Autant pour la famille de mon ex que... que j'appréciais beaucoup. Y'a des liens de famille qui étaient forts. [...] C'était une bonne relation. Ça défait tout, ça défait tout. **Michèle**

Ces extraits permettent de constater que des liens familiaux sont brisés et fragilisés à la suite de tels événements. Les façons de vivre ces événements sont tellement différentes au sein d'un même clan que cela provoque des tensions et transforme les relations qui prévalaient avant les tragédies.

## **5. Les conséquences financières**

Souvent, les victimes d'actes criminels ont besoin d'aide financière suite à l'événement puisque les conséquences financières peuvent être nombreuses (Goodey, 2005; Johnstone, 2001; Greenberg et Ruback, 1992). Ces conséquences peuvent être directes lorsqu'elles découlent, par exemple, d'un vol, de vandalisme ou de bris de propriété, ou elles peuvent être indirectes, comme par exemple, lors d'un arrêt de travail suite à un crime (Dignan, 2005). À cet effet, suite aux crimes, la plupart des victimes que nous avons rencontrées ont vécu des difficultés financières : départ prématuré à la retraite, incapacité physique de travailler en raison des lésions corporelles, perte d'emploi et de revenu en lien avec la fermeture d'une entreprise privée et enfin, incapacité d'obtenir des indemnités adéquates permettant de palier aux impacts financiers du crime. De plus, les conséquences psychologiques mentionnées plus haut peuvent également empêcher le retour au travail ou tout au moins le retarder.

Dans le cas de Béatrice, il s'agit d'un départ prématuré à la retraite étant donné son incapacité à travailler après l'événement. On constate dans l'extrait qui suit un important soutien de la part de l'employeur de Béatrice :

J'ai pu être capable de travailler. J'ai dû quitter mon travail. C'est-à-dire que on a été très bon pour ma part, parce qu'il ne me restait que deux ans pour avoir ma pension donc [...] ils se sont arrangés que moi cette année là, on m'a libéré pour une année et l'année d'après, juste pour dire que je remplissais mes années pour ma retraite. **Béatrice**

En ce qui concerne Michèle, elle est la seule à recevoir une indemnité compensatoire pour ce qu'elle vit depuis l'événement. Cela lui semble bien peu en comparaison à ce que son agresseur peut coûter à l'État et en fonction de tout ce qu'elle doit payer en frais médicaux spéciaux. D'ailleurs, Michèle mentionne qu'elle a dû interrompre les traitements qu'elle ne pouvait plus s'offrir :

300 \$ par mois. Ce qui veut dire que quand je vais avoir 70 ans, je n'aurai même pas eu qu'est-ce qu'il (en parlant de l'agresseur) vient de coûter en un an à l'État. Pis ça, c'est à part de tous les frais que moi j'ai dû payer de ma poche. Parce que Monsieur a décidé qu'il me poignardait, ça m'a coûté 31 000 \$ de ma poche. [...] Mais ça m'a coûté 10 000 \$. J'ai été obligée d'arrêter. Qui a 200\$ à mettre par semaine pour le chiro?! 125 \$ à mettre pour la psychologue, de ta poche ?! **Michèle**

Dans le cas de Josée, les conséquences financières ont également été importantes. Josée était avant les événements, propriétaire d'une résidence. Suite aux événements, elle est incapable de continuer à y travailler et de faire fonctionner son entreprise. Elle doit donc avoir recours à l'assistance sociale, une étape très difficile et humiliante pour elle puisqu'elle entraîne pour elle, une perte de dignité :

Moi j'avais perdu ma résidence, j'avais perdu mon auto, j'ai tout perdu. [...] De ne plus être capable de faire mes paiements d'auto, être obligée de remettre ma voiture. [...] Je suis tombée sur l'aide sociale. [...] C'était une honte d'aller chercher ça. Pour moi c'était humiliant d'aller là. **Josée**

Enfin, en ce qui concerne Carole, en aucun cas elle ne mentionne lors de l'entrevue, avoir vécu des difficultés financières suite au meurtre de sa fille. À cet effet, il est pertinent d'ajouter que Carole est la seule des quatre femmes rencontrées à être retournée travailler rapidement après le crime, soit deux semaines plus tard, évitant fort probablement les difficultés financières.



## 6. Le recours à des services psychosociaux (CAVAC, psychologue)

La plupart des victimes, trois d'entre elles, ont recours à un moment ou à un autre à des services psychosociaux, tout comme les victimes ayant participé à la recherche de Lemonne, Van Camp et Vanfraechem (2007). Il s'agit d'ailleurs d'un besoin chez les victimes d'actes criminels identifié par Goodey (2005). Pour Josée et Carole, ces services ont une grande importance dans leur processus de guérison alors que pour Michèle, il s'agit d'un professionnel de la santé parmi tant d'autres. Béatrice est la seule à ne pas avoir sollicité le soutien de tels services.

Lemonne, Van Camp et Vanfraechem (2007) soutiennent que les victimes trouvent parfois du soutien dans les centres spécialisés ou dans des groupes de parole qui sont davantage centrés sur leur problématique. Josée est la seule victime rencontrée ayant eu recours au CAVAC et ayant grandement apprécié les services offerts. Le CAVAC a été le seul endroit où elle a pu se permettre de parler longuement de ce qu'elle vivait et ressentait. Elle apprécie également le fait de s'être retrouvée avec des gens vivant la même chose qu'elle :

Mais j'ai été à une première rencontre là... pis j'ai aimé ça. [...] C'était des gens qui avaient vécu des choses semblables. On échangeait. J'en parlais pendant peut-être 30 minutes autour du cercle mais quand j'étais toute seule j'avais deux heures et demie. **Josée**

Michèle quant à elle, a eu recours à une psychologue qu'elle a elle-même rémunérée. Elle se montre par ailleurs critique à l'égard des rencontres réalisées d'autant plus qu'elle a été incapable d'extérioriser les émotions qu'elle vit depuis le crime :

J'ai eu la décision à prendre, la psy...? [...] Mais les émotions qui sont restées pris en dedans de moi, que je n'ai pas arrivé à sortir avec le psychologue. Je veux dire, les psychologues sont là pour que tu parles. Elle écoute et elle essaye de donner des suggestions pis à la fin c'est pas [...] C'est le fait que bon, t'as l'impression que c'est un téléroman quand tu vas chez le psy pis tu ne peux pas... **Michèle**

Contrairement à Michèle, l'expérience de Carole avec sa psychologue est beaucoup plus positive. Selon Carole, le suivi psychosocial est indispensable et incontournable dans sa guérison et sa reprise de pouvoir sur sa vie. On le voit dans ses propos mais également dans sa façon de se positionner par rapport à sa démarche de médiation. Lemonne, Van Camp et Vanfraechem (2007) vont dans le même sens en soutenant que le recours à des

psychologues privés offre des bienfaits thérapeutiques incontestables pour les victimes. La psychologue de Carole est omniprésente plus particulièrement au niveau de la préparation. Carole semble retirer énormément de cette démarche. D'ailleurs, la durée de sa relation avec celle-ci (cinq ans au moment de l'entrevue) démontre à quel point cette relation est importante :

Mais j'ai été préparée comme je vous dis. Par ma psychologue qui m'a préparée beaucoup. [...] Ma psychologue m'a aidée énormément. Ma psychologue a recollé les principaux pis les petits morceaux. [...] Ça a pris du temps, parce que avant, j'allais chez la psychologue pis je ne voulais pas rien dire. [...] La psychologue elle, elle va te donner des outils pour t'aider mais par toi-même. Elle va te laisser parler pis après, qu'est-ce que vous en pensez ? [...] Parce que je vois une psychologue qui est absolument fantastique. **Carole**

En comparant les relations établies entre les victimes et les intervenants psychosociaux, nous constatons que, indépendamment des types de crimes vécus, les intervenants psychosociaux prennent une place plus ou moins importante chez les victimes. Pour certaines, la rencontre d'un professionnel permettra d'évacuer les émotions alors que pour une autre, ce sera très difficile voire impossible. Sans conteste, les besoins des victimes varient et tous les services psychosociaux disponibles ne peuvent répondre automatiquement à cette divergence de besoins.

En conclusion, que les victimes de crimes « graves » soient directes ou indirectes, les conséquences d'un meurtre ou d'une tentative de meurtre sont nombreuses et diversifiées. Les conséquences vécues par les victimes de notre recherche ne sont pas différentes de celles identifiées par d'autres chercheurs (Rock, 1998; Spungen, 1998; Umbreit, Vos, Coates et Brown, 2006). Les conséquences d'un acte criminel majeur affectent toutes les sphères de la vie des personnes qui en sont les cibles et plus encore. Non seulement les conséquences du crime se font-elles ressentir au niveau physique et psychologique mais également au niveau social, familial et financier. Malgré le temps qui s'écoule, toutes les victimes soutiennent vivre encore et toujours ces diverses conséquences. Ainsi, après un certain temps, les victimes rencontrées dans le cadre de cette recherche en viennent à la conclusion que la seule et unique façon de passer à travers cet événement et de survivre à ses impacts qui chamboulent plus d'une vie est de faire face à leur agresseur. Dans le chapitre d'analyse qui suit, nous verrons que la plupart des besoins identifiés par les victimes en lien avec leur désir de s'engager dans une démarche de médiation découlent

non seulement de leur expérience du crime, mais particulièrement des conséquences vécues depuis.

**CHAPITRE IV – LES MOTIVATIONS ET LES BESOINS DES VICTIMES EN  
LIEN AVEC LEUR PARTICIPATION À UN PROCESSUS DE MÉDIATION**

Les motivations et les besoins qui poussent les victimes à s'investir dans un processus de médiation sont multiples et dépassent largement le seul fait de vouloir comprendre les événements. En effet, une grande diversité de besoins et de motivations ressortent du discours des victimes rencontrées dans le cadre du processus. Dans les paragraphes qui suivent, nous exposerons chacun d'entre eux afin de bien comprendre pourquoi certaines victimes ressentent le désir et le besoin de rencontrer l'agresseur de leur enfant, sœur, conjoint ou même leur propre agresseur.

### **1. Le besoin de comprendre des événements incompréhensibles**

Très souvent, dans les cas d'homicide, l'événement est tout à fait incompréhensible pour l'entourage (Dray, 1999; Young, 1991). À cet effet, le besoin de comprendre les événements et de connaître les circonstances du crime constitue la motivation principale formulée par les quatre victimes rencontrées. De nombreux « pourquoi » et « comment » demeurent sans réponse et ce, autant pour les victimes ayant perdu quelqu'un que pour celle ayant été victime d'une tentative de meurtre. Ces questionnements sont, selon Young (1991), une réaction émotionnelle normale suite à de tels événements puisque les victimes tentent d'intégrer ces événements incongrus dans un monde « normal » : « *There is the « Why me? », the « Why him? », and the just plain « Why? » reaction. The mind seeks to fit this bizarre and cruel event into a « normal » world and to find logical answers in vain.* » (Young, 1991 :35). Les victimes veulent savoir ce qui s'est passé, de quelle façon l'événement s'est produit et surtout, elles désirent fermement savoir pourquoi ces événements ce sont produits (Johnstone, 2001; Young, 1991), d'autant plus que, tout comme le mentionne Josée, les acteurs du système judiciaire, notamment les policiers, n'ont pu lui fournir les réponses à ses questions, un traitement inadéquat soulevé dans le texte de Gaudreault (2001) :

C'est juste Mario [nom fictif de l'agresseur] qui pouvait répondre à mes questions. Mes « comment », mes « pourquoi », les policiers ont jamais pu répondre. [...] Parce que c'est vrai qu'il était mort mais moi dans mon corps je ressentais des choses pis je voulais savoir. Je voulais savoir s'il avait souffert longtemps. [...] J'en avais besoin de mes réponses. [...] Le plus que j'avais besoin, j'avais besoin de comprendre, le plus de savoir pourquoi? Josée

Malgré le fait que Josée, Carole et Michèle aient assisté aux procédures judiciaires et par le fait même possèdent davantage d'informations sur les événements, elles ressentent

autant que Béatrice qui n'y a pas assisté, le besoin d'en savoir davantage sur les circonstances du crime. Est-ce le besoin d'entendre et de voir l'agresseur raconter directement les événements qui est recherché, au-delà du simple besoin de comprendre? Ce besoin est-il nourri par une quête de reconnaissance ou d'aveu de culpabilité?

Il est intéressant à ce point-ci de l'analyse d'établir un lien entre certaines conséquences identifiées et le besoin de comprendre les événements. En effet, les cauchemars que vivent les victimes, une des conséquences partagées par les quatre victimes, sont possiblement liés au fait de ne pas connaître spécifiquement les circonstances des crimes. De surcroît, il est possible d'établir un lien entre le déni exprimé par les quatre victimes et ces questions sans réponse. En effet, puisque la plupart des victimes ne connaissent pas tous les détails des crimes, elles peuvent persister à croire que les événements n'ont peut-être pas eu lieu et qu'il y a toujours espoir de retrouver l'être cher ou de se réveiller de ce « mauvais rêve ».

Ce besoin de comprendre et de connaître les circonstances des crimes ainsi que d'obtenir des réponses aux diverses questions est un besoin identifié dans plusieurs travaux portant sur les victimes (Umbreit, Vos, Coates et Brown, 2006; Johnstone, 2001; White, 2001; Umbreit et Vos, 2000; Dray, 1999; Roberts, 1995; Young, 1991).

## **2. Le besoin de faire prendre conscience des conséquences vécues**

Béatrice, Michèle, Josée et Carole formulent toutes le besoin de vouloir exprimer ce qu'elles ont éprouvé comme conséquences à la suite du crime, un besoin également identifié par les victimes rencontrées par Lemonne, Van Camp et Vanfraechem (2007) ainsi que Gaudreault (2003). Elles estiment qu'il est capital que l'agresseur réalise l'ampleur des dégâts qu'il a provoqués. Elles souhaitent qu'il prenne conscience de l'intensité et de la persistance des conséquences qu'elles ou leur entourage vivent même après plusieurs années. Indirectement, elles trouvent, en la rencontre de l'agresseur un moyen de se vider le cœur et d'enfin pouvoir parler librement. La rencontre de

l'agresseur devient dès lors un moyen d'évacuer et de partager l'expérience du crime et le vécu depuis les événements.

Michèle, rappelons-le, mentionnait son impossibilité à exprimer et évacuer ses émotions et ce, depuis le jour du crime. Selon elle, la rencontre de son agresseur devient une occasion de se libérer de ces émotions. Elle affirme d'ailleurs avoir tellement de choses à exprimer qu'elle ne sait par où commencer :

Je misais beaucoup sur cette rencontre là pour faire évacuer mes émotions que j'ai en-dedans de moi. [...] Y'a tellement de choses que t'as envie de dire quand... que si je l'avais rencontré, que tu ne sais plus par où commencer parce que y'en a trop d'injustice. [...] Avec toutes mes émotions, avec tout ce que j'ai pu vivre. Je voulais être capable de me libérer de tout ça. **Michèle**

Alors que Michèle désire évacuer ses émotions, Josée quant à elle souhaite faire prendre conscience à son agresseur qu'elle a subi des pertes :

J'avais besoin qu'il sache aussi que moi j'avais perdu ma résidence, j'avais perdu mon auto, j'ai tout perdu. [...] Pis j'avais besoin... sans dire avec de la violence, tout l'impact que ça avait eu. [...] Juste me vider le cœur. **Josée**

Nous trouvons ici intéressant d'établir un parallèle entre le souhait de Josée de partager sans violence son vécu avec l'agresseur et un résultat identifié dans la recherche de Gustafson (2004). Ce dernier soutient que très peu de victimes entretiennent des sentiments de vengeance à l'égard des délinquants lorsqu'elles désirent les rencontrer dans le cadre d'une démarche de médiation. De façon générale, il nous est d'ailleurs impossible de retrouver une quelconque forme de vengeance ou de violence dans les discours des victimes rencontrées.

Le besoin de Carole vise la possibilité de dire ce qu'elle pense à l'assassin de sa fille. Elle croit que cela aura un effet bénéfique. À l'instar des victimes rencontrées dans le cadre de la recherche de Gaudreault (2003), elle ne désire pas partager une quelconque forme de pardon avec l'auteur du crime puisque ce n'est pas son sentiment :

Pis je me disais, si je pouvais lui dire à Marc qu'est-ce que je pense. Si je pouvais lui dire... [...] Je savais que c'était en disant à Marc ce que je pensais. Moi j'étais convaincue que c'était pour m'aider. [...] Ce n'était pas une visite de pardon mais que c'était bel et bien une visite de ce que l'on ressentait. Qu'est-ce que ça a fait sur notre vie? Ça, ça m'a attiré. Parce que c'est ça mon but. **Carole**

Ces commentaires rejoignent en tous points ce que d'autres auteurs ont fait valoir dans leur analyse des motivations des victimes à rencontrer leur agresseur dans les cas de

crimes « graves ». En effet, Roberts (1995), dans sa recherche sur le programme de Langley en Colombie Britannique a fait valoir le besoin de certaines victimes de sensibiliser les agresseurs aux conséquences de leurs actes. Il s'agit également d'un besoin identifié par Gaudreault (2001) ainsi que par les victimes de la recherche de Umbreit, Vos, Coates et Brown (2006)<sup>36</sup>.

### **3. Le besoin d'en savoir davantage sur l'agresseur**

Toutes les victimes éprouvent une certaine curiosité envers l'agresseur. Celles qui connaissent l'agresseur préalablement veulent savoir ce qu'il devient alors que celles qui ne le connaissent pas désirent découvrir ce qu'il était avant, ce qu'il devient en prison et ce qu'il prévoit faire plus tard. À titre d'exemple, Béatrice mentionne vouloir « être un petit peu plus au courant de l'assassin ». Comblé cette curiosité permet sans doute de mieux comprendre le geste et permet fort probablement aux victimes de s'expliquer de façon plus rationnelle ce qui s'est passé.

Dans le cas de Michèle, le besoin qui l'anime est celui de constater ce que son agresseur devient. Elle ajoute que ce besoin serait tout autre si elle n'avait pas connu son agresseur préalablement :

De voir dans quel état il est. Est-ce qu'il est encore le même qui m'a poignardé, la dernière image que j'ai? Ou c'est lui que j'ai connu quand j'étais en amour avec lui? Voir qui il est rendu. Y'a une curiosité aussi à quelque part. Parce que justement tu connais la personne. Si je ne l'avais pas connu, je m'en serais-tu fiché de savoir où est-ce qu'il est rendu. **Michèle**

Tout comme Michèle, Josée qui ne connaît pas l'assassin de son fils et de son ex-conjoint, est tout aussi intéressée de savoir ce que devient l'agresseur :

Ça, ça me brassait. Je lui ai dit : « Acceptes-tu de me parler un peu de toi? Tes parents, tes parents t'ont-ils laissé avec une clé dans le cou? », comme qu'on voit dans cette époque là ça commençait les clés dans le cou. **Josée**

On constate à la lecture de cet extrait que Josée s'intéresse particulièrement au passé de l'agresseur. Elle espère probablement obtenir une explication permettant de comprendre le geste posé. Notons que dans les études de Roberts (1995) et de Umbreit, Bradshaw et

---

<sup>36</sup> Nous n'avons pas demandé aux victimes si elles avaient eu l'occasion de sensibiliser les agresseurs aux conséquences de leurs actes préalablement à la rencontre de médiation comme il est possible de le faire au tribunal, par exemple, avant le prononcé de la sentence par le biais de la Déclaration de la victime.



Coates (2001; 2003), les victimes expriment une curiosité à l'égard des délinquants. Ces motivations se retrouvent explicitement dans les discours de Josée, Michèle et Béatrice.

#### **4. Le besoin de pardonner, de faire la paix avec soi-même et de se libérer**

Béatrice et Josée sont les seules victimes à parler de l'impact de la religion dans leur expérience. Très pratiquantes et croyantes avant les meurtres, elles sont portées à s'interroger sur la place du pardon dans leur processus de guérison. Sans clairement identifier un besoin de pardonner, elles se questionnent sur ses bienfaits et sur la pertinence de pardonner à l'agresseur, non seulement afin de le lui exprimer mais également pour leur permettre à elles-mêmes de se sentir mieux, d'être en paix et libérées.

Béatrice soutient qu'il est impossible d'entretenir de façon constante une haine face à l'agresseur et que cela peut peut-être nuire à la guérison :

Je n'étais pas prête au pardon. Mais disons qu'avec ma foi, on me disait qu'on pouvait aussi guérir une blessure en pardonnant. [...] Tu ne peux pas entretenir, ça ne peut pas toujours durer. Et peut-être que indirectement guérir c'était quoi? C'étais-tu, ma guérison, ça vas-tu être par le pardon, c'est tu ça qui fait guérir? **Béatrice**

Peu de temps après les meurtres, Josée consulte un Père Capucin, pour lui faire part de son inquiétude à l'égard de son incapacité à pardonner. Même si elle ressent le besoin de pardonner à l'agresseur, le Père capucin la rassure quant à la difficulté du geste et lui suggère de laisser le temps faire son œuvre et qu'elle arrivera un jour à pardonner. D'ailleurs, c'est un besoin qu'elle ressent mais elle n'arrive pas à trouver la bonne façon de le faire :

Moi, j'avais un bon vieux Père Capucin. J'avais été le voir. Pis je lui disais, qu'est-ce que je fais? J'ai dit : « J'ai de la misère à pardonner. Je ne suis même plus capable de dire mon Notre Père. ». Pardonnez-leur comme vous nous avez pardonné, ce n'était plus vrai ça. Ça n'avait plus de sens pour moi dans ma vie ça. Faque là il dit : « Josée, je ne peux pas te dire, c'est difficile à pardonner. Ce n'est pas rien. C'est pas un geste anodin, il ne t'a pas donné une claqué en quelque part... » « Oui mais je ressens le besoin de le faire et je ne sais pas comment le faire. ». Lui, il a été de bon conseil, il dit : « Ce ressentiment là, t'es déjà en questionnement que c'est de trop en-dedans de toi. Je te connais pis tu vas y arriver au pardon. Laisse le temps faire les choses. ». **Josée**

Alors que Béatrice et Josée réfléchissent à la possibilité de pardonner pour mieux guérir, Michèle quant à elle ne l'exprime pas de la même façon. En effet, elle soutient qu'elle a dû pardonner rapidement à son agresseur puisqu'elle avait trop de choses (conséquences, impacts) à réparer. Donc, il apparaît que pour certaines victimes le pardon soit une nécessité surtout lorsque les besoins de réparation sont majeurs : « *Ma guérison elle était déjà commencée. Ça n'a pas été long à pardonner parce que j'avais trop de choses à réparer physiquement, mentalement, sans m'acharner à faire... à haïr quelqu'un.* ». Ce besoin est d'ailleurs clairement identifié par la plupart des victimes ayant participé à la recherche de Umbreit, Vos, Coates et Brown (2006).

Les réflexions de Béatrice et Josée ainsi que les propos de Michèle, nous poussent à réfléchir sur les possibilités et les bienfaits du pardon lors de tels événements. Alors que Béatrice mentionne le pardon comme un moyen de guérir, Michèle quant à elle, est ferme quant à l'impossibilité de guérir sans pardonner. Est-ce possible de croire que le pardon permet de passer à autre chose et facilite la guérison lors d'un tel crime? Est-il nécessaire? Le questionnement demeure étant donné que Carole n'exprime en aucun temps un tel besoin ou désir de pardonner à l'assassin de sa fille.

## **5. Le besoin de diminuer la violence et éviter la récidive**

Prévenir la récidive est une motivation que formulent explicitement certaines victimes dans les travaux de Lemonne, Van Camp et Vanfraechem (2007), Umbreit, Vos, Coates et Brown (2006), Gaudreault (2003) et Johnstone (2001) : « *They felt they had a duty to speak out on behalf of other victims who had experienced the same kind of suffering, to take action to prevent this from happening again* » (Gaudreault, 2003). Il s'agit également d'une motivation présente chez Béatrice et Josée. Alors que Béatrice veut clairement prévenir la récidive chez l'agresseur de sa sœur et à cet effet, compte bien l'empêcher de reproduire de tels gestes, Josée quant à elle, espère que sa rencontre avec l'agresseur, aura permis de semer un grain qui fera réfléchir le détenu et l'orientera vers un nouveau chemin.

Concrètement, Béatrice soutient que si elle ressent le moindre doute quant à une possible récidive de la part de l'agresseur, elle veillera à l'en empêcher :

Je me disais, moi, si je peux éviter que cette personne là, si moi je pense que cette personne là peut récidiver, si je peux éviter je vais le faire. [...] Je ne voulais pas voir sortir les gens de prison où est-ce que ça pouvait se reproduire. [...] Pis si jamais j'ai des doutes que ça pourrait arriver, je vais me battre jusqu'à la mort pour que toi tu restes emprisonné. **Béatrice**

Josée de son côté ose croire que la rencontre avec le détenu peut diminuer la violence. Elle suggère également que cette rencontre peut aider l'agresseur à prendre une autre voie et ainsi éviter la reproduction de tels actes :

Si ça peut stopper un peu la violence, moi le but c'est ben ça. [...] Si mon dieu, il a posé un geste comme ça [i.e. rencontrer la victime] pis pour lui ça l'aide à [...] il peut peut-être prendre une autre direction. **Josée**

Pour Michèle et Carole, cette crainte de la récidive ou ce besoin de la prévenir n'est pas une motivation formulée dans leur discours. Cependant, il importe de mentionner que Carole stipule en cours d'entrevue qu'elle croit que l'assassin de sa fille pourrait reproduire un tel acte si à sa sortie de prison il se retrouve dans un contexte conjugal semblable à celui qui a causé la mort de sa fille. En lien avec ce besoin de prévenir la récidive identifié par Josée et Béatrice, White (2001) et Roberts (1995) mentionnent dans leurs études que certaines victimes espèrent aider le délinquant à travers et suite à la rencontre.

## **6. Le besoin de confirmer les décès et d'entendre l'agresseur avouer le crime**

Alors que les quatre victimes rencontrées expriment du déni face aux événements vécus, seules deux d'entre elles formulent explicitement le besoin de rencontrer l'agresseur et de l'entendre avouer les crimes et reconnaître l'assassinat des victimes, tout comme certaines victimes de l'étude de Umbreit, Vos, Coates et Brown (2006).

Selon Lemonne, Van Camp et Vanfraechem (2007), pouvoir constater directement et visuellement le décès de la personne défunte constitue une nécessité pour les proches afin que ceux-ci puissent réaliser l'événement et entamer le processus de deuil. Deux victimes ayant perdu un être cher suite aux assassinats n'ont pu voir le corps des défunts pour diverses raisons. Cette réalité les pousse à penser ou croire que les défunts ne sont pas

réellement morts. Elles ressentent le besoin d'entendre l'agresseur dire ce qu'il a fait et qu'il a bel et bien assassiné les dites victimes. Ce besoin est si fort qu'il pousse même les victimes à nier la mort des personnes assassinées, réaction psychologique identifiée dans le chapitre d'analyse précédent.

Nous nous rappelons que Béatrice est la seule victime rencontrée ainsi que la seule de sa famille n'ayant pas assisté aux procédures judiciaires. Sa quête d'aveu et de validité est importante à un point tel qu'elle ressent non seulement le besoin d'entendre l'agresseur avouer le crime mais également de valider l'identité de ce dernier. Elle doit entendre l'agresseur dire clairement que c'est bien lui l'assassin de sa sœur. Elle mentionne également ressentir le besoin d'entendre l'agresseur formuler des regrets face à son geste :

Il vas-tu le dire que c'est lui, en sachant même pas... moi j'avais besoin aussi de savoir vraiment que c'est lui. Je voulais qu'il me dise d'abord et avant tout : « Oui c'est moi. ». [...] Je voulais savoir si c'était vraiment lui. Oui c'est lui qui est l'assassin pis tu me le dis que c'est toi. [...] J'avais besoin de voir qu'il regrettait. **Béatrice**

L'ampleur du déni de Josée est tel que celle-ci croit que le déni est devenu une maladie. Ainsi, dans sa rencontre de l'agresseur, elle désire ardemment que l'assassin de son fils l'identifie clairement afin qu'elle confirme une fois pour toute le décès de son enfant. Ce besoin d'identification est également rattaché, dans son cas, au fait qu'il y a un complice dans les meurtres et que l'agresseur qui est incarcéré n'est pas celui qu'elle soupçonne : *« Je déniais complètement ce décès là. Il va revenir, il est caché, j'avais besoin qu'il me l'identifie. Que lui me l'identifie. ».*

Bref, dans ce besoin d'entendre les agresseurs avouer et reconnaître les gestes et les victimes assassinées, Josée et Béatrice sont dans une réelle quête d'aveu et de validation des actes perpétrés et des êtres chers disparus. Même si Carole soutient en cours d'entrevue vivre une forme de déni face au décès de sa fille, elle ne formule pas explicitement ce besoin d'entendre l'agresseur reconnaître la victime ou avouer le meurtre commis.

Les victimes rencontrées par White (2001) dans le cadre de l'analyse du programme du Texas souhaitent que le détenu reconnaisse sa responsabilité face aux événements perpétrés. Tout comme ces victimes, Béatrice stipule qu'elle désire entendre l'assassin de sa sœur avouer qu'il l'a tué. Cet espoir n'est pas formulé de la même façon par Josée puisque l'assassin de son fils et de son ex-conjoint a reconnu en Cour les meurtres perpétrés.

Les motivations et les besoins identifiés par les victimes en lien avec la participation au processus de médiation sont multiples et dépendent non seulement de l'expérience du crime mais également des conséquences vécues depuis les événements. En effet, les principales motivations présentées sont liées directement au fait que lors de crimes «graves», les principales victimes sont mises de côté et laissées dans l'ignorance lors du processus judiciaire, particulièrement en ce qui a trait aux circonstances du crime. De plus, très souvent, les circonstances entourant un meurtre et la découverte des corps assassinés empêchent les victimes de voir et toucher une dernière fois les défunts. Cette réalité de notre système judiciaire pousse les victimes à ressentir le besoin de connaître les détails de l'événement ainsi que de valider ou de confirmer l'identité des personnes décédées. Ces deux principaux besoins sont rattachés entre autre à deux conséquences mentionnées dans le chapitre précédent : les cauchemars ainsi que le déni de l'événement. Lorsque nous comparons la recension des écrits aux vécus de Béatrice, Michèle, Josée et Carole, nous retrouvons dans leurs expériences les mêmes motivations et les mêmes besoins que ceux identifiés par d'autres chercheurs dans d'autres études portant sur des programmes de médiation semblables (Lemonne, Van Camp et Vanfraechem, 2007; Umbreit, Vos, Coates et Brown, 2006; Umbreit, Bradshaw et Coates, 2001;2003; Gustafson, 2004; White, 2001; Umbreit et Vos, 2000; Roberts, 1995).

En résumé, l'identification des conséquences du crime ainsi que la présentation des motivations et des besoins inhérents au désir des victimes de rencontrer les agresseurs, nous permet maintenant de mieux saisir les fondements d'un tel souhait. En effet, une telle démarche demeure souvent incompréhensible par l'entourage des personnes les plus touchées par les événements, tel que nous avons pu le constater lors de la présentation des

conséquences sociales et familiales. Ainsi, nous pouvons maintenant nous attarder à comprendre et décrire l'expérience des victimes et du médiateur tout au long du processus de médiation.

**CHAPITRE V – LE PROCESSUS DE MÉDIATION : L'expérience des victimes et  
du médiateur**

Le programme de médiation du Service correctionnel Canada est offert en aval du système judiciaire, i.e. à l'étape de l'exécution de la sentence. La participation à ce processus de médiation du Québec, tout comme à la plupart des autres programmes existants (Umbreit, 1986a; 1986b; Cunningham et Trostle, 1994; Umbreit, Bradshaw et Coates, 2001; Umbreit, Brown, Coates et Vos, 2001) n'a aucune influence sur les modalités et la durée de l'incarcération. Ces programmes comportent tous trois étapes identiques consécutives : la préparation, la médiation et les suivis (Umbreit, Bradshaw et Coates, 2001; Umbreit, Brown, Coates et Vos, 2001). Dans ce chapitre, il sera question du point de vue et de l'expérience des victimes et du médiateur lors des quatre moments de la démarche : l'initiation du processus, les rencontres préparatoires, la rencontre de médiation et les suivis.

### **1. Démarche initiale : un processus initié par les victimes**

Alors que les programmes de médiation pour les crimes « graves » de Colombie-Britannique (Roberts, 1995) et du Québec permettent autant aux victimes qu'aux détenus d'initier une démarche de médiation, tous les autres programmes de dialogue étudiés au cours de notre recherche fonctionnent exclusivement à partir des demandes initiées par les victimes. Il est évidemment plus complexe d'initier un processus de médiation lorsque le détenu en fait la demande puisque l'accès aux victimes demeure plus difficile, plus particulièrement lorsque ces dernières n'ont pas rempli la demande de renseignements pour les victimes de la Commission nationale des libérations conditionnelles<sup>37</sup>, leur permettant ainsi d'être enregistrées. Ajoutons aussi que certains programmes sont réticents à ce que des victimes soient recontactées sur demande du détenu par crainte de les revictimiser.

Les quatre victimes rencontrées dans notre étude sont enregistrées à la Commission nationale des libérations conditionnelles et par le fait même peuvent avoir recours à des

---

<sup>37</sup> Cette demande de renseignements pour les victimes permet à la Commission nationale des libérations conditionnelles et au Service correctionnel du Canada de fournir aux victimes d'actes criminels des renseignements sur le délinquant qui leur a causé un dommage, pendant que celui-ci purge sa peine. <http://www.npb-cnlc.gc.ca/forms/pdf/npb00311.PDF>



agents de liaison avec les victimes<sup>38</sup>. Ces derniers transmettent alors l'information concernant le programme de médiation uniquement lorsque les victimes formulent le souhait. Toutefois, la diffusion de cette information ne se fait pas systématiquement pour toutes les victimes. Elles doivent nécessairement faire part de leur désir de rencontrer l'agresseur à l'agent de liaison victime, tout comme l'ont fait Béatrice, Michèle et Carole :

Alors, Béatrice avait fait une demande. Cette demande là date d'il y a longtemps. Donc, Béatrice, la sœur de Sophie (victime de meurtre), a fait une demande de rencontrer ou d'écrire à l'agresseur. [...] Elle, elle a parlé à la personne, l'agent de liaison victime d'un pénitencier, qui s'appelait le Centre Fédéral de Formation à l'époque. Et c'est à elle, qu'elle a fait la demande. Cet agent de liaison victime là, a transmis la demande au coordonnateur des victimes, des agents de liaison victimes, au Québec. Et cette personne là, m'a transmis la demande. **Médiateur**

Parmi les quatre victimes que nous avons interviewées, seule Josée a obtenu de l'information sur l'existence du programme de médiation par l'intermédiaire d'un CAVAC. Certaines victimes de l'étude de Umbreit, Vos, Coates et Brown (2006) ont également pris conscience de l'existence du programme de cette façon. Toutefois, dans le cas de Josée, il importe de préciser que l'intervenante du CAVAC tout en fournissant les informations, a fait part de ces réticences à l'égard de cette démarche :

Mais moi j'avais faite une demande, j'en avais parlé à Franca (nom fictif de l'intervenante) au CAVAC. [...] Elle savait déjà que c'était une démarche que je voulais faire. Non, c'est elle qui m'a donné tous les renseignements. Elle connaissait le programme de... comment on appelle ça déjà? Justice réparatrice. [...] Pis Franca elle n'était pas d'accord avec ma démarche, elle ne voulait pas que je rechute. Elle m'avait quand même donné l'information d'appeler Marie-Josée Trudel (nom fictif de la responsable du programme de médiation).  
**Josée**

### **1.1. Cueillette d'informations sur les victimes**

Une fois la demande formulée par les victimes, les responsables du programme de médiation transmettent la demande au médiateur. Habituellement, très peu d'informations sur le cas concerné lui sont transmises, si ce n'est le type de crime commis, le nombre d'années écoulé depuis l'événement et l'identité de la victime demanderesse. Par le fait

---

<sup>38</sup> Au Service correctionnel du Canada, les agents de liaison avec les victimes sont mis à la disposition de ces dernières afin de leur permettre entre autre d'obtenir de l'information générale et spécifique sur un délinquant incarcéré. Pour de plus amples informations, consultez le site Internet suivant : [www.victimesdabord.gc.ca/serv/res.html](http://www.victimesdabord.gc.ca/serv/res.html).

même, le médiateur se doit de recueillir davantage d'information pour mieux préparer son contact initial avec la victime :

Y'avait peu d'informations qui m'avait été transmises. Très peu d'informations. Alors qu'est-ce que j'ai fait, j'ai contacté l'agent de liaison victime, avant d'appeler Béatrice. [...] Parce que c'est initié par la victime. Pour voir c'est quoi ses contacts avec la victime. Est-ce que y'a des choses qu'elle sait, est-ce qu'il y a des gens, exemple, est-ce qu'elle a l'appui de tout le monde de son entourage, y a-t-il des moments préférés, préalables, en tout cas, préférables pour la contacter. Y as-tu des choses à éviter. [...] L'information que j'ai besoin c'est de savoir, est-ce qu'il y a des problèmes dans son entourage, si je téléphone c'est quoi... ça c'est toutes des informations que j'ai besoin. Mais je n'ai pas besoin de connaître tout ce qui s'est passé. **Médiateur**

En tentant de recueillir un minimum d'informations sur les victimes, le médiateur peut ainsi avoir un meilleur portrait de la situation et du contexte dans lequel évoluent les victimes avant de les rejoindre par téléphone.

## **1.2. Le premier contact téléphonique**

Le premier contact est souvent très bref puisque le médiateur préfère rencontrer en personne les victimes afin de leur expliquer en profondeur en quoi consiste le programme de médiation. Ainsi, la première fois que le médiateur contacte les victimes, il s'assure que ces dernières obtiennent l'essentiel de l'information et fixe un rendez-vous de quelques heures dans un délai en moyenne de quinze jours :

Bien, je lui explique qui je suis. Que j'ai eu la demande de Marie-Josée qui travaille au Centre Fédéral de Formation. Elle la connaît bien. Je dis : « J'ai très peu d'informations. On m'a transmis une information à l'effet que vous voulez, rencontrer, échanger avec le détenu, Roger Tremblay (nom fictif de l'agresseur). Donc, mon rôle consiste à organiser ces échanges là avec les Services Correctionnels du Canada. [...] Donc, j'aimerais ça aller vous rencontrer pour vous expliquer quels sont les services, comment ça fonctionne, et que vous soyez en mesure de prendre une décision, est-ce que vous décidez de poursuivre dans ça, la démarche qu'on va vous proposer. [...] Donc, est-ce que vous seriez prête à me voir? ». Elle m'a dit oui. [...] D'ailleurs je lui dis : « C'est une rencontre 2 heures, 2 heures et demi. ». [...] Ce que j'essaye de faire c'est de donner un ensemble d'informations qui fait qu'elle a l'essentiel. [...] « Est-ce que ça vous va, est-ce que y'a des questions, est-ce qu'il y a quelque chose, avez-vous des commentaires? ». J'en ai jamais. **Médiateur**

## **1.3. La première rencontre**

L'objectif principal de la première rencontre entre le médiateur et les victimes est d'expliquer clairement à ces dernières, le rôle du médiateur, ce qu'il peut offrir, faire ou ne pas faire ainsi que les possibilités offertes par le programme de médiation. De façon

plus concrète, tout comme le mentionne Umbreit et Greenwood (1997), la première rencontre permet de fournir des informations et des réponses aux questions de la personne lésée et ce, à plusieurs niveaux : le programme de dialogue, la place et le travail du médiateur, le processus de dialogue et ses objectifs, le système judiciaire, les droits des victimes, les ressources disponibles et le contrevenant :

On s'est assis et moi j'ai tout de suite dit ce que je venais faire ici ce matin. Pis que mon objectif c'était qu'elles comprennent très bien après la période que je leur consacrais, qu'elles comprennent très bien qu'est-ce que je peux faire, qu'est-ce que je fais, qu'est-ce que je peux faire, qu'est-ce que je ne peux pas faire et en quoi ça consiste les démarches. Donc c'était ça. [...] La rencontre est consacrée qu'à ça essentiellement. Tout dépendant des décisions qu'elle va prendre ce matin lors de la rencontre, on peut aller plus loin que ça. Mais principalement comme objectifs c'est ça. **Médiateur**

Lorsque les victimes possèdent toute l'information nécessaire pour une prise de décision éclairée, elles doivent décider si elles vont de l'avant avec la démarche qu'elles ont initiée ou si elles arrêtent les procédures. Les quatre victimes rencontrées ont décidé lors de cette première rencontre avec le médiateur, de poursuivre les démarches jusqu'au bout. Dès lors, le médiateur a d'autres objectifs en tête, notamment d'identifier les motivations principales des victimes pour porter cette demande aux détenus ainsi que d'établir le réseau de soutien des victimes dans l'optique d'une réponse négative future de la part du détenu.

#### *Établir le réseau de soutien des victimes*

Le réseau de soutien des victimes est ciblé par le médiateur lors de la première rencontre avec ces dernières afin de pouvoir le déclencher rapidement dans le cas où, le détenu refuserait la demande de médiation formulée par la victime. Le médiateur est conscient qu'un refus de la part du détenu peut être difficile à accepter par une victime et que par la même occasion il est important que les victimes aient des gens de leur entourage prêts à les soutenir dans l'éventualité d'une réponse négative :

Mais après ça, qu'est-ce que je vais lui demander c'est, c'est qui son soutien. Ses sœurs, c'est quoi ses liens? Elle as-tu un psychologue, pas de psychologue? C'est qui ses poteaux? Avec qui elle parle pour le vrai? [...] Pourquoi je pose ces questions là c'est parce que si elle se fait dire non... donc, si elle se fait dire non, elle sait que de toute façon, je vais revenir la voir. Et moi je peux déclencher son réseau de soutien si il est très loin. Comme il est très proche, c'est facile. [...] Donc, j'enquête sur son réseau de soutien en sachant qu'un non, ce n'est pas inoffensif. Donc, c'est une précaution qu'on prend. **Médiateur**

Même si la première rencontre entre le médiateur et la victime permet de fournir de nombreuses informations sur le programme, d'identifier brièvement les motivations des victimes figurant derrière la demande de médiation et d'établir le réseau de soutien de ces dernières, elle ne constitue pas une rencontre préparatoire en soi. En effet, comme le mentionne le médiateur, lors de ce premier contact, il ne peut établir une relation profonde avec les victimes puisqu'il n'est pas convaincu de l'ouverture des détenus face à ces demandes et de la poursuite des procédures. Par le fait même, le médiateur ne peut devenir un acteur significatif auprès des victimes et ouvrir avec elles des portes qui pourraient se refermer aussitôt si le détenu refuse :

Parce que moi là, je n'ai pas encore commencé quelque chose avec cette dame là, je ne suis pas encore significatif pour cette dame là, moi je dois porter une demande à quelqu'un. Donc, je sais que, je ne vais pas commencer à ouvrir des choses qui pourraient ne mener nul part. Donc, elle semble savoir que... Moi je veux juste qu'elle me formule et qu'elle précise ce qu'elle s'en vient faire là parce que il faut que j'apporte la demande. Mais après, en avoir fait un peu de travail, je dis : « Bon, aujourd'hui ce que l'on doit faire, c'est travailler à qu'est-ce que vous voulez que j'aie lui dire? ». Parce que c'est là où elle commence à comprendre que je vais aller lui dire les choses. **Médiateur**

Une fois que la victime accepte de poursuivre les procédures, le médiateur doit travailler avec elle à formuler clairement sa demande au détenu. Cette demande sera ensuite portée au détenu par le médiateur.

#### *Transmettre la demande de la victime au détenu*

Afin de rencontrer le détenu, le médiateur doit préalablement établir un contact avec les agents du milieu carcéral. C'est par l'entremise de ces derniers que le médiateur pourra fixer un rendez-vous pour rencontrer une première fois le détenu et transmettre la demande de la victime. Umbreit, Bradshaw et Coates (2003) mentionnent que le médiateur doit avoir une habileté particulière à négocier avec des officiers correctionnels de niveau maximum afin d'avoir accès aux détenus. Dans cet extrait concernant Béatrice, le médiateur nous mentionne que suite à un appel à l'agent de libération conditionnelle, c'est ce dernier qui organise un rendez-vous avec le détenu :

C'est son agent de libérations conditionnelles qui m'organise un rendez-vous avec lui. [...] Lui quand je vais le voir, je sais que c'est un négateur. On me dit que c'est un négateur. Donc, j'appelle l'agent de libérations conditionnelles. Et je dis que je dois le rencontrer. **Médiateur**

Lorsque le rendez-vous est établi par l'agent de libérations conditionnelles, le médiateur se rend au pénitencier pour faire part de la demande formulée par la victime directement au détenu. Le médiateur se limite, dans tous les cas, à lui mentionner que la victime désire le rencontrer parce qu'elle a des questions à poser et qu'elle entreprend cette démarche pour des raisons personnelles :

Mais je ne lui dis pas qu'est-ce qu'on a jasé. Je lui dis, la première fois, je vais dire les choses textuellement. « Je veux te voir pour telle, telle, telle raisons. ». [...] Ben en fait savoir ce qui s'est passé, c'est des questions. Pis la peur c'est son bien-être. C'est comme ça que c'est présenté au détenu. Elle a des questions pis elle fait ça pour sa propre démarche. [...] « J'aimerais vous rencontrer parce que j'ai des questions, qui sont importantes pour moi. Et moi j'ai un cheminement. Pour mon cheminement, j'ai besoin de vous rencontrer. ».

**Médiateur**

La décision de poursuivre le processus de médiation appartient donc au détenu. Le détenu est seul responsable de la poursuite de cette démarche indépendamment du désir ou des besoins des victimes, comme le rappelle Michèle :

Pis l'autre personne (en parlant du détenu) a autant le droit que toi. Je te dirais que c'est à peu près elle qui a le gros bout du bâton. Je trouve moi dans cette situation là. [...] Moi j'ai fait les démarches au début. Je voulais le faire. Sauf que c'est lui qui avait le choix de dire oui ou non. **Michèle**

Si cette première « étape » qui consiste à contacter la victime pour la première fois est très rapide, l'étape de l'acheminement de la demande au détenu peut être plus longue. En effet, il peut s'écouler jusqu'à huit semaines avant que le médiateur puisse avoir accès au détenu. Cependant, comme le mentionne le médiateur, ce délai donne l'occasion aux victimes de réfléchir au leur engagement dans ce processus.

## **2. Les rencontres préparatoires**

### **2.1. Fonctionnement des rencontres préparatoires**

La plupart des processus de dialogue ou de médiation sont composés de trois étapes consécutives basées sur les principes du dialogue humaniste (Umbreit, Bradshaw et Coates, 2001; Umbreit, Brown, Coates et Vos, 2001). Les rencontres préparatoires constituent la première étape des processus de médiation. Habituellement, quatre rencontres préparatoires minimales sont prévues. Cependant, puisque les victimes et les détenus définissent leur besoins respectifs et les moyens pour atteindre ceux-ci (Umbreit, Bradshaw et Coates, 2001; Umbreit, Brown, Coates et Vos, 2001), chaque cas progresse

à son propre rythme. Dans le cadre de notre recherche, toutes les victimes, à l'exception de Josée, ont rencontré le médiateur à quatre reprises au moins avant d'effectuer la rencontre proprement dite<sup>39</sup>. Selon certaines, ce nombre minimal de rencontres préparatoires requis offre aux victimes la possibilité de changer d'avis par rapport à la démarche dans laquelle elles s'investissent et ainsi leur permettre d'interrompre les procédures :

Ben il se donne comme devoir d'en faire trois parce que ça peut comme changer aussi. Oups, tu fais la demande pis tu veux le rencontrer mais là un coup que l'autre (en parlant du détenu) y dit oui, y'en a qui... Wouh, ils font la demande pis dans le fond, ils espèrent peut-être qu'il va dire non. **Josée**

Tout au long de sa démarche de préparation avec les victimes, le médiateur garde en tête que ce processus doit constituer une démarche constructive pour toutes les parties concernées. Il s'agit là d'une préoccupation majeure pour le médiateur tout au long du processus de médiation. À cet effet, Gustafson (2004) mentionne qu'un médiateur sensibilisé aux traumatismes des parties ainsi qu'à ses manifestations arrive à cerner si le processus de médiation est approprié pour les personnes concernées par le crime d'une part, et si celui-ci peut avoir des effets positifs optimums d'autre part :

L'objectif des rencontres, c'est que c'est pas des objectifs qui visent à ce que quelqu'un régresse par rapport à tout ce qu'on rebâtit. Donc, moi dans la préparation, je vais toujours être préoccupé de ça. [...] Et que moi, en même temps, je ne tiens pas à ce que personne, recule dans ça. Donc, on réunit des gens quand c'est constructif. Quand c'est positif. Ça on les réunit. **Médiateur**

Mis à part le nombre de rencontres préparatoires et l'importance du caractère constructif de la démarche, le médiateur laisse les victimes avancer à leur propre rythme pendant et entre les rencontres. Ainsi, les victimes sont totalement libres de déterminer lorsqu'elles sont prêtes à poursuivre la préparation et tout comme le mentionne Béatrice, elles ne sentent jamais bousculées, « *précipitées* » ou « *obligées* » à poursuivre : « *Je pouvais arrêter quand je voulais ou poursuivre. Il n'y avait rien d'obligatoire, que ça dépendait de qu'est-ce que moi je voulais faire.* ». Cette façon de procéder du médiateur offrirait une certaine liberté aux victimes et leur permettrait de faire leurs propres choix, tout en

---

<sup>39</sup> Seulement Josée arrive à préciser le nombre de rencontres préparatoires effectuées avec le médiateur, soit trois rencontres. Les autres victimes ont effectué plus de quatre rencontres préparatoires mais demeurent incapable de préciser le nombre exact.

augmentant considérablement les chances que les parties se sentent renforcées par le processus (Umbreit et Greenwood, 1997).

### *Respect de la confidentialité*

Le respect de la confidentialité dans la réalisation des rencontres préparatoires est un aspect très important pour le médiateur. Il est d'autant plus important que souvent, les parties éprouvent une certaine curiosité à l'égard de l'un ou l'autre, et tentent de soutirer de l'information au médiateur. Ce dernier se doit de garder confidentiel tous les échanges qui ont lieu entre lui et la victime et inversement, entre lui et le détenu. En effet, il n'est pas du ressort du médiateur de faire voyager l'information entre les parties, d'autant plus, que cette information pourra être obtenue ultérieurement lors d'une rencontre de médiation :

Robert ne voulait pas me parler de qu'est-ce qui en était avec lui (en parlant du détenu) parce que dans le fond, c'est neutre des deux côtés. J'aurais aimé ça qu'il me dise des choses que j'avais pas, que j'attendais, que j'aurais aimé avoir. Je comprenais son point de vue. [...] Mais des fois bon, j'avais un petit peu d'informations. Mais c'était quelque chose qui était très neutre. Y'avait rien de confidentiel ou de personnel. **Michèle**

Ce respect de la confidentialité est primordial dans un tel processus de médiation. Comme nous le voyons dans la recension des écrits, il arrive parfois que le médiateur soit perçu comme étant « *sur le bord* » des victimes (Roberts, 1995). Lorsque le médiateur s'assure de respecter ce principe, il évite ainsi une confusion au niveau de son rôle et maintient ainsi la relation de confiance établie avec toutes les parties. De plus, comme le mentionne Gold (1993), « *being centered* » et « *being congruent* » améliore et assure la présence du médiateur dans le cadre d'un dialogue humaniste.

### *Fonctionnement des rencontres préparatoires lors de l'échange de lettres*

À l'instar du programme de Langley (Roberts, 1995), le programme de médiation du Québec n'a pas pour finalité la rencontre face-à-face des parties et peut permettre le contact indirect via entre autre la correspondance. Il est donc possible qu'en cours de préparation, l'une ou l'autre des parties refuse la rencontre de médiation et préfère avoir recours à une autre modalité de contact. Parmi les trois personnes lésées que nous avons

rencontrées dans le cadre de notre étude, une d'entre elles, Michèle, n'a pu réaliser le processus de médiation jusqu'à la fin. Dès le départ, lorsque le médiateur soumet la demande de Michèle à son agresseur, ce dernier refuse de la rencontrer. Il accepte cependant d'échanger des lettres, tant et aussi longtemps qu'elle écrit la première. Dans ce cas, le travail du médiateur consiste, tout comme lors d'une rencontre face-à-face, à faciliter l'identification des besoins et motivations des victimes en lien avec leur démarche personnelle et l'organisation des propos présentés dans la lettre. À défaut de pouvoir rencontrer son agresseur, la victime doit identifier ce qu'elle désire partager à travers la lettre<sup>40</sup> :

Bien à ce moment là c'est davantage qu'elle est sa démarche pis qu'est-ce qui, comment elle situe cette démarche là, qu'elle est l'importance que ça prend pour elle, qu'est-ce qu'elle a à dire pis c'est quoi précisément qu'elle a à dire. Pis si elle veut dire ça, pourquoi elle cherche à dire ça? On commence un peu l'organisation, on commence à organiser ses propos. Ça oui, pis surtout, qu'est-ce qu'elle va lui écrire? **Médiateur**

Lorsque le médiateur accompagne les victimes dans l'écriture d'une lettre à l'agresseur, le contenu de la correspondance est systématiquement filtré par le médiateur avant d'être transmis à l'une ou l'autre des parties. Par la même occasion, le médiateur effectue avec la victime une préparation qui consiste à réfléchir sur la teneur et le sens des propos tenus et sur la façon dont le détenu pourrait recevoir et interpréter la lettre. Enfin, il s'agit d'identifier les objectifs visés qui sont derrière les propos partagés dans la lettre :

Non, mais ce que je lui offre, c'est envoie moi ta lettre pis je vais te passer des commentaires sur la lettre, non pas des commentaires, c'est bien écrit, c'est mal écrit. Si l'idée me semble vouloir dire ça, est-ce que c'est ce que tu veux dire? Donc, on précise sa pensée. Des choses comme ça. Y'en a une préparation, d'accord. Parce que comment va-t-il recevoir ce qu'elle écrira? Qu'est-ce que tu veux atteindre par la lettre pis comment il risque de recevoir? **Médiateur**

À la lumière de la préparation effectuée entre Michèle et le médiateur, nous constatons que les objectifs visés dans le cas d'un échange de lettre, sont semblables à ceux fixés dans le cadre de la préparation à une rencontre de médiation. En effet, le médiateur

---

<sup>40</sup> Par souci de reconnaissance et de respect pour Michèle et pour nos lecteurs, nous jugeons pertinent à ce moment-ci de notre analyse, de faire état de l'avancement du processus de médiation de Michèle au moment où nous l'avons rencontrée. En date du 30 avril 2007, Michèle n'avait toujours pas réussi à rencontrer son agresseur. En effet, suite à l'échange d'une lettre écrite par Michèle, son agresseur a accepté de la rencontrer en médiation. À peine quelques semaines avant la concrétisation de ce projet, l'agresseur de Michèle s'est désisté empêchant ainsi le médiateur de faire toute autre tentative afin que la médiation ait lieu. Ainsi, lorsque nous avons rencontré Michèle, sa démarche de médiation était sur la glace et elle tentait, par ses propres moyens de trouver une alternative afin de rencontrer son agresseur.



pousse la victime à identifier ses motivations, ses besoins et à travers les propos tenus dans la lettre, il l'amène à réfléchir sur les réactions et interprétations possibles du détenu. Cet exercice permet à la victime de réaliser si, à travers les propos qu'elle tient, elle atteint ses objectifs. Nous verrons dans les prochains paragraphes que les objectifs visés et le travail effectué par les victimes qui rencontrent les détenus, est sensiblement le même.

## **2.2. Objectifs et stratégies mises en place par le médiateur lors des rencontres préparatoires**

Lors des premières rencontres préparatoires, Umbreit (1998b) mentionne que les trois principales fonctions du médiateur sont: (1) l'écoute de l'expérience de la victime, (2) l'offre d'informations et de réponses à ses questions et (3) l'identification de ses besoins et de ses motivations à participer au processus de dialogue. Nous retrouvons exactement ces trois fonctions lorsque nous analysons les objectifs et les stratégies mis en place par le médiateur du programme de médiation du Québec. Par contre, une quatrième activité est identifiée dans le programme québécois : celle qui consiste à préparer psychologiquement la victime à l'univers carcéral.

### *Information*

Lorsque nous analysons la chronologie des événements des rencontres préparatoires, la première tâche accomplie par le médiateur est d'informer les victimes. Cette information permet non seulement de répondre aux questions des victimes mais également de leur fournir un portrait juste et détaillé du fonctionnement, de la structure et des possibilités du programme. En réalité, le médiateur vient fournir des informations additionnelles à celles qu'il avait transmises lors du premier contact téléphonique et lors de la première rencontre face-à-face : « *De voir comment on va fonctionner, de voir comment est structuré le programme, ces choses là. Elle a de l'information. Elle sait que ce n'est pas du jour au lendemain que ça va se faire. Ça va prendre du temps.* ».

Lorsque le médiateur explique aux victimes le fonctionnement du processus de médiation, ces dernières réalisent qu'il s'agit d'une démarche plus longue que les autres

processus de médiation. En effet, la préparation peut durer jusqu'à dix-huit mois puisque le médiateur en plus de la négociation avec les agents correctionnels, doit réaliser plusieurs rencontres indépendantes avec les deux parties et de nombreux échanges téléphoniques (Umbreit, Bradshaw et Coates, 2003).

En plus d'expliquer en profondeur aux victimes le fonctionnement du programme de médiation, le médiateur fournit des informations à partir des questions qui lui sont posées par les victimes. Les victimes ont en effet de nombreuses questions notamment sur le milieu carcéral et sur la réalité à l'intérieur des murs. Ainsi, tel que le mentionne Michèle, les informations que le médiateur fournit en réponse à ces questions permettent de valider ou d'infirmer ces croyances à l'égard du milieu inconnu :

Il m'expliquait des choses aussi que j'avais pas de réponse, que je ne pouvais pas en parler que ce soit la psychologue, des questions par rapport au milieu carcéral, comment ça se passait. [...] C'est comme si j'avais un manque d'informations. [...] Y'avait des portions que je n'avais pas, y'avait des choses que j'imaginai que je pouvais être en dehors de la track complètement. Michèle

### *Comprendre le vécu et les conséquences des crimes pour les victimes*

Le second objectif visé par le médiateur et identifié par Umbreit (1998b) est la compréhension du vécu et des conséquences des crimes vécus par les victimes. Cet aspect de la préparation permet au médiateur de saisir l'ampleur de l'événement et des conséquences. Cette étape de la préparation permet aussi et surtout au médiateur de mieux comprendre les besoins et les motivations des victimes à vouloir s'engager dans cette démarche.

De toute manière, cette fonction du médiateur est grandement facilitée puisque toutes les victimes, que celles-ci soient directes ou indirectes éprouvent un grand besoin de raconter l'événement et les conséquences qui en découlent, un besoin également identifié par les victimes rencontrées dans le cadre de l'étude de Lemonne, Van Camp et Vanfraechem (2007). Par exemple, Béatrice désire parler de sa sœur et montrer des photos de cette dernière au médiateur. Une fois la conversation lancée sur la personne défunte, le médiateur est également concerné par les autres membres de la famille, d'autant plus que

dans le cas de Béatrice, plusieurs d'entre eux ont été affectés à différents niveaux par le meurtre :

Donc, ça la ramenait à Sophie pis à ces choses là. Elle a dit que de toute façon, elle voulait me montrer Sophie. Je pense que c'est ce soir là qu'elle a commencé à parler de Sophie, à me montrer des photos de Sophie. Elle m'a parlé de Sophie. J'ai dit : « Parle-moi de Sophie. ». Elle m'a parlé de Sophie. De long en large. « Parle-moi de tes parents. Ton père... ta sœur a dit que ton père en était mort. ». **Médiateur**

La compréhension du vécu et des conséquences du crime doit également passer par l'identification ou la présentation de la réalité actuelle de la victime. Afin de bien saisir l'ampleur des conséquences du crime sur la victime aujourd'hui, le médiateur doit, comme il le fait avec Béatrice, identifier les conséquences toujours présentes au moment du début du processus de médiation. C'est pourquoi il amène les victimes à parler des conséquences qui persistent et la façon dont elles les vivent actuellement : « *Maintenant, dans cette rencontre là, ok « comment vis-tu maintenant? Tu travailles, tu vis, c'est quoi? T'as-tu un psy? Tu prends-tu des médicaments? Comment vis-tu? » ».*

Le médiateur nous mentionne que cette façon de faire, qui consiste à amener la victime à aborder de manière plus large les événements vécus, lui permet de mieux circonscrire ce qui a été vécu par la victime, mais également ce qui est important pour elle dans la démarche de médiation :

Pourquoi je la fais parler? C'est pour circonscrire tout ce qu'elle a vécu et identifier ce qu'elle a vécu, elle. Pis à un moment donné, elle va faire avec moi le partage de ce qu'elle estime important de traiter. Comment elle va traiter... faut vraiment qu'on fasse un tour plus grand pour après ça, qu'elle se dise : « Ah ok, c'est ça que je veux aller lui dire. ». **Médiateur**

Cette étape de la préparation, l'écoute du récit de la personne victimisée, est selon Umbreit et Greenwood (1997) une tâche sensible pour le médiateur. Ce dernier doit être attentif, patient et empathique. Selon les auteurs, cette écoute permet entre autre aux victimes de valider leurs émotions. De plus, cela permettra de construire un lien de confiance solide entre le médiateur et la personne lésée. Enfin, cette compréhension du vécu et des conséquences du crime par le médiateur permet aux victimes d'identifier clairement ce qui les amène à vouloir rencontrer l'agresseur.

### *Identification des motivations des victimes*

Les moyens utilisés par le médiateur dans l'identification des motivations sont divers : les questions directes, les pistes de réflexion, les croquis, les mises en scènes et les jeux de rôles. Souvent, parmi l'ensemble des motivations identifiées, certaines sont prioritaires. En utilisant les questions directes, le médiateur tente avec la victime d'identifier les motivations les plus importantes. Carole mentionne : « *Et de se faire demander quel sujet qui est absolument important pour toi? [...] Mais c'est juste une préparation, qu'est-ce qui est important pour toi, le plus important. [...] Qu'est-ce que tu veux parler?* ».

Un autre moyen utilisé par le médiateur pour permettre aux victimes d'identifier clairement leurs motivations est de suggérer des pistes de réflexion. Ce moyen est utilisé lorsque les victimes ont le désir d'aborder un point particulier avec le détenu mais ne savent pas comment procéder. Le médiateur suggère alors des façons d'aborder le sujet ou la situation. Michèle précise que ces pistes de réflexion permettent aux victimes de découvrir la réelle motivation derrière la volonté exprimée :

Pis quand je parlais à Robert, Robert, qui ne faisait pas le rôle, je disais : « Ben tsé, je voudrais lui dire ça », pis là il me disait : « Ben regarde tu devrais peut-être faire ça comme ça... ». [...] C'était des suggestions. Des pistes pour que moi je découvre. **Michèle**

La technique de préparation suivante, utilisée par le médiateur est celle du croquis. Dans cette citation, Michèle parle d'une route dessinée par le médiateur à partir de laquelle elle doit décider le chemin qu'elle prend pour atteindre ses objectifs. Ainsi, elle a le choix de prendre la mauvaise direction, la direction la plus accidentée ou de prendre la route droite bien dessinée et sans embûche. Pour le médiateur, il s'agit là d'un moyen d'illustrer aux victimes qu'elles ont le pouvoir de décider de quelle façon se déroulera le processus de médiation : « *On avait fait un peu le principe de la route, je me souviens dans son cahier spirale. Pis on a le choix, soit on prend cette route là... c'est une route parallèle. T'en a une qui tourne tu prends le fossé ou on prend la direction qu'on veut prendre.* ».

La dernière technique utilisée par le médiateur permettant d'identifier les motivations est également une technique qui permet aux victimes de se préparer à affronter le détenu. Ainsi, les victimes doivent identifier ce qu'elles désirent aborder avec le détenu mais

elles doivent également se préparer à toute éventualité quant aux réactions et aux attitudes possibles du détenu. La mise en scène ou le jeu de rôle constitue donc le moyen par excellence pour simuler différentes situations possibles dans lesquelles le médiateur est en réalité le détenu :

Il nous prépare à toute éventualité. [...] Il me prépare à l'affronter lui dans toutes sortes de situations. En faisant le méchant, en faisant le bon, en faisant toutes les situations. [...] Des jeux de rôles oui. Et un moment donné, au moment où est-ce qu'il me dit : « Je suis Sébastien, dis-moi qu'est-ce que tu as à me dire. ». J'ai bloqué carrément. Je ne suis pas capable pis pourtant c'est Robert (nom fictif en parlant du médiateur). **Michèle**

L'extrait précédent nous permet de réaliser toute l'importance de la préparation particulièrement en ce qui a trait à l'échange entre la victime et le détenu. Michèle nous mentionne très clairement dans l'extrait précité qu'elle est incapable d'affronter son agresseur, alors qu'en réalité ce dernier est joué par le médiateur.

Alors que pour certaines victimes la préparation est plus complexe et nécessite plus de travail au niveau de l'identification des motivations, d'autres, comme Josée, n'ont pas besoin de travailler autant à l'identification précise des motivations avec le médiateur. Le médiateur est alors conscient que même si la victime n'identifie qu'une ou deux motivations, elle a en plusieurs autres en tête. Dès lors, le travail du médiateur consiste à s'assurer que la victime prend conscience de toutes les motivations possibles. Il peut également suggérer à la victime de les mettre sur papier :

Je sais qu'elle les a dans sa tête. J'ai vérifié avec elle, c'est quoi, y'a des détails. Elle m'en mentionne un ou deux. Mais dans sa tête, elle en a 15. Je le sais qu'elle en a 15. Mon travail c'est juste de vérifier si c'est clair. Est-ce que y'a des choses que tu as besoin de savoir? Pas de faire la liste avec elle. C'est de dire, est-ce que tu veux les mettre sur une liste. **Médiateur**

Umbreit et Greenwood (1997) mentionne que le fait de découvrir des informations sous-jacentes au conflit, des besoins et des intérêts des parties concernées peut permettre d'augmenter l'effort de collaboration entre les parties et amener des résultats plus satisfaisants. En identifiant des besoins et des motivations précises, les victimes s'assurent de rencontrer l'agresseur et de travailler à combler ces besoins. Dès lors, l'issue du processus de médiation risque d'être beaucoup plus satisfaisante puisqu'orientée vers les besoins des parties concernées.

## *Préparation psychologique à l'univers carcéral*

Souvent, l'univers carcéral est un milieu inconnu pour beaucoup de gens. Il devient donc important et pertinent pour les victimes de se préparer à pénétrer dans cet environnement, particulièrement pour les victimes qui expriment une certaine peur à l'égard du pénitencier, tel que nous le mentionne le médiateur dans le cas de Carole : « *Elle avait peur. Pourquoi j'avais décidé [de lui faire visiter un pénitencier] c'est qu'elle m'avait dit qu'elle avait peur de voir des détenus.* ». Parmi les quatre femmes rencontrées, seule Carole a bénéficié de cette préparation :

Alors Robert (en parlant du médiateur) m'a amené à l'Institut Leclerc. Ça m'a rien fait les portes. [...] Et puis après on est allé un peu plus loin et puis on a traversé la cour. Là il y avait dans un coin les motards et dans l'autre coin les gangs de rue. Disons que je m'en allais bien tranquillement entre les deux sans regarder. [...] Ça a amorti le choc parce que tu ne peux pas prédire comment tu vas réagir. Finalement, après j'ai traversé la cour. [...] Mais moi, ce que j'ai trouvé de très bon, c'est la visite dans une prison avant. Montrer une salle similaire à celle où on allait. **Carole**

Les répondants de l'étude de Roberts (1995) impliqués dans le programme de Langley en Colombie-Britannique, tout comme Carole, mentionnent que le fait d'être au courant des arrangements physiques de la salle avant la réalisation de la rencontre est une source importante de satisfaction à l'égard de la préparation.

La préparation psychologique des victimes à l'univers carcéral peut également passer par des discussions. En effet, le médiateur peut préparer les victimes en les questionnant sur leurs perceptions, leurs anticipations, leurs impressions et leurs souhaits :

C'est juste des discussions comme on fait présentement. [...] Robert m'a posé je ne sais pas combien de questions. C'était drôle, toutes sortes de manière. [...] Il va demander « comment vois-tu ça par rapport à ton petit-fils? », « comment vois-tu Marc? ». Il m'avait demandé « qu'est-ce que tu penses que tu vas voir? » « Devant Marc, qu'est-ce que tu penses, qu'est-ce que tu n'aimerais pas voir? ». **Carole**

Cette préparation à l'univers carcéral est importante puisqu'elle permet aux victimes de confronter leurs craintes et ainsi, de mieux anticiper leur rencontre. En visitant préalablement le pénitencier, les victimes vivent moins de stress à leur arrivée en prison. De plus, lorsque le médiateur aborde avec elles, leurs craintes, leurs perceptions ou leurs anticipations, il les aide à valider ou invalider ce qu'elles imaginent. En fin de compte, cette préparation psychologique à l'univers carcéral permet de neutraliser les chocs

possibles vécus par les victimes à leur arrivée en prison, choc qui ne ferait que s'ajouter à tout le stress vécu.

### **2.3. Les relations établies entre le médiateur et les victimes**

La relation qui s'établit entre le médiateur et les victimes constitue, dès le début du processus, un élément crucial dans la poursuite des procédures. L'étude de Roberts (1995) est éloquent sur ce point particulièrement lorsque l'auteur présente une série de qualités présentes chez les médiateurs du programme de Langley : *caring, supportive, listened well, warm, empathic, neutral, trustworthy, patient, direct, professional, etc.* La présence de ces qualités est essentielle afin que les victimes perçoivent le médiateur de façon positive. D'ailleurs, nous verrons dans les prochains paragraphes que le médiateur constitue un acteur capital dans l'expérience du processus de médiation des victimes.

#### *Premier contact, première rencontre*

Dès la première rencontre, les victimes se font une opinion très positive du médiateur et cette impression viendra faciliter grandement les relations. À l'instar des aptitudes habituellement requises dans ce type de médiation (Umbreit et Greenwood, 1997), l'écoute, la patience et l'empathie sont des qualités identifiées par les victimes. Par exemple Béatrice mentionne avoir été impressionnée par les grandes capacités d'écoute du médiateur et ce, dès la première rencontre. Selon elle, cette attitude a favorisé l'extériorisation de ses émotions retenues depuis des années et ce, sans craindre aucun jugement de sa part. Elle apprécie également, sa grande ouverture :

Tu vois moi ce qui m'a le plus impressionné dans ma première rencontre ça avait été d'avoir une personne qui m'écoute. Une personne à qui j'ai finalement dit ce que vraiment je ressentais. Qu'est-ce que j'avais passé à travers toutes ces années là. Il m'a écouté, écouté, écouté. Il a été d'une patience. Et c'est là que j'ai senti, ouais, enfin, y'a quelqu'un. [...] Pis tout de suite, dès le départ, j'ai senti, aye, c'était vraiment une ouverture où est-ce que je ne me sentais pas jugée, jugée du fait que ça faisait assez longtemps qu'elle était morte arrête. Jugée, qu'il n'y avait pas de quoi qui n'allait pas avec moi. **Béatrice**

Michèle relate le sentiment de confiance, de calme et de sécurité que suscite sa première rencontre avec le médiateur :

Mais j'ai eu comme confiance tout de suite. Premièrement le calme. [...] Le calme que... j'ai trouvé la sécurité. Je me sentais en sécurité. Parce que c'était quand même un étranger pour

moi qui arrivait d'ailleurs. Je ne savais pas c'était qui, je ne savais pas y'avait l'air de quoi. Je ne le connaissais pas. Mais sa voix aussi me calmait au téléphone. Me semble que c'était une voix de réconfort. **Michèle**

Comme on le constate, le médiateur semble rassurer très rapidement les victimes et son attitude d'ouverture dès la première rencontre enracine une dynamique positive qui se renforcera mais qui viendra aussi faciliter les échanges.

### *Rencontres préparatoires*

À travers les rencontres préparatoires, il est intéressant et même intrigant de constater que certaines victimes ont l'impression que le médiateur est « de leur côté ». Par exemple, Béatrice croit, dès le départ, que le médiateur a une perception positive à son égard :

Ça n'a même pas sonné « Écoute bien Béatrice, le médiateur il ne vient pas te dire que l'assassin est méchant pis tout ça pis que toi tu es bonne. ». Mais moi, dans mon fort intérieur, c'était comme, je le prenais un petit peu comme ça les premières rencontres. [...] Tu sais les médiateurs c'est des gens catégoriques. Je ne l'ai jamais senti comme ça, je l'ai toujours senti comme s'il était de mon côté. **Béatrice**

L'impression selon laquelle le médiateur est perçu comme étant « *sur le bord des victimes* » provient du fait que le programme est perçu comme un programme d'aide aux victimes : « *Non, parce que moi je voyais bien plus Robert de mon bord que lui. Parce que je le voyais plus comme quelqu'un qui venait m'aider. En priorité, c'est fait pour la victime.* ». Ces propos rejoignent d'ailleurs les commentaires des participants dans l'étude de Roberts (1995).

La confiance que suscite le médiateur est étroitement liée au fait que celui-ci est perçu comme authentique. Par exemple, Béatrice apprécie le fait que le médiateur ait joué cartes sur table. Elle soutient qu'en aucun temps elle s'est « *sentie jouée* » lors de la préparation et que le « *chemin a toujours été dressé de façon claire et nette* », un aspect très important dans l'expérience de Béatrice.

Le fait de pouvoir vivre et exprimer sa peine constitue chez les victimes, particulièrement chez Béatrice, une soupape très appréciée. Béatrice découvre enfin quelqu'un qui accepte d'écouter en détails et en profondeur ce qu'elle vit et ressent depuis des années, et ce,



sans jugement. Elle sent que le médiateur comprend ce qu'elle vit ainsi que ses besoins. Béatrice affirme d'ailleurs que le médiateur incarne la seule et unique personne qui a accepté de l'écouter sans contrainte. Elle se sent enfin libérée :

Pendant les rencontres, je pense que je vivais plus dans ma peine... des conséquences que tout ça avait été fait. Je n'étais pas focalisée sur l'assassin autant que tout le dommage, pis toute la peine pis tout ce que ça avait fait aux alentours. [...] Et je pense que j'avais senti que lui (en parlant du médiateur), tu sais quand tu sens qu'une personne comprends, elle ressent ce qu'il y a en-dedans, c'est ce que j'ai ressenti avec Robert. [...] Quand j'ai rencontré Robert ça a été « Ben non ça se peut... je peux me permettre... ». Pis là, ça faisait comme « Aye oui! ». **Béatrice**

Pour Béatrice, le médiateur représente « *un ange gardien, un psychologue, un bâton de sécurité* ». Enfin nous constatons que pour Béatrice, les qualités du médiateur ainsi que toutes les possibilités qui lui sont offertes lui permettent d'avoir une relation positive avec le médiateur et de s'ouvrir sur son vécu, un des objectifs principaux des rencontres préparatoires.

Contrairement à Béatrice, la préparation de Josée ne nécessite pas autant de rencontres et par le fait même, la relation qui s'établit entre elle et le médiateur est moins profonde. Malgré tout, Josée ne néglige pas la pertinence de la présence du médiateur dans sa préparation et le considère davantage comme un soutien dans sa démarche :

Non, non, non. C'était important parce que c'est là que j'ai su que j'avais du support là-dedans. Il s'assurait aussi de me faire penser qu'au lendemain de cette rencontre là, j'aurais besoin de Franca à CAVAC. J'aurais besoin dans la même semaine de voir ma psychiatre. Il s'assurait de tout ça. Moi c'était des choses que je n'aurais pas pensé. **Josée**

Alors que Béatrice compare le médiateur à un ange gardien, Michèle quant à elle le considère comme son Sauveur et ce, pour diverses raisons. Elle trouve en lui un complice, un homme inspirant confiance, ce qui lui procure un sentiment de pouvoir être elle-même, tout comme Josée. Le médiateur est perçu comme le seul représentant des institutions étatiques qui croit en elle. Ce sont autant de raisons qui lui permettent de percevoir le médiateur comme un sauveur :

Un sauveur un peu. [...] Pis bon, j'ai trouvé une bonne complicité avec Robert pis une confiance aussi. [...] C'est la seule personne que je pourrais dire au niveau de l'État si tu veux que j'ai senti que j'avais du support. [...] Moi Robert, ça a été un peu comme quelqu'un qui croyait en moi. **Michèle**

Les victimes rencontrées dans le cadre de notre recherche relèvent les mêmes qualités chez le médiateur que les victimes de l'étude de Roberts (1995). Ces qualités permettent

aux victimes de développer une relation positive avec le médiateur à travers laquelle elles peuvent par la même occasion répondre à des besoins d'écoute, de confiance, de partage, de sécurité et de support.

### **3. La rencontre de médiation**

#### **3.1. Fonctionnement de la rencontre de médiation**

Lorsque vient le jour de la rencontre de médiation, le médiateur offre un accompagnement complet aux victimes. Pour celles qui le souhaitent, le médiateur les accompagne de leur résidence au pénitencier et les raccompagne : « *On vérifie toutes les affaires. Pis on décrit comment ça va se passer. Pis on prend des ententes sur, elle va monter comment? Donc, tout ce qu'on a convenu c'est que j'irais les chercher tous les deux. Je les amène pis je les ramène.* ».

En chemin, le médiateur en profite pour faire une récapitulation du déroulement de la rencontre, des motivations et des besoins, etc. Il s'assure une fois de plus que la victime est consentante et déterminée à rencontrer le détenu :

On vérifie qu'elle veut toujours y aller. Ben oui. Elle est prête? Oui. On fait un wrap-up moi pis elle. Je sais que je vais avoir un 10-15 minutes de route à faire avec elle. Donc, c'est à ce moment-là qu'on fait un wrap-up. On remballle le tout. On reprend le tout. Ça va? Tatitata... tu es prête? Tu te souviens que c'est toi qui commence? Tu sais comment tu commences? Oui j'ai une bonne idée de comment je commence. Le moment le plus important c'est quand tu vas rentrer. Oui mais je n'ai pas peur. **Médiateur**

En ce qui a trait à la sécurité et la protection à l'intérieur du pénitencier, toutes les précautions nécessaires semblent prévues. Le médiateur informe les victimes qu'un système de sécurité complet est mis en place afin d'assurer leur sécurité. Compte tenu du caractère particulier d'une rencontre de médiation, les détenus ne sont pas menottés. Il s'agit d'ailleurs d'un souhait exprimé par Josée :

J'étais à l'aise. J'étais en confiance. J'étais en confiance par rapport à ce que Robert m'avait tout expliqué le processus au complet, qu'il y avait de la protection, les boutons, c'est un tueur là. Il prenait des précautions. Moi j'ai demandé à ce qu'il ne soit pas menotté. Parce qu'il dit : « Ben non c'est sûr, c'est pas la même rencontre. ». **Josée**

Rappelons que le rôle principal du médiateur demeure de préparer les parties impliquées à se rencontrer en face-à-face et que cette préparation est telle que ces dernières se

sentent suffisamment en sécurité pour s'engager dans une conversation directe (Umbreit, 1997).

Toutes les rencontres de médiation sont limitées dans le temps. Par conséquent, les questions des victimes doivent être précises et clairement identifiées. La présence du médiateur prend donc tout son sens en cas d'oubli de la part de l'une ou l'autre des parties afin de faciliter l'échange si cela s'avère nécessaire :

C'est limité dans le temps. Donc, il faut que mes questions soient précises. Si j'en ai plus pis qu'on a le temps, ils vont être là. [...] Pis de lui permettre d'intervenir. « Si vous voulez que je n'intervienne pas, je n'interviens pas. ». **Josée**

En fin de compte, très peu de règles régissent le fonctionnement des rencontres de médiation. En effet, mises à part les balises temporelles et la sécurisation des lieux, les parties restent les maîtres d'œuvre des échanges. Le médiateur est relativement discret et n'est présent que pour assurer le bon déroulement de la rencontre.

### **3.2. Déroulement des rencontres de médiation**

#### *L'arrivée en prison*

L'arrivée en prison est une étape cruciale de la rencontre de médiation. Pour Carole et Josée qui avaient visité une prison avant cette rencontre, l'entrée dans le pénitencier se fait sans difficulté. Pour Béatrice, cette entrée est beaucoup plus difficile. Rappelons que Béatrice est la seule à ne pas avoir visité une prison. Devant le malaise important éprouvé par Béatrice à son arrivée, le médiateur lui suggère de rebrousser chemin. Elle reprend toutefois le contrôle et décide de poursuivre sa démarche :

Bon ok, avec Robert je me sentais solide pour tout ça pis c'est juste la réaction quand je suis rentrée dans le pénitencier, quand je suis rentrée devant les choses... ça fait (grande respiration, manque d'air)... Je ne sais même pas si j'ai perdu connaissance. Je pense que j'ai accroché Robert pis j'ai dit : « Ah non Robert, chu pas capable, chu pas capable. ». Pis là, il dit : « Non, ok, on va s'en retourner ». Pis je ne sais pas ce qu'il a fait, je me suis relevée pis je me suis dit : « Non, il faut que je continue, il faut que j'aille d'avant pis tout ça ». **Béatrice**

L'engagement des victimes est d'ailleurs validé systématiquement par le médiateur sur les lieux mêmes de la rencontre. Cette attitude est très appréciée par les victimes :

« Il a été très correct quand il m'a dit : « Carole, tu peux changer d'idées. C'est pas grave »  
« Non, on rentre. Tiens-moi pas la main, je suis capable. » ». **Carole**

Pis c'est ça que j'ai dit à Robert : « J'ai peur, j'ai vraiment peur. ». [...] Oui. Pis Robert il dit : « Béatrice, n'importe quand on peut signaler n'importe quand ». J'ai dit : « Robert, j'ai tellement peur. ». Je me souviens de ça. Parce que c'était pareil comme si j'avais eu, je ressentais ce que Sophie avait ressenti quand elle, avant de se faire attaquer... dans ma tête là. **Béatrice**

Béatrice mentionne qu'au moment d'entrer dans le pénitencier, elle ressent et revit ce qu'a pu vivre sa sœur au moment de son assassinat. Ces sentiments de peur sont d'ailleurs repris dans l'étude d'Umbreit et Vos (2000) dans laquelle ils mentionnent que les personnes victimes ressentent de la nervosité juste avant le début de la rencontre. Par contre ce sentiment n'est pas partagé par toutes les victimes. Une victime mentionne être plutôt calme alors qu'une autre se décrit comme étant excitée. Enfin, tous les autres participants ne formulent aucune peur ou appréhension avant la rencontre ce qui rejoint les propos tenus par Josée et Carole.

#### *Le cadre des premiers instants*

Une fois entrés dans les enceintes du pénitencier, les victimes et le médiateur se rendent à la salle où se déroulera la rencontre. Les victimes choisissent alors une place de manière à regarder le détenu dans les yeux :

C'est moi qui arrive en premier pis il me fait choisir ma place. Moi je dis : « Ça dépend de lui, où il va être que je vais choisir ma place. ». Parce que moi je veux qu'il me regarde dans les yeux. [...] Bon ben il dit : « Ok, il va être assis là. ». Moi je dis : « Je m'assis ici. ». Monsieur Côté à sa place. **Josée**

Une fois la victime et le médiateur installés dans la salle, c'est la victime qui détermine à quel moment le détenu va entrer. Le médiateur fait alors un appel et le détenu se présente dans la salle. Certaines victimes se questionnent sur leur première réaction, tout comme le mentionne Carole : « *Quand tu rentres, Robert attend. Y'a un téléphone. Pis c'est comme toi qui dis à Robert : Je suis correcte. Moi j'attendais, je me suis dit, il vas-tu appeler? (rires). Finalement, il me dit : Tu es prête? J'ai dit oui. Là tu te demandes, comment je vais réagir? ».*

Tandis que Carole se questionne sur sa réaction possible face au détenu, Josée mentionne ne s'être fait jusqu'alors aucun scénario sur le déroulement de la rencontre et ressent à ce moment précis une certaine nervosité en lien avec le fait de devoir serrer la main du meurtrier de son fils. Cet aspect n'avait pas été abordé avec le médiateur au cours de la

préparation et le médiateur la rassure en lui disant qu'il est suggéré de part et d'autre qu'il n'y ait aucun contact physique entre les parties au début de la rencontre :

Pis là ma grande question, la petite nervosité qu'il y avait, c'était de... Quelqu'un rentre, c'est Bonjour. Tu dis bonjour, c'est l'entrée. Habituellement comme, tu donnes la main. Mais je ne me sens pas capable comme là, là, là (rires). [...] Je ne me suis fait aucun scénario avant d'arriver là. Aucun, aucun. Je m'en vais avec lui, il sait comment ça marche, je m'inquiétais pas avec ça. Mais la minute que je me suis assis, je me suis dit, quand il va rentrer j'ai dit : « Je suis tu obligée de lui donner la main? » (rires), il est parti à rire. Non, il dit : « On suggère de part et d'autre, que il n'y a pas de... ». Il a tué mon fils. Josée

À la lecture de la citation précédente, nous constatons qu'en cours de préparation, tous les détails de la rencontre ne sont pas nécessairement abordés, comme par exemple la poignée de main, et que certains détails insoupçonnés peuvent apporter leur lot d'inquiétudes aux victimes au moment de rencontrer le détenu.

En plus des inquiétudes et des questionnements vécus, certaines victimes identifient des émotions particulières ressenties à l'arrivée du détenu dans la salle. Par exemple, Carole dit avoir ressenti « *de la peine* » et s'être demandée « *pourquoi* » avoir commis ce geste irréparable alors « *qu'il y avait des solutions* ». Si Carole est prise par un sentiment de peine Josée de son côté éprouve un malaise: « *Tu te demandes d'une part pis de l'autre part comment est-ce que ça va se passer? Y'a un malaise qui s'installe là.* ».

Il arrive que les premiers instants de la rencontre soient l'occasion de désamorcer le sentiment de déni qu'éprouve certaines victimes. C'est le cas en particulier de Josée qui soutenait que l'homme aperçu dans le box des accusés lors du procès ne pouvait être un assassin. Lors de l'entrée du détenu dans la salle de rencontre, Josée réalise qu'en raison de sa taille l'individu peut en effet être le meurtrier de ses proches : « *Dans mon idée ce n'était pas lui. Mais quand je l'ai vu en prison, j'ai réalisé que oui, il pouvait être un tueur. Parce que là j'ai vu la grandeur au complet. Il est de face, il est comme faut pis c'est correct.* ».

Lors de la préparation, le médiateur questionne les parties afin d'établir qui s'exprimera en premier. La plupart du temps, ce sont les victimes qui désirent parler les premières (Béatrice et Josée) étant donné qu'elles ont initié la démarche. Carole désirait quant à elle

que le détenu débute la conversation. Cependant, très souvent la rencontre débute d'une façon imprévue comme nous l'explique Carole dans l'extrait qui suit :

Parce que tu ne le sais pas. Et puis là il est rentré, pis j'ai dit, je ne le sais pas, j'ai dit : « Hello Marc ». [...] Ben là, ça a été... comme je vous dis... Moi en premier, si je me rappelle bien, j'aurais préféré que Marc commence à parler. Mais j'aurais tellement... là j'ai dit : « Hello ». [...] Je me suis levée. Puis j'ai mis mes mains sur ses genoux. Pis j'ai dit : « Stop it. We gonna talk like adults. ». **Carole**

Les premiers instants de la rencontre de médiation font vivre aux victimes un lot d'émotions fortes. Malgré une préparation longue et intense, certains détails insoupçonnés occasionnent parfois des réactions et des états particuliers chez les victimes. La préparation dans les moindres détails prend donc toute son importance, particulièrement la visite préalable d'un pénitencier et la prévision des premières réactions.

### 3.3. La relation avec le détenu et les échanges

#### *Le premier échange*

Alors que la plupart des victimes débute la rencontre en formulant des désirs sur le déroulement de la rencontre, Béatrice oriente quant à elle sa première question sur le crime commis. Dès le départ, elle désire que le détenu reconnaisse le meurtre commis, tout comme certaines victimes de l'étude de Umbreit, Vos, Coates et Brown (2006). Par la même occasion, elle lui demande de décrire les événements, plus particulièrement le « comment ». Dès cet instant, elle nous dit être en contrôle et détenir un certain pouvoir. Ce sentiment est sans doute lié au fait qu'elle adresse une demande particulière au détenu qui nécessite de sa part la révélation de gestes jusqu'alors gardés pour lui :

Oui, oui, parce que même si je le savais, je voulais l'entendre pis je pense que c'est la première chose que j'ai dit. J'ai dit : « Là, là, je veux que tu me le dises devant, pis dis-y à elle que c'est toi qui l'a assassiné. ». À ce moment là, j'avais un pouvoir. Je me sentais forte. Là, là c'est à partir... pis j'ai dit oui, pis j'ai dit, tu vas le dire qu'est-ce qui est arrivé, pis comment... **Béatrice**

Carole préfère quant à elle débute la rencontre en signifiant au meurtrier de sa fille qu'elle ne réalise pas cette rencontre dans le but de lui exprimer une quelconque forme de pardon et qu'elle ne le fera jamais, contrairement aux victimes de l'étude de Umbreit, Vos, Coates et Brown (2006), pour qui il s'agit d'une nécessité : « Là, je lui ai dit tout de

*suite. J'ai dit : « Je ne suis pas ici pour te pardonner. Je ne le ferai jamais. Que ce soit clair et net. ». Dès le début, ça a été la première chose que je lui ai dit. ».*

Dans la rencontre de Josée, c'est le détenu qui s'exprime en premier. Ce dernier ressent le besoin de justifier sa participation à la rencontre de médiation en soulignant qu'étant l'assassin de ses proches, il se devait de la rencontrer, tout comme le fait un détenu de l'étude de Umbreit, Vos, Coates et Brown (2006). Josée en profite pour ajouter qu'elle souhaite que la rencontre se déroule en toute honnêteté : *« Parce que lui y dit : « Je le sais, la rencontre, je vous devais bien ça. Parce que je vous ai enlevé votre fils. Je vous devais cette rencontre là. ». J'ai dit : « Oui, tu me la devais cette rencontre là. Pis je veux que ça soit honnête. » ».* Dans la même veine, Béatrice s'interroge sur la motivation du détenu à participer à cette démarche. Quant à Josée et Carole, celles-ci préfèrent débiter la rencontre par leurs souhaits sur le déroulement de la rencontre.

À la lumière de l'expérience des premiers échanges, il est possible d'affirmer que ceux-ci se déroulent de manière très diversifiée. Les besoins et les motivations des victimes étant spécifiques, il est relativement normal de constater que le début des rencontres soit orienté vers différentes thématiques.

### *Contenu des échanges*

Lorsque la médiation est lancée, bon nombre de thèmes, en fonction des expériences des parties impliquées, sont abordés et de nombreuses questions sont posées par la victime au détenu. Un des premiers thèmes abordés par Carole concerne son petit-fils, le fils du détenu. D'ailleurs, lors de la préparation de cette dernière, certains aspects concernant son petit-fils, comme son baptême et son nom de famille avaient été identifiés comme étant des préoccupations que la victime souhaitait transmettre au détenu :

Mon petit fils. Ça c'était, c'était les deux raisons que j'ai accepté de parler de mon petit-fils parce qu'il n'est pas baptisé. [...] Mais il [en parlant du détenu] ne veut pas. Je lui ai demandé en prison et c'est non. Et puis l'autre, mes questions étaient celle-ci, après qu'il porte le nom de Larivière [nom fictif]. Il ne veut pas. [...] Je le savais qu'il était pour dire ça. [...] Et puis quand il va sortir, l'accès à notre petit-fils, qu'est-ce qui va arriver? Il m'a dit que jamais il ne m'empêcherait de le voir. **Carole**

Carole est la seule victime à avoir bénéficié d'une rencontre étalée sur toute la journée. Celles de Béatrice et de Josée ne se sont déroulées qu'en après-midi. Carole soutient

qu'en après-midi, le détenu a parlé davantage, qu'elle a obtenu plus d'informations et que ses croyances ont été confirmées, notamment en ce qui a trait au caractère prémédité du meurtre de sa fille :

L'après-midi, là, il a parlé, c'est lui qui a parlé le plus. [...] En tout, ah oui, oui. Pis c'est là que j'ai été... disons que c'est là que j'ai eu comme le plus que ce que je m'attendais. Les attentes, je n'en avais pas. Mais, comment je pourrais le dire... j'ai eu plus d'information et mes pensées ont été confirmées. Moi j'ai toujours dit que c'était prémédité. Pis je lui ai dit à Marc. « Le vendredi quand tu m'as appelé, tu savais ce que tu étais pour faire. ». En le laissant parler... **Carole**

Au cours de sa rencontre, Carole tente à plusieurs reprises d'amener le détenu à réaliser le geste qu'il a posé ainsi que ses conséquences : « *Je lui ai dit : « Marc, tu es un meurtrier pis tu vas mourir avec le titre de meurtrier. » » « J'ai même demandé si Rosalie a crié. Il m'a dit qu'il se rappelait juste la frayeur de son visage. Je lui ai dit : Tu vas l'avoir dans la tête pour le restant de tes jours. » « Je lui ai dit : « Tu ne vivras jamais assez vieux pour pleurer autant que j'ai pleuré. ».*

Carole mentionne, qu'à plusieurs reprises le détenu s'excusait. Elle ajoute qu'il parlait beaucoup de la victime défunte de façon positive. Cependant, tout comme le meurtrier de la sœur de Béatrice, il tentait, selon elle, de se justifier en blâmant l'entourage et la pression que ces derniers ont mis sur ses épaules. Contrairement aux échanges du matin, Carole estime que l'échange de l'après-midi a été moins cohérent et moins véridique :

Il a parlé... pis durant la rencontre, il a dit très très souvent « *Im so sorry!* ». Il a parlé beaucoup de Rosalie, comment il l'aimait. [...] Il a parlé plus des bonnes choses. [...] L'après-midi, je l'ai laissé parler. [...] Il dit que c'est un animal qui a fait ça. [...] C'est comme la faute à tout le monde. C'est tout le monde qui a mis la pression. [...] L'après-midi il blâmait les autres. Disons que c'était moins cohérent dans l'après-midi que le matin. Le matin c'était plus... comment je pourrais dire ça? C'était plus vrai. **Carole**

Pour illustrer ce que la répondante décrit comme des propos incohérents, Carole mentionne que le détenu, le père de son petit-fils, lui demande si elle accepterait de s'asseoir à ses côtés à un match de soccer de l'enfant, lorsqu'il sera sorti de prison. Déboussolée par la question qu'elle juge inappropriée, Carole préfère ne pas répondre :

Et puis, il m'a demandé, ça ne se peut pas je veux dire... il n'est pas en contact avec la réalité. Il dit : « Carole, quand je vais sortir, si Louis joue au soccer, vas-tu venir t'asseoir à côté de moi? ». Mais là, je n'ai pas répondu. J'ai changé de sujet. Mais à quoi il pense? Ça ne peut pas être comme avant. **Carole**

En fin de compte, Carole ne semble apprécier qu'un seul échange : « *La seule que j'ai aimée, je lui ai dit : « Quand tu vas sortir de prison, tu peux aller sur la tombe de*



*Rosalie. Parce que ce n'est pas moi qui va te donner le pardon, c'est à elle qu'il faut que tu le demandes. ». Ce à quoi le détenu aurait répondu : « Je n'osais pas te le demander. » ».*

Les échanges semblent souvent orientés vers les circonstances de l'événement, un aspect qui préoccupe beaucoup les victimes. Par exemple, Béatrice questionne le détenu sur le « comment » de l'événement. Jusqu'alors convaincue que sa sœur s'est fait violer, Béatrice n'entend aucune allusion au viol dans les propos du détenu. Béatrice n'interviendra pas sur ce point, préférant laisser le détenu poursuivre le récit. Insatisfaite de ne pas avoir obtenu toutes les réponses à ses questions et consciente que certains faits concernant le meurtre sont impossibles et illogiques, Béatrice réalise malgré tout que sa demande était exigeante autant pour le détenu que pour elle :

Parce que moi je l'ai laissé raconté l'histoire. Lui, il n'a vraiment pas, il n'a pas dit qu'il ne l'avait pas violée mais il n'a pas dit qu'il l'avait violée. Et cette question là, moi je ne suis pas revenue sur ça après que lui a commencé à raconter des faits. Parce que lui après ça, il a tout de suite enchaîné avec le déroulement, ce qu'il a fait après, comment est-ce qu'il a essayé de s'améliorer, comment est-ce qu'il a suivi des thérapies, comment est-ce pour essayer de réparer la faute qu'il a fait et l'événement en tant que tel, il l'a brossé un petit peu vite. C'est sur que j'en demandais beaucoup aussi parce que je lui demandais de refaire un meurtre. Moi je le revivais le meurtre de ma petite sœur. Donc, quand il l'a raconté, il l'a raconté dans des faits. Y'a des p'tits faits qu'il a raconté qui sont, qui n'étaient pas, qui n'étaient pas possibles, qui n'étaient pas logiques. **Béatrice**

Béatrice est la seule victime à avoir quitté la salle parce qu'elle ne pouvait croire et accepter ce qu'elle entendait. Lorsqu'elle revient dans le local, le détenu soutient qu'il ne doit pas tenter de justifier son geste. Il aborde donc le vécu de son enfance. Béatrice dit comprendre son explication et arrive à croire que l'enfance du détenu ait pu avoir une influence particulière sur sa vie :

À partir de ça, que quand je suis revenue, il a dit : « J'aurais dû m'en tenir à mes notes ». Il dit : « Je n'ai pas à justifier mes gestes. ». Et c'est comme ça que la discussion a repris. [...] Y'a parti de son enfance. Naturellement là. Qu'est-ce que c'est qu'il avait vécu à son enfance. Qu'est-ce qui l'avait amené là. Le manque d'estime. C'est toujours l'histoire aussi. Ça je le crois. **Béatrice.**

Pour Josée, comprendre « pourquoi » et « comment » les meurtres ont été perpétrés constituaient les motivations principales à participer au programme de médiation. Aussi, l'une des premières questions qu'elle pose au détenu est précisément pourquoi il a posé ce geste. Cette question va amener le détenu à s'exprimer longuement semble-t-il, ce qui fait dire à Josée : « *Là j'ai pris un break pis ce n'était pas moi qui parlait, c'était lui.* ».

La réponse du détenu amène Josée à comprendre que le détenu fait un bien grand détour pour lui expliquer le « pourquoi » des meurtres commis. Cependant, il ne semble pas nécessaire pour elle d'obtenir autant d'informations sur les motifs du crime :

Oui, pis il m'en dit beaucoup plus que j'en avais besoin. Pis là, j'ai regardé mon médiateur pis en faisant ça, il a compris. Il dit : « Y'a quelque chose qui va pas? ». J'ai dit : « Je ne comprends pas pourquoi tout m'expliquer tout ça. ». Il a demandé : « Mario, pourquoi que... ». Il dit : « Pour qu'elle comprenne, pour savoir pourquoi, il faut qu'elle comprenne qu'est-ce qui m'a amené là. ». [...] Pis il me semblait que je n'avais pas besoin d'entendre ça. **Josée**

Dans le cadre de l'étude de Umbreit et Vos (2000), les thèmes abordés par les victimes lors de la rencontre sont sensiblement les mêmes que ceux abordés par les participantes de notre recherche : description de leur expérience du crime, partager les impacts de l'événement sur leur propre vie et sur la vie des autres membres de leur famille. Ces auteurs ainsi que Johnstone (2001) ajoutent que certaines victimes pardonnent aux détenus, tout comme Josée et Béatrice qui l'expriment à leur façon. Enfin, dans une autre étude de cas recensée par ces mêmes auteurs, certaines victimes abordent avec les détenus les circonstances du crime et désirent obtenir des réponses à leurs questions, tout comme les trois victimes rencontrées dans notre étude.

Les trois victimes rencontrées orientent à un certain moment de la rencontre, les échanges sur la description détaillée des événements. Le besoin de connaître les circonstances du crime constitue une motivation très importante pour chacune d'entre elles et la plupart des détenus abordent en profondeur les événements. Alors que certaines victimes obtiennent énormément d'informations relatives aux meurtres, d'autres, obtiennent des informations plus ou moins satisfaisantes. Somme toute, nous constatons que dans la plupart des rencontres, ce sont les détenus qui parlent davantage. En effet, les questions posées aux détenus obligent et incitent ces derniers à développer plus longuement sur les différents points abordés.

#### *Mode d'interaction entre les parties*

L'interaction entre les parties est régie entre autre par la durée de la rencontre. Il s'agit essentiellement d'échanges lors desquels, les besoins et les demandes de la victime sont

centraux. Les détenus ont également des demandes et souhaitent aborder certains points avec les victimes. En retour, ces dernières désirent écouter ce qu'ils ont à partager.

Même si les détenus sont préparés à décrire les circonstances du crime, cette partie de la rencontre de médiation s'avère difficile. Alors que Josée questionne essentiellement le détenu à savoir « pourquoi » et « comment » a eu lieu le meurtre, ce dernier éprouve un malaise à approfondir les circonstances du crime. Elle ressent alors une certaine forme de compassion chez ce dernier et se dit incapable de contenir ses larmes. Somme toute, elle souhaite ne pas être épargnée par le détenu dans sa description des événements puisqu'elle dit s'imaginer bien pire :

Il n'était pas à l'aise mais je lui ai dit : « Je suis venue ici pour ça et je demande à ne pas être épargnée. Parce que de toute façon, ce que je m'imagine n'est pas ben ben mieux. ». Il me l'a tout raconté en détails. [...] Le comment, il essayait encore de me ménager. Là, c'est le seul moment où j'ai ressenti de la compassion parce que quand il me le décrit le comment, les larmes coulaient toutes seules mais je ne pleurais pas. Je n'étais pas pour aller pleurer devant lui. Mais elles coulaient pareil, c'était plus fort que moi. **Josée**

Au moment de décrire le déroulement de sa rencontre avec le meurtrier de sa fille, Carole offre des extraits très détaillés des échanges. Elle soutient que les propos tenus par le détenu étaient très durs et puisqu'elle s'était engagée à l'écouter, elle ne s'est pas accordé le droit de perdre le contrôle ou de réagir à ses propos :

Non, il n'a pas nié. Il a dit : « C'est un animal qui a fait ça. ». C'était dur comme conversation. Quand il m'a dit : « Rosalie c'était mon trophée. ». Je veux dire, je suis venue pas pour perdre le contrôle mais je veux dire, ça me fait mal. C'était mon bébé et me faire dire « C'est mon trophée ». J'ai dit : « Non, c'était une personne humaine. Ce n'est pas le trophée de personne. C'était la maman de Louis [nom fictif de l'enfant]. C'était une personne humaine. ». [...] Mais je voulais... j'avais dit que j'étais pour écouter. Que je ne m'engageais pas à répondre. Pis vice-versa. Mais ça, ça a été difficile à entendre. [...] Il dit : « J'aimerais que Rosalie, elle soit vivante pis que je l'haïsse pas qu'elle soit morte. ». J'ai dit : « Pourquoi l'haïr? ». Il dit : « J'aimerais qu'elle soit encore vivante pis qu'on ait refait notre vie, chacun notre bord. » « Pourquoi dire qu'elle soit vivante et que tu l'haïsses? C'est encore de la violence. ». **Carole**

Tout comme pour Carole, écouter le détenu est important pour Béatrice. Non seulement Béatrice désire-t-elle demeurer concentrée en écoutant mais également parce que le détenu lui en avait fait la demande :

J'essayais de ne pas trop juger non plus. Je voulais écouter. Parce que je voulais, j'essayais tellement que là, t'es en position, t'as tout fait, ça c'est l'aboutissement. Faut vraiment que tu gardes le focus. Tu lui demandes tout ce que tu as à demander. Tu lui dis tout ce que tu as à dire. Après ça, lui il m'avait demandé que je l'écoute, donc je l'ai écouté. **Béatrice**

En plus d'écouter le détenu, le contact visuel est un aspect essentiel pour les victimes dans leurs échanges avec les détenus. Cependant, les répondantes soutiennent que les détenus ont de la difficulté à les regarder dans les yeux : « *Je l'ai regardé dans les yeux. Lui par exemple il avait les yeux [vers le sol].* ». Carole mentionne qu'à plusieurs reprises, elle a dû demander au détenu de la regarder dans les yeux : « *Look at me in the eyes when I'm talking to you.* ». *Ça je lui disais tout le temps. Il fallait que je lui dise.* ». Cet aspect important pour les victimes ayant participé au processus de médiation est un souhait également exprimé par une victime de l'étude de Gaudreault (2003). Cette dernière, même si elle n'a pas entamé de démarche de rencontre avec son agresseur aurait souhaité pouvoir l'obliger à la regarder dans les yeux : « *It was raised by a victim of property crime who would have liked to express all of her anger to the person who had defrauded her and force him to look him in the eyes* ».

Pratiquement toutes les rencontres se sont déroulées sans interruption. Béatrice est la seule victime ayant quitté la salle en raison de sa difficulté à accepter que le détenu se réfère aux notes préparées en vue de la rencontre :

Oui, oui. Y'avait... non. Lui, y'avait vraiment son texte de préparé. [...] Non. Non, il regardait de temps en temps. Pis t'aurais vu, tu voyais qu'à un moment donné, il aurait voulu tomber sur son texte. Il l'a dit d'ailleurs. Il a dit : « J'avais tout préparé. J'aurais donc dû le suivre. ». À un moment donné j'ai dit à Robert : « Robert, non moi, non, ça je ne le prends pas. C'est pas vrai... ». [...] Ah oui, oui. J'ai dit moi faut que je sorte. **Béatrice**

Lorsque Béatrice quitte la salle, elle a l'impression que le détenu est incapable d'assumer son geste et qu'il utilise des excuses pour éviter de parler du meurtre. Lors de cette pause, Béatrice réalise que jusqu'à présent elle a obtenu ce qu'elle souhaitait notamment au niveau du cheminement effectué avec le médiateur. Elle décide tout de même de poursuivre :

Mais c'est à ce moment là moi où est-ce que j'ai senti que, il essaye trop de se donner des excuses là. T'es pu capable d'assumer ton acte. Faque, ça a décroché. [...] Oui. J'ai demandé une pause, pis c'est ça, je n'étais même pas sur, que s'il n'est pas capable de l'assumer là moi, je ne peux pas... c'est correct... j'ai su les réponses, pis ça ne changeait rien au cheminement que j'avais eu avec Robert mais je me suis dit à moi-même : « Non, non là, un instant. ». [...] Pis après ça, c'est ça, je pense que Robert est venu me retrouver. Pis Robert a dit : « Tu veux tu continuer? » pis j'ai dit : « Je vais y aller ». **Béatrice.**

Pour chacune des victimes, les expériences sont différentes et la conclusion des rencontres semble conditionnée par les attentes et les motivations des victimes. En effet,

sans parler de réconciliation des parties, certaines rencontres se terminent plus chaleureusement alors que pour d'autres, la question du pardon est importante.

Concrètement, les rencontres de Béatrice et Josée se terminent respectivement par une accolade et une poignée de main. Lorsque Josée serre la main du détenu il lui dit deux mots qui résonnent encore en elle aujourd'hui. De plus, le détenu suggère la possibilité d'échanger par correspondance si elle le désire et il lui offre également la possibilité d'effectuer une seconde rencontre de médiation :

Après la rencontre, là, je lui ai donné la main. Bonjour. Pis là, il m'a dit deux mots : « Vivez maintenant! ». Ça a rentré là. « Vivez maintenant! Pis en tout temps, si vous voulez qu'on corresponde, si vous avez d'autres questions, qui vous viennent, moi, ça va me faire plaisir de le faire. Si vous voulez d'autres rencontres, c'est la même chose. ». **Josée**

Suite à la poignée de main échangée avec le détenu, Josée a l'impression qu'il a ressenti à travers ce geste, qu'elle lui pardonnait. Elle a également l'impression que pour lui, cette poignée de main, gage de pardon, est tout à fait incompréhensible. Il semble inconcevable pour le détenu que Josée puisse lui pardonner les crimes commis :

Je ne l'ai pas abordé sauf que j'ai l'impression qu'il l'a ressenti [en parlant du pardon]. [...] Il me l'a écrit après la rencontre. Pis là j'ai réalisé que lui, dans la main qui s'est donnée à la fin de la rencontre, il l'a senti. Pis il ne comprend pas pourquoi. **Josée**

Alors que le meurtrier des proches de Josée ne peut concevoir qu'elle lui pardonne, le meurtrier de la sœur de Béatrice quant à lui, lui demande directement à être pardonné. Face à sa demande et à la grande surprise du détenu, Béatrice se lève et au nom de sa mère décédée, elle décide de le serrer dans ses bras, même si ce geste nécessite de gros efforts pour elle. En le prenant dans ses bras, elle souhaite non seulement lui témoigner le pardon exprimé par sa mère, mais elle ose également croire que cela permettra de prévenir la récidive. Même si ce geste était sincère, et qu'elle n'exprime aucun regret, elle se dit incapable d'en discuter avec ses sœurs :

Ah oui, oui. Pis il m'a demandé pardon. [...], il a été surpris. Parce que c'est moi qui me suis déplacée pis qui suis allée. [...] Mais croyez-moi ou pas, quand il s'est levé, je me suis dit : « Pour toi maman, je vais le faire. ». Je suis allée le prendre dans mes bras pis ça m'a demandé [pleures]. Pis encore aujourd'hui ça, ça m'a demandé, pis ça je ne l'ai jamais dit à mes sœurs. Parce que je me suis dit : « Béatrice, pour maman... ». Pis je me suis dit : « Peut-être que Sophie... si c'est pour en sauver d'autres. ». Pis je l'ai fait sincèrement pis je ne le regrette pas. **Béatrice**

Béatrice et Josée se sont questionnées en cours de préparation sur le pardon qu'elles pouvaient exprimer à l'agresseur et à la lumière de leur expérience, cette expression du

pardon devient une motivation ou un besoin qu'elles ressentent et expriment à l'agresseur. Contrairement à ces dernières, Carole est ferme quant à cette impossibilité de pardonner à l'assassin de sa fille. La conclusion de sa rencontre est donc différente de celles de Béatrice et Josée. Elle termine plutôt sa rencontre par une demande au détenu afin que ce dernier n'oublie jamais le geste posé et qu'il réalise l'ampleur de ce qu'il a fait :

Elle s'est terminée quand je suis sortie et j'ai dit : *Bye Marc, one thing I wanna ask you dont ever forget her face!* ». Je suis partie. [...] Il avait la tête penchée. Il a pleuré beaucoup. Mais je n'ai pas dit ça par vengeance rien, j'ai dit ça pour qu'il réalise ce qu'il a fait. **Carole**

Que les rencontres de médiation se terminent par un contact physique, une parole ou une demande particulière, toutes les victimes concluent leur rencontre à leur façon et semblent sereines quant à la conclusion de la rencontre. La parole dite ou le geste posé sont des conclusions pacifiques qui laissent place à une réflexion de part et d'autre.

### **3.4. Le rôle du médiateur**

Alors que le médiateur est omniprésent lors de la préparation, il est en retrait à ce point-ci du processus. Les principales fonctions du médiateur lors de cette étape, mise à part la brève introduction à la rencontre, consistent en la régulation des interactions, la facilitation de la communication et la supervision du bon déroulement de l'échange (Umbreit, 1998b). Umbreit, Bradshaw et Coates (2003) ajoutent que d'après l'expérience des victimes, les interventions du médiateur lors d'une même rencontre sont les suivantes : recentrer la conversation, rappeler aux participants certains éléments qui devaient être abordés, déceler les émotions sous-jacentes aux propos exprimés et aider les parties à gérer les émotions intenses. L'expérience des victimes et du médiateur ayant participé au programme de médiation du Québec rejoignent donc les résultats de cette étude.

Concrètement, en ce qui concerne les victimes rencontrées dans notre étude, une fois les parties réunies dans la même salle, le médiateur débute la rencontre en faisant une brève introduction dans laquelle, il présente les parties et vérifie qui, du détenu ou de la victime, préfère parler en premier :

Pis là, le médiateur l'a invité à s'asseoir et on va procéder avec les petits noms. Parce que il dit : « Vous êtes toujours d'accord avec ça Mario? », il dit : « Oui » pis il me demande, j'ai dit : « oui ». [...] J'étais plus ou moins à l'aise. Ça commence. « Qui veut commencer? ». Il nous le demande. J'ai dit : « Moi. ». Il dit : « Oui, j'aimerais mieux que Madame... ». **Josée**

Cette introduction du médiateur permet également de préciser certains détails quant au fonctionnement de la rencontre, plus particulièrement les interruptions possibles par le médiateur :

Quand il va avoir des choses, ça se peut que j'intervienne. Pis je vous rappelle que si je ne comprends pas ce que vous dites, je peux vous poser des questions. [...] Oui j'ai parlé un petit 30... on a souri tous les trois. Ça faisait 10 minutes qu'ils se parlaient et j'avais fait comme si je n'étais pas là. Ils n'avaient pas besoin de moi eux-autres. En fait, elle-même elle l'a dit après. On avait pas besoin mais tu me rassurais. **Médiateur**

À la lumière de ce qui est observé sur le mode de fonctionnement du médiateur rencontré lors de notre recherche, il semble que nos observations rejoignent celles de Umbreit (1998b) et que ce dernier qualifie comme étant les exigences de l'introduction à la rencontre. En d'autres mots, au moment de débiter la rencontre, le médiateur doit présenter les parties impliquées dans la démarche, expliquer son rôle et introduire les procédures et les règles de base et d'éthique inhérentes à la rencontre.

Par la suite, le médiateur s'efface de la rencontre et intervient très peu : « *Oui. Donc, non tu ne te trompes pas si tu as l'impression que la plupart des rencontres, je n'interviens pas beaucoup.* ». Cette absence ou ce retrait du médiateur est essentiel selon Umbreit et Greenwood (1997) particulièrement lorsque le dialogue est significatif. Ensuite, tout au long de la rencontre, le médiateur n'intervient que lorsque l'une ou l'autre des parties oublie un élément important identifié en rencontre préparatoire ou a de la difficulté à s'exprimer. Comme le mentionnent Boulle et Kelly (1998), ces interventions doivent s'effectuer de manière non directive si l'on souhaite que les parties établissent une communication :

On l'a oublié complètement. Il n'était plus là. Ça allait bien. Sauf que j'avais oublié une question pis il dit : « Il n'y avait pas autre chose... ». Pis lui aussi... c'est vrai, il en avait des questions Monsieur Mario. Parce que il l'a rappelé. « Il y avait pas quelque chose que tu voulais parler à Diane? ». [...] Il nous ramenait mettons qu'on avait oublié. Surtout les miennes. J'en avais oublié une. **Josée**

À cet effet, le ROJAQ (2004) soutient que dans une telle démarche, le médiateur est centré sur la relation et l'interaction et qu'il a la capacité d'organiser des échanges même lorsque les conflits sont très chargés émotionnellement. Le médiateur tient compte de toutes

les parties impliquées : « *Pas beaucoup. Mais quand il dit exemple : « Tu veux entendre ça? », il me le demande à moi. Il dit : « Elle veut entendre ça? ». J'y dis: « Demande lui à elle. ». Il lui a demandé à elle. ».*

Même si le médiateur est en retrait, sa présence rassure les victimes : « *La rencontre, ça [en parlant du médiateur], ça sécurise. Énormément. Toute seule, j'avoue que j'aurais eu peur. Si la rencontre aurait été seule, j'aurais demandé qu'il [en parlant du détenu] soit attaché. ».*

Enfin, puisque la rencontre de médiation est limitée dans le temps, c'est le médiateur qui signale aux parties la fin de la rencontre. Une fois le temps écoulé, le médiateur s'assure auprès des parties que tout a été abordé avant de clore la rencontre :

Moi j'avais vu le temps pis quand j'ai vu le temps j'ai dit : « Il vous reste 10 minutes. ». Donc quand ils sont arrivés au bout du 10 minutes, j'ai dit : « Est-ce que ça va? Est-ce que ça va bien? Est-ce qu'il y a quelque chose d'important que vous n'auriez pas traité. À ce moment là, on va prendre le maximum, maximum, si vous avez encore quelque chose... ». Ils m'ont dit : « Non, je pense que... ». Tous les deux ont dit : « Non, je pense que... ».

**Médiateur (Carole)**

La rencontre de médiation est entièrement consacrée à l'échange entre le détenu et la victime. Souvent, le détenu répond tout d'abord aux questions de la victime. Par la suite, s'il désire partager certaines informations avec la victime, cette dernière l'écoute attentivement. De façon générale, une fois son introduction à la rencontre effectuée, le médiateur est en retrait. Il intervient strictement lorsque cela est jugé nécessaire par ce dernier ou à la demande des parties. Ainsi, chaque minute est consacrée à ce qui doit être dit et partagé par les parties présentes. Même les derniers instants de la rencontre sont réservés à l'échange entre les parties et non pas à une récapitulation de la rencontre. Cependant, Umbreit (1998b) mentionne qu'il importe de conclure la rencontre par un résumé ainsi que de remercier les parties pour leur participation. En ce qui concerne les trois cas étudiés dans le cadre de notre étude et en fonction des propos rapportés par les victimes elles-mêmes, les rencontres de médiation semblent se terminer rapidement soit par manque de temps ou suite à un geste ou une parole tellement chargés d'émotions que la récapitulation n'a pas lieu et n'a pas sa place.



#### 4. Suivis et débriefings

Les suivis de la rencontre de médiation sont généralement réalisés à deux ou trois reprises après la rencontre de médiation. Certaines victimes ont besoin de plus de rencontres de suivi que d'autres. En effet, certaines victimes souhaitent revenir sur les propos échangés lors de la rencontre de médiation pour mieux comprendre.

Le premier débriefing effectué par le médiateur s'effectue avec le détenu. Une fois la rencontre terminée, la victime quitte la salle et est accompagnée par l'agent de liaison victime. Le médiateur en profite pour faire un retour sur la rencontre avec le détenu. Umbreit (1998b) recommande que ce suivi individuel post-dialogue ne dépasse pas trente minutes. C'est d'ailleurs ce que fait le médiateur rencontré au cours de notre recherche puisque selon lui, les détenus ont la possibilité d'obtenir des suivis psychologiques à l'intérieur du pénitencier auprès des différents professionnels, réduisant ainsi le temps qu'il leur accorde une fois la médiation terminée : *« Je me mets 30 minutes maximum. [...] Parce qu'ils ont tout un service de psychologues. Ils ont tous des services que les victimes n'ont pas. Donc ils peuvent débriefer avec d'autres personnes. »*.

Lorsque le médiateur termine le débriefing avec le détenu, il quitte le pénitencier en compagnie de la victime. Le débriefing avec la victime peut alors commencer. Pour certaines, ce débriefing se fait très rapidement alors que pour d'autres, il se déroule sur plusieurs heures. Le médiateur amène la victime à réfléchir sur les propos échangés et les sentiments vécus lors de la rencontre. Il ne s'agit pas de reprendre tous les détails de la rencontre, mais bien de remettre en perspective certains aspects et sentiments :

Ben on a repris qu'est-ce qu'elle était en train de penser, pourquoi, qu'est-ce que c'est ça. Pas ce que j'en pense. Par où que ça a passé, comment est-ce qu'elle est arrivée là, comment ça se fait, qu'est-ce qui est possible, c'est quoi les options. [...] Qu'est-ce que ça peut vouloir dire? Donc là, je lui fais un peu voir d'une certaine manière différentes choses. [...] Je ne remets pas toutes les choses en perspectives. Je remets certaines choses en perspectives.  
**Médiateur (Béatrice)**

Contrairement à Béatrice et à Josée, le débriefing de Carole se fait très rapidement. On peut se demander si cela est dû au fait qu'elle est accompagnée de son conjoint et si cela rassure le médiateur pour la laisser aller :

Après la rencontre... c'est sur y'a ce que tu appelles un débriefing. Là tu vas avec Robert, tu jases. Là il te demande tes impressions. C'est là qu'il m'a demandé : « Si Marc était dans la même situation, qu'est-ce que tu penses qu'il ferait? ». J'ai dit : « La même chose. ». [...] Il dit : Ah oui?!. J'ai dit : Oui! C'est mon opinion à moi. Lui il n'émet pas d'opinion, c'est comme un débriefing. On fait sortir ce que j'avais à dire. [...] Mais il fallait passer par là et ça n'a pas été très long. Je disais : « Bon là Robert, est-ce que je suis débriefée? ». **Carole**

En lien avec ce retour, Umbreit (1997) mentionne qu'il est important d'effectuer des suivis afin d'aborder et de reprendre les diverses réactions, impressions et questionnements qui surgissent pendant et suite à la rencontre de médiation. En effet, la plupart des victimes rencontrées ressentent le besoin de faire un retour sur des informations obtenues lors de la rencontre. Cette étape leur permet de mettre en perspective ce qu'elles possèdent comme nouvelles connaissances sur les crimes commis, de valider et d'évacuer toutes les émotions vécues lors de la rencontre.

#### **4.1. Le lendemain de la rencontre**

Alors que le médiateur s'assure de la sécurité et du confort minimum des victimes le soir même de la rencontre, il les contacte systématiquement le lendemain pour vérifier leur état et s'assurer qu'elles se rendent bien aux rendez-vous prévus avec leurs intervenants psychosociaux respectifs :

Même lui le lendemain, il m'a appelé pour voir comment j'allais, pour s'assurer que j'aie bien à mon rendez-vous. Il a même vérifié auprès de Franca si j'avais été à mon rendez-vous. Il y a avait des contacts. **Josée**

Au moment de terminer sa rencontre de médiation, Carole ne ressentait pas le besoin d'effectuer un débriefing de sa rencontre. Cependant, indépendamment des suivis offerts par le médiateur, Carole effectue, à l'aide de sa psychologue, une forme de suivi de son processus de médiation. En effet, elles reprennent ensemble des propos tenus par le détenu. Elles reviennent entre autre sur le besoin exprimé par le détenu voulant que Carole lui dise qu'elle le haïssait : « Puis ma psychologue, elle m'a dit, pour lui, lui dire que je l'haïssais, ça aurait été moins pénible que de m'entendre dire que je ne le haïssais pas mais que j'étais énormément déçue, trahie de la pire manière. Parce que c'est plus facile pour lui à supporter. ».

Le suivi ou le débriefing permet aux victimes de reprendre tous les points importants abordés lors de la rencontre de médiation et qui, d'une certaine façon, les laissent perplexes, amènent des doutes ou des remises en question. Il semble important pour les victimes, à ce moment-ci du processus, de pouvoir compter sur une personne ressource pouvant fournir un regard extérieur sur les différents moments de la rencontre.

#### **4.2. Quelque temps après la rencontre de médiation**

Il semble que la fréquence et le nombre de suivis post-dialogue varient selon les cas. Cependant, Umbreit (1998b) soutient que l'essentiel est d'y recourir tant et aussi longtemps que cela est jugé nécessaire par les parties. Ainsi, malgré le temps qui passe après la rencontre de médiation, le médiateur demeure toujours présent pour les victimes et ce, peu importe la situation. Selon Béatrice, le médiateur laisse passer une certaine période de temps avant de se manifester afin que la victime puisse réfléchir à l'ensemble de la démarche. Lorsque la victime juge opportun de rencontrer de nouveau le médiateur, elle le contacte et ils reviennent ensemble sur ses sentiments, ses perceptions et sur son analyse de la démarche. Ainsi, le médiateur laisse la victime prendre un certain recul :

C'est ça, Robert après ça c'est que y'a une certaine période de temps. Il s'était laissé disponible. Sinon, entre temps, t'as le goût de communiquer, de dire des choses, ou ce qui se produit, mais aussi je pense qu'ils veulent prendre une certaine période de temps pour après un retour. Justement ce que je disais, comment tu te sens maintenant, qu'est-ce que tu trouves, quand tu laisses passer tes émotions... après comment est-ce que tu te sens? Ça, ça s'est passé aussi. **Béatrice**

Toutes les victimes rencontrées réalisent un ou plusieurs suivis avec le médiateur suite à la rencontre de médiation. Pour certaines, il est nécessaire de rencontrer le médiateur à quatre ou cinq reprises alors que pour d'autres, un seul suivi, quelques temps après la rencontre face-à-face, est suffisant. Alors que Béatrice effectue plusieurs suivis avec le médiateur suite à sa rencontre de médiation, Carole quant à elle ne le revoit qu'à une seule reprise, quelques semaines après la médiation. Selon Carole, le médiateur doit rencontrer les victimes quelques temps après la médiation pour s'assurer que les impacts et les effets du processus sont positifs : « *Oui. Il est revenu me voir... une semaine ou deux après. Ça il le savait, il le devait. [...] Ben juste voir comment j'étais. Parce que ça aurait pu avoir un effet contraire. Ça aurait pu m'écraser comme me délivrer.* ». En ce qui concerne Josée, un nombre plutôt restreint de suivis est réalisé par la suite.

Cependant, il y a une possibilité pour elle de réaliser une deuxième rencontre avec l'agresseur, ce qui l'amène à rencontrer le médiateur de nouveau pour prévoir une prochaine rencontre de médiation.

En conclusion, selon le protocole établi par le Service correctionnel du Canada, plusieurs étapes doivent être respectées avant la préparation des parties à la rencontre de médiation, afin de s'assurer du bien-fondé et du caractère constructif de la démarche. En effet, une fois les parties engagées dans le processus, les étapes suivantes sont peu nombreuses. C'est donc dire que de nombreuses vérifications préalables doivent être effectuées avant d'amener les victimes et les délinquants à se rencontrer.

Le processus de médiation entre victime et délinquant liés par un crime « grave » est une démarche qui s'étend sur plusieurs mois et parfois même plusieurs années. La durée de la démarche varie grandement entre les différents processus réalisés. À partir du moment où la victime formule le désir de rencontrer son agresseur et qu'elle initie la démarche, le premier contact avec le médiateur se fait rapidement. Rappelons néanmoins que le détenu peut lui aussi formuler le désir de rencontrer la victime. De façon générale, le déroulement du processus de médiation ralentit considérablement lorsque vient le temps de rencontrer le détenu pour transmettre la demande de la victime ainsi que lors de la préparation, et ce, pour s'assurer entre autre, de la réelle intention des parties à se rencontrer. Il n'en demeure pas moins que certaines victimes peuvent réaliser ces étapes très rapidement et ce, en fonction de leur détermination et de la précision de leurs motivations à rencontrer l'agresseur. Somme toute, l'étape des rencontres préparatoires, même si elle s'avère très longue, est une étape cruciale au bon déroulement de l'étape ultime qu'est la rencontre de médiation. Lorsque les parties sont bien préparées à se rencontrer, la médiation se déroule généralement sans anicroche. Les premiers instants de la rencontre semblent les moments le plus troublants. Cependant, une fois l'échange débuté, la victime et le détenu paraissent trouver un certain confort leur permettant d'aborder les points les plus importants pour eux.

Le processus de médiation est, pour ceux qui s'y investissent, une démarche qui apporte un lot d'émotions intenses, avant, pendant et après. Essentiellement positive, cette démarche entraîne de nombreux effets et des impacts qui se font sentir non seulement de façon générale dans la vie des victimes mais qui se répercutent également de façon non équivoque sur les conséquences du crime. Il importe donc maintenant de s'attarder aux résultats concrets de la participation des victimes de crimes « graves » à un programme de médiation, afin de comprendre précisément l'influence directe de la participation au processus de médiation. Que peut apporter une telle démarche? Quels sont les impacts positifs et/ou négatifs? De quelle façon et à quelle intensité se manifestent-ils? Le prochain chapitre d'analyse nous permettra donc de mettre en relief les différents impacts et effets du processus. Nous pourrons également voir de façon concrète quels sont les impacts du processus sur les conséquences du crime, l'un des objectifs principaux de notre recherche.

**CHAPITRE VI – LES EFFETS ET IMPACTS DE LA PARTICIPATION À UN  
PROCESSUS DE MÉDIATION POUR LES CRIMES « GRAVES » : le maintien,  
l’apaisement et la disparition des conséquences du crime**

La plupart des conséquences vécues par les victimes depuis le crime persistent malgré le temps qui passe alors que certaines s'apaisent ou disparaissent. Celles qui disparaissent complètement sont cependant peu nombreuses. Dans les prochains paragraphes, nous verrons que l'apaisement ou la diminution des conséquences du crime se fait tout au long du processus de médiation. Malgré le maintien et la permanence de conséquences particulières, nous verrons les effets et impacts de la participation au processus de médiation sur les conséquences du crime et ce, à cinq moments : avant la participation au processus de médiation, pendant la préparation, immédiatement après la rencontre de médiation, quelques temps après la fin du processus et enfin, au moment de réaliser nos entretiens auprès des trois victimes ayant complété la démarche de médiation.

### **1. Avant la participation au processus de médiation**

Lorsque nous avons rencontré les quatre victimes ayant participé au programme de médiation du Québec, nous avons identifié avec elles bon nombre de conséquences liées au crime vécu. Depuis, l'apaisement ou la disparition des conséquences peut s'expliquer de diverses façons notamment par le facteur temps, par le recours à des services psychosociaux, par la reprise de contrôle et de pouvoir personnel, etc.

Avant de faire état des effets et impacts de la médiation sur les conséquences du crime, il importe de mentionner qu'après un certain temps, avant de s'engager dans le processus de médiation, les victimes tentent par elles-mêmes de reprendre leur vie en main et de reprendre le dessus sur les difficultés rencontrées, démarche également avancée par Dray (1999). À cet effet, Béatrice soutient qu'elle réalise que la vie continue, qu'elle doit retrouver un certain équilibre et ainsi reprendre goût à la vie. Ce retour complet à l'équilibre est toutefois difficile tel que le mentionne Spungen (1998) : « *The equilibrium of the co-victim's life is so radically changed that the prognosis is poor for a complete return to the state that existed prior to homicide.* » et constitue très souvent, un long combat (Gaudreault, 2004). En lien avec cet équilibre retrouvé, Béatrice souligne l'apparition d'un sentiment de « *paix* » intérieure :

C'est que tu te remets dans une balance, tu essayes de dire bon, oui je change. [...] Ça s'est remplacé pis tu reprends goût à la vie. C'est-à-dire que à un moment donné tu te dis, bon ben

ok, je suis capable, à tous les jours ça redevenait une douleur... tu ne vivais pas dans ta douleur à tous les jours, tu recommences à fonctionner mais plus tranquillement pis c'est là que tu t'aperçois que oui, bon ok, oui c'est vrai que la vie continue. **Béatrice**

D'un autre côté, Josée qui a vécu des conséquences physiques importantes suite aux meurtres de ses proches, dit avoir « *commencé à se reconstruire* » en « *reprenant du poids* » et en « *recommençant à manger* ». Il s'agit pour elle d'une « *démarche de bien-être* » personnel.

Les cauchemars et les troubles de sommeil constituent une autre conséquence majeure vécue par la plupart des victimes (Dignan, 2005). Josée et Béatrice soutiennent « *mieux dormir* » et avoir « *moins de cauchemars* » après quelques années. Leur sommeil n'est cependant pas parfait. À cet effet, Carole dit vivre « *encore de l'insomnie* ». La plupart des femmes rencontrées expriment également une diminution de la peine ressentie. Elles soutiennent toutefois, que cette peine ressurgit lors des jours de fêtes ou lors de la date anniversaire du crime tel que le mentionne Carole : « *Y'a des choses qu'avec le temps, c'est sûr que tu gères mieux. Mais les larmes aux occasions de Noël ou sa fête, elles vont venir.* ». À cet effet, Young (1991 : 39) mentionne : « *It isn't easy. [...] a life in which the anniversaries of the murder and traditional family holidays are special, sad times of remembering the missing.* ».

Malgré le temps qui passe, la peur se maintient et elle est toujours présente au début du processus de médiation. Béatrice et Michèle identifient cette conséquence comme s'étant maintenue depuis le crime et s'expriment respectivement de la façon suivante : « *Qu'est-ce qui s'est maintenu?... la peur. Y'a des choses, y'a une peur, une crainte qui se maintient, qu'on n'a pas une sécurité qu'on avait, mais qui n'existe plus.* » « *La peur est toujours là. La peur de la noirceur. La peur d'être attaquée par derrière.* ». On constate dans les propos de Béatrice qu'il ne s'agit pas uniquement de la peur de l'agresseur. Cette peur de la noirceur et d'être agressée par derrière vient probablement influencer ses habitudes de vie par exemple, les sorties à l'extérieur. Cet impact est d'ailleurs soulevé par Greenberg et Ruback (1992) ainsi que par Dignan (2005) qui soutient que : « *Victims of crime are also more likely than non-victims to perceive that they are at risk of being*



*revictimized in the future. [...] Moreover, victims of violence and burglary are also far more likely than non-victims to be afraid of walking alone in the area after dark. ».*

Une autre conséquence qui se maintient chez Béatrice avant son engagement dans la démarche de médiation est l'intolérance face à la violence et aux blagues à caractère sexuel. Elle se dit incapable d'accepter ce genre de remarque : « *Et la non-tolérance devant les, devant la violence. Y'a des farces que moi je n'accepte plus, y'a des farces sur les femmes, y'a des farces sur le sexe, y'a des farces que moi c'est comme Aye! Non, tolérance zéro. Ça, ça se maintient. ».*

Malgré une amélioration de certaines conséquences, les victimes doivent vivre avec les conséquences du crime jusqu'à la fin de leurs jours, tel que le propose Michèle : « *Parce que la victime sa sentence, elle l'a jusqu'à la fin de ses jours. ».* En lien avec cet extrait, il devient d'autant plus important pour nous de démontrer de quelle façon le processus de médiation viendra apaiser et même éliminer plusieurs des conséquences vécues par les victimes de crimes « graves ».

## **2. Pendant les rencontres préparatoires**

Nonobstant l'amélioration de certaines conséquences avant la participation au processus de médiation, la plupart des victimes vivent toujours, au moment de s'engager dans le processus, des conséquences rattachées au crime. Tel que nous le verrons, les rencontres préparatoires entraînent plusieurs impacts positifs importants pour toutes les victimes rencontrées. Ces impacts nous poussent à nous interroger sur les possibilités offertes par la préparation, notamment via le nombre de rencontres et le contact avec le médiateur. Il semble que le fait de pouvoir raconter librement son vécu et sa peine ainsi que d'envisager la rencontre de l'agresseur et le partage de l'expérience du crime et de ses conséquences avec ce dernier, occasionnent chez les victimes la diminution et la disparition de certaines conséquences.

Lors de la préparation, nous avons constaté que le médiateur s'assure à plusieurs reprises du caractère constructif des motivations de la victime ainsi que de la détermination de

cette dernière à poursuivre la démarche de médiation. Ces vérifications diverses auprès de la victime se font de plusieurs façons et à l'aide de différentes techniques, notamment la question directe. Ces questionnements du médiateur permettent à la victime de confirmer ou de réaffirmer son désir ou son besoin de rencontrer l'agresseur tel que soutenu par Carole : « *Qu'est-ce que ça m'a donné c'est que ça a réaffirmé que je voulais vraiment y aller. Plus j'étais questionnée, plus j'étais certaine dans mon choix.* ». Cet impact de la préparation n'affecte d'aucune façon les conséquences vécues par Carole depuis le crime, mais il importe qu'elle puisse réaffirmer en cours de préparation ce souhait de rencontrer l'agresseur et ainsi réaliser une démarche qui puisse répondre à ses besoins. À cet effet, plusieurs auteurs soutiennent que la préparation effectuée lors des rencontres est perçue autant par les victimes que par les détenus comme étant un élément essentiel à la réussite du processus de dialogue (Roberts, 1995; Flaten, 1996; Umbreit, Bradshaw et Coates, 2001; 2003).

De même, un impact majeur de la démarche de Béatrice a été de réaliser que ce processus de médiation doit constituer une démarche entièrement personnelle. De fait, lors de la préparation, une importante part du travail a été d'amener Béatrice à réaliser qu'elle devait rencontrer l'agresseur uniquement en fonction de ses propres motivations et besoins et non pour venir en aide à son entourage. Ainsi, elle devait déterminer ce que personnellement, elle désirait atteindre à travers ce processus et ce, indépendamment des difficultés, problèmes, besoins ou désirs des autres membres de sa famille. Malgré la difficulté de la tâche, elle constate rapidement que ce changement d'orientation et d'approche du processus de médiation l'aide beaucoup :

Mais pour moi-même, les rencontres de Robert, ça s'est concentré sur moi, qu'est-ce que moi j'allais chercher. [...] Au départ ce n'était pas juste pour moi mais avec les rencontres de Robert, l'entonnoir se fait comme ça. [...] Ça je l'ai compris avec Robert, que ce n'était pas pour les autres. C'était moi et séparée des autres, ça il me l'a fait comprendre. [...] Y'a la famille pis tout ça mais c'est quand il m'a vraiment fait l'entonnoir sur moi pour dire : « C'est toi, cette démarche là, c'est pas tant pour les autres, c'est pas tant pour protéger tel, c'est pas tant pour atténuer la peine de tel, le problème de tel autre. Tu ne peux pas guérir les autres. ». C'est sûr que ça a été un petit peu difficile pour moi parce que je me suis dit en tant que grande, c'est tu correct que je fasse ça? Mais je l'ai vite compris avec Robert, ça m'a aidé vite avec les premières rencontres que j'ai eues. **Béatrice**

Il semble que cette étape fut cruciale pour la guérison de Béatrice en lien avec ce rapport qu'elle établit avec le médiateur. Ce dernier, par son entremise et son écoute, représente un « cadeau » aux yeux de Béatrice et elle lui accorde une grande part de sa « guérison » :

Moi là, c'est Robert vraiment qui m'a guéri le plus par son entremise. [...] Pis tout ça, ça m'est arrivé comme un cadeau. C'est pour ça que je te dis que lui avait participé à ma guérison autant. [...] Mais que moi je lui donne le crédit d'avoir fait une grande part de la guérison. Parce que je considère que maintenant la plaie se cicatrise. [...] Moi je lui donne un gros morceau de gâteau d'avoir commencé la guérison par son écoute. **Béatrice**

Michèle quant à elle mentionne qu'en cours de préparation, elle a retrouvé un sentiment de sécurité qui lui a permis de reprendre confiance en elle : « *La sécurité. À reprendre confiance en soi peut-être sur les côtés qu'on pensait peut-être pu avoir ou qu'on pensait avoir pis qu'on n'avait pas, que ce n'était qu'un mirage.* ». De plus, elle soutient que les rencontres préparatoires lui ont permis de grandir : « *Ben moi j'ai grandi dans ça. J'ai grandi beaucoup dans ça.* ».

Chacune des rencontres préparatoires constituent pour Béatrice une forme de libération à travers lesquelles elle avance énormément, obtient toujours plus d'informations et de réponses à ses questions. Elle suggère également que cette étape lui permet d'obtenir beaucoup plus que la simple préparation à la rencontre de médiation : « *À chaque fois que j'avais une rencontre, je trouvais ça tellement libérateur. À chaque fois j'avançais, j'en savais plus. [...] C'est les réponses aux questions. Pis c'est que les rencontres avec le médiateur c'est un cheminement pour autre chose.* ». Le fait d'obtenir des réponses aux questions est également un point soulevé par les victimes rencontrées dans le cadre de la recherche de Lemonne, Van Camp et Vanfraechem (2007).

Alors que certaines victimes mentionnent une diminution des cauchemars avant le processus de médiation, toutes, à l'exception de Michèle, évoquent à un moment ou à un autre de la démarche de médiation, une diminution ou même la disparition des cauchemars. Pour Josée, l'arrêt des cauchemars et la disparition de la scène de crime survient très tôt dans la préparation puisqu'elle réalise qu'elle obtiendra enfin les réponses à ses questions. Ainsi, le soir même où le détenu accepte de la rencontrer, les cauchemars ont cessé :

J'ai été soulagée. J'ai été soulagée, mes cauchemars ont arrêté là. [...] Enfin, je vais avoir mes réponses. Parce qu'il [en parlant du médiateur] m'a appelé pis il dit : « C'est oui! » « Ah, sacrifice ». Il dit : « Là tu peux mettre des choses sur la glace. Les questions sur la glace, les scénarios sur la glace. ». J'ai dit : « C'est ben sur ». Ce soir là, il n'en a pas eu de scénarios. Je le savais ce que ça serait. **Josée**

En plus de la libération ressentie et du cheminement effectué, Béatrice suggère également un avancement sur le plan spirituel, résultat de recherche également présenté dans l'étude d'Umbreit (2003). Ainsi, elle était en paix avec sa démarche puisqu'elle avançait et cela l'a amené à réfléchir sur le pardon lors de la préparation avec le médiateur. Puisqu'elle croyait que pardonner permettait de guérir, elle a pu aborder ce sujet sensible malgré le fait qu'elle craignait d'utiliser le terme « pardon » :

Pis aussi j'avais au point de vue spirituel. [...] Moi j'avais l'impression que ça bougeait, que j'avais. J'avais l'impression, oui c'est correct. [...] Je me disais câline j'ai avancé. De partir de la colère pour dire... et c'est comme ça aussi que je suis rentrée dans le champ du pardon. Parce que je me suis dit, pardonner c'est guérir. Avec la foi, avec les démarches de Robert. C'est vraiment Robert qui m'a amené à... pis là j'ai eu peur de dire le mot « pardon ». Pis à un moment donné, c'est arrivé où est-ce que j'ai sorti le mot pardon. **Béatrice**

Le médiateur rapporte que Josée avait l'impression que tout deviendrait plus clair en rencontrant le détenu et qu'elle pouvait ainsi dormir en paix. En lien avec cet impact majeur exprimé par la plupart des victimes, le médiateur ajoute que malgré toutes les inquiétudes possibles en lien avec une démarche de médiation pour des crimes « graves », qu'il est très rassurant de constater que les victimes puissent bénéficier autant, aussi rapidement et aussi tôt de cette démarche :

Elle [en parlant de Josée] disait : « J'ai l'impression que plus ça va devenir clair que je m'en vais le voir, je vais pouvoir dormir parce que ça donne rien, je sais que je vais l'avoir la réponse. ». [...] Pis quand je l'ai rappelé, elle m'a dit : « Tu sais quoi, depuis que tu es parti, je dors. Je ne fais plus de cauchemars. J'ai mis ça sur la glace parce que je sais que je m'en vais le voir. ». [...] Malgré toutes les inquiétudes qu'on peut avoir, c'est rassurant qu'elle est déjà en train de bénéficier de ça. Elle sait qu'elle s'en va chercher ça. Elle sait qu'il va répondre. **Médiateur**

Enfin, lors de l'analyse des conséquences, nous avons abordé l'incapacité de Michèle à exprimer ses émotions. Contrairement aux autres victimes interviewées, Michèle était la seule à être incapable de pleurer et à n'avoir pu laisser libre cours à ses émotions depuis le crime. Lors des rencontres préparatoires, elle arrive à « *laisser sortir un petit peu*

*d'émotions* » avec le médiateur. Cette possibilité est fort probablement liée au fait que le médiateur lui inspirait « *calme, sécurité et réconfort* ».

### **3. Immédiatement après la rencontre de médiation**

En plus des nombreux impacts liés à la préparation, les victimes rencontrées nomment un nombre important d'impacts dès la fin de la rencontre de médiation. Tout comme ceux présentés en cours de préparation, les impacts à la sortie de la rencontre se font ressentir de façon générale sur les victimes mais se répercutent également sur les conséquences du crime.

Selon Umbreit, Bradshaw et Coates (2003), la réaction la plus commune chez les victimes ayant participé au programme de l'Ohio est un sentiment de bonheur, d'euphorie, de bien-être et de libération. Dès sa sortie de la rencontre de médiation, Béatrice considère sa démarche comme un pas en avant lui permettant de fermer une boucle qui était ouverte depuis plus de dix ans : « *La minute que j'ai eu fini la rencontre, j'ai dit : « Bon oui, c'est un pas en avant. ». Je prends vraiment ça, oui c'est un pas en avant. Oui je l'ai fait... ça faisait 10 ans que je travaillais à vouloir fermer... et ça a fermé la boucle.* ». Pour Béatrice, la rencontre de médiation constituait une sorte de conclusion à tout ce qu'elle avait vécu depuis le meurtre de sa sœur. Elle pouvait donc tourner la page sur un livre ouvert depuis de nombreuses années. Tout comme les victimes du programme du Texas (Umbreit, Bradshaw et Coates, 2003), Béatrice conçoit la fin de sa rencontre comme un accomplissement important. Cette possibilité de tourner la page offerte par la participation au processus de médiation est également mentionnée par certaines victimes de l'étude de Lemonne, Van Camp et Vanfraechem (2007).

Carole mentionne quant à elle, de façon très générale, qu'à sa sortie de la rencontre, non seulement elle s'est écroulée en sanglots mais elle ne se sentait plus la même femme : « *En sortant. Y'a eu quelque chose. Je n'étais plus la même femme. [...] J'aurais pu tomber à terre. Parce que j'ai pleuré jusqu'en c'était fini.* ». Carole, tout comme les victimes rencontrées par Umbreit, Bradshaw et Coates (2003), évoque avoir vécu des

réactions immédiatement après la rencontre soit la tristesse, la déception et la fatigue. À travers les propos de Carole, il est possible de comprendre qu'elle vit une grande fatigue, une forme de faiblesse ainsi que de la tristesse immédiatement après sa sortie du pénitencier. Elle évoque le fait que « quelque chose » est survenu en elle, modifiant à jamais la femme qu'elle est.

Il importe de rappeler que le déni de l'événement constitue une conséquence importante identifiée par la plupart des victimes et ce, depuis les crimes. Au moment de rencontrer l'agresseur, les victimes sont à même de constater que les crimes se sont bel et bien produits et que les êtres chers sont réellement décédés. C'est donc une constatation qui frappe Carole lorsqu'elle rencontre l'assassin de sa fille. Malgré le fait qu'elle savait d'une certaine façon que sa fille avait été assassinée quoique étant incapable de la reconnaître totalement, elle ne pouvait dès lors plus le nier puisqu'elle avait devant elle le meurtrier. En conséquence, Carole soutient que cela a eu pour effet de l'amener dans le champ de l'acceptation et ainsi commencer le deuil qu'elle n'avait toujours pas amorcé :

Le côté très important aussi que j'ai oublié de vous dire, c'est que je le savais que Rosalie était décédée. D'une manière... mais c'est comme si je ne voulais pas. Pis là, ça m'a mis comme face à la réalité. Là tu es dans une prison, devant quelqu'un qui l'a tuée, elle est morte Rosalie. Tu ne la reverras plus ta fille. Ça, ça été comme vraiment, ça m'a fessé. C'est vrai là. C'est que tu rentres dans l'acceptation. [...] Là je commence mon deuil. Je ne l'ai pas fait mon deuil. Je ne l'avais pas fait. [...] Mais là Rosalie, je commence mon deuil de ma fille. Je ne l'avais pas fait... **Carole**

Suite à sa rencontre de l'agresseur, Carole dit « *rentrer dans l'acceptation* », la sixième et dernière phase du deuil selon la psychiatre Elisabeth Kübler-Ross (1969; 1975 citée dans Olds et Papalia, 2005). Dès lors, la personne endeuillée retrouve une certaine sérénité face à la perte vécue.

Au lendemain de la médiation, les victimes se rendent habituellement à leurs rendez-vous respectifs avec leurs intervenants psychosociaux. Ces derniers remarquent dès lors des changements chez les victimes. Carole mentionne que sa psychologue lui a souligné dès son arrivée le fait qu'elle semblait très sereine. Cette sérénité est également soulevée par le médiateur qui voit Carole quelques jours après la rencontre. Carole explique cet état entre autre par le fait que le meurtrier de sa fille est sorti de son corps et que sa fille y est entrée :

Pis le lendemain matin à 8hrs, ma psychologue m'a vue pis elle m'a dit : « Vous avez l'air tellement sereine ». [...] Il [en parlant du médiateur] est revenu après. Pis il m'a dit la même chose que ma psychologue. Il dit, tu es sereine. J'ai dit : Il [en parlant du détenu] est sorti de mon corps. Rosalie [sa fille décédée] est rentrée. **Carole**

Josée évoque un arrêt des cauchemars lié au fait d'obtenir les réponses à ses questions. À cet égard, mentionnons que la recherche de Umbreit, Bradshaw et Coates (2003) identifie exactement ce même type d'impact. Cette diminution, aussi légère soit-elle, était également soulignée avant la participation au processus de médiation. Suite à la rencontre de médiation, ces cauchemars disparaissent complètement pour toutes les victimes : « *Le pire c'était les cauchemars. C'était épouvantable, c'était effrayant. Pis à partir de là, après que je suis sortie de là, comme tellement légère. Pu de cauchemars, j'en ai pas refait.* » (Josée) « *Oui, les cauchemars qui ont cessés.* » (Carole).

Josée qui avait trouvé les corps assassinés de son fils et de son ex-conjoint soulève également la disparition de son esprit de la scène du crime qu'elle dit avoir mise de côté. Elle soutient malgré tout que lorsqu'elle en parle, la scène lui revient en tête : « *La scène de crime, c'est sûr que je l'ai eu longtemps, je ne l'ai pu depuis que je l'ai rencontré. Parce que je l'ai mis de côté, je l'ai mis de côté. Quand j'en reparle c'est sûr que je la revois.* ».

Les diverses réponses aux questions obtenues par les victimes entraînent non seulement l'arrêt des cauchemars et la disparition des scènes de crime mais également, tel que le mentionne Josée, une libération complète de toute la souffrance vécue jusqu'alors. Josée soutient que depuis la mort de son fils et de son ex-conjoint, elle vivait derrière des barreaux, tout comme les détenus, emprisonnée dans sa souffrance :

Mais, je peux dire que dans la semaine qui a suivi, c'est assez vite ça. Franca (nom fictif de l'intervenant) a dit : « Bon, tu les as tes réponses. Asteurs, vis. Vis! ». Parce que moi, j'étais aussi en prison que lui pouvait l'être. Lui il était en prison en arrière des barreaux mais moi j'étais emprisonnée avec ma souffrance. Pis si cette souffrance là ne peut pas apporter rien de positif dans ma vie, elle est inutile. Pis faut pas qu'elle soit inutile parce que j'ai trop souffert. J'ai trop souffert pour que ça soit inutile, que ça ne serve à rien dans ma vie. **Josée**

Lemonne, Van Camp et Vanfraechem (2007) mentionnent que les victimes arrivent enfin à tourner la page lorsqu'elles obtiennent les réponses à leurs questions.

Finalement, mentionnons que la rencontre de médiation de Carole s'est déroulée très peu de temps avant une date anniversaire particulière. Elle relate ainsi que même si elle conserve une certaine sensibilité lors de ces journées, elle a été capable lors de la fête des Mères, contrairement à l'habitude, de sortir de chez elle et d'aller célébrer cette journée avec sa famille, et ce, à peine quelques jours après la rencontre de médiation :

Ça enlève pas la peine, parce que dans 20 ans je vais pleurer pareil. Le 6 décembre [date fictive] je vais pleurer pareil. Je le sais. Mais ce que ça a fait, c'est que j'ai eu 60 ans. Rosalie était folle folle des fêtes. Mais avant, à sa fête, à la fête des Mères qui est tout près de ma fête, je restais dans ma chambre. Pis je pleurais toute la journée. Mais je suis allée cette année la visite a eu lieu le 10 mai [date fictive]. Avec mon conjoint, à la fête des mères, je suis allée chez mon autre fille. Ma fête a été superbe, pis je n'ai pas eu de larmes. Je me suis levée comme à chaque année, j'ai embrassé Rosalie pis j'ai dit : « Bonne fête des Mères! ». Mais je n'ai pas pleuré. Avant je restais dans la chambre jusqu'à 7hrs le soir à pleurer, vous n'avez pas d'idées comment. **Carole**

Dans le discours de Carole, il est possible de constater qu'elle relativise maintenant l'ampleur des conséquences, particulièrement sa sensibilité et sa tristesse lors de dates particulières. Ainsi, elle demeure réaliste quant au fait qu'à chaque année elle versera des larmes pour sa fille mais qu'elle pourra malgré tout célébrer avec son conjoint, son autre fille et ses petits enfants.

#### **4. Quelque temps après la rencontre de médiation**

Alors que plusieurs effets et impacts de la participation au processus de médiation se font ressentir chez les victimes immédiatement après la rencontre, d'autres surviennent quelques temps après la rencontre.

Carole soutenait précédemment avoir célébré la fête des mères sans tristesse ou difficultés particulières contrairement aux années précédentes. En lien avec cette amélioration, ajoutons l'arrêt de la prise de médicaments qui lui permettait de contrôler sa peine et ses larmes en présence de son petit-fils. En effet, avant de rencontrer le meurtrier de sa fille, Carole ne pouvait s'empêcher de pleurer en présence de l'enfant. Suite au processus de médiation, Carole signale la disparition complète des pleurs en présence de ce dernier :

Pis quand je voyais mon petit fils, fallait que je prenne un calmant avant d'aller chez ma fille, pour voir mon petit fils. Pis fallait que je prenne un calmant après parce que je pleurais



tellement ça n'avait pas d'allure. Je le prenais, mais là, ça c'est disparu. J'y vais pis quand il me dit Grand-Maman Cricri (surnom fictif), là je ne pleure plus. **Carole**

En lien avec cet extrait, Josée mentionne qu'elle peut aujourd'hui aborder l'événement sans s'effondrer en larmes : « *Parce que ça fait trop mal. Ça fait moins mal maintenant mais à ce moment là, je fondais en larme. J'arrivais pas, je ne voulais pas que personne m'en parle.* ». Ainsi, tout comme Carole, Josée peut se rappeler les événements sans être chamboulée par les souvenirs.

La peur constituait une autre conséquence importante soulevée par la plupart des victimes. D'ailleurs certaines d'entre elles mentionnent que déjà cette peur de l'agresseur avait diminuée avant la participation au processus de médiation. Carole soutient quant à elle que la peur du détenu est disparue suite à la rencontre de médiation : « *J'avais très peur de lui mais plus maintenant. Oui j'avais peur.* ».

Pour Béatrice, un premier effet à plus long terme de la rencontre de médiation est la diminution de la haine envers les gens et la capacité à sortir à l'extérieur le soir comme elle le faisait auparavant : « *J'avais une haine pour les gens moi, ahhh, c'était... pas capable de sortir le soir, pas capable, mais tout ça, ça s'est tout atténué.* ». Ces améliorations sont également soulevées par les victimes de l'étude de Roberts (1995). En lien avec cette diminution de la haine envers les gens, Béatrice mentionne avoir fait la paix avec plusieurs personnes l'ayant blessée par le passé puisque suite à sa démarche elle réalise que personne ne pourra lui faire aussi mal que le meurtrier de sa sœur cadette :

Ça m'a fait comme je fais la paix avec ceux qui sont vivants, avec mes proches, avec mes amis pis avec ceux qui me font mal maintenant parce que y'aura jamais personne qui me fera aussi mal que Roger, l'assassin de ma sœur. Y'aura pas jamais personne dans ma sainte vie qui va me faire aussi mal que cette personne là m'a fait mal [pleurs]. **Béatrice**

Cette diminution de la haine envers les gens ainsi que cette paix exprimée et partagée amènent Béatrice à se sentir bien dans la vie, bien avec elle-même, à reprendre goût à la vie et à désirer être heureuse, effet également identifié par certaines victimes des études de Roberts (1995) ainsi que Umbreit, Vos, Coates et Brown (2006). Alors qu'elle vivait constamment dans la tristesse avant de rencontrer le détenu, elle avance qu'aujourd'hui

elle vit dans la joie et ce, grâce au processus de médiation : « *Maintenant, je peux dire que je suis bien dans ma vie, je suis bien avec moi, j'ai le goût de vivre, j'ai le goût d'être heureuse. [...] Avant ça, j'étais dans une tristesse, maintenant je vis dans une joie. Pis ça, c'est avec le processus.* ». De plus, elle arrive maintenant à se souvenir de sa sœur sans éprouver de malaise et ces souvenirs sont tout à fait positifs alors qu'auparavant elle ne pouvait s'empêcher de revenir à la tristesse d'avoir perdu sa sœur. Ainsi, sa sœur défunte fait maintenant partie intégrante de sa vie et ce, parce que par sa démarche, Béatrice est venue la libérer de l'événement :

Je suis capable de me rappeler de Sophie sans être toute débalancée. [...] Maintenant, je suis capable d'avoir le souvenir de Sophie, pis d'être capable d'avoir des bons souvenirs de Sophie et non toujours de revenir à la tristesse de l'avoir perdue. [...] Mais Sophie elle fait partie de ma vie maintenant autrement qu'elle en faisait partie avant la rencontre. C'est pour ça que je la sens libérée. Pis je pense que je suis venue la libérer dans ça aussi. **Béatrice**

La plupart des victimes expriment des effets et impacts de leur participation au processus de médiation sur les conséquences du crime ainsi que sur leurs attitudes par rapport aux défunts ou à l'événement. Josée, en plus d'identifier ces mêmes effets et impacts, rapportent également d'importants changements au niveau de sa façon d'être et de sa personnalité, impact soulevé par des victimes de l'étude de Umbreit (2003). Peu de temps après la rencontre de l'agresseur, Josée rapporte avoir été capable de prendre de grandes décisions dans sa vie personnelle. Sans doute a-t-elle été ralentie trop longtemps par le crime et ses conséquences. Aujourd'hui, suite à la rencontre du détenu, elle peut consacrer de nouveau toutes ses énergies à avancer dans la vie :

J'ai été capable de prendre des grandes décisions. Un mois après, je mettais un terme à ma relation, qui était vraiment pas positive. [...] Pis moi ben faut que j'avance. J'ai été arrêté longtemps à cause des événements. Mais c'est pas dans mon style d'être arrêtée. **Josée**

En plus de reprendre le rythme habituel de sa vie, Josée doit « *vivre maintenant* » tel que le lui a suggéré le détenu lors de la rencontre mais également tel que le lui suggérait régulièrement son fils avant de mourir. Constamment, son fils lui disait de penser davantage à elle-même et de vivre pour elle. Josée soutient aujourd'hui qu'elle peut s'exercer à vivre sa vie de cette façon :

« Vivez maintenant », il m'a résonné longtemps en dedans de moi. « Vivez maintenant ». C'est de dire ça, vivez. Ça veut dire que mon fils qui est décédé, me l'a dont dit souvent. « Vis donc pour toi maman, pense donc à toi. », parce que ce n'est pas ben ben dans ma nature. Mais ça se pratique ça. **Josée**

Enfin, Josée soutient que depuis sa rencontre avec l'agresseur, elle s'efforce de dire « non » lorsque les choses ne lui conviennent pas. Avant, elle en était incapable et sans pour autant y arriver du jour au lendemain, elle soutient que maintenant, elle s'affirme davantage :

Ça ne s'est pas fait du jour au lendemain, changer toutes mes facilités à dire oui à tout le monde, ça ne s'est pas fait du jour au lendemain. Mais ça s'est fait graduellement. Pis là, quand je ne peux pas ben, je ne peux pas faire telle affaire parce que j'ai envie de faire d'autres choses, ben je le dis. Maintenant, je m'affirme plus si tu veux. **Josée**

Est-ce la rencontre de l'agresseur, la phrase clé qui lui a été dite « *Vivez maintenant* » ou le cours des événements qui influent autant sur la vie de Josée? Une chose est certaine c'est que le processus de médiation a entraîné un lot d'effets et d'impacts à différents niveaux pour les quatre femmes rencontrées dans le cadre de notre recherche.

#### *Effets et impacts sur les détenus : perceptions des victimes*

Très peu de victimes s'intéressent aux effets et aux impacts de la rencontre de médiation sur les détenus<sup>41</sup>. Seule l'étude de Umbreit, Bradshaw et Coates (2003) rapporte que les victimes perçoivent qu'elles ont un effet sur le détenu, sans fournir davantage de précisions. En effet, certaines victimes de cette étude croient avoir eu un impact quelconque sur le détenu en le rencontrant. Ainsi, nous jugeons intéressant d'aborder cette perception dans l'analyse des effets et impacts de la participation au processus de médiation puisque cette perception présentée par Josée uniquement, constitue une part importante de sa propre analyse de la rencontre avec le détenu.

Josée rapporte que la rencontre de médiation a eu un effet positif sur le détenu et que dans la poignée de main qu'ils ont échangée à la fin de la rencontre, le détenu aurait, selon elle, ressenti le pardon qu'elle lui exprimait. Loin d'être convaincue que le détenu se soucie du fait qu'elle lui ait pardonné, elle croit cependant que comme tout être humain, il ne peut demeurer insensible face à ce geste. Finalement, elle ajoute qu'en fin de rencontre elle avait l'impression que certaines choses changeaient à l'intérieur du détenu et elle ose croire que cette forme de pardon pourra lui permettre d'avancer :

---

<sup>41</sup> Rappelons que nous n'avons pas questionné explicitement les victimes sur leurs perceptions des effets et des impacts de la participation au processus de médiation sur les détenus.

J'ai senti que ça lui avait fait du bien. Pis que, probablement, qu'il avait tellement pas compris ce geste là [en parlant de la main tendue], il le souhaitait que ça arrive, j'ai senti que je pouvais peut-être lui apporter quelque chose. Mais comme il m'a expliqué dans la lettre, ça n'a pas été dit avec des mots mais, ça a été senti que moi je faisais le pardon. Je ne lui ai pas dit : « Je te pardonne ». Y'en a peut-être bien rien à foutre. Y'en a peut-être rien à foutre mais au départ c'est un être humain. [...] Mais je ne l'ai pas senti comme ça moi en dernier. Au moment où est-ce qu'il a parlé de l'écriture, j'ai senti que ouin, il y a peut-être des affaires qui changent à l'intérieur. [...] Mais si il vit à travers ça lui, cette forme de pardon là, pis que ça l'amène ailleurs, ben tant mieux. **Josée**

Rappelons que très peu de temps après les meurtres, Josée se questionnait sur son incapacité à pardonner. Il était important pour elle d'arriver à exprimer le pardon au meurtrier de son fils et de son ex-conjoint, tout comme les victimes des études de Umbreit, Vos, Coates et Brown (2006). Dans l'extrait précédent, alors que Josée est arrivée à témoigner son pardon au détenu, nous constatons qu'elle se questionne sur les effets et les impacts de ce pardon sur le détenu. Ainsi, elle espère que cela aura un impact positif pour ce dernier autant sinon plus qu'il semble positif pour elle.

#### *Les déceptions face au processus et à la rencontre de médiation*

Les victimes se rendent à la rencontre de médiation avec de nombreux besoins, motivations et attentes. Certains de ces besoins ne peuvent être comblés et cela occasionne des déceptions chez les victimes, plus particulièrement chez Béatrice. En premier lieu, Béatrice nous parle d'une déception en lien avec le fait que le détenu n'a exprimé aucun regret par rapport au crime commis et qu'il a été incapable de parler avec son cœur :

La discussion pis qu'est-ce qu'il a fait, ça, ça j'aurais dont voulu entendre : « Que je le regrette donc que je le regrette donc ». Il disait : « Ce n'est pas une excuse pour ce que j'ai fait ». Il a pleuré. Mais ce n'était pas comme « Que tu n'as dont pas mérité ça Sophie. Je t'ai enlevé la vie. ». J'aurais voulu le voir plus parler avec son cœur. Moi j'ai parlé avec mon cœur. **Béatrice**

Cette déception exprimée par Béatrice va à l'encontre de certains résultats présentés par Umbreit, Bradshaw et Coates (2003). En effet, la plupart des détenus de cette étude ont exprimé une forme de regret à un moment ou à un autre de la rencontre de médiation.

La seconde déception identifiée par Béatrice concerne le fait que le détenu a été dans l'impossibilité d'aborder le crime commis dans les moindres détails alors que selon

Béatrice, il le lui devait à elle et à sa sœur défunte. Cette déception est d'autant plus grande que Béatrice disait connaître les détails de l'événement à cause des nombreux cauchemars depuis le meurtre :

Que y'avait des choses que pour moi, j'avais atteint mon but mais y'avait des affaires que moi je savais par mes cauchemars, par mon intuition, que je savais que lui n'avait pas été jusqu'au fond des choses après tout... pis ça me semble qu'il le devait à moi pis à ma sœur. Il ne l'a pas fait. [...] Ça, ça a été ma déception parce que je le savais qu'il n'a pas été dans ces détails là. **Béatrice**

Il est intéressant de constater dans l'expérience de Béatrice, que malgré le fait qu'elle exprime une déception liée au fait que le détenu n'ait pas précisé tous les détails du crime, que cette déception soit apaisée par la compréhension que le médiateur lui permet d'avoir par rapport à la rencontre. En effet, Béatrice nous mentionne que le médiateur lui a permis de comprendre qu'il est très difficile pour le détenu d'admettre tous les détails du crime. Ainsi, elle réalise aujourd'hui qu'il est aussi ardu pour un détenu de refaire un acte criminel que pour une victime de guérir la perte d'un être cher :

Pis si Robert ne m'avait pas fait comprendre ça, je dirais, oui j'ai été déçue de la rencontre. Mais je n'ai pas été déçue de la rencontre. Parce que j'ai compris que, j'ai compris que ce n'est pas facile d'admettre. Moi j'aurais voulu qu'il l'admette. Je me disais que c'est la moindre des choses pis c'est aussi difficile. Pis le médiateur y'a peut-être compris ça plus que moi parce qu'il faisait le médiateur. [...] J'ai compris que c'est peut-être aussi difficile pour un agresseur de refaire son acte que c'est difficile pour une victime de guérir la perte d'un être cher. J'en conclus comme ça parce que je trouve que c'est une façon pacifique de conclure. **Béatrice**

À la lecture de cet extrait, nous constatons que pour certaines victimes, l'issue de la rencontre de médiation n'est pas forcément parfaite et qu'il est dès lors nécessaire pour elles de réorganiser la compréhension qu'elles ont de la rencontre et des informations obtenues. De cette façon, les effets et impacts du processus de médiation, plus particulièrement de la rencontre, sont à ce moment-là plus positif.

#### *Rapport à l'entourage suite au processus de médiation*

Dans l'analyse des conséquences du crime, nous avons identifié certains impacts sociaux et familiaux. Précisément, nous avons établi que la plupart des victimes se retrouvaient, à un moment ou à un autre, devant l'impossibilité de parler du crime vécu avec leur entourage, des conséquences ou de leurs intérêts à rencontrer les agresseurs. Cette impossibilité ou cette incapacité se poursuit une fois le processus de médiation terminé.

L'entourage des victimes qui était préalablement en désaccord ou fermé face à cette démarche de médiation, l'est toujours et ce, même lorsque le processus de médiation est terminé. Les victimes vivent donc cette expérience sans pouvoir la partager avec les gens de leur entourage.

Josée mentionne que son fils était au courant de sa démarche et qu'il ne lui pose pas de questions et ne désire pas en parler puisque ce n'est pas un besoin qu'il ressent. Malgré ce refus exprimé par son fils, Josée accepte le fait qu'il n'approuve pas sa démarche :

Il n'y en a pas beaucoup qui le savent. Mon fils le sait, mon fils ne m'a pas posé aucune question. Il ne veut pas le savoir. Il dit : « Maman, c'est pour toi. Toi, tu en avais besoin moi je n'en ai pas besoin. C'est correct. ». Il ne veut pas qu'on en parle. Il n'approuvait pas ça de toute façon. Mais c'est correct. **Josée**

Carole, de son côté, semble avoir partagé sa rencontre de médiation avec davantage de gens que Josée. Elle dit en avoir discuté avec son conjoint, une copine et sa fille. Malgré cela, tout comme Josée, elle se voit dans l'impossibilité de discuter de sa rencontre ou de la défunte avec sa fille qui, par souci de protection, préfère éviter le sujet, réalité également soulevée par Dray (1999) :

Pas du tout. Pas du tout, du tout, du tout. Pis je lui ai dit : « Geneviève [nom fictif], arrête de me protéger. On ne peut pas parler de Rosalie parce que moi je veux protéger tes sentiments. Pis ce n'est pas bon. ». Pis c'est ça qu'on fait. [...] J'en ai parlé avec France [nom fictif]. À France, à Roland [nom fictif] et à Geneviève. C'est tout. **Carole**

Suite au processus de médiation, il semble important pour la plupart des victimes d'aborder leur expérience. En lien avec les suivis réalisés avec le médiateur suite à la rencontre de médiation, ce partage de l'expérience des victimes avec leur entourage doit sans doute leur permettre de faire un retour sur le contenu de la rencontre. Nous constatons cependant, que malgré la réalisation de ce processus, les victimes se retrouvent toujours face à la difficulté de faire part de leur vécu aux membres de leur entourage.

## **5. Regard porté par les victimes sur leur expérience au moment des entretiens**

La plupart des effets et des impacts de la participation au processus de médiation se font ressentir lors des différentes étapes constituant la démarche. Somme toute, au moment d'interviewer les victimes, deux d'entre-elles mentionnent qu'elles vivent et ressentent

encore certaines conséquences du crime présentées en début d'analyse. Les processus de médiation pour les crimes « graves » ne constituent donc pas un moyen permettant d'enrayer toutes les conséquences inhérentes aux actes criminels perpétrés. En effet, d'une part certaines conséquences sont permanentes et d'autre part, certaines victimes soutiennent devoir continuer à travailler sur quelques aspects de leur expérience.

Alors que la plupart des victimes de l'étude de Umbreit, Vos, Coates et Brown (2006) soutiennent avoir eu l'impression que les détenus étaient sincères dans leurs propos, Béatrice exprime quant à elle, encore aujourd'hui, un doute face à la sincérité de l'agresseur, tout comme certaines victimes rencontrées par Gaudreault (2003). Rappelons que lors de sa rencontre, le détenu a été incapable selon elle, de décrire tous les détails du crime, particulièrement celui concernant le viol de sa sœur. Ainsi, Béatrice se questionne aujourd'hui sur la sincérité du détenu et elle se questionne elle-même à savoir jusqu'à quel point elle doit croire ce qu'elle a obtenu comme information : « *Et y'a aussi, même après l'avoir rencontré, que je me dis, on aura toujours le doute des gens à savoir, jusqu'à quel point les gens sont sincères, jusqu'à quel point on peut être certain que les gens...* ». Or, ce doute qui persiste, qui se maintient dans l'expérience de Béatrice, est un doute qu'elle exprime dès le départ en lien avec la non-culpabilité exprimée depuis toujours par le meurtrier de sa sœur.

Ensuite, Béatrice ajoute qu'elle continue de cheminer par rapport au pardon qu'elle désire exprimer au meurtrier de sa sœur puisqu'elle est convaincue que le pardon l'aidera à guérir. Ainsi, elle mentionne lui avoir pardonné spirituellement puisqu'elle pense à lui dans ses prières mais ce pardon n'est pas complet. En effet, lors de sa rencontre de médiation, Béatrice s'était levée pour serrer dans ses bras le détenu après qu'il lui ait demandé de lui pardonner. Cependant, ce geste se voulait uniquement un moyen de lui communiquer le pardon exprimé par sa propre mère :

Pis tu vois, je travaille encore sur le pardon pour cette personne là. [...] Je n'ai pas fini de lui pardonner. [...] C'est important le pardon parce que le pardon pour moi oui c'est une guérison. Et je lui pardonne spirituellement. Je pense à lui dans mes prières. [...] C'est vraiment sincère parce que je me dis si moi, par le pardon, si je lui pardonne lui, moi aussi ça va m'aider à guérir. **Béatrice**

Malgré des déceptions, des doutes et une réflexion sur le pardon qui se poursuit au moment de la rencontrer, Béatrice mentionne qu'elle n'a aucun regret par rapport à la démarche effectuée : « *Pis je n'ai jamais, mais jamais regretté, même aujourd'hui d'avoir faite cette démarche là.* ».

Dans un autre ordre d'idées, certaines victimes se voient dans l'impossibilité de redevenir ce qu'elles étaient avant les événements et ce, malgré la participation au processus de médiation. C'est le cas de Carole. Cette dernière mentionne que depuis l'assassinat de sa fille, une moitié d'elle-même est morte et enterrée et qu'il est impossible de ressusciter cette partie. Ainsi, elle ne peut s'offrir toute entière aux gens de son entourage :

Mais il faut que vous compreniez, je suis une demie femme maintenant. Parce que j'ai une moitié de moi qui est totalement morte. Ça c'est une réalité. [...] Y'a une partie que je ne peux pas donner, elle est morte. Ça, c'est avec tout le monde. C'est malheureux. Cette partie là, est partie avec Rosalie. C'est un effet d'une tragédie comme ça. [...] Ah non, tu ne peux pas ressusciter quelque chose qui est mort. **Carole**

Finalement, Carole mentionne qu'auparavant, elle avait toujours été un peu naïve en ce sens qu'elle donnait toujours une deuxième chance aux gens et qu'elle était confortable dans cette façon de considérer autrui. Elle avait sans doute considéré le meurtrier de sa fille de cette façon, en lui donnant une deuxième chance et aujourd'hui, elle est peinée d'avoir perdu cette naïveté :

Puis, ce que je regrette aussi, là je parle de mes sentiments. J'ai toujours été un peu naïve. Pis ça j'ai de la peine d'avoir perdu ça. Parce que j'étais confortable là-dedans. Donnez une 2<sup>e</sup> chance. J'étais bien là-dedans, j'étais confortable. Pis ça maintenant... ça m'attriste. Je le savais que j'étais naïve mais j'aimais ça. Je veux dire, naïve, pas niaiseuse. Mais naïve, toujours essayé de donner une 2<sup>e</sup> chance. **Carole**

À la lecture des propos exprimés par Carole, nous sommes à même de constater que malgré les améliorations et les nombreux bienfaits du processus de médiation, certaines conséquences du crime sont permanentes et ne disparaîtront jamais.

### *Une démarche qui ne convient pas à tout le monde*

Dès le départ, les processus de médiation pour les crimes « graves » sont très controversés, notamment pour les victimes. Les victimes de l'étude de Lemonne, Van Camp et Vanfraechem (2007) soutiennent que pour réaliser une telle démarche il faut se



sentir parfaitement prêt et non pas précipiter la démarche. À cet effet, Carole mentionne « *qu'à ses yeux, ce [en parlant du processus de médiation] n'est pas pour tout le monde* ». Elle soutient que cette démarche est « *quelque chose de difficile à faire* » mais qu'elle devient indispensable pour les victimes qui ont un but particulier, qui désirent régler des choses et qui n'y vont pas par esprit de vengeance : « *Je tiens à préciser que ce n'est pas tout le monde qui peut faire ces rencontres là. C'est indispensable vraiment quand tu t'en vas dans un but, régler des choses, que tu ne t'en vas pas là pour des paquets de bêtises.* ». Umbreit, Vos, Coates et Brown (2006) rapportent que les sept participants de leur recherche recommandent la participation des parties à un processus de médiation suite à la commission d'un crime « grave ». Tout comme Carole, ils soutiennent cependant que « *this process is not for everyone* » (Umbreit, Vos, Coates et Brown, 2006 : 372).

Enfin, malgré le fait que Carole mentionne que les processus de médiation ne soient pas des alternatives qui conviennent à toutes les victimes de crimes « graves », Béatrice soutient quant à elle que les victimes désirant obtenir des réponses à leurs questions et voulant se libérer de l'agresseur et du crime doivent se donner la chance de vivre cette expérience : « *Moi je te dirais, si tu veux te libérer, si tu veux avoir la réponse à tes questions, pis fais-le pour toi. Je te dirais quasiment la même chose que ce que Robert m'a appris à faire. Vas-y au moins, donne-toi la chance. Ouvre-toi, ouvre le terrain.* ». Dans la même veine, une victime ayant participé à l'étude de Umbreit, Vos, Coates et Brown (2006 : 372) rapporte : « *I think that if I could convince people to go through this program, not because they just need to sit with the offender, but just to do something for themselves, I would, because it's that good.* ». Bref, les processus de médiation pour les crimes « graves » demeurent des opportunités intéressantes pour les victimes et en fonction de leurs motivations, elles se doivent d'obtenir toutes les informations nécessaires leur permettant d'envisager cette avenue.

## **CONCLUSION**

Rappelons que cette étude visait à comprendre et décrire l'expérience et le point de vue des victimes et du médiateur impliqués dans le programme de médiation pour des crimes « graves » au Québec. Pour ce faire, nous avons eu recours à l'approche qualitative rétrospective, une méthode tout à fait novatrice et originale dans le domaine de l'évaluation des programmes de médiation pour des crimes « graves ». Cela nous a permis de réaliser des entretiens en profondeur nous permettant ainsi de palier à certains inconvénients méthodologiques inhérents à un échantillon restreint.

Toutes les victimes de crimes « graves » et leur entourage vivent de graves conséquences suite aux crimes (Lemonne, Van Camp et Vanfraechem, 2007; Umbreit, Vos, Coates et Brown, 2006; Dignan, 2005; Goodey, 2005; Gaudreault, 2003; 2004; Johnstone, 2001; Dray, 1999; Rock, 1998; Spungen, 1998; Greenberg et Ruback, 1992; Young, 1991). Le système judiciaire canadien ne prend pas suffisamment en considération leur vécu et leur expérience lors des procédures judiciaires, même si nous devons admettre qu'au cours de la dernière décennie, certaines initiatives (ex. : Déclaration de la victime) ont été mises de l'avant pour contrer ce manque de considération pour les victimes. Ces dernières étant orientées essentiellement vers le détenu, les victimes doivent se taire, vivre en silence les événements dont elles ont été les cibles ainsi que les conséquences inhérentes, et ce, pendant de nombreuses années, avant le moindre apaisement de douleur. La justice réparatrice et sa forme la plus commune, la médiation pénale, deviennent donc une alternative qui aborde d'abord et avant tout, le tort fait aux personnes lésées par les auteurs des crimes. Mise de l'avant, la plupart du temps, dans les cas de crimes dits « mineurs », la médiation entre victime et délinquant est une avenue plutôt récente particulièrement dans les cas de crimes « graves » (McCold, 2006). Les différentes recherches nous portent à croire que ces alternatives sont particulièrement bénéfiques pour toutes les victimes qui décident de s'y investir ( tels que cités dans Coates et Gehm, 1989; Collins, 1984; Dignan, 1990; Galaway, 1988; Galaway et Hudson, 1990; Gehm, 1990; Marshall et Merry, 1990; Perry et coll., 1987; Umbreit, 1988, 1989a, 1991a, 1993b, 1994a, 1995a, 2001; Umbreit et Bradshaw, 1997, 1999; Umbreit et Coates, 1992, 1993, 1995c, 1996, 1998, 1999; Umbreit et Roberts, 1996; Wright et Galaway, 1989).

La nature des motivations et des besoins qui poussent les victimes à envisager la rencontre face-à-face de leur agresseur varie très peu entre les victimes rencontrées. Ces motivations sont essentiellement orientées vers le besoin de comprendre et de connaître les circonstances des crimes perpétrés ainsi que le besoin de partager les conséquences du crime et d'amener le détenu à réaliser l'ampleur de ces conséquences (Umbreit, Vos, Coates et Brown, 2006; Gustafson, 2004; Umbreit, Bradshaw et Coates, 2003; 2001; White, 2001; Umbreit et Vos, 2000; Roberts, 1995). Ainsi, le système judiciaire, même en prenant un tournant orienté vers la victime, ne pourrait répondre en totalité à ces besoins qui ne peuvent être comblés que par la rencontre ou un échange quelconque avec l'auteur du crime. L'élaboration, la mise en place et l'accessibilité à des programmes de médiation dans les cas de crimes « graves » est donc, d'autant plus pertinente.

Toutes les victimes ayant participé au programme de médiation du Québec et ayant été interviewées dans le cadre de notre recherche, rapportent des bienfaits importants en lien avec leur démarche. Aucune d'entre elles n'éprouve de regret face à cette démarche. La réalisation d'un processus de médiation est un travail de longue haleine qui nécessite des efforts importants de la part des victimes dans l'identification des motivations et des besoins derrière ce désir de rencontrer l'agresseur ainsi que dans la préparation à la rencontre face-à-face. Ce processus ne peut être complété sans la présence d'un médiateur formé spécifiquement à cette démarche et qui d'abord et avant tout, se doit d'être sensible, ouvert, à l'écoute, disponible et empathique au vécu de toutes les parties impliquées.

Pour la majorité des victimes rencontrées, l'étape de la préparation constitue une étape cruciale non seulement, dans la préparation au dialogue face-à-face mais également au niveau de leur propre guérison. De fait, les rencontres préparatoires permettent à la plupart des victimes de cette étude de partager avec le médiateur l'expérience du crime ainsi que toutes les conséquences vécues depuis. La rencontre du médiateur permet donc à la majorité des victimes de parler de leur vécu en toute liberté et sans crainte de jugement de la part de ce dernier alors que cela leur avait été impossible jusqu'alors, plus particulièrement auprès de leur entourage. Par le fait même, les bienfaits des rencontres

préparatoires sont multiples et ont des répercussions importantes sur les conséquences du crime. En lien avec de tels bienfaits, il importe de se questionner sur les possibilités offertes par les rencontres préparatoires. Les services offerts par le médiateur sont-ils plus bénéfiques aux victimes que ceux offerts par un psychologue par exemple? Est-ce le fait d'envisager et d'anticiper la rencontre future de l'agresseur qui entraîne des bienfaits aussi importants lors de cette étape du processus? Serait-ce possible d'envisager une adaptation des rencontres préparatoires qui permettrait aux victimes de crimes « graves » d'avoir recours à un intervenant et d'établir le même type de relation qu'avec le médiateur, sans pour autant effectuer une rencontre face-à-face avec l'agresseur? À notre avis, il est important de questionner plus en profondeur le fonctionnement et le déroulement de cette étape afin d'arriver à comprendre clairement pourquoi elle s'avère si bénéfique pour les victimes.

Avant d'aborder la suite des procédures, nous tenons à faire un retour sur le cas de Michèle qui s'est vue empêcher de poursuivre le processus parce que son agresseur avait abandonné. Étant la première victime à vivre l'arrêt des procédures dans le cadre d'une démarche de médiation, il nous importe de questionner davantage cet aspect. Quels sont les impacts d'un abandon par l'une ou l'autre des parties dans la mise en œuvre d'un processus de médiation pour des crimes « graves »? Quels peuvent être les moyens utilisés ou mis en place pour éviter de tels abandons? À cet effet, le médiateur lors de l'entretien portant sur le cas de Michèle se questionnait lui-même en disant : « *Donc est-ce que j'aurais dû travailler sa motivation à lui? Peut-être que c'est quelque chose qui pourrait être regardé. Parce que je ne travaillais pas à maintenir sa motivation.* ». Enfin, est-ce possible de conclure un tel processus avec une victime qui a mis tant d'espoir dans cette rencontre avec son agresseur? Si oui, de quelle façon? Ces questions deviennent d'autant plus importantes qu'il y aura probablement d'autres cas, à l'intérieur du programme de médiation du Québec, où l'une ou l'autre des parties abandonnera en cours de processus.

En ce qui a trait à la réalisation de la rencontre de médiation, certains seraient surpris de constater que celle-ci se déroule généralement de façon très positive et qu'aucun déséquilibre de pouvoir ne s'installe entre l'une ou l'autre des parties. Il est possible à

partir de la littérature et de cette étude, de soutenir que la réussite de la rencontre de médiation dépend étroitement de la préparation effectuée. En effet, la préparation permet aux parties d'identifier préalablement leurs besoins et leurs motivations et d'y répondre adéquatement lors de la rencontre de médiation. À cette étape, le médiateur, par sa présence, reconforte les parties et s'assure que chacune d'entre elle aborde les éléments essentiels identifiés préalablement. Presque uniquement orientée vers les demandes de la victime, la rencontre de médiation permet non seulement aux victimes de partager leur expérience du crime et ses conséquences mais également d'obtenir la majorité des réponses à leurs questions. De plus, pour la plupart d'entre elles, la médiation se veut une occasion d'exprimer une forme de pardon au détenu. Néanmoins, la rencontre de médiation n'est pas parfaite et ce, malgré une évaluation positive par l'ensemble des victimes rencontrées.

Pour les victimes, la fin de la rencontre semble être une libération. Même si la plupart des effets et des impacts de cette rencontre continuent de se manifester après un certain temps, la plupart d'entre elles soulignent des améliorations importantes dès leur sortie du pénitencier. Malgré tout, l'étape du débriefing et des suivis est un incontournable pour la majorité des victimes rencontrées. À partir de notre analyse, nous pouvons avancer que pour certaines victimes, le médiateur se doit de faire un retour sur la rencontre et le processus de médiation. Ce retour permet aux victimes de remettre en perspective le déroulement et le contenu de la rencontre, de mettre en contexte les propos échangés et d'envisager d'autres moyens pour garder contact avec le détenu si elles le désirent et si c'est souhaitable. Cependant, nous croyons important de questionner l'impact du médiateur dans la compréhension et l'analyse que se font les victimes de leur propre rencontre de médiation.

En ce qui concerne la poursuite des contacts et des rencontres entre les victimes et les détenus après la réalisation du processus de médiation nous nous questionnons ainsi : Jusqu'à quel point les victimes doivent-elles ou peuvent-elles entretenir une relation avec les détenus? Y a-t-il un risque pour les parties de poursuivre une relation au-delà de la

rencontre de médiation? À partir de quel moment le médiateur doit-il se retirer complètement de la démarche?

Pleinement conscients du caractère non-généralisable de nos résultats et de l'absence de représentativité de ces derniers, nous croyons malgré tout, que toutes les victimes devraient être informées de l'existence d'un tel programme. Nous sommes convaincus, tout en reprenant les propos d'une victime, qu'un tel processus de médiation ne peut convenir « à tout le monde ». Cependant, considérant les possibilités offertes par cette démarche ainsi que les nombreux bienfaits soulevés, toutes les victimes devraient avoir la chance de pouvoir considérer une telle alternative, en toute connaissance de cause.

En somme, cette recherche nous a permis de mieux comprendre l'expérience des victimes interviewées mais également le fonctionnement du programme de médiation du Québec via l'expérience du médiateur. À la lumière de notre analyse, il semble que le processus permet d'atteindre l'objectif principal soit fournir un cadre et un processus sans danger et constructif dans lequel la victime et le délinquant peuvent se rencontrer et parler directement avec l'aide d'un médiateur chevronné. Non seulement cette rencontre permet-elle aux parties de communiquer mais elle vient également guérir en très grande partie ces victimes qui ne voyaient aucun autre moyen de surmonter les difficultés vécues depuis de nombreuses années.

Mises à part les différentes questions présentées plus haut, la principale question qui demeure à notre avis suite à la réalisation de cette recherche est la suivante : La participation au programme de médiation offert au Québec est-elle aussi bénéfique et « réparatrice » pour les détenus qui y participent? Les détenus bénéficient-ils de cette participation? Si oui, quels sont les bienfaits? Si non, pourquoi? Ainsi, il aurait été doublement intéressant de réaliser cette recherche auprès des détenus. Néanmoins, la porte reste grande ouverte pour une prochaine recherche.

## **ANNEXES**



**ANNEXE A**

**FICHE SIGNALÉTIQUE VICTIME**

**ENTRETIEN No :**

**A) Coordonnées de l'entretien**

Date : \_\_\_\_\_

Heure: \_\_\_\_\_

Durée de l'entretien : \_\_\_\_\_

Endroit : \_\_\_\_\_

Technique de cueillette de données : \_\_\_\_\_

**B) Caractéristiques sociales de l'interviewée**

Âge : \_\_\_\_\_

Sexe : F                    M

Lieu de naissance : \_\_\_\_\_

Origine ethnique : \_\_\_\_\_

Statut civil : \_\_\_\_\_

Nombre d'enfants : \_\_\_\_\_

Profession du père : \_\_\_\_\_

Profession de la mère : \_\_\_\_\_

Lieux de résidence (année, ville) : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Scolarité/Formation (s) professionnelle (s) : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Emploi (s) occupé (s) : \_\_\_\_\_

**C) Variables stratégiques**

**Victimisation :**

Type de crime vécu : \_\_\_\_\_

Date de l'événement : \_\_\_\_\_

Sentence : \_\_\_\_\_

Suivi des procédures judiciaires : \_\_\_\_\_

Statut de victime enregistrée au SCC : \_\_\_\_\_

Lien avec l'agresseur (avant le crime) : \_\_\_\_\_

Lien avec l'agresseur (après le crime) : \_\_\_\_\_

Recours à des services d'aide spécialisée Ex. : CAVAC, IVAC, Thérapies, etc. (type, année, durée) : \_\_\_\_\_

Victimisation (s) antérieure (s) (année, type de délit, lien avec l'agresseur, sentence, libération) : \_\_\_\_\_

**Programme de médiation entre la victime et le délinquant :**

Date de la prise de conscience de l'existence du programme : \_\_\_\_\_

Date de la demande de participation au programme : \_\_\_\_\_

Date du début de processus de médiation : \_\_\_\_\_

Date de la fin du processus de médiation : \_\_\_\_\_

Processus complété : \_\_\_\_\_

Durée du processus de médiation : \_\_\_\_\_

Délai entre le crime et le début du processus de médiation : \_\_\_\_\_

**Commentaires :**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## **ANNEXE B**

### **FICHE SIGNALÉTIQUE MÉDIATEUR**

**ENTRETIEN No :**

#### **A) Coordonnées de l'entretien**

Date : \_\_\_\_\_

Heure : \_\_\_\_\_

Durée de l'entretien : \_\_\_\_\_

Endroit : \_\_\_\_\_

Technique de cueillette de données : \_\_\_\_\_

#### **B) Caractéristiques sociales de l'interviewée**

Âge : \_\_\_\_\_

Sexe : F                      M

Lieu de naissance : \_\_\_\_\_

Origine ethnique : \_\_\_\_\_

Statut civil : \_\_\_\_\_

Nombre d'enfants : \_\_\_\_\_

Profession du père : \_\_\_\_\_

Profession de la mère : \_\_\_\_\_

Lieux de résidence (année, ville) : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Scolarité/Formation (s) professionnelle (s) : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Emploi (s) occupé (s) : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### **C) Variables stratégiques**

Nombre d'années d'expérience en tant que médiateur (toutes formes confondues) : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Formations suivies et complétées dans le domaine d'expertise :

1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_

4) \_\_\_\_\_

Nombre de processus de médiation (toutes formes confondues) complétés : \_\_\_\_\_

Types de médiation effectuée jusqu'à maintenant :

1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_

4) \_\_\_\_\_

Nombre d'années d'expérience en tant que médiateur pour des crimes graves : \_\_\_\_\_

Nombre de processus de dialogue pour crimes graves complétés : \_\_\_\_\_

Types de crimes graves rencontrés :

1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_

4) \_\_\_\_\_

Nombre de processus de dialogue pour crimes graves en cours : \_\_\_\_\_

Types de crimes graves (si différents de ceux rencontrés) :

1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_

Nombre de processus de dialogue pour crimes graves en attente : \_\_\_\_\_

Types de crimes graves à venir (si différents de ceux rencontrés) :

1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_

4) \_\_\_\_\_

Commentaires :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## ANNEXE C

### **FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT**

#### A) RENSEIGNEMENTS AUX PARTICIPANTS

Madame, Monsieur,

En tant qu'étudiante à la Maîtrise en criminologie à l'Université de Montréal, je réalise dans le cadre de mon mémoire, une recherche sur le projet de dialogue auquel vous avez participé relativement au crime dans lequel vous avez été impliqué.

L'étude a comme objectif principal de comprendre et décrire votre expérience et votre point de vue suite à votre participation au dialogue. Ce projet vise à identifier les effets et les impacts de votre participation sur les conséquences du crime.

Nous voudrions effectuer des entrevues individuelles auprès de vous afin de recueillir vos expériences, commentaires, opinions, perceptions et sentiments en lien avec votre participation au dialogue et ce, autant au niveau des rencontres préparatoires, du travail et du soutien de la part du médiateur, du dialogue ou du point de vue par rapport aux autres parties impliquées. Afin de bien cerner les différents éléments mentionnés ci-haut nous aimerions réaliser 2 entrevues d'une durée d'environ 1 heure 30 minutes. Les entrevues seront conduites par moi-même et ma directrice de recherche et seront enregistrées sur une bande audio à l'aide d'un magnétophone si vous y consentez.

Toutes les informations communiquées sont et resteront entièrement confidentielles. Tout sera réalisé de manière à ne pouvoir identifier vous ou le cas dans lequel vous avez été impliqué. Aucun nom ou renseignement personnel ne sera enregistré ou publié. Ainsi, votre nom et vos renseignements personnels ne seront connus que de la chercheuse et de la professeure supervisant l'étudiante. Ces informations ne seront utilisées que pour entrer en contact avec vous puis seront détruites. Vos informations personnelles seront substituées par un code permettant de mieux identifier les documents relatifs à votre entrevue. Tous les propos recueillis seront conservés en toute sécurité dans les locaux de l'université et ce, pendant une période de 3 ans.

Votre participation à cette étude est entièrement volontaire et il est possible pour vous de vous retirer de la recherche à tout moment. De plus, vous êtes libre de ne pas répondre à certaines questions, si celles-ci vous indisposent.

Si l'étude vous intéresse et que vous désirez y participer, nous vous prions de nous contacter via courriel ou au numéro de téléphone apparaissant à la page suivante ou de communiquer votre intérêt à Monsieur Serge Charbonneau (médiateur) qui nous communiquera à son tour vos informations afin que nous puissions vous rejoindre.

Pour toute interrogation ou plainte relative à votre implication à cette étude, vous pouvez joindre l'ombudsman de l'Université de Montréal, au numéro de téléphone suivant (514) 343-2100 ou à l'adresse de courriel suivante : [ombudsman@umontreal.ca](mailto:ombudsman@umontreal.ca).

Merci de votre collaboration.

Sara-Eve Charette-Duchesneau  
Étudiante Maîtrise Criminologie  
Université de Montréal

Téléphone : [information retirée /  
information withdrawn]

Courriel : [information retirée / information withdrawn]

## B) CONSENTEMENT

Je déclare avoir pris connaissance des informations ci-dessus, avoir obtenu les réponses à mes questions sur ma participation à la recherche et comprendre le but, la nature, les avantages, les risques et les inconvénients de cette recherche.

Après réflexion et un délai raisonnable, je consens librement à prendre part à cette recherche. Je sais que je peux me retirer en tout temps sans préjudice et sans devoir justifier ma décision.

Signature : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

Je déclare avoir expliqué le but, la nature, les avantages, les risques et les inconvénients de l'étude et avoir répondu au meilleur de ma connaissance aux questions posées.

Signature du chercheur : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

**Un exemplaire du formulaire d'information et de consentement signé doit être remis au participant.**

## ANNEXE D<sup>42</sup>

### **PROTOCOLE DE MÉDIATION POUR DES CRIMES « GRAVES » ENTRE VICTIME ET DÉLINQUANT DÉVELOPPÉ PAR LE SERVICE CORRECTIONNEL DU CANADA**

#### **Volet A : Demande présentée par la victime**

##### **Étape 1 : Réception de la demande**

Objectif : *répondre avec sensibilité aux demandes de médiation entre la victime et le délinquant en veillant à ce que les parties appropriées soient informées comme il se doit.*

Une demande peut être directement présentée par une victime ou un membre de la famille d'une victime à un membre du personnel d'un établissement, à l'AC du SCC ou à un médiateur communautaire pour recherche de l'information sur la médiation entre la victime et le délinquant ou en demandant accès à ce processus. En raison de la douleur et des traumatismes fréquemment associés à un crime grave, il est important que de telles demandes soient traitées de façon opportune et avec sensibilité. Par conséquent, le protocole exige que quelle que soit la personne qui reçoit la demande au départ, elle en informe l'Unité de la justice réparatrice à l'AC. Le personnel de l'Unité veillera à ce que les membres du personnel correctionnel appropriés soient informés et communiquera avec un programme ou un intervenant de la médiation communautaire. À cette étape, il n'appartient pas au personnel d'entreprendre une évaluation de la validité ou du caractère approprié de la demande. L'Unité de la justice réparatrice fournira au médiateur les renseignements nécessaires pour communiquer avec la victime.

##### **Étape 2 : Le médiateur rencontre la victime**

Objectif : *discuter de la demande, fournir et recueillir des renseignements, créer une relation sans danger et commencer le processus d'évaluation avec la victime ou le membre de sa famille.*

Le médiateur communiquera avec la victime et, dans la mesure du possible, la rencontrera. Cela offre un contact personnel à la victime, lui garantit que la demande est prise au sérieux, lui donne une possibilité de poser des questions et de déterminer des options. Cela permet également d'aider le médiateur à évaluer si le processus de médiation entre la victime et le délinquant correspond à leurs besoins.

Il pourrait y avoir plus d'une réunion ou d'une conversation préliminaire. Les objectifs des réunions initiales seraient les suivants :

---

<sup>42</sup> Les étapes du protocole sont tirées du document inédit suivant: Scott, J., Gustafson, D., Bergen, S., Harris, S. et Gapp, T. (2003). *Nouveaux protocoles et orientations stratégiques touchant les processus de médiation entre la victime et le délinquant et de justice réparatrice.*

- examiner la demande et la façon dont la victime comprend les processus de médiation entre la victime et le délinquant;
- répondre aux questions à propos de l'intervenant et du processus de médiation;
- discuter des besoins de la victime et des espoirs fondés sur le processus ainsi que des autres options qui pourraient permettre d'atteindre ces objectifs;
- discuter des préoccupations ou des craintes que peut avoir la victime à l'égard du processus de médiation entre la victime et le délinquant;
- écouter le récit de la victime;
- examiner les questions de soutien, de sécurité et d'imputabilité;
- commencer à bâtir une relation de sécurité et de confiance;
- évaluer la pertinence compte tenu des facteurs motivationnels, psychologiques et de sécurité;
- discuter des possibles réponses du délinquant face à la demande;
- déterminer les besoins liés à la culture, au sexe ou à d'autres questions en matière de diversité;
- discuter des moyens appropriés de communication future;
- déterminer si la victime souhaite continuer le processus (consentement écrit);
- préciser quels sont les renseignements qui peuvent être partagés et avec qui.

### **Étape 3 : Moment de la prise de la décision**

Objectif : *déterminer si on va aller de l'avant ou non.*

Cette étape offre trois options. À la suite de la réunion avec le médiateur :

- i) La victime peut décider de ne pas aller de l'avant avec un processus de médiation entre la victime et le délinquant. Cela peut découler du fait que le processus ne correspond pas à ce qu'elle avait prévu ou souhaite. La victime peut décider que le moment n'est pas propice ou découvrir, par l'entremise du médiateur, qu'il existe d'autres moyens plus appropriés pour répondre à ses besoins.
- ii) La victime peut souhaiter aller de l'avant, sachant qu'elle peut se retirer du processus à n'importe quel moment.
- iii) Le médiateur peut décider de ralentir ou de faire cesser le processus en raison de « contre-indications ». Ces dernières peuvent inclure des préoccupations quant à la santé ou à la motivation psychologique de la victime ou quant à la sécurité du délinquant.

### **Étape 4 : Suivi de la décision**

Objectif : *communiquer la décision relative à la continuation de la procédure aux parties appropriées et, le cas échéant, commencer un suivi.*

- i) Si la victime décide de ne pas aller de l'avant, le médiateur informera l'Unité de la justice réparatrice qui informera le personnel correctionnel. Il n'est pas



nécessaire que des renseignements détaillés soient fournis quant aux motifs de la décision.

- ii) Si la victime souhaite aller de l'avant, le médiateur informera l'Unité de la justice réparatrice et demandera à son personnel de vérifier le Registre de médiation entre la victime et le délinquant pour voir si ce dernier y est inscrit. Le membre du personnel communiquera également avec l'agent de libération conditionnelle en établissement (ALCE) du délinquant pour l'informer de la décision et du fait que le médiateur communiquera avec lui. L'ALCE jouera un rôle essentiel dans la facilitation de l'accès au délinquant ainsi que pour aider à l'évaluation et au soutien de ce dernier. L'Unité de la justice réparatrice fournira au médiateur les renseignements nécessaires pour entrer en contact avec l'agent de libération conditionnelle en établissement.
- iii) Si le médiateur décide de refuser ou de ralentir le processus, il communiquera avec la victime pour lui expliquer sa décision. Il informera l'Unité de la justice réparatrice seulement de sa décision et c'est cette dernière qui informera le personnel correctionnel. Si la décision ne convient pas à la victime, cette dernière peut rechercher un autre avis en demandant le renvoi à un autre médiateur.

#### **Étape 5 : Le médiateur communique avec l'ALCE**

*Objectif : déterminer si l'ALCE a des préoccupations quant à la sécurité ou autre à l'égard du délinquant et prendre les dispositions nécessaires à l'accès au délinquant.*

Le médiateur communiquera avec l'agent de libération conditionnelle en établissement (ALCE) pour lui demander des renseignements généraux portant sur les antécédents du délinquant, pour déterminer les préoccupations quant à la sécurité ou autre que peut avoir l'ALCE et pour organiser l'accès à l'établissement pour rencontrer le délinquant. L'ALCE communiquera avec le délinquant pour lui demander s'il consent à rencontrer le médiateur. Il n'appartient pas à l'ALCE d'expliquer le processus de médiation entre la victime et le délinquant à ce dernier ou de discuter de la demande de la victime.

#### **Étape 6 : Le médiateur rencontre le délinquant**

*Objectif : déterminer si le délinquant est intéressé par le processus de médiation entre la victime et le délinquant et s'il peut y participer.*

- i) Si le délinquant refuse de rencontrer le médiateur, ce dernier pourrait envisager d'envoyer une lettre au délinquant par l'entremise de l'ALCE dans laquelle il présente de façon générale les motifs de la demande. Si le délinquant refuse encore, le médiateur informera la victime, de préférence en personne, ainsi que l'ALCE et l'Unité de la justice réparatrice.

- ii) Si le délinquant accepte de rencontrer le médiateur, les objectifs de la première rencontre seraient les suivants :
- transmettre la demande de la victime et déterminer si le délinquant est ouvert à l'idée;
  - répondre aux questions à propos de l'intervenant et du processus de médiation;
  - déterminer les règles de base (c.-à-d. volontaire, confidentiel, distinct de la prise de décision quant à la libération, etc.);
  - discuter des espoirs et des craintes du délinquant liés au processus de médiation;
  - écouter le récit du délinquant;
  - examiner les questions de sécurité, de soutien et d'imputabilité;
  - évaluer la pertinence compte tenu des facteurs motivationnels, psychologiques et de sécurité;
  - commencer à établir une relation de sécurité et de confiance;
  - discuter des choix du délinquant et des possibles réponses;
  - déterminer les besoins liés à la culture, au sexe ou à d'autres questions en matière de diversité;
  - déterminer si le délinquant souhaite continuer le processus (consentement écrit);
  - obtenir un consentement écrit du délinquant pour l'examen de son dossier et la consultation avec l'équipe de gestion des cas (EGC);
  - discuter des moyens appropriés pour les communications futures;
  - préciser quels sont les renseignements qui peuvent être partagés et avec qui.

L'examen du dossier de l'établissement et les consultations avec les membres de l'équipe de gestion des cas sont essentiels pour le rôle et la responsabilité du médiateur lorsqu'il évalue si le délinquant est un candidat approprié pour une interaction avec la victime. Le délinquant peut donner son consentement pour aller de l'avant mais pas pour l'accès à son dossier de l'établissement. En soi, cela ne disqualifierait pas le délinquant pour participer. Cela signifierait que les consultations du médiateur avec l'équipe de gestion des cas devraient être très approfondies. Si le délinquant refuse son consentement pour l'examen du dossier et pour les consultations avec les membres de l'équipe de gestion des cas, le médiateur devrait considérer attentivement la question de savoir s'il faut aller de l'avant sur la base des motifs de la décision du délinquant et d'autres facteurs relatifs au cas ainsi que de la possibilité d'une nouvelle victimisation.

### **Étape 7 : Moment de la prise de la décision**

Objectif : *déterminer si l'on doit aller de l'avant ou non.*

Cette étape offre trois options. À la suite de la réunion avec le médiateur :

- i) Le délinquant peut décider de ne pas aller de l'avant avec un processus de médiation entre la victime et le délinquant.

- ii) Le délinquant peut souhaiter aller de l'avant, sachant qu'il peut se retirer du processus à n'importe quel moment. Le délinquant peut également accorder son consentement pour que le médiateur entreprenne un examen de son dossier de l'établissement et qu'il consulte des membres de l'équipe de gestion des cas, y compris des psychologues, des conseillers et des thérapeutes.
- iii) Le médiateur peut décider de ralentir ou de faire cesser le processus en raison de « contre-indications ». Ces dernières peuvent inclure des préoccupations quant à la santé ou à la motivation psychologique du délinquant ou quant à la sécurité de la victime. Le médiateur peut également penser que le processus devrait être de nouveau envisagé ou recommencé après que le délinquant a terminé un programme en établissement qui a déjà commencé ou a été recommandé.

### **Étape 8 : Suivi de la décision**

Objectif : *communiquer la décision relative à la continuation de la procédure aux parties appropriées et, le cas échéant, commencer un suivi.*

- i) Si le délinquant refuse de participer au processus, le médiateur informera la victime, de préférence en personne, ainsi que l'Unité de la justice réparatrice et l'ALCE.
- ii) Si le délinquant consent à aller de l'avant, le médiateur informera la victime et l'Unité de la justice réparatrice. Le médiateur rencontrera l'ALCE pour examiner le dossier du délinquant et effectuer des consultations avec les membres de l'équipe de gestion des cas, y compris l'ALCE, le CLV et l'aumônier ainsi que les conseillers et les thérapeutes, le cas échéant.
- iii) Si le médiateur décide de ne pas aller de l'avant, il informera le délinquant et la victime (de préférence en personne) ainsi que l'Unité de la justice réparatrice et l'ALCE.

### **Étape 9 : Veiller au soutien des parties**

Objectif : *établir des liens avec la collectivité pour veiller à ce que les questions de soutien et de diversité soient traitées pour les parties, selon les besoins.*

Le médiateur veillera à ce que la victime reçoive un soutien familial ou communautaire adéquat. Le médiateur veillera à ce que le délinquant bénéficie d'un soutien au sein de l'établissement et de la collectivité, si possible.

Le médiateur établira des contacts avec les ressources communautaires concernées par les questions culturelles, de diversité ou de sensibilité qui pourraient influencer sur le processus de médiation ou être pertinentes.

**\* À partir de cette étape, ce volet suivrait les étapes 12 à 16 (Processus de médiation) telles qu'elles apparaissent à la fin du volet B.**

## **Volet B : Recommandation émanant de l'établissement**

### **Étape 1 : La recommandation est présentée**

Objectif : *répondre avec sensibilité aux demandes de médiation entre la victime et le délinquant en veillant à ce que les parties appropriées soient informées comme il se doit.*

En raison des inquiétudes concernant l'exposition des victimes à de possibles manipulations ou à une nouvelle victimisation, les délinquants ne peuvent pas se recommander. Les délinquants qui souhaitent engager un processus de médiation entre la victime et le délinquant doivent approcher leur agent de libération conditionnelle en établissement (ALCE) ou leur équipe de gestion des cas pour discuter d'une recommandation émanant de l'établissement. Cette recommandation peut provenir du personnel du SCC comme un coordonnateur de la liaison avec la victime, un agent de libération conditionnelle en établissement, un aumônier, un psychologue ou un conseiller lorsque le membre du personnel pense qu'un délinquant pourrait tirer avantage d'un engagement direct avec la victime et est un candidat approprié. Le membre du personnel du SCC acheminera la recommandation (qui, en théorie, comportera le consentement du délinquant à un examen de son dossier) à un membre de l'Unité de la justice réparatrice qui communiquera avec un médiateur communautaire.

### **Étape 2 : Le médiateur communique avec l'ALCE et examine le dossier**

Objectif : *recueillir des renseignements afin de commencer le processus d'évaluation du délinquant.*

Le médiateur communiquera avec le membre du personnel de l'établissement qui a présenté la recommandation. Dans les cas où un membre du personnel autre que l'ALCE présente la recommandation émane, le médiateur communiquera avec ce dernier pour obtenir des renseignements concernant le délinquant, ses progrès dans l'établissement et la pertinence de lui permettre une rencontre avec sa victime.

En outre, lorsque le consentement a été accordé, le médiateur examinera le dossier de l'établissement du délinquant pour connaître les progrès et l'état d'esprit de ce dernier et rechercher des écarts, des questions importantes ou des restrictions qu'il devrait connaître avant d'évaluer le délinquant et de travailler avec lui.

Par l'entremise de l'ALCE, le médiateur prendra les dispositions nécessaires pour rencontrer le délinquant.

### **Étape 3 : Le médiateur rencontre le délinquant**

Objectif : *déterminer si le délinquant souhaite participer à un processus de médiation entre la victime et le délinquant et s'il constitue un candidat approprié*

Le médiateur aura une ou plusieurs réunions préliminaires avec le délinquant. Le but des réunions préliminaires serait le suivant :

- examiner l'intérêt que porte le délinquant à une interaction entre la victime et le délinquant et ses espoirs et craintes à ce sujet;
- répondre aux questions à propos de l'intervenant et du processus de médiation;
- déterminer les règles de base (c.-à-d. volontaire, confidentiel, distinct de la prise de décision, etc.);
- écouter le récit du délinquant, discuter de ses antécédents dans l'établissement;
- informer le délinquant à propos du « registre de médiation entre la victime et le délinquant »;
- discuter des restrictions : contact avec la victime, possibles choix de la victime;
- examiner les questions de sécurité, de soutien et d'imputabilité;
- commencer à établir une relation de sécurité et de confiance;
- évaluer la pertinence compte tenu des facteurs motivationnels, psychologiques et de sécurité;
- déterminer les besoins liés à la culture, au sexe ou à d'autres questions en matière de diversité;
- déterminer si le délinquant souhaite continuer le processus (consentement écrit);
- préciser les renseignements qui peuvent être partagés et avec qui;
- discuter des moyens appropriés pour les communications futures.

Le registre de médiation entre la victime et le délinquant, qui doit être créé et tenu par l'Unité de la justice réparatrice au SCC, sera utilisé pour jumeler les victimes et les délinquants qui ont indiqué un intérêt envers la médiation en ajoutant officiellement leur nom sur la liste. La liste est volontaire, et les participants peuvent ajouter ou retirer leur nom n'importe quand. La présence du nom d'une personne sur la liste indique qu'elle souhaite être contactée au cas où l'autre partie y inscrit également le sien. Lorsque deux noms sont jumelés, le processus sera celui du volet A.

### **Étape 4 : Moment de la prise de la décision**

Objectif : *déterminer si l'on va aller de l'avant ou non.*

Cette étape offre trois options. À la suite de la réunion avec le médiateur :

- i) Le délinquant peut décider de ne pas aller de l'avant avec un processus de médiation entre la victime et le délinquant.
- ii) Le délinquant peut souhaiter aller de l'avant, sachant qu'il peut se retirer du processus à n'importe quel moment. À ce stade, le consentement signifierait que

le délinquant accepte que son nom soit ajouté sur le registre de médiation entre la victime et le délinquant et que le médiateur examinera les options appropriées pour communiquer avec la victime. S'il n'est pas inclus dans la recommandation initiale, le consentement pourrait également être accordé pour la consultation avec des thérapeutes et des conseillers, entre autres.

- iii) Le médiateur peut décider de ralentir ou de faire cesser le processus en raison de « contre-indications ». Ces dernières peuvent inclure des préoccupations quant à la santé ou à la motivation psychologique du délinquant ou quant à la sécurité de la victime. Le médiateur peut également penser que le processus devrait être de nouveau envisagé ou recommencé après que le délinquant a terminé un programme en établissement qui a déjà commencé ou a été recommandé.

### **Étape 5 : Suivi de la décision**

Objectif : *communiquer la décision relative à la continuation de la procédure aux parties appropriées et, le cas échéant, commencer un suivi.*

- i) Si le délinquant refuse de participer au processus, le médiateur informera l'Unité de la justice réparatrice et l'ALCE.
- ii) Si le délinquant consent à aller de l'avant, le médiateur informera l'ALCE et l'Unité de la justice réparatrice. Le médiateur demandera à l'Unité de la justice réparatrice de déterminer si la victime dans le cas est une « victime inscrite ». Le médiateur demandera également à l'Unité de la justice réparatrice d'inscrire le nom du délinquant dans le registre de médiation entre la victime et le délinquant au cas où la victime est intéressée par le processus de médiation entre la victime et le délinquant à l'avenir.
- iii) Si le médiateur décide de ne pas aller de l'avant, il informera le délinquant (de préférence en personne) ainsi que l'ALCE et l'Unité de la justice réparatrice du SCC.

### **Étape 6 : Communiquer avec la victime**

Objectif : *examiner la question de savoir si, dans le cas de victimes inscrites, il existe des moyens discrets et empreints de tact, de transmettre les renseignements concernant l'option des processus de médiation entre la victime et le délinquant.*

- i) Si la victime n'est pas inscrite auprès du SCC et de la CNLC, il est impossible de déterminer si elle ne sait pas qu'elle peut s'inscrire ou si elle a intentionnellement choisi de ne pas le faire. Toute tentative de communication avec la victime en vue de s'enquérir de son intérêt pour un processus de médiation entre la victime et le délinquant risque de créer une nouvelle victimisation en faisant ressurgir des

souvenirs et des sentiments que la victime souhaite peut-être enterrer dans son passé. Une meilleure éducation du public concernant le droit de la victime de s'inscrire auprès du SCC et les services offerts à la victime et au délinquant pourrait avoir pour résultat qu'un nombre accru de victimes accéderont à ces options. Sans moyen adapté aux besoins de la victime pour déterminer l'intérêt de cette dernière, aucune mesure ne sera prise.

- ii) Si la victime s'est inscrite auprès du SCC, cela constitue une indication qu'elle souhaite être informée des changements survenant dans le statut du délinquant. Le médiateur tentera de communiquer avec l'organisme de service d'aide aux victimes qui œuvre dans la région où la plainte a été déposée afin de déterminer si l'organisme a eu des contacts avec la victime. Si ce n'est pas le cas, l'organisme pourrait être en mesure de fournir des indications quant à la question de savoir si la victime souhaite être informée de l'intérêt porté par le délinquant à un processus de médiation entre la victime et le délinquant. Lorsque c'est le cas, l'organisme peut aider à approcher la victime avec tact tout en l'informant.

Lorsque l'organisme local ne connaît pas la victime ou n'a pas eu de contacts avec elle, il pourrait souhaiter aider en envoyant une lettre type à propos de l'inscription qui comporterait des renseignements portant sur les services offerts aux victimes et aux délinquants et sur le registre de médiation entre la victime et le délinquant. Il ne serait fourni aucun renseignement détaillé concernant le délinquant à l'organisme de services d'aide aux victimes et aux victimes.

- iii) Lorsque le nom d'une victime apparaît déjà sur la liste de médiation entre la victime et le délinquant, le médiateur peut communiquer directement, mais avec tact, avec elle.

### **Étape 7 : Déterminer l'intérêt de la victime**

Objectif : *déterminer si une victime a répondu aux renseignements portant sur les services d'aide aux victimes et aux délinquants.*

- i) S'il n'existe aucune réponse de la victime, rien de plus n'est tenté. Le nom du délinquant demeurera dans le registre de médiation entre la victime et le délinquant au cas où la victime exprime un intérêt à l'avenir.
- ii) Si la victime utilise l'information ou indique de quelque façon un désir de recevoir des renseignements ou de participer au processus de médiation entre la victime et le délinquant, le médiateur sera avisé et il communiquera directement avec la victime pour organiser une rencontre.

### **Étape 8 : Le médiateur rencontre la victime**

Objectif : *discuter de l'intérêt de la victime, fournir et recueillir des renseignements, établir une relation sans danger et commencer le processus d'évaluation en compagnie de la victime ou d'un membre de sa famille.*

Le but des réunions préliminaires avec la victime ou un membre de sa famille serait le suivant :

- expliquer la nature des services d'aide aux victimes et aux délinquants et les options disponibles;
- écouter le récit de la victime;
- examiner l'intérêt de la victime, ses objectifs ainsi que ses espoirs concernant un processus de médiation entre la victime et le délinquant;
- discuter de toute inquiétude ou crainte de la victime concernant un processus de médiation entre la victime et le délinquant;
- répondre aux questions à propos du médiateur ou du processus;
- discuter de façon générale de la motivation et des objectifs du délinquant;
- commencer à établir une relation de sécurité et de confiance;
- examiner les questions de sécurité, de soutien et d'imputabilité;
- évaluer la pertinence compte tenu des facteurs motivationnels, psychologiques et de sécurité;
- déterminer les besoins liés à l'origine ethnique, etc.;
- discuter des moyens appropriés pour les communications futures;
- déterminer si la victime souhaite continuer le processus (consentement écrit);
- préciser quels sont les renseignements qui peuvent être partagés et avec qui.

### **Étape 9 : Moment de la prise de la décision**

Objectif : *déterminer si l'on doit aller de l'avant ou non.*

Cette étape offre trois options. À la suite de la réunion avec le médiateur :

- i) La victime peut décider de ne pas aller de l'avant avec un processus de médiation entre la victime et le délinquant. Cela peut découler du fait que le processus ne correspond pas à ce qu'elle avait prévu ou souhaite. La victime peut décider que le moment n'est pas propice ou découvrir, par l'entremise du médiateur, qu'il existe d'autres moyens plus appropriés pour répondre à ses besoins.
- ii) La victime peut souhaiter aller de l'avant, sachant qu'elle peut se retirer du processus à n'importe quel moment.
- iii) Le médiateur peut décider de ralentir ou de faire cesser le processus en raison de « contre-indications ». Ces dernières peuvent inclure des préoccupations quant à la santé ou à la motivation psychologique de la victime ou quant à la sécurité du délinquant.



## **Étape 10 : Suivi de la décision**

Objectif : *communiquer la décision relative à la continuation de la procédure aux parties appropriées et, le cas échéant, commencer un suivi.*

- i) Si la victime décide de ne pas aller de l'avant, le médiateur informera le délinquant ainsi que l'Unité de la justice réparatrice du SCC et l'ALCE.
- ii) Si la victime souhaite aller de l'avant, le médiateur informera le délinquant ainsi que l'Unité de la justice réparatrice du SCC et l'ALCE.
- iii) Si le médiateur décide de refuser ou de ralentir le processus, il communiquera avec la victime, le délinquant, l'Unité de la justice réparatrice et l'ALCE. (La victime peut rechercher un autre avis en demandant d'être renvoyée à un autre médiateur.)

## **Étape 11 : Veiller au soutien des parties**

Objectif : *établir des liens avec la collectivité pour veiller à ce que les questions de soutien et de diversité soient abordées, selon les besoins des parties.*

Le médiateur veillera à ce que la victime reçoive un soutien familial ou communautaire adéquat. Le médiateur veillera à ce que le délinquant bénéficie d'un soutien au sein de l'établissement et de la collectivité, si possible.

Le médiateur établira des contacts avec les ressources communautaires concernées par les questions culturelles, de diversité ou de sensibilité qui pourraient influencer sur le processus de médiation ou être pertinentes.

## **Processus de médiation**

Une fois qu'il a été décidé, grâce au processus de recommandation et d'évaluation, que l'engagement entre la victime et le délinquant est approprié pour les parties et que les deux parties ont consenti à participer, le médiateur entreprendra les étapes de préparation, de rencontre et de suivi du processus de médiation. Les étapes ci-dessous soulignent ce processus. La quantité de travail de préparation et de temps nécessaire varie beaucoup d'un cas à l'autre en fonction des besoins, des circonstances, du niveau de soutien, de l'état de préparation et des souhaits des parties. Le processus continue à être volontaire et fondé sur les souhaits des participants, le médiateur étant présent pour surveiller, évaluer et guider le processus de préparation.

## **Étape 12 : Préparation**

Objectif : *collaborer avec la victime et le délinquant pour préparer une forme d'interaction directe.*

Le médiateur rencontrera la victime et le délinquant un certain nombre de fois (ou, lorsqu'il est difficile d'organiser une rencontre, il aura des conversations téléphoniques détaillées avec eux). Le but de ce travail préparatoire est d'aider les parties à déterminer des questions telles que les suivantes et à y trouver réponse :

- Que souhaitent-elles accomplir par le processus de médiation?
- Quels sont les mécanismes appropriés pour interagir avec l'autre partie?
- De quels renseignements ont-elles besoin à l'avance?
- Quelles sont leurs préoccupations en matière de sécurité?
- Quelles seront les règles et les conditions à respecter?
- Quels sont les mécanismes de soutien qui devront être en place?
- Quels sont les facteurs logistiques qui doivent être abordés?
- Quelles étapes préliminaires, le cas échéant, devront être franchies avant d'en arriver à une rencontre personnelle?

Au cours de cette étape, le médiateur continue à évaluer l'état de préparation de chacune des parties envers un engagement direct avec l'autre. Le médiateur exigera des accès réguliers au délinquant et entreprendra des consultations périodiques avec l'équipe de gestion des cas pour discuter des progrès et de l'état de préparation du délinquant.

## **Étape 13 : Étapes préliminaires**

Objectif : *examiner et utiliser, le cas échéant, des étapes préliminaires au niveau de l'interaction entre la victime et le délinquant.*

Dans de nombreux cas, le processus de médiation ne se termine pas par une rencontre personnelle de la victime et du délinquant. Il existe un certain nombre de raisons pour lesquelles une victime en particulier pourrait ne pas souhaiter rencontrer le délinquant personnellement mais quand même vouloir une interaction afin de poser des questions ou d'exprimer des sentiments. Dans ces cas, des mécanismes autres qu'une rencontre personnelle sont utilisés. Cela peut se faire sous la forme d'entrevues enregistrées sur bande magnétoscopique, l'échange de correspondance et une « médiation navette » effectuée par le médiateur.

Même lorsqu'une rencontre personnelle est souhaitée ou prévue, ces mécanismes peuvent être utilisés comme étapes préliminaires pour le processus de préparation afin de développer la confiance, d'évaluer la sincérité ou de répondre aux questions ou préoccupations préliminaires. Le résultat de cette communication initiale pourrait constituer la base d'une future rencontre personnelle ou même déterminer si une telle rencontre aura lieu ou non. Bon nombre des décisions à prendre au cours de cette étape

seront déterminées par les besoins de la victime. Il se peut que des dispositions spéciales soient prises pour utiliser le matériel vidéo à l'intérieur de l'établissement.

#### **Étape 14 : Préparation pour une rencontre personnelle**

Objectif : *préparer les participants à une rencontre personnelle.*

La préparation finale à une rencontre personnelle comportera des discussions approfondies tant avec la victime qu'avec le délinquant portant sur la logistique, le processus à utiliser, les règles à respecter, l'enregistrement de la rencontre sur bande magnétoscopique et le rôle des personnes devant apporter le soutien. Puisqu'une rencontre personnelle produit une extrême anxiété chez les parties (sans égard à la hâte qu'elles ont de rencontrer l'autre partie), il est important qu'elles aient autant de contrôle que possible, en connaissant tous les détails logistiques et du processus de la rencontre et en pouvant y participer.

#### **Étape 15 : Rencontre personnelle**

Objectif : *fournir un cadre et un processus sans danger et constructif dans lequel la victime et le délinquant peuvent se rencontrer et parler directement avec l'aide d'un médiateur chevronné.*

Les rencontres durent généralement des heures. Il se peut que plus d'une rencontre soit nécessaire. Les personnes qui apportent leur soutien peuvent être présentes ou à proximité. Elles peuvent avoir un rôle d'intervention ou muet.

Les dispositions concernant l'accès, le lieu de la rencontre, l'habilitation de sécurité, la sécurité permanente, les salles d'attente distinctes pour la victime et le délinquant, les toilettes, les rafraîchissements ou les repas, le soutien de suivi au sein de l'établissement, et ainsi de suite, devront être prises en collaboration avec le personnel du SCC, et l'ALCE en particulier. Cela exige fréquemment la permission du directeur de l'établissement.

Une séance de compte rendu avec les parties suivant immédiatement la rencontre est essentielle pour offrir un soutien, écouter leurs réactions et déterminer si un soutien supplémentaire est nécessaire. Cela peut être relativement bref en ce qui concerne le délinquant mais un soutien en établissement de rechange doit être disponible. La séance de compte rendu avec la victime peut durer des heures. C'est également le moment pour prévoir le prochain contact de suivi et pour réaffirmer la disponibilité en tout temps.

#### **Étape 16 : Suivi**

Objectif : *offrir un soutien, évaluer les répercussions et déterminer les prochaines étapes, le cas échéant.*

Quelques jours après la rencontre, un contact de suivi devrait être effectué auprès des parties. C'est une occasion de soutenir la personne alors qu'elle revit l'expérience, parle de ses répercussions, vérifie ses perceptions, réexamine de nouvelles impressions ou d'anciennes inquiétudes. C'est également l'occasion d'évaluer si elles ont atteint leurs objectifs.

L'ampleur du suivi nécessaire dépend de chaque cas. Un contact de suivi supplémentaire devrait, à tout le moins, être pris après un mois puis après trois mois. Après cela, le souhait de la partie et l'évaluation du médiateur peuvent déterminer l'ampleur du suivi. L'une ou les deux parties peuvent ressentir le besoin d'une rencontre de suivi avec l'autre à un moment donné.

### **Facteurs ayant une incidence sur la médiation postérieure à la détermination de la peine**

Un certain nombre de facteurs déterminent la question de savoir si un processus de médiation entre la victime et le délinquant devrait avoir lieu ou ont une incidence sur cette question.

#### **1. Normes minimales** (ce qui doit être en place pour qu'une médiation puisse avoir lieu)

- La victime et le délinquant doivent disposer de renseignements de base concernant les processus de médiation entre la victime et le délinquant. Les deux parties doivent posséder des renseignements oraux et écrits portant sur le processus et fournir un consentement écrit pour pouvoir y participer.
- La participation doit être fondée sur un consentement libre, volontaire et en connaissance de cause.
- La victime et le délinquant doivent tous deux participer. Le terme « victime » peut recouvrir les personnes définies à l'article 26 de la LSCMLC ou celles désignées lors de négociations entre le SCC et les intervenants au cas par cas.
- Le processus et les participants doivent se conformer à la *Loi sur l'accès à l'information*, à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et à la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* et aux Règlements connexes.
- Les recommandations effectuées par le personnel du SCC doivent être appuyées par l'équipe de gestion des cas du délinquant.
- Le délinquant doit être prêt à reconnaître sa responsabilité dans le préjudice infligé à la victime.
- Le but et les objectifs de la rencontre doivent être constructifs (et non destructifs).
- Un tiers médiateur formé à cet effet qui effectue une évaluation de la pertinence et de la motivation des parties devant se rencontrer facilitera la rencontre.
- Le processus d'évaluation devrait comporter les événements suivants :
  - o des rencontres personnelles avec chaque partie;

- un examen du dossier du délinquant ou une consultation avec le personnel de l'établissement;
- une interaction permanente avec chaque partie pendant un certain temps afin de documenter l'évaluation de la sincérité, de la motivation, de l'uniformité, etc.
- Il y aura également une préparation intensive dans les buts suivants :
  - établir un niveau de confiance entre le facilitateur et chacune des parties;
  - établir l'objectif de la rencontre et les objectifs, les besoins et les résultats souhaités de chaque partie;
  - discuter, avec les deux parties, des options du processus et des règles à respecter ainsi que des aspects logistiques.
- Il faut tenir compte des questions de sécurité (physique, émotionnelle, psychologique et spirituelle) grâce à des mesures comme une sécurité appropriée, des personnes pouvant apporter un soutien et des dispositions relatives au suivi.
- Les médiateurs qui traitent d'infractions de nature sexuelle ou familiale doivent posséder une formation spécialisée.
- Le processus n'est pas prescriptif ou soumis à des limites de temps.
- Le processus de médiation entre la victime et le délinquant demeurera distinct du processus de gestion des cas ou des risques.
- Le processus se déroulera sans idées préconçues et ne débouchera pas sur des conséquences négatives pour le délinquant au sein de l'établissement.
- Tout accord sera volontaire.
- Le contenu de la médiation est confidentiel à moins que les parties n'en conviennent autrement.

Le facteur culturel et autres facteurs de diversité seront respectés et pris en compte.

## RÉFÉRENCES

Admo, N. (2002). *La justice réparatrice vue par les personnes contrevenantes et les personnes lésées*. Mémoire de maîtrise, École de criminologie, Université de Montréal, Montréal, Canada.

Bazemore, G. et Walgrave, L. (1998). In Search of Fundamentals and an Outline for Systemic Reform. In G. Bazemore and L. Walgrave (eds.), *Exploring Restorative Justice for Juveniles*, Monsey (New York), Criminal Justice Press, 45-74.

Bazemore, G. et Walgrave, L. (1999). Restorative juvenile justice : repairing the harm of youth crime. Monsey, NY : Criminal Justice Press.

Beckers, M. (2001): *La justice réparatrice et la médiation : point de vue de différents acteurs au sein du système correctionnel canadien*. Mémoire de maîtrise, École de criminologie, Université de Montréal, Montréal, Canada.

Bonafé-Schmitt, J.P. (1998). *La médiation pénale en France et aux États-Unis*. Paris : Réseau Droit et Société, Maison des Sciences de l'Homme.

Bonafé-Schmitt, J.P. (2002). « La médiation », dans *Problèmes politiques et sociaux*, No 872.

Boulle, L. et Kelly, K.J. (1998). *Mediation. Principles, Process, Practice*. Toronto et Vancouver : Butterworths.

Charbonneau, S. et Béliveau, D. (1999). *Un exemple de justice réparatrice au Québec*. Criminologie, volume 32, numéro 1. Pp. 57-77.

Crawford, A. (2000). Salient themes towards a victim perspective and the limitations of restorative justice : some concluding comments, in Crawford, A. and Goodey, Jo (Eds), *Integrating a victim perspective within criminal justice : International debates*, Dartmouth Publishing Company Limited, 285-310.

Cunningham, P. et Trostle, L. (1994). Victim-Offender Mediation in Alaska, dans *Alaska Justice Forum*, 11 (2), Summer, 1994. [http://justice.uaa.alaska.edu/forum/11/2summer1994/a\\_mediate.html](http://justice.uaa.alaska.edu/forum/11/2summer1994/a_mediate.html). Consulté le 15 novembre 2005.

Daly, K. (2000). Revisiting the relationship between Retributive and restorative Justice, dans Strang, H. et Braithwaite, J. (Eds), *Restorative Justice: from Philosophy to Practice*: 33-54, Dartmouth, Ashgate.

Daly, K. (2006). The limits of restorative justice, in Sullivan, D. and Tifft, L. (Eds), *Handbook of restorative justice: a global perspective*, 134-145, Routledge, Taylor and Francis Group.

Deslauriers, J.P. et Kérisit, M. (1997). Le devis de recherche qualitative. Dans Poupart, J., Deslauriers, J.P., Groulx, L.H., Laperrière, A., Mayer, R. et Pirès, A.P. (Éds.), *La recherche qualitative : Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (pp.85-111). Montréal : Gaëtan Morin.

Dignan, J. (2005). *Understanding victims and restorative justice*, Open University Press.

Dray, D. (1999). *Victimes en souffrance: Une ethnographie de l'agression à Aulnay-sous-Bois*, Droit et société, Maison des sciences de l'Homme, Librairie générale de droit et de jurisprudence.

Duff, D. (2003). Restoration and Retribution, dans von Hirsch, A., Roberts, J.V. et Bottoms, A. (Eds), *Restorative Justice and Criminal Justice: Competing or Reconcilable Paradigms?*: 43-59, Hart Publishing, Oxford and Portland, Oregon.

Faget (1997). *Un mouvement d'idées*. La médiation. Essai de politique pénale.

Flaten, C. (1996). Victim-Offender Mediation: Application with Serious Offenses Committed by Juveniles, in Galaway, B., Hudson, J. (Eds.), *Restorative Justice: International Perspectives*, 387-402. Kugler Publications.

Fritz, J. (2004). Derrière la magie : Modèles, approches et théories de médiation. *Esprit critique : Revue internationale de sociologie et de sciences sociales*, Volume 6, Numéro 3, Été 2004.

Gaudreault, A. (2001). Évolution de la législation et des politiques concernant les besoins des victimes d'actes criminels dans le système correctionnel du Canada, in Fattah, E. and Parmentier, S. (Eds.), *Victim policies and criminal justice on the road to restorative justice : a collection of essays in honour of Tony Peters*, 99-114, Leuven University Press.

Gaudreault, A. (2003). *Victims of crime : a look at their experiences with Canada's correctional system*, Discussion paper, <http://www.aqpvc.ca/images/docs/ag2003en.pdf>, consulté le 18 juin 2009.

Gaudreault, A. (2004). *Quand la violence frappe l'un des nôtres... Les proches prennent la parole*, 4<sup>e</sup> colloque de l'Association québécoise Plaidoyer-Victimes, <http://aqpvc.ca>, consulté le 18 juin 2009.

Gigione, R. et Matalon, B. (1985). *Les enquêtes sociologiques : Théories et pratiques*. Paris : Armand Colin. (Ouvrage original publié en 1977).

Gold, L. (1993). Influencing Unconscious Influences: The Healing Dimension of Mediation. *Mediation Quarterly*, vol.11, no.1, 55-66. Jossey-Bass Publishers.

Goodey, J. (2005). *Victims and victimology: research, policy and practice*, Pearson Education Limited.

Greenberg, M. and Ruback, B. (1992). *After the crime: victim decision making*, in Perspectives in law and psychology, Plenum Press, New York and London.

Gustafson, D. (2004). Exploring Treatment and Trauma recovery Implications of Facilitating Victim-Offender Encounters in Crimes of Severe Violence: Lessons From the Canadian Experience, in, Elliott, E. And Gordon, R. (Eds.), *New Directions in Restorative Justice: Issues, Practice, Evaluation*, 193-227. Willan Publishing.

Ho, K. (1994). *Victim Offender Dialogue*. Office of Victim Services, Ohio Department of Rehabilitation and Correction.  
<http://www.drc.state.oh.us/web/Victim%20Offender%20Dialogue.pdf>, consulté le 15 novembre, 2005.

Hudson, B. (2003). Victims and Offenders, in Von Hirsch, A., Roberts, J., Bottoms, A., Roach, K., Schiff, M. (Eds.), *Restorative Justice and Criminal Justice: Competing or Reconcilable Paradigms?*, 177-194, Hart Publishing.

Hudson, B. et Galaway, B. (1996). *Restorative Justice : International Perspectives*, Monsey, NY, Criminal Justice Press.

Immarigeon, R. (1996). Prison-based Victim-Offender Reconciliation Programs, in Galaway, B., Hudson, J. (Eds.), *Restorative Justice: International Perspectives*, 463-476. Kugler Publications.

Jaccoud, M. (2004). *Document de réflexion :La Justice Réparatrice*. Document soumis au Ministère de la Justice du Québec. Octobre 2004.

Jaccoud, M. (2005). *Justice réparatrice et réformes pénales*. Soumis pour publication.

Jaccoud, M. (2007). *Innovations pénales et justice réparatrice*, Champ pénal, Séminaire mis en ligne le 29 septembre 2007. <http://champpenal.revues.org/document1269.html>. Consulté le 18 juin 2009.

Jerin, R. et Moriaty, L. (1998). *Victims of crime*, Nelson-Hall Publishers, Chicago.

Johnstone, G. (2001). *Restorative justice : Ideas, values, debates*, Willan Publishing.

Latimer, J, Dowden, C. And Muise, D. (2001). *L'efficacité des pratiques de la Justice Réparatrice : Méta-analyse*. Ministère de la Justice, Canada, 2001.

Le Petit Larousse illustré (2007). Larousse



Marshall, T. (1996). The Evolution of Restorative Justice in Britain, *European Journal of Criminal Policy and Research*, vol. 4, numéro 4, p.21-43.

Mbanzoulou, P. (2002). La médiation pénale. *Collection La Justice au quotidien*. L'Harmattan.

McCold, P. (1998). Restorative Justice : Variations on a Theme, in Walgrave, L. (Ed.), *Restorative Justice for Juveniles. Potentials, Risks and Problems for Research*, Leuven, Leuven University Press, 1998, pp.19-54.

McCold, P. (2006). The recent story of restorative justice: Mediation, circles and conferencing, in Sullivan, D. and Tifft, L. (Eds.), *Handbook of restorative Justice : A global perspective*, Routledge, Taylor and Francis Group, 23-51.

Michelat, G. (1975). Sur l'utilisation de l'entretien non directif en sociologie. *Revue française de sociologie*, 16, 229-247.

Morris, A. et Maxwell, G. (2003). Restorative Justice in New Zealand, in A. von Hirsh, J. Roberts, A.E. Bottoms, K. Roach et M. Schiff (Eds.), *Restorative Justice & Criminal Justice. Competing or Reconcilable Paradigms ?*, pp. 257-271, Oxford et Portland, Oregon, Hart Publishing.

Ols, S. et Papalia, D. (2005). Psychologie du développement humain, 6<sup>e</sup> édition. Groupe Beauchemin éditeur, ltée.

Pires, A. (1997). Échantillonnage et recherche qualitative : essai théorique et méthodologique, in Poupart, J., Deslauriers, J.-P., Groulx, L., Laperrière, A., Mayer, R., Pires, A. (Eds.), *La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques*, 113-169. Boucherville : Gaëtan Morin.

Poupart, J. (1997). L'entretien de type qualitatif : considérations épistémologiques, théoriques et méthodologiques, in Poupart, J., Deslauriers, J.-P., Groulx, L., Laperrière, A., Mayer, R., Pires, A. (Eds.), *La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques*, 173-209. Boucherville : Gaëtan Morin.

Poupart, J. et Lalonde, M. (1998). La méthodologie qualitative et la criminologie au Québec de 1960 à 1985, dans Poupart, J., *La recherche qualitative. Diversité des champs et des pratiques au Québec*. (51-91). Montréal : Gaëtan Morin.

Quivy, R. et Van Campenhoudt, L. (1995). *Manuel de recherche en sciences sociales*. Paris : Dunod. (Ouvrage original publié en 1988).

Regroupement des organismes de justice alternative du Québec (ROJAQ) (2004). *Guide de médiation*. Montréal : Regroupement des organismes de justice alternative du Québec.

Roberts, T. (1995). Evaluation of the victim offender mediation project. Langley, BC: Final report for the Solicitor General Canada. Document inédit.

Rock, P. (1998), *After Homicide, Practical and Political Response to Bereavement*, Clarendon Press, Oxford.

Rock, P. (2002). On becoming a victim, in Hoyle, C. and Young, R. (Eds), *News visions of crime victims*, 1-22, Hart Publishing.

Rossi, C. (2008). *Le double visage des proches des victimes d'homicide: Approche comparée en Droit pénal et en Victimologie*. Thèse de doctorat, École de criminologie, Université de Montréal, Montréal, Canada.

Scott, J., Gustafson, D., Bergen, S., Harris, S. et Gapp, T. (2003). *Nouveaux protocoles et orientations stratégiques touchant les processus de médiation entre la victime et le délinquant et de justice réparatrice*. Document inédit.

Service Correctionnel Canada (2007). *Médiation entre la victime et le délinquant – Un bref aperçu*. Portail de la justice réparatrice du SCC. [http://www.csc-ccc.gc.ca/text/portals/rj/brief\\_f.shtml](http://www.csc-ccc.gc.ca/text/portals/rj/brief_f.shtml). Consulté le 8 janvier 2007.

Spungen, D. (1998). *Homicide: the hidden victims: a guide for professionals*. Thousand Oaks CA; London: SAGE Publications.

Umbreit, M. (1986a). Victim/offender mediation : A national survey. *Federal Probation*, 50(4), 53-56.

Umbreit, M. (1986b). Victim offender mediation and judicial leadership. *Judicature*, Volume 69, Number 4, December-January, 1986.

Umbreit, M. (1989). Violent offenders and their victims. Dans M. Wright & B. Galaway (Éds.), *Mediation and criminal justice: Victims, offenders and community* (pp.99-112). London: Sage Publications.

Umbreit, M. (1990). Victim-offender mediation with violent offenders: Implications for modification of the VORP model. Dans Viano, E.C. (Éd.), *The victimology handbook : Research findings, treatment and public policy* (pp. 337-351). New York: Garland Publishing.

Umbreit, M. (1995a). Mediation of Criminal Conflict : An Assessment of Programs in Four Canadian Provinces. *Center for Restorative Justice & Peacemaking*, December, 1995. <http://2ssw.che.umn.edu/rjp>. Consulté le 30 janvier 2005.

Umbreit, M. (1996). Restorative Justice Through Mediation: The Impact of Program in Four Canadian Provinces, in Galaway, B., Hudson, J. (Eds.), *Restorative Justice: International Perspectives*, 373-386. Kugler Publications.

Umbreit, M. (1997). Humanistic Mediation : A Transformative Journey of Peacemaking. *Mediation Quarterly*, vol.14, no.3, Spring 1997, 201-213. Jossey-Bass Publishers.

Umbreit, M. (1998a). Restorative Justice Through Victim-Offender Mediation: A Multi-Site Assessment. *Western Criminology Review* 1(1). <http://wcr.sonoma.edu/v1n1/umbreit.html>. Consulté le 30 janvier 2005.

Umbreit, M. (1998b). Victim Sensitive : Victim Offender Mediation Training Manual. *Center for Restorative Justice & Peacemaking*, June, 1998. <http://2ssw.che.umn.edu/rjp>. Consulté le 4 octobre 2005.

Umbreit, M. (2001). *The Handbook of Victim-offender Mediation : An Essential Guide for Practice and Research*. San Francisco: Jossey-Bass. 425 pp.

Umbreit, M., Bradshaw, W. And Coates, R. (2001). Victim Sensitive Offender Dialogue in Crimes of Severe Violence: Differing Needs, Approaches, and Implications. *Center for Restorative Justice & Peacemaking*, September, 2001. <http://2ssw.che.umn.edu/rjp>. Consulté le 30 janvier 2005.

Umbreit, M., Bradshaw, W. And Coates, R. (2003). Victims of Severe Violence in Dialogue with the Offender: Key Principles, Practices, Outcomes and Implications, In Weitekamp, G.M. and Kerner, H. (Eds.), *Restorative Justice in Context: International Practice and Directions*, 123-144, Wilan Publishing.

Umbreit, M., Brown, K., Coates, R., and Vos, B. (2002). Victim Offender Dialogue in Crimes of Severe Violence: A Multi-Site Study of Programs in Texas and Ohio. *Center for Restorative Justice & Peacemaking*, December, 2002. <http://2ssw.che.umn.edu/rjp/Resources/Exec%20summary%20%20TX%20H%20VOD%20%20in%20crimes%20of%20severe%20violence.pdf>. Consulté le 30 janvier 2005.

Umbreit, M., Coates, R. And Vos, B. (2001). Impact of Victim-Offender Mediation: Two Decades of Research. *Federal Probation*, Volume 65, Issue 3, Décembre 2001, Pp. 29-35.

Umbreit, M. Et Greenwood, J. (1997). Criteria for Victim-Sensitive Mediation & Dialogue with Offenders. *Center for Restorative Justice & Peacemaking*, August, 1997. <http://2ssw.che.umn.edu/rjp/Resources/Documents/UmbGr97a.pdf>. Consulté le 30 janvier 2005.

Umbreit, M. and Vos, B. (2000). Homicide Survivors meet the Offender Prior to Execution : Restorative Justice through Dialogue. *Homicide Studies*, Volume 4, Issue 1, Février 2000, Pp. 63-87.

Umbreit, M., Vos, B., Coates, R. et Brown, K. (2006). *Facilitated dialogue on death row : family members of murder victims and inmates share their experiences*. In Acker, J.

et Karp, D. (2006). Wounds that do not bind: victim-based perspectives on the death penalty, Carolina Academic Press, Chapter 18, pp. 349-375.

Van Ness, D. et Strong, K. (1997). *Restoring Justice*. Cincinnati, OH : Anderson Publishers. p.228.

Walgrave, L. (1994). *Au-delà de la rétribution et de la réhabilitation : la réparation comme paradigme dominant dans l'intervention judiciaire contre la délinquance des jeunes?* Dans Centre de recherche interdisciplinaire de Vaucresson. Ministère de la Justice (sous la direction de) La justice réparatrice et les jeunes : 5-28. Vaucresson, Aeres/publications.

Walgrave, L. (1999) *La justice restaurative : à la recherche d'une théorie et d'un programme*, Criminologie, vol. 32, numéro 1, p. 7-29.

Walgrave, L. (2001). La justice restaurative et la justice pénale : un duo ou un duel? Sous la direction de Cario, R.. L'Harmattan (Ed.) *Victimes : Du traumatisme à la Restauration. Œuvre de justice et victimes. Volume 2*. 275-303. Sciences criminelles.

Walgrave, L. (2003). La justice restaurative et la perspective des victimes concrètes, dans Jaccoud, M. (dir.), *La justice réparatrice et la médiation pénale : convergences ou divergences*, Paris, L'Harmattan, 161-183.

Walgrave, L. (2008). *La justice restauratrice et les victimes*, Journal international de victimologie,  
[http://www.jidv.com/njidv/index.php?option=com\\_content&view=article&id=237:la-justice-restauratrice-et-les-victimes&catid=110:jidv04&Itemid=392](http://www.jidv.com/njidv/index.php?option=com_content&view=article&id=237:la-justice-restauratrice-et-les-victimes&catid=110:jidv04&Itemid=392), consulté le 19 juin 2009.

Walgrave, L. et Bazemore, G. (1999). Reflections on the Future of Restorative Justice for Juveniles, in Bazemore, G. Et Walgrave, L. (dir.), *Restorative Juvenile Justice: Repairing the Harm by Youth Crime*, Monsey (NY), Criminal Justice Press, p.359-399.

Weitekamp, E. (2000). Research on victim-offender mediation. Findings and needs for the future, in The European Forum for Victim-Offender Mediation and Restorative Justice (Ed.), *Victim-Offender Mediation in Europe: Making Restorative Justice Work*, 99-124. Leuven University Press.

Wemmers, J., Canuto, M. (2002). *Expériences, attentes et perceptions des victimes à l'égard de la justice réparatrice : Analyse documentaire critique*. Ministère de la Justice, Canada. Mars 2002.

White, L.L. (2001). *Hope in process: a qualitative study of victim-offender mediation/dialogue in Texas*. Proquest Dissertations And Theses, 222 pages; [Ph.D. dissertation]. The University of Texas.

Wright, M. (2002). *The Paradigm of Restorative Justice*. VOMA Connections. Research and Practice. Summer 2002. <http://www.voma.org/docs/connect1insert.pdf>. Consulté le 12 décembre 2006.

Young, M. (1991). Survivors of crime, in Sank, D. and Caplan, D. (Eds), *To be a victim : Encounters with crime and Injustice*, Insight Books, Plenum Press, New York and London, 27-42.

Zehr, H. (1990). *Changing lenses: A new focus for crime and justice*. Waterloo, Ontario: Herald Press.

Zehr, H. (2002). *The Little Book of Restorative Justice. The Little Books of Justice and Peacebuilding*. Good Books, Intercourse, PA.

---

## **BIBLIOGRAPHIE**

Armour, M. and Umbreit, M. (2006). Victim Forgiveness in Restorative Justice Dialogue. *Victims & Offenders*, Volume 1, Issue 2, Avril 2006, Pp.123-140.

Bonta, J., Wallace-Capretta, S. et Rooney, J. (1998). *La justice réparatrice : Évaluation du Programme de solutions réparatrices*. Ministère du Solliciteur général du Canada, Octobre, 1998.

Braithwaite, J. (2003). Principles of Restorative Justice, in Von Hirsch, A., Roberts, J., Bottoms, A., Roach, K., Schiff, M. (Eds.), *Restorative Justice and Criminal Justice: Competing or Reconcilable Paradigms?*, 1-20, Hart Publishing.

Cartuyvels, Y. (2003). Comment articuler « médiation » et « justice réparatrice »? Sous la direction de Jaccoud, M., L'Harmattan (Ed.). *Justice Réparatrice et Médiation Pénale : Convergences ou Divergences?*, 51-74, Sciences Criminelles.

Charbonneau, S. (2002). *Médiation pénale: Points de vue des acteurs*. Mémoire de maîtrise, École de criminologie, Université de Montréal, Montréal, Canada.

Coates, R. (1990). Victim-Offender Reconciliation Programs in North America : An assessment, in Galaway, B. And Hudson, J. (Eds.), *Criminal Justice, Restitution, and Reconciliation*, 125-134.

Coates, R., Burns, H. and Umbreit, M. (2004). Why Victims Choose to Meet With Offenders. *Offender Programs Report*, Volume 8, Issue 4, Novembre/Décembre 2004, Pp. 55-57.

Coates, R. and Gehm J. (1989). An Empirical Assessment, in Wright, M. And Galaway, B. (Eds.), *Mediation and Criminal Justice: Victims, Offenders and Community*, 252-263.

Coates, R., Kalanj, B., Lipkin, R. Et Petros, G. (1995). Mediation of Criminal Conflict : An assessment of Programs in Four Canadian Provinces, *Center for Restorative Justice & Peacemaking*, Décembre, 1995. <http://ssw.che.umn.edu/rjp>. Consulté le 4 octobre 2005.

Commission du Droit du Canada, (1999). *De la justice réparatrice à la justice transformatrice*. Document de discussion.

Cormier, R. (2002). *Restorative Justice : Directions and Principles – Developments in Canada*. Ministère du Solliciteur du Canada.

Crawford, A. (1997). *The Local Governance of Crime. Appeals to Community and Partnerships*. Clarendon Press, Oxford.

Eglash, A. (1977). Beyond Restitution : Creative Restitution. In Galaway, B. ; Hudson, J. (Eds.), *Restitution in Criminal Justice*, Lexington, MA : DC Health and Company.

Estrada-Hollenbeck, M. (1996). Forgiving in the Face of Injustice: Victims' and Perpetrators' Perspectives, in Galaway, B., Hudson, J. (Eds.), *Restorative Justice: International Perspectives*, 303-314. Kugler Publications.

Galaway. B. (1988). Crime Victim and Offender Mediation as a Social Work Strategy. *Social Service Review*, December 1988.

Gaudreault, A. (2001). Sur la justice réparatrice... notes et réflexions. Inédit.

Gehm, J. (1990). Mediated Victim-Offender Restitution Agreements : An Exploratory Analysis of Factors Related to Victim Participation, in Galaway, B. And Hudson, J. (Eds.), *Criminal Justice, Restitution, and Reconciliation*, 177-182.

Groenhuijsen, M. (2000). Victim-offender mediation: legal and procedural safeguards. Experiments and legislation in some European jurisdictions, in The European Forum for Victim-Offender Mediation and Restorative Justice (Ed.), *Victim-Offender Mediation in Europe: Making Restorative Justice Work*, 69-82. Leuven University Press.

Grönfors, M. (1991). Mediation – A Romantic Ideal or a Workable Alternative, in Messmer, H. et Otto, H.U. (Eds.), *Restorative Justice on Trial: Pitfalls and Potentials of Victim-Offender Mediation – International Research Perspectives*, 419-429. Kluwer Academic Publishers, Germany.

Gustafson, D. (1997). Victim Offender Mediation within a Restorative Justice Framework: Toward a Justice which Heals. Leuven, Belgium.

Hagemann (2003). Restorative Justice in Prison? Dans Walgrave, L. (Éd.) *Repositioning Restorative Justice*, 221-236, Willan Publishing, UK.

Horwitz, A.V. (1990). Styles of Social Control, dans *The Logic of Social Control*. New York, Plenum Press, pp.19-95.

Jaccoud, M. (2000). *Justice punitive et justice réparatrice: cohabitation paradoxale ou complémentaire?* Colloque « Politiques publiques et pratiques pénales », 68<sup>e</sup> Congrès de l'ACFAS, 18 mai, 2000.

Kemény, S. (2000). Policy developments and the concept of restorative justice through mediation, in The European Forum for Victim-Offender Mediation and Restorative Justice (Ed.), *Victim-Offender Mediation in Europe: Making Restorative Justice Work*, 83-98. Leuven University Press.

Kurki, L. (2003). Evaluating Restorative Justice Practices, in Von Hirsch, A., Roberts, J., Bottoms, A., Roach, K., Schiff, M. (Eds.), *Restorative Justice and Criminal Justice: Competing or Reconcilable Paradigms?*, 293-314, Hart Publishing.

Launay, G. (1985). Bringing Victims and Offenders Together: A Comparison of Two Models. *The Howard Journal*, Volume 24, Numéro 3, Août 1985.

Lazerges, C. (1992). *Essai de classification des procédures de médiation*. Archives de criminologie. Pp.17-30.

Llewellyn, J. et Howse, R. (2001). *Restorative Justice – a Conceptual Framework*. Law Commission of Canada. [www.lcc.gc.ca/en/themes/sr/rj/howse/index.html](http://www.lcc.gc.ca/en/themes/sr/rj/howse/index.html)

McCold, P. (1996). Restorative Justice and the Role of Community, in Galaway, B., Hudson, J. (Eds.), *Restorative Justice: International Perspectives*, 85-101. Kugler Publications.

Netzig, L. et Trenczek, T. (1996). Restorative Justice as Participation: Theory, Law, Experience and Research, in Galaway, B., Hudson, J. (Eds.), *Restorative Justice: International Perspectives*, 241-260. Kugler Publications.

Peters, T. (2000). Victim-offender mediation : reality and challenges, in The European Forum for Victim-Offender Mediation and Restorative Justice (Ed.), *Victim-Offender Mediation in Europe: Making Restorative Justice Work*, 9-18. Leuven University Press.

Roberts, J. et Roach, K., (2003). Restorative Justice in Canada: from Sentencing Circles to Sentencing Principles, in Von Hirsch, A., Roberts, J., Bottoms, A., Roach, K., Schiff, M. (Eds.), *Restorative Justice and Criminal Justice: Competing or Reconcilable Paradigms?*, 237-256, Hart Publishing.

Umbreit, M. (1991). Having Offenders Meet with Their Victims Offers Benefits for Both Parties. *Corrections Today*, Volume 53, Issue 4, Juillet 1991, Pp. 164-166.

Umbreit, M. (1995b). Key principles in Resolving Interpersonal Conflict. <http://2ssw.che.umn.edu/rjp/Resources/Documents/UmbPar95.PDF>. Consulté le 30 janvier 2005.

Umbreit, M. (1995c). Victim-Offender Mediation: The effects of Victim-Offender Mediation, in Tonry, M., Hamilton, K., *Intermediate sanctions in overcrowded times*, 59-63. Boston, Northeastern University Press.

Umbreit, M. (1995d). The development and impact of victim-offender mediation in the US. *Mediation Quarterly*, Volume 12, no. 3, pp. 263-275, 1995.

Umbreit, M. (1999). Research & Resources Review. *Center for Restorative Justice & Peacemaking*, Volume 1, Issue 1, November, 1999. <http://ssw.che.umn.edu/rjp/Resources/Documents/RRR-CTRFIN.PDF>. Consulté le 30 janvier 2005

Umbreit, M. (2000). Restorative Justice Conferencing : Guidelines for Victim Sensitive Practice. *Center for Restorative Justice & Peacemaking*, February, 2000. <http://2ssw.che.umn.edu/rjp/Resources/Documents/CONFRNG.mn2.pdf>. Consulté le 30 janvier 2005.

Umbreit, M. et Bradshaw, W. (2000). Assessing Victim Satisfaction with Victim Offender Mediation & Dialogue Services: The development and use of the Victim Satisfaction with Offender Dialogue Scale (VSODS). *Center for Restorative Justice & Peacemaking*, October 26, 2000. <http://2ssw.che.umn.edu/rjp/Resources/Documents/V-SCALE.MON.pdf>. Consulté le 30 janvier 2005.

Umbreit, M., Bradshaw, W. And Coates, R. (1999). Victims of Severe Violence Meet the Offender: restorative Justice through Dialogue. *International Review of Victimology*, Volume 6, Issue 4, 1999, Pp. 321-343.

Umbreit, M., Coates, R. And Roberts, A. (2000). The Impact of Victim-Offender Mediation: A Cross-National Perspective. *Mediation Quarterly*, Volume 17, No. 3, pp. 215-229, Automne 2000.

Umbreit, M., Coates, R. And Vos, B. (2002). The Impact of Restorative Justice Conferencing: A Multi-national Perspective. *British Journal of Community Justice*, Volume 1, no. 2, pp.21-48, 2002.

Umbreit, M., and Greenwood, J. (2000). National Survey of Victim Offender Mediation Programs in the US. *Center for Restorative Justice & Peacemaking*, October 26, 2000. <http://2ssw.che.umn.edu/rjp/Resources/Documents/UmbGre97.pdf>. Consulté le 30 janvier 2005.

Umbreit, M. and Greenwood, J. (2000). Guidelines for Victim-Sensitive Victim-Offender Mediation: Restorative Justice Through Dialogue. *Center for Restorative Justice &*



*Peacemaking*, Avril 2000.  
[http://www.ovc.gov/publications/infores/restorative\\_justice/restorative\\_justice\\_ascii\\_pdf/ncj176346.pdf](http://www.ovc.gov/publications/infores/restorative_justice/restorative_justice_ascii_pdf/ncj176346.pdf). Consulté le 27 avril 2007.

Umbreit, M., Vos, B., Coates, R. and Brown, K. (2004). Victim-Offender Dialogue in Violent Cases: The Texas and Ohio Experience. *Crime Victims Report*, Volume 8, Issue 1, Avril 2004, Pp. 1-14.

Walgrave, L. (2003). La justice restaurative et la perspective des victimes concrète. Sous la direction de Jaccoud, M., L'Harmattan (Ed.). *Justice réparatrice et médiation pénale : Convergences ou divergences?* 161-183. Sciences criminelles.

Williams-Hayes, M. (2002). *The effectiveness of victim-offender mediation and family group conferencing: A meta-analysis*. Proquest Dissertations And Theses, 106 pages; [Ph.D. dissertation]. The University of Tennessee.  
<http://proquest.umi.com/pqdweb?did=765123161&Fmt=2&clientId=48948&ROQ=309&Vname=PQD>. Consulté le 1er novembre 2005.

Wright, M. (1991). *Justice for Victims and Offenders*. Buckingham : Open University Press.

Wright, M. (1996). Can Mediation be an Alternative to Criminal Justice? in Galaway, B., Hudson, J. (Eds.), *Restorative Justice: International Perspectives*, 227-240. Kugler Publications.

Wright, M. (2000). Restorative justice: for whose benefit? in The European Forum for Victim-Offender Mediation and Restorative Justice (Ed.), *Victim-Offender Mediation in Europe: Making Restorative Justice Work*, 19-38. Leuven University Press.

Zehr, H. and Mika, H. (1997). Fundamental Concepts of restorative Justice. *Mennonite Central Committee*. <http://2ssw.che.umn.edu/rjp/Resources/Documents/ZehMik97.PDF>. Consulté le 30 janvier 2005.