



Ministère de la Justice
Canada

Department of Justice
Canada

Le vécu de victimes d'actes criminels dans le processus de la justice réparatrice : un projet d'écoute

Par Catherine Bargaen, Aaron Lyons, Matthew Hartman

Just Outcomes
May 2019

Les opinions exprimées dans le présent rapport sont celles de l'auteure et ne représentent pas nécessairement celles du ministère de la Justice du Canada ou du gouvernement du Canada.

Canada

Sauf avis contraire, le contenu de ce document peut, sans frais ni autre permission, être reproduit en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit à des fins personnelles ou publiques, mais non à des fins commerciales.

- Nous vous demandons :
 - de faire preuve de diligence raisonnable en assurant l'exactitude du matériel reproduit;
 - d'indiquer le titre complet du matériel reproduit et l'organisation qui en est l'auteur;
 - d'indiquer que la reproduction est une copie d'un document officiel publié par le gouvernement du Canada et que la reproduction n'a pas été faite en association avec le gouvernement du Canada ni avec l'appui de celui-ci.

- La reproduction et la distribution à des fins commerciales sont interdites sans l'autorisation écrite du ministère de la Justice du Canada. Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec le ministère de la Justice du Canada à l'adresse suivante : www.justice.gc.ca

©Sa Majesté la Reine du chef du Canada représentée par le ministre de la Justice et procureur général du Canada, 2018

Remerciements : Les chercheurs tiennent à remercier le personnel des programmes de justice réparatrice et de services aux victimes qui ont participé à ce projet de l'aide généreuse qu'ils ont fournie, en plus des intervenants du système qui ont aidé à trouver les programmes de justice réparatrice appropriés avec lesquels nous pourrions collaborer. Nous tenons aussi à remercier tout spécialement le personnel dévoué du ministère de la Justice du Canada (Centre de la politique concernant les victimes et Division de la recherche et de la statistique). Enfin, notre immense gratitude va aux participants du projet À l'écoute dont la sincérité, l'ouverture et l'échange sincère ont fait de ce projet bien plus qu'un projet de recherche, mais une occasion de rapprochement et de transformation.

« La justice, c'est... la guérison de l'âme. »

Wilma Derksen

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	6
Contexte.....	6
Organisation du rapport	6
Qu'est-ce que la Justice réparatrice?	7
La justice réparatrice et les victimes d'actes criminels	7
Aperçu et méthodologie du projet À l'écoute.....	10
Un mot sur la terminologie employée dans le présent rapport.....	13
BESOINS ET EXPÉRIENCES VÉCUES EN MATIÈRE DE JUSTICE RÉPARATRICE	15
Information	15
Soutien et reconnaissance	18
Validation et justification.....	20
Changer quelque chose dans la vie de délinquants	22
Rétablir la confiance et la sécurité.....	23
Avoir une voix	24
Choix.....	26
Réparation et indemnisation	28
Reconnaître la relation entre les victimes et le délinquant et s'en occuper.....	29
Rétablissement des suites d'un acte criminel	31
Un mot sur la réceptivité culturelle	32
PROMOTION DE LA JUSTICE RÉPARATRICE	33
Proposer des processus souples.....	33
Améliorer la communication et les messages sur la justice réparatrice.....	36
Améliorer la coordination avec les partenaires du système de Justice	38
Améliorer l'accès pour les participants autochtones	39
Affiner la terminologie de la justice réparatrice.....	39

Accroître le soutien financier et l'indemnisation des victimes	40
Renforcer les systèmes de soutien et en faire une priorité	41
Optimiser la participation et la voix de la victime	42
Améliorer l'expérience de substitution de la victime.....	44
Ériger la formation sensible aux besoins de la victime en priorité.....	45
Élargir les possibilités d'échange offertes aux victimes	46
Financement durable	47
RÉTROACTION ET CONCLUSION	49
Résultats du sondage	49
Conclusion.....	49
Annexe A.....	50
Ordre du jour de la séance d'écoute sur la justice réparatrice	50

INTRODUCTION

CONTEXTE

La justice réparatrice est de plus en plus reconnue comme une approche prometteuse pour améliorer le système de justice pénale canadien. Le concept de la justice réparatrice repose sur un engagement à tenir compte des besoins et du vécu des victimes et des survivants d'actes criminels. Pourtant, comme nous l'expliquerons plus en détail ici, les pratiques de justice réparatrice n'ont pas toujours été à la hauteur des promesses faites aux victimes au cours des quatre dernières décennies d'intégration graduelle dans le système de justice pénale canadien. Parfois, les pratiques de justice réparatrice se sont écartées des principes fondamentaux, ce qui a mené des victimes ou des survivants et leurs défenseurs à être incertains ou sceptiques à propos des avantages des programmes et des processus de justice réparatrice. Le projet À l'écoute est fondé sur la conviction qu'une étape essentielle dans l'essor des approches réparatrices consiste, pour les promoteurs systémiques et communautaires de la justice réparatrice, à écouter attentivement les voix et les points de vue des victimes ou des survivants et des fournisseurs de services aux victimes et de prendre ces points de vue au sérieux dans la conception des politiques et des programmes futurs.

ORGANISATION DU RAPPORT

Le présent rapport est organisé de manière à refléter la mine de renseignements recueillis dans le cadre du projet À l'écoute sur ce que les victimes d'actes criminels vivent dans le processus de justice réparatrice. Voici la structure du rapport :

- contexte de la justice réparatrice et sa relation avec les victimes d'actes criminels,
- aperçu du projet À l'écoute,
- constatations relatives aux besoins des victimes d'actes criminels et la façon dont la justice réparatrice a comblé, ou non, ces besoins,
- suggestions formulées par des participants au projet À l'écoute sur la façon d'améliorer la participation effective de la victime,
- rétroaction et conclusion.

QU'EST-CE QUE LA JUSTICE RÉPARATRICE?

L'expression « justice réparatrice » a été employée pour décrire une approche de la justice profondément enracinée dans de nombreuses pratiques juridiques autochtones ancestrales, dans des communautés religieuses et dans d'autres traditions culturelles. Les caractéristiques de cette approche de la justice comprennent : l'invitation lancée aux personnes touchées par le préjudice et l'acte criminel à participer; la prise en compte du préjudice sous l'angle du rétablissement, de la guérison ou de la réparation; la recherche de la responsabilisation directe des auteurs du préjudice; l'attention portée à la réparation et à la croissance qui peuvent être nécessaires dans la collectivité et, ce faisant, la recherche de la façon de prévenir un préjudice futur¹.

L'auteur Howard Zehr définit la justice réparatrice comme

« une approche pour obtenir justice qui fait intervenir, dans la mesure du possible, ceux qui ont un enjeu dans une infraction ou un préjudice donné, afin de cerner et de traiter collectivement les torts, les besoins et les obligations, dans le but de guérir et de régler le plus possible la situation. »²

La justice réparatrice est souvent associée à des processus de communication directe ou indirecte entre les parties concernées (comme les cercles de conciliation, les conférences et le dialogue entre les victimes et les délinquants). Par ailleurs, la justice réparatrice est une « approche » pour comprendre et rendre la justice qui va au-delà d'une rencontre ou d'un programme donné.

LA JUSTICE RÉPARATRICE ET LES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS

Une approche réparatrice en matière de justice commence par l'identification des personnes qui ont subi un préjudice et de leurs besoins?³ Cela implique une enquête authentique sur les besoins des victimes et des survivants; non pas en guise d'outil pour la réadaptation ou le

*« Une approche réparatrice en matière la justice commence par l'identification des personnes qui ont subi un préjudice et de leurs besoins? »
Howard Zehr*

¹ Sharpe, S. (1998). *Restorative Justice : A Vision for Healing and Change*. Edmonton Victim Offender Mediation Society.

² Zehr, H. (2015). *The Little Book of Restorative Justice*. USA : Good Books.

³ Zehr, H. (2005). *Changing Lenses: A New Focus for Crime and Justice*. Virginia : Herald Press.

traitement du délinquant, mais pour combler des besoins individuels qui sont intrinsèquement pertinents. Comme Mark Umbreit et Marilyn Peterson Armour le précisent,

« Les principes fondamentaux de la justice réparatrice reposent sur le concept qu'il s'agit d'un processus axé sur les victimes. Cela signifie que le tort causé à la victime a préséance et sert à planifier l'essence de l'interaction entre les principaux acteurs. »⁴

La documentation internationale renferme des données prometteuses pour la justice réparatrice et les victimes ou les survivants. Des métaétudes révèlent que les victimes se disent satisfaites dans 75 à 98 % des cas comportant des conférences et de la médiation entre la victime et le délinquant, un taux beaucoup plus élevé qu'en ce qui concerne les tribunaux⁵. Il a aussi été démontré que la justice réparatrice aide les victimes à se rétablir d'expériences traumatisantes, en leur offrant des possibilités de validation, de rapprochement, de choix et de sentiment de sécurité accrue dont elles ont grandement besoin⁶.

LA DOCUMENTATION RÉVÈLE AUSSI QUE LA JUSTICE RÉPARATRICE
A DONNÉ DES RÉSULTATS DÉCEVANTS EN CE QUI CONCERNE
CERTAINES VICTIMES.

Malgré ces données et d'autres données prometteuses, la documentation révèle aussi que la justice réparatrice a donné des résultats décevants en ce qui concerne certaines victimes. Par exemple, à la fin des années 1990, un groupe composé des premiers chefs de file des mouvements de la justice réparatrice et de l'aide aux victimes aux États-Unis a entrepris un projet d'écoute concerté « explicitement conçu pour faire face aux déficiences importantes de la pratique de la justice réparatrice en ce qui concerne la participation de la victime et les répercussions pour celle-ci, leurs défenseurs et les services aux victimes de façon générale⁷ ». Comme les auteurs le faisaient remarquer dans le rapport final sur le projet,

« Très souvent, la justice réparatrice ne prend pas en compte que les besoins des délinquants — réparer les torts, et changer et réadapter les délinquants — mais elle est dictée par ces besoins. La justice réparatrice peut être amorcée à l'initiative du

⁴ Armour, M. et Umbreit, M. S. (2011). Restorative Justice and Dialogue: Impact, Opportunities, and Challenges in the Global Community. *Journal of Law & Policy*, 36(65).

⁵ Walgrave, L. (2011). Investigating the Potentials of Restorative Justice Practice. *Washington LJ*, 36(91), 110.

⁶ Lewis Herman, J. (2005). Justice from the Victim's Perspective. *Violence Against Women* 11(5), 574; Sherman, L. W. et Strang, H. (2007). *Restorative Justice: The Evidence*, Royaume-Uni : Smith Institute, 4; voir aussi : Walgrave, L. (2011). Investigating the Potentials of Restorative Justice Practice. *Washington LJ*, 36(91), 122.

⁷ Zehr, H. et coll. (2004). Listening to Victims – A Critique of Restorative Justice Policy and Practice in the United States. *Federal Probation: a Journal of Correctional Philosophy and Practice*, 68(1), 1.

délinquant et être orientée en fonction de l'échéancier du délinquant. Cependant, des besoins et des pratiques de cet ordre peuvent ne pas être compatibles avec les besoins des victimes. Lorsque des délinquants reçoivent de l'aide pour changer leur vie, mais que les victimes ne reçoivent pas d'aide pour composer avec le traumatisme qu'elles ont vécu, elles se sentent trahies par une justice réparatrice orientée vers le délinquant. »⁸

Plus récemment, une équipe de chercheurs a résumé plusieurs études faisant état de l'insatisfaction de victimes à l'égard de la justice réparatrice dans le milieu de la justice pour les adolescents⁹. Les auteurs ont relevé des thèmes de « marginalisation » de la victime dans certains processus de justice réparatrice, notamment :

- préparation insuffisante des victimes au processus de justice réparatrice;
- sentiment des victimes d'être utilisées par le programme de justice réparatrice comme instruments de réadaptation des délinquants;
- victimes ressentant de la pression — pour participer, pardonner au délinquant, minimiser l'intensité de leurs émotions, passer rapidement à travers le processus de justice réparatrice;
- revictimisation dans le processus de justice réparatrice;
- préoccupations quant à la compétence du praticien.

Les auteurs préviennent que « [...] les processus de justice réparatrice peuvent produire des résultats défavorables pour certaines victimes lorsque ces processus deviennent axés sur le délinquant ou insensibles aux besoins et aux préoccupations des victimes¹⁰ ».

De telles observations révèlent qu'en plus des forces des pratiques de justice réparatrice actuelles, il reste une grande place à la croissance et à l'amélioration. Le présent projet à l'écoute vise à fournir une ressource qui peut aider à accroître la compréhension des décideurs gouvernementaux et non gouvernementaux au Canada et, par conséquent, à améliorer le domaine en évolution de la justice réparatrice à titre de service aux victimes et aux survivants d'actes criminels.

⁸ Ibid, p. 5.

⁹ Choi, J.J., Bazemore, G. et Gilbert, M.J. (2012). *Review of Research on Victims' Experiences in Restorative Justice: Implications for Youth Justice, Child and Youth Services Reviews*, 34.

¹⁰ Ibid., p. 41.

APERÇU ET MÉTHODOLOGIE DU PROJET À L'ÉCOUTE

Pour réaliser les objectifs du projet À l'écoute, le ministère de la Justice du Canada (Centre de la politique concernant les victimes et Division de la recherche et de la statistique) a retenu les services de Just Outcomes Canada pour organiser une série de séances d'écoute dans différentes régions du pays. Après des mois de préparatifs avec les endroits locaux, les séances ont eu lieu de février à avril 2019 dans les régions suivantes (afin d'optimiser l'anonymat, nous évitons intentionnellement de donner les noms des villes ou des municipalités) :

- Ontario
- Nouvelle-Écosse
- Saskatchewan
- Colombie-Britannique
- Yukon

Le choix des sites était fondé sur deux critères principaux. Premièrement, la diversité géographique a été érigée en priorité de manière à inclure des régions rurales, urbaines, du Nord, du Sud, de l'Est et de l'Ouest du Canada. Deuxièmement, les endroits ont été choisis en fonction de l'existence de programmes de justice réparatrice solides auxquels ont participé un nombre considérable de victimes.

Dans chaque endroit, un professionnel du programme d'un organisme offrant des services de justice réparatrice a été désigné pour entrer en rapport avec des victimes d'actes criminels ayant déjà participé au programme et les inviter à participer au projet À l'écoute. Des personnes de soutien aux victimes, des défenseurs des droits des victimes et d'autres membres de la collectivité qui ont fourni le point de vue d'une victime « de substitution » dans des processus de justice réparatrice ont aussi été recrutés. Tous les participants ont reçu une allocation de 100 \$ pour les dépenses liées à leur temps et à leur participation et tous ont pu consulter un bref rapport de recherche sur le contexte de la justice réparatrice, notamment son lien avec les services aux victimes. Dans chaque endroit, un professionnel des services d'aide aux victimes a été invité à participer au dialogue et à offrir un soutien immédiat aux participants, au besoin. Toutes les séances ont eu lieu le samedi pour plus de commodité pour les participants (ou pour la plupart d'entre eux). Un représentant du ministère de la Justice du Canada était aussi sur place, sauf en Saskatchewan en raison de circonstances imprévues. La participation aux séances du projet À l'écoute était volontaire pour tous.

Participants, types de crimes, approche

Il y a eu **36 participants** (excluant le personnel des programmes de justice réparatrice et du ministère de la Justice du Canada). Certains participants étaient visés par plus d'une des catégories suivantes.

	Victimes directes :	26
	Substituts de la victime :	5
Intervenants de services aux victimes/défenseurs des droits des victimes :		6
	Représentants d'organisations :	2

Les participants avaient été victimes des crimes suivants : crimes contre des biens/véhicules (4), fraude (1), vol (3), voies de fait (10), vandalisme motivé par la haine (2), conduite avec facultés affaiblies causant la mort d'un être cher (3) et meurtre d'un être cher (3). Comme le contenu du présent rapport le révélera, la gravité de l'acte criminel peut ne pas avoir été proportionnelle aux répercussions du traumatisme vécu par les participants. Autrement dit, les participants qui avaient été victimes de crimes généralement classés comme « mineurs » pouvaient quand même avoir vécu beaucoup de souffrances et un traumatisme important. Même si la méthodologie originale prévoyait une diversité de cas, le recrutement dans les catégories de la violence conjugale ou de l'agression sexuelle s'est révélé impossible. Soit que la plupart des programmes n'avaient jamais traité de tels cas, soit qu'ils n'avaient plus aucun contact avec les victimes en cause dans ces cas. Des jeunes étaient présents ou représentés par un parent dans trois des cinq séances d'écoute (trois jeunes au total). Des participants se déclarant Autochtones étaient présents dans trois des cinq séances d'écoute (cinq participants au total se déclarant Autochtones).

Les chercheurs sont conscients que le processus de recrutement fondé sur la relation peut biaiser les données du présent rapport en faveur de participants qui ont vécu des expériences généralement positives avec le programme de justice réparatrice et ses animateurs. Nous reconnaissons aussi qu'une portée limitée de la justice réparatrice a été ciblée pour le présent projet à l'écoute. Autrement dit, l'application de la justice réparatrice peut être vaste et contribuer à corriger des préjudices dans de nombreux contextes, mais le projet à l'écoute n'a ciblé que des affaires criminelles traitées par des programmes communautaires qui offraient des processus de rencontre directe ou par procuration entre la victime et le délinquant dans lesquels la participation de membres de la collectivité allait de très élevée à très faible. Pour l'un des

endroits, la séance a été organisée par un Programme de justice autochtone (PJA)¹¹. Il est très fréquent que des groupes du PJA mettent l'accent sur la contribution ou la participation de la collectivité et incluent des cérémonies traditionnelles dans la prestation de leurs services, mais chaque programme au Canada a une approche qui lui est propre.

Équipe de recherche

L'équipe de recherche était composée de Catherine Bargen (M.A.) et Aaron Lyons (M.A.), de Just Outcomes, ainsi que d'Alana Abramson (Ph.D.). Les membres de l'équipe possèdent tous plus de 15 ans d'expérience dans le domaine de la justice réparatrice et dans des disciplines connexes, notamment le traitement de cas et l'animation, la direction de programmes, l'élaboration de politiques, la recherche, la formation et la consultation. Ils possèdent tous une vaste expérience de l'intervention auprès de victimes d'actes criminels dans un contexte de justice réparatrice, notamment de cas de violence interpersonnelle grave. Catherine Bargen (chargée de projet) était présente à toutes les séances pour faire l'animation avec un autre membre de l'équipe.

Formule des séances d'écoute

Le projet à l'écoute visait à recueillir les points de vue des participants sur les principaux thèmes ou sujets suivants (le lecteur peut consulter l'ordre du jour détaillé à l'annexe A du présent rapport) :

- 1. Besoins et expériences vécues** : Quels besoins de la victime motivaient sa participation à un processus de justice réparatrice et dans quelle mesure ces besoins ont-ils été comblés?
- 2. Améliorations des programmes de justice réparatrice** : Quelles améliorations pourraient être apportées afin de permettre aux approches de justice réparatrice au Canada de mieux servir les victimes d'actes criminels?
- 3. Réflexions sur la séance d'écoute** : Quelles leçons les participants ont-ils tirées de ce processus?

Les renseignements recueillis sur chacun de ces thèmes sont incorporés dans le présent rapport. Toutes les séances ont été programmées un samedi pour une durée de six heures, pauses incluses. La formule de la séance combinait un dialogue ouvert encadré par les animateurs sur

¹¹ Pour en savoir plus sur le Programme de justice autochtone et ses objectifs : <https://www.justice.gc.ca/fra/fina-fund/fca-acf/sja-ajs/index.html>

les sujets ci-dessus et un « cercle de parole » dans lequel un objet de parole était utilisé pour garantir que chaque participant avait périodiquement l'occasion de parler sans être interrompu tout au long de la journée. Le personnel des programmes de justice réparatrice était intentionnellement exclu d'une partie des séances — la discussion relative aux « besoins et expériences vécues » se déroulait en son absence pour permettre aux participants d'exprimer leurs préoccupations en toute liberté.

UN MOT SUR LA TERMINOLOGIE EMPLOYÉE DANS LE PRÉSENT RAPPORT

Nous emploierons souvent le mot « victime » dans le présent rapport et certains lecteurs pourraient s'en offusquer. De nombreux participants au projet À l'écoute ont exprimé leur répugnance à l'égard de ce mot et de ses connotations possibles. Le mot « victime » peut suggérer un état d'impuissance ou une stigmatisation et il ne reconnaît pas le courage, le dynamisme et la résilience des personnes qui vivent dans le sillage d'un crime commis contre elles. Comme l'un des participants l'a dit : « “victime” me fait paraître faible ». Certains participants préfèrent « survivant » tandis que d'autres termes dans le discours et la pratique de la justice réparatrice comprennent « personne touchée », « partie lésée », « plaignant », entre autres. Pour être clair, le terme « victime » peut être inadéquat, mais nous l'utilisons ici principalement parce qu'il demeure un auto-identificateur commun pour les personnes qui ont subi différents préjudices.

Le rapport renvoie aussi aux « délinquants », un terme employé par le système de justice pénale qui peut avoir un effet stigmatisant. Notre objectif en employant ce terme n'est pas de stigmatiser les personnes qui commettent des infractions en liant leur identité à leurs choix néfastes. En réalité, on ne devrait pas voir dans les mots « victime » ou « délinquant » un commentaire sur les caractéristiques personnelles de l'une ou l'autre partie. Dans le domaine de la justice réparatrice, il est courant d'utiliser la terminologie de l'identité proposée par les participants eux-mêmes. Cependant, vu la gamme des points de vue représentés, la chose est impossible dans le contexte du présent rapport. Nous nous reposons ici plutôt sur une terminologie imparfaite.

De plus, le lecteur remarquera des citations tout au long du rapport. Ces segments ont été saisis à l'aide de notes dactylographiées qui ne sont pas tirées d'enregistrements sonores. Par

conséquent, bien que les auteurs les considèrent comme des représentations fidèles des sentiments exprimés par les participants, ils peuvent ne pas toujours être précis.¹²

¹² Note de la traductrice : Toutes les citations d'ouvrages et de commentaires de participants reproduites entre guillemets sont traduites librement.

BESOINS ET EXPÉRIENCES VÉCUES EN MATIÈRE DE JUSTICE RÉPARATRICE

Les participants aux séances d'écoute ont été invités à décrire la nature de l'expérience qu'ils ont vécue dans le cadre d'un processus de justice réparatrice, leurs motivations à chercher ces options et les points positifs et négatifs de cette expérience. Voici un résumé des principaux thèmes qui sont ressortis de ces discussions. Nous les avons classés pour les besoins du rapport, mais il convient de reconnaître que, en réalité, bon nombre des besoins exprimés par les participants se chevauchaient ou étaient même interdépendants dans l'expérience vécue d'une personne donnée. Par exemple, le besoin d'« information » d'une personne pouvait être lié de façon essentielle à son expérience de « rétablissement », mais nous discutons séparément ici de ces sujets dans un souci de clarté et de lisibilité. De même, la façon dont une personne a vécu le « soutien » peut être intimement liée à la « validation » reçue. Les thèmes suivants ne sont pas classés par ordre d'importance ou de prévalence.

INFORMATION

Le besoin d'information des victimes était un thème prédominant et majeur dans le projet à l'écoute. De nombreux participants se sont intéressés à la justice réparatrice, même s'ils étaient réticents au départ, en raison d'un désir d'obtenir de l'information et des réponses à leurs questions. Par exemple, ils avaient des questions sur les sujets suivants :



De nombreux participants se sont intéressés à la justice réparatrice, même s'ils étaient réticents au départ, en raison d'un désir d'obtenir de l'information et des réponses à leurs questions.

- *L'auteur du crime* : Entre autres, des renseignements tels que ses antécédents, sa situation ou sa motivation à commettre le crime (p. ex. pourquoi moi? Comment avez-vous pu? À quoi pensiez-vous?). De nombreux participants ont expliqué qu'ils avaient besoin de réponses précises de l'auteur du crime, soit pour des raisons symboliques ou parce que seul le délinquant connaissait la vérité. Comme un participant l'a expliqué : « Le *pourquoi*, voilà ce dont j'avais vraiment besoin.

Pourquoi m'a-t-il choisi entre tous? J'en avais vraiment besoin. » Une autre a dit : « J'avais plein de questions — aurais-je dû faire plus? Aurais-je dû essayer de réagir violemment? Qu'aurais-je dû faire dans cette situation — c'est ce qui m'a le plus troublée ». Des participants ont insisté sur l'importance de recevoir régulièrement des renseignements sur la situation du délinquant au sein du système de justice ou sur la mesure dans laquelle il s'acquitte de ses obligations envers la victime ou la société. En général, les participants avaient peu confiance au système de justice pénale comme moyen d'obtenir ce type de renseignements. Comme un participant l'a dit : « Je savais qu'il était peu probable que j'apprenne quoi que ce soit [sur le délinquant] par l'entremise du système de justice pénale ».

- *Qu'est-il arrivé?* Les victimes voulaient souvent connaître les détails de l'infraction, en particulier lorsque l'infraction avait été commise contre un être cher. Comme un participant l'a dit : « Je me sentais tellement incomplet quand je n'avais que des éléments d'un portrait ».
- *Le système de justice et les options offertes pour obtenir justice* : Les participants ont souvent exprimé le sentiment d'être « laissés dans le noir », laissés à eux-mêmes pour se débêtrer dans leur situation, ne pas être écoutés par les professionnels du système et ne pas savoir à qui s'adresser, ou comment le faire. Un thème clair est ressorti des commentaires des participants : ils auraient aimé obtenir encore plus d'information (de la part de la police ou du personnel des programmes de justice réparatrice) avant de prendre la décision de participer, ou de se faire répéter l'information pour les aider à préciser leurs options. En général, ils avaient l'impression de manquer d'information sur le système de justice pénale et les options en matière de justice réparatrice.

Réflexions sur le processus de la justice réparatrice

De nombreux participants se sont dits très satisfaits de voir leurs besoins d'information comblés dans le cadre du processus de justice réparatrice. Un participant a dit : « Je suis sorti du processus avec une nouvelle compréhension et une nouvelle vision de qui était cette personne. Cela n'excuse pas ce qui est arrivé, mais j'ai pu prendre conscience qu'il y avait de plus grandes forces en jeu ». Une autre a dit : « En comprenant ce qui a mené [au crime], d'où venait cette personne, ce qui s'est passé par la

« Je ne crois pas que j'aurais pu tourner la page si je n'avais pas compris qui était cet individu et ce qui s'est passé, et je n'en avais aucune idée avant le dialogue. »

suite, cela m'a aidée à comprendre ce qui s'est passé et à composer psychologiquement avec les événements ». Un autre participant a dit : « Je ne crois pas que j'aurais pu tourner la page si je n'avais pas compris qui était ce type et ce qui s'est passé, et je n'en avais aucune idée avant le dialogue ». Des participants ont aussi souligné avec gratitude que le programme de justice réparatrice leur avait fourni des renseignements sur d'autres services à leur disposition qu'ils n'avaient pas reçus à aucune autre étape du processus de justice. Les participants qui ont bénéficié de pratiques de suivi serrées de la part du fournisseur de services de justice réparatrice (après la fin du processus de dialogue) ont dit avoir trouvé que ce type de soutien et d'information continue sur la situation du délinquant était très utile.

Des thèmes de déception sont aussi ressortis à l'égard des processus de justice réparatrice et de la communication d'information. Plus particulièrement, un nombre considérable de participants ont dit n'avoir eu aucune nouvelle du programme de justice réparatrice sur les progrès du délinquant en vue de respecter ses ententes (p. ex. participation à des séances de counseling ou paiement d'un dédommagement), ce qui a été jugé décevant ou désorientant. Comme un participant l'a dit : « Nous n'avons jamais eu le sentiment d'être informés par le programme de justice réparatrice ». Au cours des séances, les participants ont souvent exprimé le désir d'obtenir plus d'information par suite du dialogue encadré, en particulier sur les progrès et le bien-être du délinquant : par exemple « ce serait bien de savoir si le cheminement qu'il a fait lui a réellement permis de changer qui il est, ou si l'effet s'est estompé ». Les participants reconnaissaient aussi que des enjeux relatifs à la protection de la vie privée pouvaient empêcher la communication sans restriction de ce type d'information.

« L'information est la clé. Aucun de nous n'a provoqué l'incident; nous souffrions parce que nous ne savions pas ce qui se passait. »

Des participants ont aussi exprimé le désir d'obtenir plus d'information avant le premier contact avec le programme de justice réparatrice. Il était courant d'entendre parler de participants « nerveux » et « stressés »

en attendant le déroulement du processus de justice réparatrice, surtout lorsqu'ils n'étaient pas certains du moment où celui-ci allait avoir lieu, de la personnalité ou de l'apparence du délinquant ou de l'attitude qu'il allait adopter. Par exemple, un participant s'est dit perplexe devant le temps que prenait le renvoi au programme de justice réparatrice ou le peu d'information fournie par les autorités sur les raisons de ce délai : « L'information est la clé. Aucun de nous n'a provoqué l'incident; nous souffrions parce que nous ne savions pas ce qui se passait ». Il a été reconnu qu'une grande partie de ces communications relèvent de l'agent de

renvoi (p. ex. les responsables de l'application de la loi) et non du programme de justice réparatrice comme tel). De même, les participants ont souvent fait mention d'un manque d'information accessible au public sur l'existence d'options en matière de justice réparatrice : par exemple « je n'avais aucune idée que la justice réparatrice existait ».

Les séances d'écoute peuvent permettre de conclure qu'il ne peut y avoir trop d'information pour les victimes qui naviguent dans le système de justice pénale ni pour les victimes qui naviguent dans les processus de justice réparatrice. Comme un praticien de la justice réparatrice l'a fait remarquer : « Nous disposons de 30 à 40 ans de recherche sur ce dont les victimes d'actes criminels ont besoin — de l'information! Pourtant, rares sont les participants à [cette séance d'écoute] qui ont reçu l'information dont ils avaient besoin ».

SOUTIEN ET RECONNAISSANCE

Les participants ont fait mention d'un désir d'obtenir un soutien fiable, digne de confiance et sans jugement dans le sillage de l'acte criminel. Bon nombre d'entre eux ont éprouvé des sentiments d'isolement par rapport aux membres de leur entourage après être devenus victimes. Un participant a fait remarquer que : « [Après le crime]... un soutien aurait été utile, mais je ne savais pas exactement quelle forme il prendrait. La famille, la famille élargie ou les amis ne sont pas outillés pour bien écouter ou donner de bons conseils ». D'autres ont fait état de leur déception à l'égard des mesures de soutien professionnalisées : « J'étais tellement frustré que les services d'aide aux victimes n'aient vraiment pas fait d'approche. J'ai dû me défendre moi-même ». Un soutien attentionné et sensible aux besoins a été décrit comme étant de la première importance dans le sillage de l'acte criminel. La reconnaissance de leur expérience, de leurs choix et de leur dignité personnelle était inhérente à ce soutien.

Réflexions sur le processus de justice réparatrice

Les participants ont largement apprécié le soutien et les contacts personnalisés qu'ils ont reçus de la part de praticiens de la justice réparatrice, surtout durant les phases de préparation et de suivi (le cas échéant) du processus.

Comme un participant l'a dit : « [Mon animatrice] m'a beaucoup aidé. Elle venait constamment vérifier comment je m'en tirais ». Un autre participant a

« L'animateur m'a bien plus aidé que le fait de m'asseoir et de parler avec [les délinquants]. »

dit du premier contact avec le programme de justice réparatrice qu'il s'agissait de la première fois dans le processus de justice que quelqu'un semblait se soucier de la façon dont il avait vécu la victimisation et qu'on souhaitait savoir comment il avait été touché. Le besoin de soutien était

souvent perçu comme un avantage accessoire du processus de justice réparatrice, dépassant parfois les résultats (positifs ou négatifs) de la rencontre avec le délinquant. Par exemple, « L'animateur m'a bien plus aidé que le fait de m'asseoir et de parler avec [les délinquants] ». Ceux qui ne se sont pas sentis soutenus par le processus de justice réparatrice, ou ceux qui ont eu l'impression que ce processus n'était pas vraiment pour eux, mais surtout pour le bien du délinquant, se sont dits plus déçus de leur expérience de la justice réparatrice. Il convient toutefois de souligner que les participants ont souvent évoqué en des termes positifs le rôle « doublement partial » de l'animateur, c'est-à-dire qu'ils ont apprécié le soutien offert par l'animateur malgré le fait qu'ils savaient que l'animateur était aussi sensible aux besoins du délinquant. Comme un participant l'a dit : « C'est agréable de parler à quelqu'un [c.-à-d. l'animateur] qui connaît les deux côtés ». Le professionnalisme, la compétence et le souci sincère de l'animateur ont été cités à titre de facteurs positifs de ce soutien.

Dans un petit nombre de cas, les participants ont dit avoir senti un soutien suffisant de la part des praticiens de la justice réparatrice. Comme un participant l'a dit : « Nous sommes passés à travers les mailles du filet après la fin du [processus]... pourquoi n'ai-je pas bénéficié du même niveau de contact avec le programme [que les autres participants à la séance d'écoute]? » Un autre participant a dit : « J'avais besoin d'être écouté, mais je n'ai pas senti que [l'animateur] était quelqu'un à qui je pourrais parler de mes sentiments ».

Quelques participants ont dit s'être vu attribuer un « mentor » par le programme de justice réparatrice, dont le rôle était précisément de soutenir le participant tout au long des préparatifs, du dialogue et du suivi du processus. Cette personne pouvait ou non avoir déjà participé à un processus de justice réparatrice. Cet accompagnement a été décrit comme un facteur puissant de la qualité de l'expérience et parfois même comme un élément transformateur pour aider le participant à acquérir une compréhension de ses besoins personnels dans le sillage de l'acte criminel.

Un thème abordé par de nombreux participants tient au fait que le programme de justice réparatrice les a soutenus d'une manière que le système de justice pénale conventionnel n'a pas fait. Autrement dit, certains participants estimaient n'avoir pas obtenu le genre de services aux victimes qu'ils souhaitaient ni s'être sentis écoutés par les fonctionnaires du tribunal ou d'autres représentants du système de justice pénale ou du système scolaire. En revanche, un thème récurrent était que les participants avaient l'impression que le programme de justice réparatrice leur avait fourni l'attention, les réponses et les services auxquels ils n'auraient autrement pas eu accès.

La reconnaissance et le soutien des victimes ont aussi été mentionnés durant les dialogues encadrés, de la part du délinquant ou d'autres participants. Certains participants ont dit que le dialogue avait atténué leur sentiment de gêne, de honte et de culpabilité grâce à la prise de responsabilité par les délinquants et à la validation d'affirmations par d'autres participants durant le dialogue : « J'avais besoin de savoir que ce n'était pas ma faute ». On a souvent constaté que le dialogue encadré aidait la victime à être « vue » et reconnue et à faire l'expérience de la dignité à propos de ses choix personnels. La présence de personnes de soutien choisies personnellement et les compétences dont les animateurs ont fait preuve envers toutes les parties durant la rencontre étaient des facteurs qui ont contribué à créer ces impressions.

La reconnaissance et le soutien que certaines victimes ont vécus (ou leur absence), tant au sein

« J'avais besoin de savoir que ce n'était pas ma faute. »

des programmes de justice réparatrice qu'à l'extérieur, comportaient un important élément communautaire ou public. L'absence de validation de la part de membres de la collectivité ou des responsables de l'application de la loi, par exemple par des commentaires désobligeants à propos de la gravité de l'acte criminel, était vécue de façon douloureuse et était profondément décevante. Par ailleurs, la reconnaissance par des membres de la collectivité et d'organismes d'application de la loi des répercussions de l'acte criminel avait une grande valeur de validation. D'un point de vue autochtone, la participation de membres de la collectivité et le recours à des pratiques cérémonielles communautaires pour traiter les actes répréhensibles sont apparus comme des éléments importants d'un processus de justice réparatrice. Durant une séance, on a décrit un processus de justice réparatrice qui a abouti à une réparation publique du délinquant envers la collectivité, ce qui a été vécu comme « une guérison, non seulement pour nous, mais pour l'ensemble de la collectivité ».

VALIDATION ET JUSTIFICATION

L'une des motivations évidentes de la participation à un processus de justice réparatrice était le besoin d'une mesure concrète, de justice ou que « quelque chose soit fait ». Pour certains, ce besoin était lié à la conviction frustrante que le système de justice conventionnel ne serait pas outillé pour rendre la justice d'une façon valable. Par conséquent, une solution de rechange était la bienvenue. Comme un participant l'a dit : « Je ne pensais pas que le système de justice pénale était en mesure d'offrir une réponse appropriée ».

Les participants ont exprimé sans équivoque le besoin de voir chez l'autre la reconnaissance de l'importance de ce qui leur était arrivé et ils ont vécu une désillusion lorsque ce ne fut pas le cas. Pour certains d'entre eux, ce sentiment découlait d'une réaction policière profondément insatisfaisante, et pour d'autres, d'une perception d'un système de justice « à portes tournantes » qui ne tenait pas suffisamment les délinquants responsables de modifier leur comportement.

Réflexions sur le processus de justice réparatrice

De nombreux participants ont dit avoir éprouvé un sentiment de justice véritable après avoir participé à un processus de justice réparatrice. Un participant a dit avoir eu l'occasion d'exprimer des émotions fortes, y compris la colère, durant le dialogue avec le délinquant; de contester les réponses du délinquant, « ce qui m'a libéré et procuré un sentiment de sécurité. J'ai apprécié pouvoir poser ces questions difficiles ». Un autre participant s'est dit satisfait d'avoir pu « le regarder dans les yeux et essayer de lui faire reconnaître sa responsabilité pour ce qu'il avait fait ». Pour bon nombre de participants, sinon la totalité, le besoin de justification était davantage lié au thème de la réparation qu'à celui du châtement : par exemple : « Je veux que justice soit faite; qu'il paie pour ce qu'il a endommagé, et c'est tout. Je ne veux pas qu'il soit jeté en prison ». Certains participants ont dit que sans le programme de justice réparatrice, ils n'auraient « rien » reçu du système par suite de l'acte criminel dont ils ont été victimes.

Par ailleurs, plusieurs participants ont exprimé leur incertitude à savoir si les conséquences pour le délinquant étaient « suffisantes » par suite de leur expérience de la justice réparatrice. Les processus de justice réparatrice étaient frustrants lorsqu'ils donnaient l'impression de faire passer les délinquants « à travers le système » sans assurer une responsabilisation et un changement de comportement significatifs. D'autres participants ont constaté que beaucoup d'efforts (de la part du personnel du système de justice et du programme de justice réparatrice) étaient déployés pour le délinquant (p. ex. des efforts visant sa réadaptation et sa réinsertion) mais pas autant pour les personnes qui avaient été victimisées.

Des sentiments d'injustice persistante étaient exprimés plus vivement dans des cas comportant un traumatisme durable ou la perte d'un membre de la famille ou d'un être cher durant la perpétration de l'acte criminel. Dans ces cas, des participants ont dit que justice ne pourrait jamais être rendue, ni dans le système de justice pénale ni dans le processus de justice réparatrice puisque rien ne pouvait leur rendre ce qui leur avait été pris.

CHANGER QUELQUE CHOSE DANS LA VIE DE DÉLINQUANTS

Certains participants à des séances d'écoute étaient motivés à participer à un processus de justice réparatrice par le désir de changer la vie de la personne responsable en contribuant à une issue prosociale. De nombreux participants ont exprimé le désir de voir les délinquants (surtout les jeunes) « changer leur vie » et ils voulaient aider ces personnes à faire de meilleurs choix. Un participant se souvient avoir pensé : « Je voulais qu'il soit transformé, pas puni ». Un autre a dit simplement : « J'ai senti l'instinct d'aider le délinquant ». Des participants se sont dits reconnaissants que les délinquants aient eu la possibilité de ne pas entrer dans le système plus conventionnel, de rendre des comptes et d'avoir peut-être la chance de prendre de meilleures décisions à l'avenir. Les objectifs de la réadaptation et de la réinsertion sociale ont été soulignés, surtout dans des discussions portant sur des communautés autochtones et marginalisées, à la lumière de la surreprésentation de ces populations dans le milieu carcéral au Canada. Selon un participant, les personnes incarcérées ont besoin d'un meilleur accès à des possibilités de « se réformer ». Un autre participant était motivé à participer à la justice réparatrice, en partie parce qu'il craignait au départ pour la sécurité du délinquant et par crainte de représailles potentielles de la part de la collectivité.

Réflexions sur le processus de justice réparatrice

Certains participants ont dit avoir été témoins de changements immédiats et durables chez le délinquant par suite des rencontres de justice réparatrice et des processus de suivi. Par exemple, une personne a expliqué que sa compassion pour le délinquant s'était accrue après avoir été témoin de sa « vulnérabilité » dans le cadre d'un dialogue et qu'elle avait ensuite vu le délinquant prendre des mesures pour terminer ses études et contribuer de façon positive à la collectivité. De nombreux participants se sont dits satisfaits de constater que l'auteur du crime « s'en tirait beaucoup mieux » depuis la rencontre de justice réparatrice, ou ont dit espérer que ce soit le cas. Certains étaient heureux que le délinquant ait pu éviter des sanctions punitives, par exemple « j'étais heureux qu'il n'ait pas été puni autant qu'il l'aurait été autrement ». Le châtement n'était pas assimilé à la responsabilisation. Comme un participant l'a dit : « Je ne voulais punir personne... c'était un accident... mais ça ne semblait pas juste de dire "oublie ça" ».

Dans d'autres cas, les motivations des victimes à aider les délinquants ont abouti à des résultats décevants en raison d'une récidive ou d'autres comportements négatifs récurrents. Dans certains cas, la victime a eu le sentiment d'avoir été « utilisée » ou dupée par le délinquant, et parfois par le processus de la justice réparatrice lui-même. Un praticien de la justice réparatrice a fait remarquer que, d'après l'expérience qu'il avait eue avec ce programme, lorsque les victimes se sont engagées dans le processus principalement par souci pour les délinquants, les résultats ont

souvent été moins satisfaisants parce que, en dernière analyse, ni la victime ni le programme ne pouvait contrôler le comportement futur des délinquants. Cependant, il convient aussi de souligner que la justice réparatrice avait été présentée à l'origine à de nombreuses victimes d'actes criminels comme une possibilité « d'aider » la personne accusée, que ce soit par des agents d'aiguillage, des membres de la collectivité, des amis ou le programme de justice réparatrice lui-même.

RÉTABLIR LA CONFIANCE ET LA SÉCURITÉ

Des participants ont dit que le fait d'avoir été victime d'un acte criminel avait miné ou détruit leurs sentiments de confiance et de sécurité envers leur propre collectivité. Par exemple, au moins deux participants ont exprimé le sentiment d'avoir été trahis par l'absence de réaction de témoins de l'acte criminel. Parfois, la décision de participer à la justice réparatrice était motivée par des tentatives de rétablir une relation de confiance avec la collectivité. Des participants ont parlé d'un désir sous-jacent de mettre fin à leur isolement et de se sentir en relation avec d'autres personnes et avec la collectivité. Ils ont exprimé le besoin de savoir qu'ils n'étaient pas seuls. En réalité, pour certains participants, ce besoin persistant était une motivation directe à participer au projet À l'écoute : « [Mon espoir aujourd'hui], c'est entendre d'autres histoires et de savoir si d'autres personnes ressentent la même chose que moi ».

Pour d'autres, la perte de confiance était plus directement rattachée au délinquant et la justice réparatrice représentait une tentative de régler des préoccupations persistantes à propos des intentions de ce dernier. Des sentiments tels que : « Je veux pouvoir le regarder dans la rue et ne pas avoir peur » et « Je craignais pour mes enfants... je ne savais pas si [le délinquant] était agressif » ont été exprimés.

« Lorsqu'on nous fait du tort, notre réalité change. Avant l'acte criminel, vous supposez que vous avez confiance que les choses seront d'une certaine façon. Votre maison est en sécurité, vous êtes en sécurité, mais après le crime, cette confiance est brisée... après un traumatisme, vous devez vous détacher. Le tort doit d'abord être reconnu et on ne devrait pas vous dire de "tourner la page". »

De plus, des participants ont dit que la perte de confiance peut être vécue après la victimisation comme un sentiment général de méfiance envers l'ordre du monde et du soutien reçu : « Lorsqu'on nous fait du tort, notre réalité change. Avant l'acte criminel, vous supposez que vous avez confiance que les choses seront d'une certaine façon. Votre maison est en sécurité, vous

êtes en sécurité, mais après le crime, cette confiance est brisée... après un traumatisme, vous devez vous détacher. Le tort doit d'abord être reconnu et on ne devrait pas vous dire de "tourner la page" ».

Réflexions sur le processus de justice réparatrice

Les processus de justice réparatrice, surtout ceux qui font directement intervenir des membres de la collectivité, ont souvent été décrits comme des facteurs du rétablissement de la confiance envers sa collectivité. Le souci, l'intérêt et la reconnaissance des membres de la collectivité dans le processus ont été vécus comme étant importants : « En partie, ce dont j'avais aussi besoin, c'était de rebâtir mon sentiment d'appartenance... il était donc vraiment important pour moi que des membres de la collectivité participent aussi à ce dialogue ». À mesure qu'une relation de confiance s'est établie ou a été rétablie avec des membres de la collectivité, le dialogue a souvent renforcé le sentiment de sécurité. De même, les rencontres ont souvent permis aux victimes de voir le délinquant sous un jour moins menaçant, ce qui a accru leur sentiment de sécurité.

« En partie, ce dont j'avais aussi besoin, c'était de rebâtir mon sentiment d'appartenance... il était donc vraiment important pour moi que des membres de la collectivité participent aussi à ce dialogue. »

Bien que certains participants aient fait état d'un sentiment accru de sécurité après le processus de justice réparatrice, certains défenseurs des droits des victimes ont fait remarquer que certaines victimes ne participent pas au processus en premier lieu parce qu'elles ne sont pas convaincues que le processus sera sûr pour elles. Un défenseur des droits des victimes a fait remarquer : « Elle avait besoin de se sentir en sécurité et c'est pourquoi, dans son cas, elle ne voulait pas se trouver en sa présence. C'est malheureux, car je crois que cela lui aurait été bénéfique »! Une autre victime a fait remarquer que « me sentir en sécurité serait une récompense pour moi », mais qu'elle n'éprouvait pas encore ce sentiment de sécurité après un dialogue insatisfaisant avec un délinquant perçu comme étant sans remords.

AVOIR UNE VOIX

De nombreux participants ont entamé le processus de justice réparatrice parce qu'ils avaient besoin que le délinquant ou d'autres personnes entendent ce que l'infraction a eu comme répercussions. Par exemple, un participant qui avait perdu un être cher lors de la perpétration de l'acte criminel a dit « vouloir que le délinquant comprenne qui était [la victime décédée] ». Une autre a expliqué, « je tenais à exprimer l'émotion, et je tenais à entendre l'émotion ».

Comme cela a transparu dans les thèmes ci-dessus, la possibilité de faire entendre cette émotion et ce vécu d'une façon concrète était perçue comme limitée — les victimes avaient peu confiance que la description des répercussions trouverait écho chez les intervenants du système de justice conventionnel et, par ailleurs, qu'elles seraient convenablement entendues par les membres de leur entourage. Un participant a ajouté que dans le cadre de la discussion de l'acte criminel, il fallait aussi « protéger » les sentiments du délinquant (qui avait été un ami).

Réflexions sur le processus de justice réparatrice

Le fait de raconter son histoire et d'exprimer ses émotions était souvent cité comme un avantage vécu dans le processus de justice réparatrice. Comme un participant l'a souligné : « J'ai vraiment

« La chose la plus importante pour moi a été l'occasion de parler au [délinquant] et de lui dire ce que ses actes m'ont coûté. »

pu m'exprimer... avoir l'espace nécessaire pour me faire poser des questions afin que la personne puisse vraiment entendre à quel point les [répercussions] ont été profondes ». Une autre a dit : « La chose la plus importante pour moi a été l'occasion

de parler au [délinquant] et de lui dire ce que ses actes m'ont coûté ». Ce sentiment a été repris plusieurs fois quand des participants ont décrit de différentes façons le fait d'avoir la liberté de parler franchement et d'être entendus.

Des participants ont aussi trouvé utile d'avoir leur mot à dire et d'influer sur les plans de réparation des délinquants. « Nous avons pu dire ce que nous voulions que l'agresseur fasse », se souvient un participant. « Il devait se trouver du travail, consulter un thérapeute, reconnaître la diversité. Nous pouvions le voir assumer sa responsabilité ».

Les participants n'ont pas tous eu une occasion satisfaisante de s'exprimer. Par exemple, l'un d'entre eux se souvient : « Je n'ai jamais eu la chance de dire comment l'acte criminel comme tel m'avait touché ». Dans ces cas, les participants avaient l'impression que le processus de justice réparatrice visait surtout à aider le délinquant.

CHOIX

Les participants ont insisté sur la nécessité de jouer un rôle, d'être inclus et de se voir offrir des choix dans le processus de justice à propos du crime commis contre eux, au lieu de se voir dicter des processus. À propos de l'expérience de la justice criminelle conventionnelle, un participant a dit : « Je n'ai jamais eu l'occasion de rédiger ma déclaration de la victime... elle a été rédigée pour moi! » Parmi les choix offerts, mentionnons celui de décider de participer ou non à un processus de justice réparatrice. Comme un participant l'a dit : « J'étais tellement heureux d'apprendre qu'il y avait une autre option [que le châtimement] de la part de la Couronne ». Ou, comme un défenseur des droits des victimes l'a dit : « La justice réparatrice est une autre option que nous pouvons offrir à une victime... pour donner aux gens des choix parce que lorsque les gens sont traumatisés, ils ont besoin de choix ».

« La justice réparatrice est une autre option que nous pouvons offrir à une victime... pour donner aux gens des choix parce que lorsque les gens sont traumatisés, ils ont besoin de choix. »

Réflexions sur le processus de justice réparatrice

Sous ce rapport, les programmes de justice réparatrice étaient fortement et favorablement comparés à d'autres composantes du système de justice pénale, qui donnaient souvent l'impression de décider « pour » les victimes ce dont elles pouvaient ou non avoir besoin. De même, des participants qui avaient déjà eu des expériences avec d'autres programmes de déjudiciarisation (par exemple, des participants qui avaient subi des préjudices à répétition en raison de la nature de leur travail) ont comparé leur expérience actuelle avec ces expériences antérieures moins réparatrices. Ces programmes de déjudiciarisation (qui sont parfois aussi regroupés sous la bannière de la « justice réparatrice ») étaient perçus comme étant essentiellement axés sur les besoins du délinquant et offrant moins de possibilités de participation de la part de la victime. Comme un participant l'a fait remarquer : « Les praticiens de la justice réparatrice n'ont ménagé aucun effort pour m'inclure, pour m'informer de ce qui se passait et pour m'assurer que ma voix serait entendue... autant que j'étais disposé à le faire. Par contraste... les autres processus [de déjudiciarisation] étaient surtout axés sur le délinquant et visaient surtout à l'aider dans sa vie et à veiller à ce qu'il ne subisse pas d'autres préjudices ».

Les expériences d'inclusion et de choix des participants dans le cadre de leur participation au programme de justice réparatrice comprenaient des facteurs tels que « veiller à ce que ma voix soit entendue dans le processus », « me renseigner sur ce qui se passait » et offrir différentes façons de participer au processus. Un participant a dit : « Quand je compare la justice réparatrice

au système de justice pénale... [avec la justice réparatrice], je sentais que j'étais au centre, que je pourrais appliquer les freins, que je pourrais dire au délinquant d'aller se faire voir, que je pourrais dire aux animateurs d'aller se faire voir ». Un autre participant a dit que les animateurs avaient choisi de parler très peu pendant la rencontre en personne, parce qu'ils avaient « senti que nous savions mener ce processus par nous-mêmes ». Des participants ont aussi déclaré avoir repris le contrôle en se voyant offrir la possibilité d'inviter une personne de soutien au dialogue encadré. De façon générale, les participants ont jugé important de disposer de nombreuses options en ce qui concerne la façon de communiquer avec le délinquant (p. ex. par lettre, vidéo, en personne, par l'entremise d'un substitut ou d'un mandataire) lorsque des formes de communication plus indirectes étaient souhaitées.

Les participants ont grandement apprécié la souplesse du processus. Comme l'un d'eux l'a dit : « Il est tellement utile que le processus soit adaptatif : je savais que je ne serais pas d'accord avec certaines choses, alors j'étais tellement content que nous n'ayons pas à en parler ». Par ailleurs, quelques participants se sont souvenus qu'ils n'avaient eu que peu d'influence, voire aucune, sur le déroulement du processus de justice réparatrice. Par exemple « il m'a été présenté comme suit : c'est le processus, voulez-vous y participer ou non? »

Les délais et la durée du processus de justice réparatrice figuraient parmi les domaines dans lesquels les participants ont estimé que la gamme des choix qui leur étaient offerts était moins satisfaisante. Plusieurs participants ont expliqué qu'ils auraient eu avantage à avoir plus de temps pour décider de participer ou non, ou de prolonger leur participation. Quelques participants ont senti des pressions pour décider de participer en fonction d'un échéancier sur lequel ils n'avaient aucun contrôle. Comme une personne l'a dit : « Je me suis parfois sentie un peu pressée [dans le processus de justice réparatrice]. Je me souviens avoir voulu ralentir, mais j'avais l'impression d'être tributaire de l'échéancier d'une autre personne ». D'autres ont dit que le processus de justice réparatrice aurait été plus avantageux pour eux maintenant (assez longtemps après la détermination de la peine) qu'à l'époque où ils y étaient admissibles, parce que ce n'est que maintenant qu'ils ont pris pleinement conscience des répercussions de l'acte criminel. Des participants ont exprimé le vif désir de « pouvoir choisir le moment auquel [un processus de justice réparatrice] [leur] serait bénéfique, et non quand le système le décide. Des participants ont dit : « On m'a dit que je suis censé tourner la page, même si j'ai encore besoin de services, d'outils, de soutien et de soins tout au long de ma vie et de mon cheminement ».

RÉPARATION ET INDEMNISATION

Plusieurs participants étaient motivés à participer à des processus de justice réparatrice, du moins en partie, par un désir d'obtenir une quelconque forme de réparation symbolique ou matérielle. La réparation symbolique comprenait l'espoir que le délinquant accomplisse un travail au service de la victime ou de la collectivité, rédige une lettre d'excuses, traite ses dépendances, s'engage dans une thérapie, participe à des activités culturelles ou cérémonielles ou à d'autres dispositions. Au cours des séances, les participants ont souvent exprimé une relation ambivalente à propos du besoin d'indemnisation financière. Certains ont dit qu'au départ, ils n'avaient pas vu l'indemnisation financière comme un besoin, mais qu'au terme du processus, ils s'étaient sentis habilités à reconnaître ce besoin et à accepter une entente

« Il est difficile pour nous de dire ce que nous voulons — aucune somme d'argent ne va réparer notre cœur brisé. Il y a un grand risque à demander ce que nous voulons, mais l'argent est toujours quelque chose. »

renfermant des dispositions de réparation financière. Comme un participant l'a dit : « Il est difficile pour nous de dire ce que nous voulons — aucune somme d'argent ne va réparer notre cœur brisé. Il y a un grand risque à demander ce que nous voulons,

mais l'argent est toujours quelque chose ». D'autres participants sont entrés dans un processus de justice réparatrice dans l'espoir d'obtenir une réparation matérielle ou financière pour leurs pertes.

Réflexions sur le processus de justice réparatrice

Plusieurs participants se sont dits satisfaits d'avoir obtenu réparation et indemnisation grâce au processus de justice réparatrice. Comme un participant l'a rappelé, « cette expérience [de service communautaire] a été une leçon d'humilité pour [la délinquante]... elle a beaucoup appris. Elle a vu les visages des personnes qu'elle avait blessées ». Un autre a fait remarquer : « Nous voulions simplement des excuses... mais nous avons obtenu beaucoup plus. Tous les délinquants vont [indemniser ma fille] et ils vont aussi faire des travaux communautaires et du bénévolat ». Une autre a dit : « ... c'était vraiment bien d'avoir du soutien pour reconnaître que l'argent pourrait m'aider, même si je ne pouvais pas [me résoudre] à le demander ». Des participants étaient aussi reconnaissants du rôle que le programme de justice réparatrice a joué pour coordonner les paiements de dédommagement.

Des sujets de déception sont aussi ressortis à propos de la réparation et de l'indemnisation financière. Comme l'un des participants l'a rappelé : « La seule phrase de la part du [délinquant] dont je me souviens, c'est : "Est-ce que vous voulez dire que je dois tout rembourser?!" ... La jeune

filles estimait peut-être que c'était injuste. Le paiement n'est jamais venu, mais c'est correct, c'est correct... ». Un autre a déploré que l'indemnisation promise n'ait jamais été versée : « Si jamais je me retrouvais seul avec lui, je lui demanderais de payer ce qu'il nous doit ». De la déception était parfois exprimée parce que la possibilité d'une indemnisation financière avait été écartée dans le processus de justice réparatrice en raison de l'incapacité de payer perçue d'un délinquant.

RECONNAÎTRE LA RELATION ENTRE LES VICTIMES ET LE DÉLINQUANT ET S'EN OCCUPER

Des participants ont fait remarquer que leur participation à la justice réparatrice découlait en partie de la nécessité de reconnaître que le crime et la justice comportent une reconnaissance des « relations » (au sens le plus large) inhérentes à des actes criminels. Des participants ont exprimé leur « soulagement » à l'idée de participer à un processus qui reconnaissait extérieurement une relation inhérente (bien qu'injuste) entre la victime et le délinquant, même s'ils étaient étrangers l'un à l'autre. Cela n'a pas été interprété comme comportant des obligations précises envers cette relation de la part de la victime, mais simplement comme une reconnaissance de son existence. D'autres ont exprimé cette relation comme un besoin profond d'entendre et de constater que le délinquant regrettait le tort qui avait été infligé à la victime. Sous ce rapport, il y avait un désir commun chez de nombreux participants de voir personnellement la ou les personnes responsables des crimes commis contre eux assumer clairement la responsabilité de leurs choix. En conséquence, des participants ont exprimé un besoin d'un contact personnel avec la personne qui avait commis une infraction contre eux. En partie, le contact était vu comme un résultat du besoin d'en savoir plus sur l'autre. Le besoin de contact était un motivateur initial pour certains participants, tandis que pour d'autres, il n'est apparu qu'une fois le processus amorcé.

Pour ceux qui ont vécu l'acte criminel dans le contexte d'une petite communauté autochtone, il y avait souvent un vif besoin de tenir compte de la réalité des relations actuelles, de veiller à ce que les relations soient réparées dans la mesure du possible et que la vie se poursuive sans angoisser à propos de rencontres inévitables avec l'autre personne dans la collectivité.

Réflexions sur le processus de justice réparatrice

Les processus de justice réparatrice semblent favoriser des relations plus positives et moins menaçantes entre de nombreuses victimes et les auteurs du crime commis contre elles. Comme un participant l'a dit : « [La justice réparatrice] a transformé mon expérience d'avoir été agressée en quelque chose qui a été, somme toute, bénéfique. Elle m'a donné l'occasion d'établir un

contact avec une autre personne ». Un autre a fait remarquer : « Nous sommes dans une relation avec la personne qui nous a fait du tort, et la participation à un programme qui le reconnaît est beaucoup plus utile qu'un programme qui ne le reconnaît pas ». En général, le dialogue était vu comme étant positif, même si la victime n'avait pas cerné ce besoin au départ : « Je ne pensais pas que cela m'aiderait autant que ce fut le cas. J'avais effectivement besoin d'en parler [avec le délinquant] ».

« [La justice réparatrice] a transformé mon expérience d'avoir été agressé en quelque chose qui a été, somme toute, bénéfique. Elle m'a donné l'occasion d'établir un contact avec une autre personne. »

« Nous sommes dans une relation avec la personne qui nous a fait du tort, et la participation à un programme qui le reconnaît est beaucoup plus utile qu'un programme qui ne le reconnaît pas. »

Parmi ceux qui ont participé au dialogue encadré avec le ou les délinquants, plusieurs ont fait des commentaires positifs sur la nécessité et la possibilité de communiquer en personne avec eux. Dans certains cas, les participants se sont dits insatisfaits du degré de responsabilité ou de remords que le ou les délinquants ont manifesté dans leur cas. Par exemple, dans une séance, un participant du groupe a vécu une expérience véritablement transformatrice avec le délinquant, et d'autres membres du groupe se sont montrés très intéressés et inspirés par les possibilités en ce qui concerne la responsabilisation du délinquant et la transformation de la relation entre lui et la victime. Le fait d'entendre parler de cette expérience a semblé susciter beaucoup d'intérêt pour le potentiel de la justice réparatrice. Parfois, les participants vivaient de la frustration à l'idée que les jeunes contrevenants avaient de la difficulté à saisir l'incidence de leur geste et à en prendre véritablement la responsabilité — ce clivage semblait rendre peu probable, voire impossible, un contact utile entre les victimes et les délinquants. D'autres fois, des participants ont dit être tout à fait comblés par le degré de remords et de responsabilité manifesté par l'auteur du crime dans leur cas : « Ce n'était pas un mauvais garçon. Nous nous sommes serré la main... j'ai reçu une lettre environ trois mois après que le jeune ait réussi le programme. Il n'avait pas récidivé ».

Dans l'ensemble, si peu de participants ont déclaré avoir maintenu le contact avec le délinquant, ceux qui l'ont fait l'ont décrit comme important, voire transformateur, pour les deux parties. Ceux qui n'ont pas eu d'autre contact avec le délinquant ont souvent fait état de questions persistantes sur la façon dont cette personne s'en tirait et la possibilité d'avoir d'autres contacts pour suivre ses progrès.

RÉTABLISSEMENT DES SUITES D'UN ACTE CRIMINEL

L'espoir ou l'impression que le processus peut offrir une voie vers le rétablissement des effets de l'acte criminel, y compris d'éléments d'un traumatisme psychologique, était l'une des principales motivations à s'engager dans la justice réparatrice. Bon nombre des autres besoins énumérés dans le présent rapport ont été évoqués à titre de facteurs du rétablissement. Pour certains participants, le rétablissement passe par la possibilité de donner un sens à des événements négatifs. Pour d'autres, la justice réparatrice représentait un espoir de trouver une porte de sortie au silence, à l'impuissance ou à l'isolement.

Réflexions sur le processus de justice réparatrice

De nombreux participants au projet À l'écoute ont parlé en termes passionnés et positifs de la contribution de la justice réparatrice à leur rétablissement. Par exemple, un participant a dit que les rencontres répétées avec la personne responsable avaient « profondément changé sa vie ». Un autre participant a dit que la justice réparatrice avait « complètement changé » un récit décourageant à propos de l'administration de la justice. Des participants ont utilisé le mot « pardon » (dont il a été reconnu qu'il comporte de multiples interprétations) pour décrire un choix personnel de ne plus « porter cette douleur » ou de ne plus « laisser entrer cette énergie négative dans le reste de ma vie ». Un autre encore a parlé d'apprendre à rester curieux, plutôt que cynique. Un autre a souligné que bien que la croissance ou la transformation personnelle ne soit pas un objectif explicite de la participation à un processus de justice réparatrice, « l'expérience [lui] a apporté beaucoup de joie », et il a décrit l'expérience de la justice réparatrice en des termes comme « guérison » et « époustouflant ». Une autre encore a résumé l'expérience en disant : « J'ai appris du processus de justice réparatrice... à quel point le crime m'avait touchée et que je ne m'étais pas donné l'espace nécessaire pour guérir ». Un autre a souligné : « La justice réparatrice fonctionne mieux que l'autre solution. Elle a été incroyablement difficile, mais incroyablement nécessaire. Il semblait important de faire quelque chose de positif ».

« J'ai appris du processus de justice réparatrice... à quel point le crime m'avait touché et que je ne m'étais pas donné l'espace nécessaire pour guérir. »

D'autres expressions ont été employées pour décrire les résultats relatifs au rétablissement, dont « faire le ménage » et « tourner la page ». Les participants ont exprimé différents sentiments à l'égard de ces expressions et d'autres expressions connexes (par exemple, certains aimaient le mot « guérison » tandis que d'autres l'ont rejeté d'emblée). Dans bien des cas, la justice

réparatrice semblait jouer un rôle utile dans un processus de rétablissement psychologique, social et affectif (et souvent non linéaire) à beaucoup plus long terme.

Des participants n'ont pas estimé que la justice réparatrice avait contribué concrètement à leur rétablissement. Par exemple, un participant a dit qu'« à ce jour, je me réveille en sursaut quand j'entends des bruits la nuit ». Dans certains de ces cas, les participants ont cité des facteurs comme le manque de soutien et d'information adéquats de la part du programme de justice réparatrice, et un processus qui visait essentiellement à aider le délinquant à se rétablir ou à éviter d'avoir un casier judiciaire. Après réflexion, certains participants se sont dits déçus du processus de justice réparatrice, parce qu'ils n'avaient simplement pas vécu le type de justice qu'ils avaient espéré : « J'ai eu l'impression d'avoir été induit en erreur à propos de la façon dont [les délinquants] en bénéficieraient. J'avais l'impression qu'on m'avait dit que tout était pour moi, mais ce n'est pas l'impression que j'ai eue, surtout à la fin. Ce n'était pas juste ».

UN MOT SUR LA RÉCEPTIVITÉ CULTURELLE

Des participants au projet À l'écoute ont parlé du recours à des pratiques et à des cérémonies autochtones ancestrales (p. ex. la suerie) comme des expériences puissantes et difficiles qui peuvent être gratifiantes pour la victime et les délinquants. Il a été proposé d'incorporer ces cérémonies dans un processus réparateur qui aura un effet puissant. Un participant a souligné que « la présence d'un Aîné a fait une grande différence », tandis qu'un praticien de la justice réparatrice a jugé utile « d'offrir des options pour les aider à s'engager, comme la tenue d'une cérémonie de purification par la fumée ».

PROMOTION DE LA JUSTICE RÉPARATRICE

Compte tenu des expériences et des besoins décrits ci-dessus, quelles mesures peuvent aider à améliorer les programmes de justice réparatrice pour les victimes et les survivants d'actes criminels? D'après les commentaires des participants, nous décrivons dans cette section les priorités et les idées applicables aux programmes de justice réparatrice et aux systèmes qui les entourent afin de mieux servir et soutenir les personnes dans le sillage de leur victimisation.

PROPOSER DES PROCESSUS SOUPLES

La souplesse du processus de justice réparatrice pour tenir compte d'une gamme de besoins et d'espoirs était importante pour de nombreux participants. Par exemple, bon nombre d'entre eux souhaitaient une rencontre en personne, d'autres voulaient une telle rencontre seulement à certaines conditions; tandis que d'autres encore voulaient de l'information ou obtenir réparation sans rencontre. Les participants sont entrés dans le processus de justice réparatrice avec des objectifs variés et ils ont réclamé des processus qui pourraient être sensibles à ces objectifs.

Trois thèmes principaux sont ressortis en ce qui concerne la disponibilité d'options et de souplesse pour améliorer la participation des victimes.

Thèmes principaux concernant le besoin de souplesse

Créer des choix et des options pour les victimes.

Offrir la possibilité d'un suivi et de plusieurs rencontres au besoin.

Donner aux victimes plus de contrôle sur les échéanciers du processus de justice réparatrice.

« Ne supposez pas que les victimes ne savent pas ce dont elles ont besoin. Ne supposez pas que la justice réparatrice ne convient pas aux victimes. »

Créer des choix et options pour les victimes

Les participants ont expliqué que les programmes de justice réparatrice doivent pouvoir combler les différents besoins des victimes, même lorsque la personne délinquante ne souhaite pas y participer ou n'y est pas admissible. Comme un participant l'a souligné : « Ne supposez pas que

les victimes ne savent pas ce dont elles ont besoin. Ne supposez pas que la justice réparatrice ne convient pas aux victimes. Elles devraient être informées de cette option. La justice réparatrice peut soulager les souffrances ».

De plus, de nombreuses victimes ont fait remarquer qu'il ne faudrait pas automatiquement écarter les processus de justice réparatrice en fonction de la gravité de l'acte criminel. En fait, à mesure que les participants écoutaient les autres participants, bon nombre d'entre eux ont senti le besoin de souligner que les victimes devraient décider elles-mêmes si une affaire criminelle devrait ou pourrait comporter un élément de justice réparatrice, au lieu que la décision soit prise à leur place : « Le choix ultime devrait revenir aux victimes, même si le crime est jugé grave. Qu'on laisse aux victimes décider du processus qu'elles souhaitent et qu'on ne décide pas à leur place en fonction de la gravité du crime¹³ ».

Offrir la possibilité d'un suivi et de plusieurs rencontres au besoin

Étant conscients que les sentiments et les circonstances évoluent au fil du temps, les participants appréciaient les occasions d'obtenir plus de suivi de la part des praticiens (cet élément fait aussi partie de la section « Information » ci-dessous) et des rencontres de suivi une fois le processus initial de justice réparatrice terminé. Voici certaines de leurs affirmations :

- « Ce serait utile d'en savoir plus sur la façon dont le délinquant s'en tire après le processus de justice réparatrice; avoir la possibilité de tenir une deuxième réunion, une autre occasion d'avoir un processus... tout en reconnaissant que le délinquant a le droit de passer à autre chose et qu'il ne peut être tenu de le faire s'il n'y consent pas. »

« Le suivi est si important. Peu importe le temps écoulé, il serait bon d'avoir une autre chance de rencontrer le délinquant. »

- « Le suivi est tellement important. Peu importe le temps écoulé, il serait bon d'avoir une autre chance de rencontrer le délinquant. »
- « Croyez-vous qu'une seule rencontre règle tout? Je me demande s'il ne pourrait pas y avoir plus d'une rencontre... peut-être une première rencontre où la victime et le

¹³ Note des auteurs : Informer les victimes de leurs options en matière de participation à la justice réparatrice concorde avec la *Déclaration canadienne des droits des victimes* : <https://laws-lois.justice.gc.ca/eng/acts/c-23.7/page-1.html>

délinquant ne font que “se rencontrer”... puis une nouvelle rencontre des mois plus tard, car je crois qu’il peut y avoir un choc à rencontrer le délinquant et à s’apercevoir qu’il n’est pas méchant... il n’a pas l’air méchant, il a simplement l’air normal. Cela peut aussi montrer si le délinquant a vraiment des remords, ou s’il a d’autres objectifs. Sans cela, je dois simplement me fier au jugement de l’animateur. Je vais peut-être l’essayer moi-même. ».

Donner aux victimes plus de contrôle sur les échéanciers du processus de justice réparatrice

Si les participants reconnaissent que les échéanciers peuvent échapper en partie au contrôle des programmes de justice réparatrice comme tels, de nombreux participants ont réclamé que les services soient de plus en plus attentifs aux échéanciers de la victime. Comme nous l’avons vu, des participants se sont dits troublés par la longue attente entre l’aiguillage et le dialogue encadré. Pour un participant, l’attente a été « la partie la plus difficile » en raison des questions restées sans réponse (surtout par rapport à sa sécurité) pendant cette période. Un autre a dit craindre des représailles violentes de la part de la communauté pendant cette période parce que les membres de la communauté avaient l’impression que rien n’était fait. D’autres participants avaient l’impression d’être pressés à prendre leur décision quant à la participation au programme sans bien comprendre la nature du processus de justice réparatrice. Comme un participant satisfait l’a dit en termes simples : « Je ne me suis pas senti pressé ». Dans l’ensemble, on jugeait souhaitable d’établir une communication solide et continue avec les victimes à propos de leurs attentes et de leurs préoccupations à l’égard des délais du processus de justice réparatrice.

ON JUGEAIT SOUHAITABLE D’ÉTABLIR UNE
COMMUNICATION SOLIDE ET CONTINUE AVEC LES
VICTIMES À PROPOS DE LEURS ATTENTES ET DE LEURS
PRÉOCCUPATIONS À L’ÉGARD DES DÉLAIS DU PROCESSUS
DE JUSTICE RÉPARATRICE.

Autres idées de pratiques souples et adaptées

Voici d’autres suggestions relatives à la participation souple et adaptée des victimes :

- *Donner une voix au chapitre sur le déroulement du dialogue.* Par exemple, un participant a expliqué : « J’ai pu prendre la parole en premier, ce qui était très important pour moi ».

- *Proposer des options et être réceptif en ce qui concerne les lieux de rencontre.* Établir une politique d'offrir de se réunir au domicile de la victime, ou à un autre endroit au choix de la victime.
- *Examiner des façons créatives de permettre à la victime d'obtenir des renseignements sur le délinquant avant le processus.* On y voyait un moyen d'atténuer l'angoisse ou la peur avant le processus. Un participant a proposé que l'on remette à la victime une photo du délinquant avant le processus (avec la permission du délinquant). On estimait que cette suggestion était particulièrement importante pour les jeunes victimes.
- *Offrir suffisamment d'options en ce qui concerne les personnes de soutien de la victime.* Nous examinerons plus en détail ce thème du soutien ci-dessous.
- *Offrir aux victimes des possibilités d'influer sur les résultats de la justice réparatrice.* De nombreux participants se sont dits satisfaits d'avoir pu influencer sur les résultats et les accords de justice réparatrice en fonction de leurs besoins et de leur sentiment d'équité. Cela n'a pas été interprété comme une demande de « veto » ou de contrôle de la victime sur la détermination de la peine, mais comme le désir d'avoir véritablement une voix au chapitre.
- *Offrir une gamme d'options pour la participation des victimes.* Un participant a fait le résumé suivant : « Créer des options pour la participation des victimes afin de prendre en compte la diversité des besoins... au moyen d'un substitut, d'une lettre, etc. En particulier lorsque les victimes désirent rester anonymes. En particulier dans une petite collectivité... les victimes ne veulent pas être connues du délinquant, et c'est une question de sécurité. Dans certains cas, la victime peut ne pas vouloir connaître le délinquant, parce que cela peut être un déclencheur. Parfois, la victime peut vouloir obtenir des renseignements comme solution de rechange. La possibilité devrait toujours être offerte aux victimes de participer de différentes façons lorsqu'une rencontre en personne n'est pas appropriée ou confortable. »

AMÉLIORER LA COMMUNICATION ET LES MESSAGES SUR LA JUSTICE RÉPARATRICE

Des participants au projet ont proposé que les programmes de justice réparatrice visent à fournir le plus de renseignements possible aux victimes, à chaque étape du processus, à partir de l'inscription au programme, jusqu'à la conception du processus et au suivi. Il s'agit notamment

de renseignements sur les options offertes aux victimes et aux délinquants, ainsi que sur les répercussions de ces options sur l'issue du processus judiciaire. Une proposition concrète était de créer des aides visuelles claires, comme des diagrammes, pour permettre aux participants de comprendre les processus de justice réparatrice et de voir où ils s'inscrivent dans le processus judiciaire. La « normalisation » a été évoquée comme une avenue à explorer, afin d'améliorer la clarté des communications sur la justice réparatrice destinées aux participants potentiels et à uniformiser davantage les attentes.

Des participants ont aussi attiré l'attention sur le type de message que les programmes de justice réparatrice transmettent aux victimes et aux sources d'aiguillage. Plusieurs participants ont fait remarquer que leur première impression de la justice réparatrice, d'après les communications provenant des forces de l'ordre, des services aux victimes et d'autres intervenants, était celle d'un service visant principalement à aider les délinquants à éviter des peines d'emprisonnement et un casier judiciaire et à réduire la récidive. Comme nous l'avons vu, ce message a trouvé un écho auprès de quelques participants qui étaient motivés à aider le délinquant à modifier son comportement. Cependant, des participants ont fait remarquer que ce type de message limite la participation des victimes à celles qui entretiennent cette motivation, ou donne l'impression que le service peut ne pas convenir aux victimes d'actes criminels qui ont d'autres types de besoins. Un praticien de la justice réparatrice a abordé cette question : « j'entends souvent de la part des victimes lors du premier contact que la motivation à participer est d'aider le délinquant. À mon avis, il y a là un risque parce qu'aucun d'entre nous n'a de contrôle sur le délinquant. Personne ne lui a demandé comment il va et ce dont il a besoin, alors il n'a pas l'habitude de répondre à ces questions. Les délinquants bénéficient davantage des processus axés sur les victimes ». Une victime participante a fait remarquer que les victimes sont susceptibles « de se retenir » d'exprimer des émotions fortes parce qu'elles ne veulent pas imposer leurs besoins au délinquant. Il a été proposé de mieux informer les intervenants du système de justice qui seront des agents d'aiguillage potentiels vers la justice réparatrice, des avantages potentiels de la justice

réparatrice pour les victimes et les survivants. Il a aussi été proposé que les programmes de justice réparatrice décrivent plus clairement la gamme de services qu'ils offrent aux victimes.

De nombreux participants se sont dits d'avis que le manque actuel de renseignements adéquats sur la justice réparatrice à la disposition du grand public contribue au scepticisme et au problème de crédibilité des initiatives de justice réparatrice auprès du grand public. Cela peut avoir pour effet d'isoler les victimes qui participent à la justice réparatrice, en ce sens qu'elles peuvent se sentir incomprises ou même jugées par une société (y compris par leurs connaissances) qui n'apprécient ou ne comprennent pas leurs choix et ce qu'elles ont vécu. De plus, des participants ont souligné que les victimes qui ont besoin de services de justice réparatrice doivent y avoir accès : « La justice réparatrice doit être plus connue pour que ceux qui ont subi un préjudice

« Il est important que tous sachent que la justice réparatrice est une option et en quoi consisteront les résultats et le suivi. Par exemple, on entend parler d'un crime dans les médias, sans savoir qu'il y a eu un résultat réparateur. Ce bon résultat devrait aussi être rendu public. Il s'agit donc de mettre l'accent sur l'éducation publique pour la communauté, et peut-être pour les intervenants du système de justice. »

sachent que c'est une possibilité et qu'ils puissent la demander ». Un autre participant a dit : « Il est important que tous sachent que la justice réparatrice est une option et en quoi consisteront les résultats et le suivi. Par exemple, on entend parler d'un crime dans les médias, sans savoir qu'il y a eu un résultat réparateur. Ce bon résultat devrait aussi être rendu public. Il s'agit donc de mettre l'accent sur l'éducation publique pour la communauté, et peut-être pour les intervenants du système de justice ». Un autre participant a dit pour rire : « [Le grand public] doit être plus sensibilisé! "The Rock" pourrait peut-être faire une vidéo virale pour nous? »

AMÉLIORER LA COORDINATION AVEC LES PARTENAIRES DU SYSTÈME DE JUSTICE

Des participants ont fait remarquer que les initiatives de justice réparatrice fonctionnent à la fois à l'intérieur et à l'extérieur du système de justice pénale officiel, ce qui rend parfois déroutante l'expérience de la justice dans son ensemble. Par conséquent, il a été proposé d'accroître la coordination entre tous les partenaires du système de justice et de rationaliser les messages : « Informer le plus tôt possible les gens sur la justice réparatrice afin qu'ils sachent ce qui leur est offert. Je sais que c'est compliqué et que cela nécessiterait beaucoup de coordination entre les

partenaires du système de justice. Il est important de déterminer comment l'information est présentée et encadrée! »

De plus, certains participants — surtout ceux ayant déjà travaillé pour des services d'aide aux victimes — ont constaté un manque de coordination entre les services aux victimes et les programmes de justice réparatrice : « À mon avis, il serait génial que les services aux victimes et les programmes de justice réparatrice puissent être plus en relation... même si un intervenant au [programme de justice réparatrice] a de la difficulté à communiquer avec une victime, il peut nous appeler [aux services aux victimes] et nous pouvons communiquer avec la victime et lui proposer des options... Et si les services aux victimes peuvent être là pour soutenir quelqu'un pendant un processus de justice réparatrice, nous serons là pour le faire ».

Des participants ont aussi proposé qu'il serait souhaitable que le personnel du système de justice pénale et que les politiques en la matière s'inspirent des principes de la justice réparatrice afin d'offrir un processus plus transparent pour les victimes : « Les spécialistes de la justice réparatrice devraient peut-être avoir plus de contacts avec le système de justice pénale afin que leur personnel puisse mieux répondre aux questions des victimes ».

AMÉLIORER L'ACCÈS POUR LES PARTICIPANTS AUTOCHTONES

Des participants ont fait remarquer que les services de justice réparatrice ne sont pas offerts dans toutes les collectivités et qu'il peut y avoir particulièrement des lacunes pour les participants autochtones (malgré l'existence du Programme de justice autochtone à la grandeur du Canada). Comme nous l'avons vu, des participants au projet ont reconnu qu'un maximum de choix en matière de cérémonies et de rituels ancestraux (comme la purification par la fumée) pourrait augmenter la participation des victimes qui s'identifient comme Autochtones. Dans le même ordre d'idées, un participant a dit craindre que l'exercice du pouvoir discrétionnaire des policiers en matière d'aiguillage vers des programmes de justice réparatrice puisse être influencé par des attitudes racistes et, en conséquence, être foncièrement inéquitable (c.-à-d. que tant les victimes que les délinquants provenant de groupes culturels marginalisés risquent de moins bénéficier de l'existence des programmes de justice réparatrice en n'y étant pas aiguillés à la discrétion des policiers).

AFFINER LA TERMINOLOGIE DE LA JUSTICE RÉPARATRICE

« Victime »

Dans le contexte du présent projet, des participants se sont souvent demandé quel terme employer pour désigner leur rôle dans le processus de justice réparatrice. Dans la plupart des

cas, le terme « victime » était employé comme un terme générique, mais il était généralement insatisfaisant. Comme un participant l’a dit : « Le terme “victime” me rend très mal à l’aise, parce que le discours qu’on entend dit : “Ne sois pas une victime” ». Dans une autre séance, un participant a dit « le mot “victime” me fait paraître faible ». Un autre défenseur des droits des victimes a fait remarquer : « Je ne sais pas trop de quel type vocabulaire nous avons besoin, mais nous devons leur donner [aux victimes] un sentiment d’autorité pour gérer leur situation ». Comme nous l’avons vu, de nombreux programmes qui ont participé à ce projet utilisaient d’autres termes que victime, par exemple « partie lésée ». Un participant à une séance a dit : « Au lieu de victime, nous devrions dire “vainqueur” et ce mot qui était au départ une suggestion humoristique a persisté pour le reste de la séance (les participants se désignant mutuellement comme des “vainqueurs”). Même si aucune conclusion n’a été tirée, il vaut manifestement la peine que les programmes de justice réparatrice s’attardent au mot « victime » et envisagent d’en discuter avec leurs participants.

« Je ne sais pas trop de quel type de vocabulaire nous avons besoin, mais nous devons leur donner [aux victimes] un sentiment d’autorité pour gérer leur situation. »

« Pardon »

Dans certaines séances, les participants ont débattu du terme « pardon ». Des idées ont été soulevées sur la pertinence et la façon de discuter du pardon afin que les victimes n’aient pas l’impression qu’on leur impose des obligations ou des jugements sur leurs intentions, ou qu’on s’attende à ce qu’elles pardonnent si elles participent. Certains ont proposé que cela peut être particulièrement vrai d’un point de vue culturel autochtone, où l’harmonie de la communauté est souvent au cœur du processus et, par conséquent, la pression perçue pour pardonner peut s’intensifier. Des participants ont recommandé que les programmes de justice réparatrice fassent preuve de prudence en utilisant le mot « pardon » dans leurs rapports avec les participants.

ACCROÎTRE LE SOUTIEN FINANCIER ET L’INDEMNISATION DES VICTIMES

Compte tenu de la difficulté ou de la tension que les victimes peuvent éprouver à l’idée de désigner l’indemnisation ou le soutien financier comme un besoin (comme nous l’avons vu ci-dessus), des participants ont proposé que les programmes réfléchissent plus concrètement à la façon d’aider les victimes sous ce rapport. Dans une séance, les participants ont passé beaucoup de temps en remue-méninges sur le rôle d’un « fonds de la victoire » qui couvrirait explicitement pour les victimes tous les coûts qu’elles peuvent engager pour participer à un

processus de justice réparatrice (frais de garde d'enfants, déplacements, absence du travail) ou dans les cas où elles demandent un dédommagement que le délinquant ne peut fournir. Un praticien participant a fait remarquer : « Parfois, il y a un fonds [gouvernemental] pour les victimes, mais un fonds d'urgence seulement. Il est destiné aux situations d'urgence pour la sécurité et le bien-être immédiat. Donc, il faut donner la priorité au versement d'argent aux victimes, et ne pas induire les victimes en erreur sur la raison d'être de ces "fonds d'aide aux victimes", s'ils sont réservés aux urgences ».

Des participants ont réfléchi à la [supposée] tradition culturelle japonaise des « excuses pécuniaires » qui permet la reconnaissance de la victime et contourne le système judiciaire général. Même si elle n'a pas forcément été présentée comme étant « la solution », cela montre que les victimes pourraient recevoir et espérer une réparation sans vivre l'angoisse personnelle d'avoir à évoquer l'indemnisation comme un besoin.

RENFORCER LES SYSTÈMES DE SOUTIEN ET EN FAIRE UNE PRIORITÉ

Des participants ont fait plusieurs propositions en vue d'améliorer le soutien à leur participation à la justice réparatrice.

Examiner des approches créatives en matière de soutien des victimes

Des participants ont souligné que, parfois, les personnes de soutien du délinquant peuvent être très éloquentes pour encourager les délinquants à assumer leur responsabilité, ce qui peut alléger le fardeau de la victime. Ils ont proposé que les programmes de justice réparatrice examinent la façon de maximiser ce potentiel, en particulier pour des victimes qui aimeraient participer, mais qui sont timides ou réticentes à s'exprimer. Il a été conseillé que toute discussion de cette nature mette à contribution la ou les victimes.

Un jeune participant était d'avis que les victimes pourraient parfois se sentir plus en sécurité si l'option de la présence d'un policier au processus de justice réparatrice était offerte (il a été reconnu que cette solution n'est peut-être pas ce qui aiderait toutes les victimes à se sentir en sécurité). Il a aussi été proposé qu'un animal servant à la thérapie soit à la disposition de la victime durant le processus. Certaines victimes pourraient ressentir moins de pression si une liste concrète d'options disponibles qui pourraient être incorporées à une entente avec le délinquant, comme certains programmes communautaires de désintoxication, ou des possibilités de bénévolat offertes au délinquant si les travaux communautaires sont importants pour la victime.

Offrir l'option de jumeler les victimes avec des « mentors » désignés

Comme nous l'avons vu, les participants à un programme ont dit que le programme de justice réparatrice leur avait désigné un mentor qui les avait accompagnés dans les étapes de la préparation, du dialogue et du suivi. Ce mentor chevronné est devenu une « source de rétroaction » dans le cadre de l'examen des besoins à poser des questions d'approfondissement utiles durant des réunions individuelles et a fourni une validation importante à la personne concernée. Si l'on considère généralement que les mentors sont tout indiqués pour aider les jeunes dans des programmes de justice réparatrice, ce rôle a aussi été jugé précieux pour assurer la participation de la victime.

OPTIMISER LA PARTICIPATION ET LA VOIX DE LA VICTIME

Les participants au projet À l'écoute ont fait des suggestions sur la façon dont les programmes pourraient mettre davantage l'accent sur la participation véritable et sûre des victimes.

Augmenter l'adhésion des victimes et renforcer la préparation des cas

Des participants ont dit qu'il est important que les procédures d'adhésion soient explicitement conçues pour les victimes afin d'optimiser le confort et la clarté. Un simple appel téléphonique pour demander si elles aimeraient participer à un processus prédéterminé a été jugé insuffisant; les programmes de justice réparatrice devraient plutôt montrer activement comment ces programmes sont adaptés aux soins et au soutien offerts à la victime. Des participants

« Des participants ont suggéré qu'il est important que les procédures d'adhésion soient explicitement conçues pour les victimes afin d'optimiser le confort et la clarté. Un simple appel téléphonique pour demander si elles aimeraient participer à un processus prédéterminé a été jugé insuffisant. »

ont fait remarquer que les victimes peuvent naturellement présumer que leur participation est superflue parce que le programme peut faire gagner du temps au tribunal et que le délinquant peut clairement bénéficier du jugement du tribunal. Un participant a souligné : « Je conviens que la justice réparatrice est surtout axée sur le délinquant et je le comprends d'un point de vue financier, parce que l'incarcération coûte très cher et ne fonctionne pas; ils y apprennent seulement à devenir de meilleurs criminels. Cependant, la justice réparatrice devrait aussi avoir un effet purificateur pour les victimes ». Pour montrer aux victimes que la justice réparatrice leur convient, il pourrait être utile de leur présenter au moment de leur adhésion les options et les choix que le programme comporte.

Dans le cadre du processus d'adhésion, des participants ont particulièrement insisté sur le fait que les programmes devraient éviter de formuler des hypothèses quant à savoir pourquoi une victime y participerait (p. ex. aider le jeune qui a commis l'infraction) ou si elle y participera. Ils ont exprimé le besoin de se sentir libres de choisir de participer ou de se retirer en fonction de leurs propres besoins et motivations, et d'avoir suffisamment de temps pour décider. S'ils sont rendus dans leur cheminement à un point où ils ne souhaitent pas participer à la justice réparatrice, ils ont exprimé le besoin d'être libres de l'exprimer (après avoir entendu l'information pertinente pour eux) et de ne pas se voir imposer d'hypothèses : « Nous devons rencontrer [les victimes] là où elles en sont rendues parce que, parfois, ce n'est pas à ce moment précis qu'elles veulent un processus de justice réparatrice, et c'est correct ».

Le dialogue devrait être volontaire, la reconnaissance de la responsabilité ne devrait pas l'être

Des participants se sont dits d'avis que même si personne (y compris les délinquants) ne devrait être forcé de participer à un dialogue encadré, il doit y avoir des recours et l'assurance que le système judiciaire tiendra le délinquant responsable d'une quelconque façon. Un participant a exprimé l'idée que le processus de justice réparatrice et les systèmes qui l'entourent doivent « avoir du mordant » si les personnes accusées n'assument pas leur responsabilité. Ce thème était aussi lié à un « problème de crédibilité » constaté à l'égard de la justice réparatrice. Autrement dit, le grand public a l'impression que la justice réparatrice est une approche « indulgente » de la criminalité. L'existence de voies de recours connues lorsque les délinquants ne respectent pas les ententes peut aider à dissiper cette perception potentielle de la justice réparatrice et donner confiance aux victimes.

Faire en sorte que les praticiens soient bien informés à propos des programmes communautaires et des coûts connexes

Des participants ont fait remarquer que des options comme les thérapies pour les délinquants comportent des réalités financières qui empêchent parfois d'envisager ces options dans le cadre de processus de justice réparatrice. Il a été proposé de renseigner les praticiens sur les types de plans qui seront réalistes. Des participants ont constaté qu'il est plus satisfaisant pour les victimes d'être au fait de ces considérations durant la phase de la rencontre consacrée à la conclusion d'une entente que de ne pas trop savoir à quoi s'attendre à propos des obligations du délinquant.

Procéder à une préparation du cas rigoureuse avec le délinquant à propos de la responsabilisation

Des réflexions des participants ont révélé qu'une préparation rigoureuse du cas est justifiée pour garantir que les délinquants s'engagent dans le processus en étant prêts à assumer leur responsabilité. À cette fin, les animateurs doivent bien comprendre la mesure dans laquelle le processus sera productif, et si et comment chaque délinquant exprimera de façon constructive sa responsabilité ou ses remords. À défaut, des participants ont dit craindre que le processus soit improductif et même troublant pour la victime. Selon des participants, cela est particulièrement vrai dans les petites collectivités où les victimes doivent voir régulièrement les délinquants.

DES RÉFLEXIONS DES PARTICIPANTS ONT RÉVÉLÉ QU'UNE PRÉPARATION RIGoureuse DU CAS EST JUSTIFIÉE POUR GARANTIR QUE LES DÉLINQUANTS S'ENGAGENT DANS LE PROCESSUS EN ÉTANT PRÊTS À ASSUMER LEUR RESPONSABILITÉ.

Revoir les ententes de confidentialité

Un participant a fait remarquer qu'en raison d'une entente de confidentialité conclue avant le dialogue encadré, il lui était interdit de communiquer les résultats du processus aux autres participants. Il a été proposé de revoir ces accords au terme du processus. Le participant a dit : « J'aurais aimé pouvoir divulguer des choses [à des personnes n'ayant pas participé au processus de justice réparatrice], et je crois que cela aurait été bénéfique pour tous ».

AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE DE SUBSTITUTION DE LA VICTIME

Certains programmes offrent l'option de désigner des substituts pour les victimes qui ne veulent pas ou ne peuvent pas participer, de façon à ce que le processus puisse se poursuivre pour le délinquant. Les participants ont formulé plusieurs suggestions pour rendre l'expérience plus utile.

S'efforcer d'assurer une représentation authentique

De nombreux participants étaient d'avis qu'il n'était ni convenable ni souhaitable que des substituts participent au processus de justice réparatrice sans avoir rencontré au préalable la victime directe dans l'affaire. Il a été proposé de mettre sur pied des mécanismes de manière à consulter les victimes avec délicatesse dans chaque cas, de sorte que les substituts ne fassent pas de conjectures sur les sentiments d'une victime dans une affaire donnée. Ainsi, les victimes auraient une voix plus authentique.

Tenir la victime directe au courant, même lorsque des substituts participent

Selon des participants, idéalement, les programmes de justice réparatrice devraient fournir à la victime des renseignements de suivi sur l'accord conclu avec le délinquant et le respect de cet accord par celui-ci, et faire rapport des questions restées sans réponse. Un substitut a dit : « En tant que substitut, nous pouvons peut-être aborder le "pourquoi" et transmettre cette information à la victime pour lui apporter une certaine guérison... faire un suivi, la tenir au courant, lui faire savoir que quelque chose a été fait ».

Offrir l'option de faire participer à la fois le substitut de la victime et la victime directe

Cette suggestion a été jugée particulièrement pertinente pour les victimes qui hésitent à participer ou qui sont timides, mais qui aimeraient quand même avoir l'occasion de rencontrer le délinquant.

ÉRIGER LA FORMATION SENSIBLE AUX BESOINS DE LA VICTIME EN PRIORITÉ

Un thème qui s'est imposé dans toutes les séances du projet à l'écoute était l'importance pour les victimes qu'un animateur qualifié dirige le processus et qu'elle établisse des rapports et un lien de confiance avec lui. Voici des suggestions concrètes à propos des compétences souhaitées des animateurs.

Former les animateurs du processus de justice réparatrice à être « doublement partiels »

Un participant a dit savoir que les animateurs du processus de justice réparatrice travaillaient à la fois pour son bien-être et celui du délinquant, mais qu'il avait toujours eu l'impression « qu'ils étaient là pour moi et qu'ils m'accompagnaient... vous voulez sentir que les animateurs sont là pour vous aider ».

Faire en sorte que tout le personnel du programme de justice réparatrice soit formé à faire preuve de compassion envers les victimes

Les participants ont été heureux d'être vus et entendus à tous les niveaux du programme de justice réparatrice, et non seulement par leur praticien direct. Les participants ont trouvé décevant et frustrant que d'autres bénévoles ou employés du programme de justice réparatrice (par exemple la réceptionniste) traitent l'affaire comme si elle était « banale ».

Faire en sorte que les services de justice réparatrice « tiennent compte des traumatismes »

Reconnaissant que les victimes et les délinquants ont souvent survécu à des expériences traumatisantes, il a été recommandé que les services et les praticiens de la justice réparatrice soient guidés par une compréhension des traumatismes et du rétablissement et qu'ils conçoivent leurs programmes en accord avec les principes de la pratique tenant compte des traumatismes.

Permettre aux victimes d'avoir accès à la justice réparatrice, peu importe la nature de leur victimisation

Les participants n'ont pas systématiquement recommandé d'exclure certaines infractions des processus de justice réparatrice. Certains participants ont exprimé leur hésitation à traiter certains cas de violence graves dans des séances où aucune victime n'avait subi de telles agressions. Dans la plupart des séances, les participants étaient d'avis que la justice réparatrice devrait être largement accessible aux victimes, peu importe le crime. Cependant, il a été souligné qu'il faut « être conscient des enjeux relatifs à la sécurité et, par exemple, des enjeux relatifs au pouvoir et au contrôle » (comme dans des cas ponctuels ou répétés de violence conjugale). En conséquence, les animateurs seraient mieux outillés pour offrir un service optimal lorsqu'ils sont bien qualifiés (parfois en ayant suivi une formation spécialisée) pour traiter une gamme d'infractions. Comme un participant l'a fait remarquer : « Il n'y a pas de crime trop petit ou trop grand. Les victimes ont besoin de reconnaissance et d'une chance de guérir et se rétablir ».

ÉLARGIR LES POSSIBILITÉS D'ÉCHANGE OFFERTES AUX VICTIMES

De nombreux participants ont insisté sur le fait que la participation à la séance d'écoute elle-même était extrêmement précieuse. Pour certains, la séance a semblé élargir la perspective de ce qui est possible grâce à la justice réparatrice, tandis que pour d'autres, la séance les a aidés à se sentir plus en contact et moins isolés dans leur expérience de la victimisation. Dans au moins deux séances, des participants ont souligné que la participation à la séance du projet à l'écoute avait eu une plus grande incidence sur leur bien-être que le processus de justice réparatrice lui-même. Certains ont souligné que ce genre de contact avait été la pièce manquante dans leur parcours vers l'intégrité depuis le crime. Selon un participant, une priorité pourrait être de « modifier les possibilités de contact entre des victimes. Ce n'est pas forcément essentiel à un processus de justice réparatrice, mais cela aide les gens à survivre au traumatisme, le fait qu'une victime rencontre une autre victime. Il y a beaucoup de valeur et de sagesse chez les personnes qui ont vécu des situations semblables. C'est une source de soutien. La possibilité peut être offerte à différentes étapes. Par exemple, des victimes qui ont participé à un processus de justice

réparatrice pourraient expliquer [les risques et les avantages] à celles qui envisagent d’y participer ». Un autre participant a demandé d’avoir accès à « un groupe des “anciens” de la justice réparatrice... s’il y avait des ressources, ce serait tellement fantastique. Cela pourrait aider à éliminer le facteur d’isolement ». Étant donné les nombreux commentaires favorables à l’égard de la possibilité que des victimes ou des survivants se rencontrent et échangent avec d’autres victimes sur leur parcours dans un processus de justice réparatrice, les programmes de justice réparatrice pourraient se pencher sur la façon d’offrir régulièrement ce genre de possibilité de dialogue en groupe dans le cadre de la prestation de leurs services.

Voici d’autres commentaires formulés surtout durant le retour sur les séances :

- « J’ai aimé entendre l’histoire de chacun. Ça me confirme que je ne suis pas fou! »
- « Je pense qu’il est très important de pouvoir parler à des gens qui ont vécu de façon similaire. »
- « C’est... vraiment très agréable d’être dans une pièce où des gens [c.-à-d. la séance d’écoute] parlent de leurs sentiments et de leur vécu. »
- « Je ne suis pas seule. Il y a des victimes partout. Tout le monde a des problèmes. »
- « Plus de séances d’écoute — d’accord! Plus de possibilités pour d’autres personnes de participer à des séances comme celle-ci. »
- « C’est génial d’entendre les histoires de tout le monde. Je me sens mieux maintenant. »
- « Cette séance d’écoute est presque meilleure que la séance de justice réparatrice! Je me sens tellement soutenu. Je comprends que je ne suis pas seul. »

FINANCEMENT DURABLE

Pendant la période du retour dans de nombreuses séances d’écoute, les participants ont systématiquement décrit « l’affectation de ressources accrues pour le travail de la justice réparatrice » comme intervention prioritaire que les systèmes devraient mettre en œuvre pour améliorer l’expérience de la victime. Les participants ont reconnu le travail des programmes de justice réparatrice et estimé que le manque de fonds et de ressources pose un véritable problème pour ces programmes. Bon nombre d’entre eux voulaient augmenter le nombre d’animateurs afin que toutes les victimes aient accès à ce service : « Une priorité est qu’il faut plus d’animateurs formés afin qu’on puisse offrir ce service plus souvent et plus rapidement ». Ces

observations allaient habituellement de pair avec les observations de participants selon lesquelles le soutien, le suivi et l'information abondante qu'ils souhaitaient à différentes étapes du processus de justice ont un prix : « Plus de ressources sont nécessaires. Ainsi, les animateurs pourraient passer plus de temps avec les victimes afin qu'elles puissent avoir tout le temps dont elles ont besoin. » Il s'agit de processus qui prennent beaucoup de temps. Dans le même ordre d'idée, un participant a fait remarquer que l'endroit où les rencontres de justice réparatrice avaient eu lieu était peu inspirant et il a fait remarquer qu'il est important que les programmes de justice réparatrice aient accès à des lieux de réunion confortables et accueillants – et que les programmes aient accès à des fonds à cette fin. Il a dit : « Ces programmes survivent d'une année à une autre, sans savoir s'ils auront du financement. » En dernière analyse, pour que les programmes de justice réparatrice comblerent de façon adéquate et utile les besoins des victimes, en plus de s'acquitter de tous les autres mandats qui leur sont confiés, les participants étaient d'avis qu'ils devraient disposer d'un financement suffisant et stable pour le faire.

RÉTROACTION ET CONCLUSION

RÉSULTATS DU SONDAGE

Un sondage en ligne facultatif a été diffusé dans la semaine suivant la conclusion de chaque séance afin d'obtenir des commentaires sur les séances d'écoute comme telles. Sur les 36 participants, 15 ont rempli le sondage. Les résultats révèlent des niveaux très élevés de satisfaction à l'égard de la composition du groupe, du style d'animation, de la possibilité de s'exprimer et de la structure de la séance dans son ensemble. La plupart des répondants ont réitéré leur reconnaissance pour la séance elle-même et plusieurs ont dit espérer que la justice réparatrice soit plus largement connue et utilisée. Quant aux suggestions d'amélioration du projet À l'écoute, plusieurs répondants ont dit qu'ils auraient aimé avoir plus de temps et qu'encore plus de victimes puissent y participer. Dans l'ensemble, les résultats du sondage étaient conformes aux commentaires formulés lors des séances et donnent à penser que l'expérience demeure positive et qu'elle est liée à l'objectif du projet À l'écoute.

CONCLUSION

L'expérience des participants au projet À l'écoute met en lumière l'immense potentiel de la justice réparatrice pour vraiment combler les besoins des victimes d'actes criminels. Les thèmes abordés ici montrent que pour mieux combler ces besoins, des améliorations pourraient viser à rendre les processus plus adaptables, à optimiser les choix et l'information, à privilégier les mesures de soutien souples et le suivi et (pour le système dans son ensemble) déterminer comment créer des structures de financement durables à l'appui des programmes qui apporteront ces améliorations. Il n'est donc pas acquis que les besoins des victimes seront satisfaits, mais les programmes de justice réparatrice et les systèmes qui les soutiennent ont une occasion formidable de donner suite aux idées présentées ici afin d'améliorer les services offerts aux victimes d'actes criminels.

ANNEXE A

ORDRE DU JOUR DE LA SÉANCE D'ÉCOUTE SUR LA JUSTICE RÉPARATRICE

10 h à 10 h 30 Arrivée et petit déjeuner léger

10 h 30 à 10 h 45 – Horaire préliminaire de la journée, plus présentation par les animateurs des professionnels du programme, explication de leurs rôles et explication des objectifs de la séance

10 h 45 à 11 h 15 — Présentations des participants

11 h 15 à 12 h 45 — Thème 1 : Expériences des participants à l'égard des processus de justice réparatrice

- Décrivez la nature de l'expérience que vous (ou la victime/les survivants que vous aidez) avez eue avec la justice réparatrice. Quels étaient vos besoins et vos attentes? Quels étaient les besoins ou les attentes des victimes ou des survivants (p. ex. que le préjudice soit pris en compte, être entendu)? Ces besoins ont-ils été comblés?
- Quels aspects ont été positifs? Négatifs? Mitigés? À quels facteurs est due cette expérience (p. ex. préparatifs, information, possibilité durant la séance, présence d'une ou de plusieurs personnes de soutien désignées à vos côtés, soutien psychologique, style des animateurs, suivi)?

12 h 45 à 13 h 30 — Lunch (offert sur place)

13 h 30 à 14 h 45 — Thème 2 : Exigences à optimiser l'expérience de la victime ou des survivants dans le processus de justice réparatrice

- À votre avis, quels devraient être les éléments clés d'un processus de justice réparatrice axé sur la victime?
- Lesquels de ces éléments sont déjà en place?
- Quels éléments doivent encore être mis en place pour la victime ou le survivant pour participer de façon sûre, volontaire, confortable et utile aux processus de justice réparatrice?
- Y a-t-il des cas qui ne conviennent pas à un processus de justice réparatrice? (Pensez tant par rapport aux processus de justice réparatrice eux-mêmes et aux relations, communications ou structures qui existent pour relier les communautés de services aux victimes et de justice réparatrice.)

14 h 45 à 15 h — Pause-café

15 h à 15 h 45 — Thème 3 : Réflexions et renforcement

- Parmi les idées dont vous avez discuté aujourd'hui, à votre avis, quelle mesure prioritaire pourrait avoir le plus d'incidence pour les victimes ou les survivants qui participent à des processus de justice réparatrice dans votre province ou territoire?
- Veuillez décrire une ou deux nouvelles leçons que vous tirerez de cette séance?

14 h 45 à 16 h — Mot de la fin