

BILAN DE CINQ ANNÉES POUR LA MESURE DE MÉDIATION ENTRE VICTIMES ET CONTREVENANTS



**Mesures de rechange jeunesse
(Baie-Comeau) Inc.**

Mars 2001

Table des matières

Introduction	1
L'histoire de la mesure au sein de notre organisme et la démarche auprès des référents	2
La description de la mesure de médiation	2
Le fonctionnement de la mesure de médiation	3
L'utilité de la mesure de remplacement	4
Le volet indirect ou conciliation	5
Les avantages de la mesure pour le jeune	5
Les avantages de la mesure pour la victime	6
Les avantages de la mesure pour la communauté	6
L'utilisation de la mesure de médiation par les référents	7
La répartition de la mesure de médiation en fonction du type de victime	7
Le taux d'acceptation général de la mesure de médiation par les victimes	8
Le taux d'acceptation de la mesure de médiation en fonction du type de victime	10
La répartition de la mesure de médiation en fonction du volet utilisé	11
L'utilisation de la mesure de médiation en groupe	12
Plusieurs types d'ententes ont été conclues	12
Liste des moyens de réparation à la suite des ententes conclues et réalisées	13
Pourquoi les victimes acceptent	14
Le délai entre le délit et la mesure a peu d'influence	15
Les délits qui ont mené à la médiation	16
Les délits en lien avec les mesures référées	17
Les délits en lien avec les mesures acceptées	18
Les résultats des mesures de médiation acceptées par les victimes	18
Les réactions de la victime avant, pendant et après la mesure	20
Les réactions du jeune avant, pendant et après la mesure	21
Une mesure présentant peu de complications	22
L'impact de la mesure	23
L'avenir de la mesure	24
Conclusion	25

Introduction

La justice alternative entrevoit souvent des moyens différents pour les contrevenants de réparer les gestes posés. La médiation qui était prévue dans le cadre de la Loi sur les jeunes contrevenants et dans le programme de mesures de rechange était, à l'époque (1984), relativement avant-gardiste. Cependant, depuis que le monde est monde, des moyens semblables ont été utilisés pour régler des conflits sur la base de la discussion et de l'explication.

Depuis 1995, Mesures de rechange jeunesse (Baie-Comeau) Inc. offre aux jeunes contrevenants âgés de 12 à 17 ans inclusivement (territoire de Tadoussac à Baie-Trinité) la mesure de médiation avec les victimes. Cette démarche est sérieuse, confrontante pour le jeune et donne voix au chapitre aux personnes lésées.

Le document qui suit dresse un bilan de la mesure et de son utilisation. Il traitera entre autres du fonctionnement de la mesure, des avantages, des types d'ententes conclues et de l'utilisation de la mesure depuis 1995. On y trouvera aussi des informations à propos des délits pour lesquels ont été référés les jeunes, ainsi que des accords des victimes et le taux de volontariat, bref, ce qu'il importait de donner à nos yeux comme information pour bien illustrer l'expérience quinquennale.

Évidemment, le bilan produit est positif malgré le fait que tout ne peut fonctionner idéalement. Dans l'ensemble, il valait la peine de mettre l'épaule à la roue et de développer le service mentionné. Notre opinion peut différer de celle du lecteur et nous le laisserons donc en juger par lui-même.

L'histoire de la mesure au sein de notre organisme et la démarche auprès des référents

L'idée de développer un nouveau service pour la clientèle de notre organisme et les victimes provient du courant amené par le ROJAQ (Regroupement des organismes de justice alternative du Québec), dont nous faisons partie. Les expériences de longue haleine de quelques organismes de justice alternative semblables au nôtre ont pavé la voie à un courant. C'est à partir de l'été 1995 que notre organisme, soutenu par des documents et l'expertise des OJA les plus avancés s'est mis à la table de travail. Au fur et à mesure que les démarches avançaient, apparaissait une mesure relativement simple à articuler. Des offres de service ont été déposées auprès des instances qui réfèrent notre clientèle (Centre jeunesse Côte-Nord et Chambre de la jeunesse). Les deux référents ont accepté notre offre en précisant qu'ils utiliseraient la mesure développée. À partir de février 1996, les deux instances avaient donné leur accord. D'ailleurs, en cours de processus, nous avons eu une référence du tribunal pour une conciliation. En mars 1996, notre personnel recevait une formation spécifique à propos de la médiation. D'autres formations se sont évidemment ajoutées depuis ce temps. Ce n'est réellement qu'à partir de septembre 1996 que des références pour des mesures de médiation sont parvenues à notre organisme. Dès cette première année, quinze mesures semblables ont été utilisées auprès des jeunes et des victimes. Les expériences vécues furent suffisamment concluantes pour que notre organisation poursuive et désire même augmenter la proportion de la mesure de médiation à l'intérieur de toutes les mesures.

La description de la mesure de médiation

La mesure de médiation remet en quelque sorte aux personnes concernées (victime et contrevenant) la possibilité de déterminer le mode de réparation. Elle ne se limite pas qu'à cela. En présence de deux médiateurs de notre organisme, le contrevenant et la victime se rencontrent. Le jeune doit expliquer les gestes posés à la victime. Cette dernière doit exposer au jeune les torts causés par la commission du ou des délit(s). Il est possible pour les parties de poser des questions. Ce n'est qu'après cette discussion de base que le moyen de réparer est abordé. Le jeune propose un mode de réparation. La victime indique également le mode de réparation envisagé. À ce moment, il y a une négociation entre les parties pour en arriver à la signature d'une entente qui doit évidemment être respectée. L'entente doit satisfaire les deux parties.

Le fonctionnement de la mesure de médiation

Cette partie du bilan est nécessaire pour bien connaître les étapes de la mesure de médiation. Elle apporte un éclairage sur le soutien nécessaire à sa réalisation.

Tout d'abord, le jeune doit être référé en mesures de rechange par le Centre jeunesse ou en mesures ordonnées par la Cour du Québec (Chambre de la jeunesse). Il a une mesure de médiation à réaliser. Le jeune doit donc participer à une rencontre préparatoire. D'une durée approximative de soixante minutes, cette rencontre permet d'expliquer les objectifs de la mesure, d'évaluer l'intérêt du jeune et son attitude envers la victime et de confirmer la reconnaissance des torts. Par la suite, le jeune doit expliquer ses gestes à l'intervenant un peu comme il le ferait si la victime était là. Le rapport de police permet d'éclaircir les zones obscures et le témoignage du jeune également. L'explication des étapes de la médiation vient concrétiser les choses pour le jeune (introduction, récit, négociation, entente). Lorsque l'adolescent a bien compris chacune des parties de la médiation, il est appelé à se prononcer sur un ou des moyen(s) de réparation à offrir à la victime lors de la future rencontre. La faisabilité du ou des moyen(s) proposé(s) est évaluée. Viennent ensuite les consignes générales (confidentialité des propos, règles de base, attitudes, langage, etc.). Le jeune est également sensibilisé au fait que la mesure de médiation s'avère un tout et que s'il ne respecte qu'une partie de son entente, la mesure échouera malheureusement. À la fin de la rencontre, les disponibilités du jeune sont établies pour une éventuelle rencontre avec la victime.

La démarche à venir est celle du contact téléphonique à la victime. Un intervenant doit vérifier l'intérêt de cette dernière à participer au processus de médiation. Les victimes sont évidemment libres d'adhérer à la mesure ou non. Si elles ne sont pas intéressées par une médiation (rencontre du contrevenant), une alternative est proposée, à savoir le volet indirect (voir description plus loin dans le bilan). Si la victime refuse, une mesure de remplacement s'applique (voir plus loin dans le bilan). Lorsque la victime accepte de rencontrer le jeune, elle est convoquée à une rencontre préparatoire. Les objectifs de la mesure sont expliqués. Les motivations sont également explorées. Les avantages de la mesure sont mentionnés. La victime explique les torts subis à la suite de la commission du délit pour elle, sa famille et son entourage, s'il y a lieu. Des questions d'éclaircissement sont posées. L'explication des étapes de la mesure est faite tout comme pour le jeune. La victime doit aussi se

pencher sur un ou des moyen(s) de réparation à demander au jeune (en sachant qu'il a fait l'exercice également). Finalement, la discussion aborde les règles de base pour la mesure. Lorsque les informations sont assimilées, les disponibilités pour la rencontre de médiation sont vérifiées auprès de la victime.

À la rencontre de médiation, le jeune doit arriver quinze minutes avant la victime, histoire de faire les dernières vérifications et d'éviter la rencontre avant le moment souhaité. Il y a toujours deux médiateurs de Mesures de rechange jeunesse (Baie-Comeau) Inc. présents pour la rencontre. Ils ont chacun un rôle précis à jouer. La disposition de la salle tient compte du fait que les places sont préétablies. Lorsque c'est possible, la rencontre se fait dans un endroit neutre et calme. Lorsque la victime arrive, elle est présentée au jeune. La rencontre de médiation se déroule dans l'ordre prévu. À tour de rôle, les médiateurs font se succéder les parties. L'introduction rappelle les objectifs, le déroulement et les consignes et règles à respecter. En premier lieu, le récit permet au jeune contrevenant d'expliquer ses gestes (de l'idée du délit à la rencontre de médiation). La victime, qui peut interroger le jeune, doit expliquer à ce dernier les conséquences que le geste a engendrées pour elle et ses proches. Elle peut être questionnée. Le jeune explique aussi les conséquences qu'il a rencontrées (arrestation, punitions, etc.). En troisième partie, la négociation demande au jeune d'offrir à la victime son ou ses moyen(s) de réparation. La victime amène quant à elle sa ou ses proposition(s). La faisabilité des moyens est évaluée. La négociation permet habituellement de conclure une entente, ce qui constitue la dernière étape de la rencontre de médiation. Cette entente doit être sur papier, convenir aux deux parties et être signée par la victime, le contrevenant et les médiateurs. Ces derniers ont un rôle nécessaire, mais ils ne facilitent que la démarche en amenant les thèmes et en s'assurant que les principes sont respectés. Ce sont les parties concernées qui discutent, pas les médiateurs. L'entente conclue doit être respectée par le jeune, sans quoi son dossier ira au tribunal.

L'utilité de la mesure de remplacement

La mesure de remplacement est un mécanisme simple qui intervient dans les situations où une victime refuse d'adhérer à une médiation. Il est demandé aux référents (Centre jeunesse et Chambre de la jeunesse) de prévoir une mesure de remplacement. C'est habituellement une mesure de travaux

communautaires qui est prévue, mais ça pourrait être une autre mesure. Par exemple, un jeune pourrait avoir 25 heures de travaux communautaires si la victime refuse le processus proposé. Ce mécanisme assure par la même occasion que le jeune a une conséquence pour le geste posé.

Le volet indirect ou conciliation

Lorsqu'une victime est contactée et qu'elle ne désire pas participer à la rencontre de médiation, une démarche alternative est proposée. Il s'agit de la médiation indirecte ou conciliation. Les explications concernant les gestes posés ainsi que les conséquences subies sont données au jeune par l'intervenant, qui agit à titre de personne neutre. Il en est de même pour la négociation de l'entente qui se fait par personne interposée. L'impact de la rencontre victime/contrevenant n'est pas présent. Cependant, la réparation se fait tout de même à la suite d'une entente entre les deux parties, ce qui n'est pas dédaignable. La victime a la possibilité de jouer un rôle qui ne lui est pas imposé. Le volet indirect ou conciliation a été utilisé moins fréquemment depuis que notre organisme offre le service de médiation, ce qui représente un peu plus de 17 % des victimes qui acceptent d'adhérer au processus.

Les avantages de la mesure pour le jeune

Il n'est pas toujours évident pour un jeune ayant commis un acte criminel, qui doit rencontrer la victime, de voir les avantages d'une telle démarche. Il y en a pourtant plusieurs. D'abord, il y a un lien entre le délit et la réparation puisque la victime est impliquée. Le jeune a la possibilité d'expliquer ses agissements et de nuancer certaines situations. Il participe à une démarche que les victimes reconnaissent habituellement comme courageuse. De plus, il entend de la bouche de la personne concernée et lésée, les véritables désagréments engendrés par le délit. Le jeune peut finalement s'excuser s'il le désire et offrir une réparation à la personne victime. Parfois, la démarche va même jusqu'à restaurer des liens entre les personnes. Il faut un bon sens des responsabilités, une certaine dose d'humilité et de l'honnêteté pour participer efficacement à une démarche de médiation. Cette démarche risque d'avoir de l'impact sur des agissements futurs du jeune et est formatrice pour les défis qu'il aura à relever toute sa vie. Le jeune ne constate pas toujours ces avantages avant, mais après la démarche, il en a conscience.

Les avantages de la mesure pour la victime

Les victimes d'actes criminels trouvent beaucoup d'avantages à participer au processus de médiation. D'abord, la mesure permet de savoir quelle personne a commis l'acte reproché et de voir son visage. Souvent, la démarche démystifie les perceptions de la victime. La médiation amène à la victime la description des actes posés et les motifs qui ont poussé l'individu contrevenant à agir de la sorte. À ce stade, beaucoup de craintes sont dissipées (par exemple : lorsque la victime sait qu'il n'y avait rien de personnel dans le geste). Un des grands avantages pour la personne lésée est de pouvoir expliquer au jeune les conséquences rencontrées ainsi que les torts causés. Elle peut exprimer les émotions vécues par elle ou son entourage. Au nombre des avantages, on retrouve le fait de pouvoir jouer un rôle dans la détermination du moyen de réparation du jeune. Le fait d'obtenir réparation s'avère également un aspect bénéfique de la mesure qui permet parfois de restaurer des liens rompus entre des personnes. Certes, l'implication d'une victime dans le processus de médiation demande un effort qui insécurise un peu cette dernière. Cependant, les victimes rencontrées jusqu'à ce jour dans le cadre de la mesure de médiation ne l'ont pas regretté, selon les évaluations recueillies.

Les avantages de la mesure pour la communauté

La médiation est une mesure avantageuse pour la communauté. Elle remet à la victime et au contrevenant la possibilité de régler un conflit. Elle leur reconnaît également cette capacité. Elle favorise des liens beaucoup plus harmonieux que le système de justice habituel (contrevenant, victime, témoignages, etc.). Présentement, la mesure se fait après que l'appareil de justice soit intervenu. Il n'est peut-être pas loin le jour où des médiations seront permises avant l'intervention du substitut du procureur général. La médiation apporte un enseignement aux participants qui leur est profitable pour toute la vie et elle amène à entrevoir son utilisation dans plusieurs autres contextes. Que des membres d'une communauté en viennent à prendre en charge leurs conflits et qu'ils soient en mesure de trouver des règlements satisfaisants n'est-il pas un immense avantage pour la société?

Référent	Nombre médiation	Nombre accord	Nombre refus	Nombre retrait/autres	Pourcentage accord
Mesures de rechange	10	7	2	1	70 %
Mesures ordonnées	5	3	1	1	60 %
Total	15	10	5	2	66,60 %

1997-1998

Référent	Nombre médiation	Nombre accord	Nombre refus	Nombre retrait/autres	Pourcentage accord
Mesures de rechange	15	10	5	0	66,67 %
Mesures ordonnées	9	5	4	0	55,55 %
Total	24	15	9	0	62,50 %

1998-1999

Référent	Nombre médiation	Nombre accord	Nombre refus	Nombre retrait/autres	Pourcentage accord
Mesures de rechange	6	4	2	0	66,67 %
Mesures ordonnées	9	1	6	2	11,11 %
Total	15	5	8	2	33,33 %

1999-2000

Référent	Nombre médiation	Nombre accord	Nombre refus	Nombre retrait/autres	Pourcentage accord
Mesures de rechange	5	3	1	1	60 %
Mesures ordonnées	15	7	6	2	46,67 %
Total	20	10	7	3	50 %

L'utilisation de la mesure de médiation par les référents

Cette rubrique présentera un tableau qui indique l'origine des dossiers référés à notre organisme depuis 1995-1996 et la proportion dans l'ensemble des mesures alternatives.

Année	Mesures de rechange	Mesures ordonnées	Total	Proportion des mesures
1995-1996	0	1	1	0,31 %
1996-1997	10	5	15	5,12 %
1997-1998	15	9	24	7,19 %
1998-1999	6	9	15	5,77 %
1999-2000	5	15	20	9,39 %
Total	36	39	75	

Commentaires

Si au début, la mesure était davantage utilisée en mesures de rechange qu'en mesures ordonnées, la tendance s'est inversée au cours des deux dernières années. Le tribunal a globalement référé plus de mesures de médiation que le Centre jeunesse, ce qui n'était pas prévu au départ.

Au total, 75 médiations ont été demandées à notre organisme.

La place de la médiation n'augmente pas de façon claire dans l'ensemble des mesures. Partie d'un peu plus de 5 % en 1996-1997, elle a atteint seulement un peu plus de 9 % trois ans plus tard. Globalement, entre 1996-1997 et 1999-2000, la médiation n'a été utilisée que pour 6,30 % de l'ensemble des mesures.

La répartition de la mesure de médiation en fonction du type de victime

On identifie habituellement deux types de victime. Les victimes personnalisées sont des individus ayant été lésés. Cette catégorie regroupe également les entreprises privées à propriétaire unique ou ayant quelques propriétaires. Les victimes non personnalisées représentent la seconde catégorie. Il s'agit d'institutions, d'organismes à but non lucratif, de comités, d'associations ou encore de magasins à grande surface comportant de multiples actionnaires. Il est donc intéressant de voir, dans le tableau qui suit, comment se répartissent les mesures en fonction du type de victime.

Année	Victime personnalisée/proportion	Victime non personnalisée/proportion
1995-1996	1 (100 %)	0 (0 %)
1996-1997	12 (80 %)	3 (20 %)
1997-1998	16 (66,67 %)	8 (33,33 %)
1998-1999	12 (80 %)	3 (20 %)
1999-2000	15 (75 %)	5 (25 %)
Total	56 (74,67 %)	19 (25,33 %)

Commentaires

Dans trois cas sur quatre, ce sont des victimes personnalisées qui sont sollicitées par la mesure de médiation qui est référée à notre organisme. La tendance se maintient même si la proportion varie un peu d'une année à l'autre.

Cependant, la proportion de victimes non personnalisées n'est pas négligeable puisqu'elle représente le quart des victimes interpellées.

Le taux d'acceptation général de la mesure de médiation par les victimes

Encore séparé en fonction des référents, le nombre de victimes ayant accepté de participer à la médiation depuis la mise en place du service apparaît à l'intérieur des prochains tableaux. Les mesures qui figurent dans la catégorie "retrait/autres" font état de situations particulières (retrait de la mesure parce que déjà faite, échec de la mesure avant la démarche, etc.).

1995-1996

Référent	Nombre médiation	Nombre accord	Nombre refus	Nombre retrait/autres	Pourcentage accord
Mesures de rechange	0	0	0	0	0
Mesures ordonnées	1	0	1	0	0
Total	1	0	1	0	0

Référent	Nombre médiation	Nombre accord	Nombre refus	Nombre retrait/autres	Pourcentage accord
Mesures de rechange	10	7	2	1	70 %
Mesures ordonnées	5	3	1	1	60 %
Total	15	10	5	2	66,60 %

1997-1998

Référent	Nombre médiation	Nombre accord	Nombre refus	Nombre retrait/autres	Pourcentage accord
Mesures de rechange	15	10	5	0	66,67 %
Mesures ordonnées	9	5	4	0	55,55 %
Total	24	15	9	0	62,50 %

1998-1999

Référent	Nombre médiation	Nombre accord	Nombre refus	Nombre retrait/autres	Pourcentage accord
Mesures de rechange	6	4	2	0	66,67 %
Mesures ordonnées	9	1	6	2	11,11 %
Total	15	5	8	2	33,33 %

1999-2000

Référent	Nombre médiation	Nombre accord	Nombre refus	Nombre retrait/autres	Pourcentage accord
Mesures de rechange	5	3	1	1	60 %
Mesures ordonnées	15	7	6	2	46,67 %
Total	20	10	7	3	50 %

Global

Référent	Nombre médiation	Nombre accord	Nombre refus	Nombre retrait/autres	Pourcentage accord
Mesures de rechange	36	24	10	2	66,67 %
Mesures ordonnées	39	16	18	5	41,03 %
Total	75	40	28	7	53,33 %

Commentaires

Les années se suivent et ne se ressemblent pas. Le pourcentage d'acceptation des victimes a varié annuellement de 33,33 % à 66,67 %. Une seule année, il est descendu sous la barre des 50 %.

Le taux d'acceptation global pour les cinq années couvertes par les tableaux est de 53,33 %, et ce, sans exclure les mesures de médiation de la catégorie "retrait/autres", qui ne sont ni des accords ni des refus. Si le rapport était établi sans ces mesures, le taux d'accords passerait à 61,54 % (40/65).

La proportion de victimes qui acceptent de participer à la médiation pour les jeunes référés en mesures de rechange a toujours été plus élevée qu'en mesures ordonnées. Globalement, le taux est de 25 % plus élevé.

Le taux d'acceptation de la mesure de médiation en fonction du type de victime

Le tableau qui suit établit la répartition des accords des victimes en fonction de leur type (personnalisées ou non personnalisées). Il établit le rapport des accords versus le total de propositions. Par économie d'espace, nous désignerons victimes personnalisées par VP et victimes non personnalisées par VNP.

Année	Victime VP sollicitée	Accord VP et proportion	Victime VNP sollicitée	Accord VNP et proportion
1995-1996	1	0 (0 %)	0	0
1996-1997	12	8 (66,67 %)	3	2 (66,67 %)
1997-1998	16	8 (50 %)	8	7 (87,50 %)
1998-1999	12	2 (16,67 %)	3	3 (100 %)
1999-2000	15	6 (40 %)	5	4 (80,0 %)
Total	56	24 (42,86 %)	19	16 (84,21 %)

Commentaires

À chaque année depuis 1997-1998, le taux d'accord est plus élevé chez les victimes non personnalisées. Globalement, le taux d'accord chez les victimes personnalisées est moins élevé (41,35 %) que chez les victimes non personnalisées, lequel dépasse un peu 84 %.

La répartition de la mesure de médiation en fonction du volet utilisé

La distinction entre le volet direct de la médiation et son volet indirect (conciliation) a été faite précédemment dans le document. Le prochain tableau illustre par référent la répartition des médiations en fonction du volet. Ce tableau contient seulement les mesures acceptées par les victimes.

Référent	Nombre médiation acceptée	Volet direct pourcentage	Volet indirect pourcentage
Mesures de rechange	24	23 (95,83 %)	1 (4,17 %)
Mesures ordonnées	16	10 (62,50 %)	6 (37,50 %)
Total	40	33 (82,50 %)	7 (17,50 %)

Commentaires

Il est plus que clair que le volet indirect de la médiation est moins souvent utilisé avec seulement

17,50 % de l'ensemble des mesures de ce type. On peut affirmer sans grand risque de se tromper que les victimes approchées préfèrent rencontrer le contrevenant et discuter avec lui. Cela ne diminue en rien la pertinence du volet indirect malgré qu'il convienne de toute évidence à beaucoup moins de personnes.

L'utilisation de la mesure de médiation en groupe

Lorsque plusieurs jeunes ont commis un délit, la mesure de médiation est dispensée en groupe. C'est moins lourd pour les victimes de participer à un seul processus. De plus, le discours des jeunes risque d'être plus cohérent. Rien n'empêche que la négociation du moyen de réparation se fasse individuellement si les parties le désirent. Ainsi, depuis cinq ans, c'est arrivé à quelques reprises que des mesures de médiation de groupe soient enclenchées. Sans présenter un tableau exhaustif de la situation décrite, certains éléments peuvent être dégagés. Les jeunes qui ont participé à des médiations de groupe étaient tous référés en mesures de rechange. Il est évidemment beaucoup plus difficile de former des groupes au tribunal en raison de la procédure. Au total, cinq groupes ont été formés et composés au minimum de deux et au maximum de trois jeunes. Ces mesures étaient destinées presque exclusivement à des victimes non personnalisées. Une seule victime personnalisée a été sollicitée pour une mesure de médiation de groupe. La proportion de médiations de groupe a été complétée dans les mêmes proportions que lorsque la mesure est individuelle.

Plusieurs types d'ententes ont été conclues

Source de questionnement constant, les moyens de réparation à la suite d'une entente de médiation sont variés et nombreux. Instinctivement, les personnes pensent au travail bénévole, soit parce qu'elles savent que les jeunes contrevenants ont souvent des "travaux communautaires", soit parce qu'elles considèrent que le travail bénévole apporte une réelle réparation. Peu importe les raisons, la médiation peut se conclure par toutes sortes de moyens de réparation. La seule limite imposée est la faisabilité du moyen et le fait qu'il soit assumé par le jeune. Afin de donner une idée des divers moyens utilisés pour la réparation, une liste a été produite. Elle précise des moyens issus d'ententes réellement conclues sur notre territoire sous la supervision de notre organisme. Ces ententes ont été respectées. Les ententes non respectées ont été retranchées de la liste.

Liste des moyens de réparation à la suite des ententes conclues et réalisées

- Une journée à fendre du bois pour une victime
- Lettre d'excuses
- Rien d'autre que la rencontre
- Rien d'autre que la rencontre
- Une soirée d'entretien au profit de la victime
- Vingt heures de travail bénévole au profit de la victime
- Rien d'autre que la rencontre
- Rien d'autre que la rencontre
- Versement de 25 \$ à la victime et lettre d'excuses
- Rencontrer la famille de la victime
- Produire une murale au profit de la victime
- Une demi-journée à tondre la pelouse pour la victime
- Une demi-journée à tondre la pelouse pour la victime
- Rien d'autre que la rencontre
- Cinq heures à ramasser des paniers d'épicerie pour la victime
- Vingt-cinq heures de travail bénévole au profit de la victime
- Rien d'autre que la rencontre
- Travail bénévole au profit de la communauté (25 heures) et lettre d'excuses
- Fréquentation scolaire assidue pendant deux étapes
- Travail bénévole au profit de la communauté (10 heures)
- Lettre d'excuses
- Rien d'autre que la rencontre
- Travail bénévole au profit de la communauté (8 heures)
- Vingt-quatre heures de travail bénévole avec versement de 100 \$ et excuses verbales au profit de la victime
- Vingt-quatre heures de travail bénévole avec versement de 100 \$ et excuses verbales au profit de la victime
- Trente heures de travail bénévole au profit de la victime
- Don d'une paire de patins à la victime

- Travail bénévole au profit de la communauté (25 heures)
- Huit heures de travail bénévole au profit de la victime
- Quinze heures de travail bénévole au profit de la victime
- Remboursement de 10 \$ à la victime

Pourquoi les victimes acceptent

Sans dresser un inventaire exhaustif des motivations des victimes à participer à une médiation dans les cas qui nous concernent évidemment, cinq années d'expérimentation permettent de dégager quelques constats.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Nous n'avons encore jamais rencontré de victime agressive ou revancharde. Le processus préparatoire permet de déceler ce genre d'attitude, mais aucune mesure jusqu'à maintenant n'a dû être annulée parce que l'attitude de la victime mettait en cause la mesure.

Même si un bon nombre de victimes tiennent à jouer un rôle dans la détermination de la réparation, certaines personnes n'ont pas d'attentes à ce chapitre. D'ailleurs, les moyens de réparation sont dirigés au profit des victimes dans environ 60 % des cas. Dans 20 % des situations, le moyen de réparation est destiné à la communauté. Un autre 20 % des victimes considèrent que la rencontre est suffisante et ne désirent pas d'autre réparation.

Une des raisons importantes pour laquelle plusieurs victimes acceptent de participer au processus de médiation s'avère [REDACTED] Ceci ne signifie pas que la victime ne retire aucun avantage. Cela indique simplement qu'elle le fait pour que le jeune chemine et qu'il retire quelque chose de cette

fâcheuse situation qu'est le délit. La question qui revient le plus souvent lors du premier contact avec la victime pour vérifier son intérêt ressemble à ce qui suit : "Croyez-vous que cette mesure aura de l'impact pour le jeune et qu'il en retirera quelque chose?" La réponse à cette question nécessite réflexion et prudence. Sans grand risque de se tromper, on peut affirmer que les victimes s'impliquent dans le processus pour donner une chance au jeune, ce qui ne le soustrait pas de la responsabilité de réparer. D'ailleurs, l'intention d'une victime d'obtenir une réparation est bien légitime, mais ce n'est pas la grande motivation des personnes rencontrées jusqu'à maintenant.

Le délai entre le délit et la mesure a peu d'influence

Lorsqu'on doit interpellé une victime pour vérifier son intérêt à participer à une mesure de médiation, plusieurs interrogations viennent à l'esprit. Est-ce le moment opportun? Doit-on contacter la personne le jour ou le soir? Combien devons-nous prévoir de temps? Cela fait-il trop de temps que le délit a été perpétré? À prime abord, la question de la période écoulée entre la commission du délit et le contact téléphonique à prime abord semble importante.

La pire attitude à adopter lorsqu'une victime est contactée est de vouloir se mettre à sa place et d'essayer de prévoir son attitude. Au cours des cinq dernières années, plusieurs victimes ont été contactées. Certaines avaient été lésées il y a quelques mois et d'autres depuis un an ou plus. Il n'est pas possible selon nous (expérience à l'appui) de prévoir la réaction de la victime face au délai. Des personnes préfèrent qu'un certain laps de temps se soit écoulé afin de laisser retomber la poussière et d'avoir un jugement moins empreint d'émotions. D'autres personnes aiment mieux que la mesure soit plus rapprochée de l'acte commis parce que les détails restent plus facilement en mémoire et que la situation se règle plus rapidement. Il ne faut donc pas présumer de la réaction de la victime et la laisser décider avec son intelligence, ses émotions et son intérêt. D'ailleurs, nous ne possédons pas les leviers du système de justice et ne contrôlons pas les délais qui peuvent parfois être courts ou longs, et ce, pour toutes sortes de raisons. Voici un tableau qui fait état des délais entre la commission du délit et la référence du jeune à notre organisme chez les victimes qui ont accepté de participer à la médiation. Il est établi à partir de trente dossiers dont il a été possible de retracer les données. Certains dossiers étaient détruits et nous n'avions pas l'information.

Délai entre le délit et la référence	Nombre/pourcentage Mesures de rechange	Nombre/pourcentage Mesures ordonnées	Total
0 à 6 mois inclus	7 (33,33 %)	3 (33,33 %)	10 (33,33 %)
7 à 12 mois inclus	12 (57,14 %)	3 (33,33 %)	15 (50 %)
13 à 18 mois inclus	2 (9,52 %)	3 (33,33 %)	5 (16,67 %)
Total	21	9	30

Commentaires

Malgré une certaine concentration des victimes ayant accepté lorsque le délai variait entre sept et douze mois (50 %), l'autre moitié des accords est partagée par le délai inférieur ou supérieur. D'ailleurs, les quinze victimes dont le délai était entre sept ou douze mois se retrouvaient en grande quantité en mesures de rechange, qui réfèrent beaucoup de jeunes avec de tels délais.

Le tiers des délais était inférieur à sept mois et 16,66 % excédaient treize mois.

Pour les mesures ordonnées, il est intéressant de constater que la réparation des victimes ayant accepté la médiation en fonction des délais est équilibrée.

Les délits qui ont mené à la médiation

La gamme de délits pour lesquels les jeunes ont été référés en médiation est assez variée. Il est à ce chapitre très difficile de prévoir la réaction de la victime en fonction du délit. Une victime a déjà accepté d'adhérer à une médiation alors que le contrevenant, en bas âge, avait vandalisé un chalet causant des dommages excédant 25 000 \$. Certes, il y avait un contexte qui expliquait les agissements du jeune, mais à prime abord, le délit et sa forme semblaient peu invitants. En contrepartie, une victime de vol de vélo, lequel avait pourtant été remis en bon état, refusa catégoriquement la démarche de médiation. Là aussi, il y avait un contexte, mais l'accord de la victime semblait au premier coup d'oeil imminent. Au risque de se répéter, rien ne sert de se mettre à la place de la victime pour essayer de prévoir sa réaction. Afin d'appuyer ce qui est avancé, deux tableaux ont été produits. Le premier tableau présenté fait état des délits reliés aux mesures de

médiation en général alors que les tableaux qui suivent ressortiront les délits en lien avec les mesures de médiation acceptées par les victimes.

Les délits en lien avec les mesures référées

Nature du délit	Nombre de mesures
Vol par effraction	12
Vol simple	12
Méfait	10
Voie de fait	9
Introduction par effraction	7
Vol et méfait	4
Vol qualifié	3
Tentative de vol	2
Vol de véhicule automobile	2
Menaces de mort	2
Tentative d'introduction	1
Vol à l'étalage	1
Introduction et méfait	1
Vol par participation	1
Utilisation négligente d'arme et méfait	1
Incendie criminel	1
Tapage	1
Recel	1
Agression sexuelle	1
Prise de véhicule automobile et vol	1
Troubler la paix	1
Complicité d'introduction et vol	1
Total	75

Les délits en lien avec les mesures acceptées

Nature du délit	Nombre de mesures
Introduction par effraction	5
Vol simple	8
Vol par effraction	7
Méfait	8
Voie de fait	4
Vol à l'étalage	1
Vol qualifié	1
Tentative de vol	2
Menaces de mort	1
Incendie criminel	1
Prise de véhicule automobile et vol	1
Troubler la paix	1
Total	40

Les résultats des mesures de médiation acceptées par les victimes

Lorsque les victimes ont accepté de participer aux médiations, il demeure deux possibilités de résultats de la mesure. Cette dernière peut réussir ou échouer. Il est donc important de savoir combien de mesures de médiation ont été complétées. Les prochains tableaux indiqueront par année et globalement le nombre de mesures acceptées, et celles qui ont réussi ou ont échoué en fonction du référent.

1995-1996

Référent	Mesure acceptée	Mesure complétée/ pourcentage	Mesure échouée/ pourcentage
Mesures de recharge	0	0	0
Mesures ordonnées	0	0	0
Total	0	0	0

Référent	Mesure acceptée	Mesure complétée/ pourcentage	Mesure échouée/ pourcentage
Mesures de rechange	7	7 (100 %)	0
Mesures ordonnées	3	3 (100 %)	0
Total	10	10 (100 %)	0

1997-1998

Référent	Mesure acceptée	Mesure complétée/ pourcentage	Mesure échouée/ pourcentage
Mesures de rechange	10	8 (80 %)	2 (20 %)
Mesures ordonnées	5	5 (100 %)	0
Total	15	13 (86,67 %)	2 (15,38 %)

1998-1999

Référent	Mesure acceptée	Mesure complétée/ pourcentage	Mesure échouée/ pourcentage
Mesures de rechange	4	3 (75 %)	1 (25 %)
Mesures ordonnées	1	0	1 (100 %)
Total	5	3 (60 %)	2 (40 %)

1999-2000

Référent	Mesure acceptée	Mesure complétée/ pourcentage	Mesure échouée/ pourcentage
Mesures de rechange	3	1 (33,33 %)	2 (66,67 %)
Mesures ordonnées	7	4 (57,14 %)	3 (42,86 %)
Total	10	5 (50 %)	5 (50 %)

Référent	Mesure acceptée	Mesure complétée/ pourcentage	Mesure échouée/ pourcentage
Mesures de rechange	24	19 (79,17 %)	5 (20,83 %)
Mesures ordonnées	16	12 (75 %)	4 (25 %)
Total	40	31 (77,50 %)	9 (22,50 %)

Commentaires

Il y a de bonnes variations quant au taux de mesures de médiation complétées après avoir obtenu l'accord des victimes. Il varie de 50 % à 100 %, selon les années de référence.

En mesures de rechange, le taux global de mesures complétées après accord est de 79,17 %, alors qu'il est de 75 % en mesures ordonnées.

À elle seule, l'année 1999-2000 amène cinq des neuf échecs de la mesure depuis cinq ans. Sans cette année, le pourcentage de mesures complétées passerait de 77,50 % à 86,87 %.

Les réactions de la victime avant, pendant et après la mesure

Le tableau suivant recense les réactions des victimes pour la mesure de médiation. On comprendra que les réactions sont celles rencontrées en général et non spécifiquement.

Étape	Réaction
Entretien initial	<ul style="list-style-type: none"> - Surprises de recevoir un appel - Ne croyait plus en entendre parler - Refus ou acceptation spontané(e) - Besoin d'éclaircissements - Besoin de réflexion - Besoin de consulter une tierce personne - Besoin d'en savoir plus avant de décider (rencontre)
Rencontre préparatoire	<ul style="list-style-type: none"> - Interrogation sur la capacité à agir comme partie concernée - Méfiance concernant l'intérêt du jeune - Facilité à exprimer les torts causés - Difficulté à trouver un moyen de réparation et à évaluer le rapport délit/moyen de réparation

Rencontre de médiation	<ul style="list-style-type: none"> - Nervosité en début de rencontre qui tend à se dissiper - Surprise de voir un jeune n'étant pas menaçant (style, allure générale, etc.) - Appréciation de voir le jeune s'exprimer toujours en premier - Appréciation devant l'intérêt manifesté par le jeune - Remise des choses dans leur contexte - Attitude conciliante - Participation active à la négociation - Considération de ses besoins pour établir le moyen de réparation
Suite de la rencontre de médiation	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfaction d'avoir vécu une expérience de ce type - Appréciation du fait que deux médiateurs accompagnent la démarche - Volonté que le jeune saisisse l'occasion pour se reprendre en main - Satisfaction d'avoir eu des explications et d'avoir agi dans la détermination du moyen de réparation - Satisfaction d'avoir pu mettre un visage sur cette situation - Satisfaction par rapport aux étapes préalables à la rencontre - Satisfaction lorsque le jeune respecte son entente - Grande insatisfaction lorsque le jeune ne respecte pas son entente et impression d'être "revictimisée" et d'avoir adhéré inutilement au processus - Impression d'avoir joué un rôle dans le système de justice - Satisfaction d'avoir été écoutée et considérée en tant que première personne concernée par le délit

Les réactions du jeune avant, pendant et après la mesure

Sur le même modèle que le tableau précédent, les réactions du jeune sont recensées dans le tableau qui suit.

Étape	Réaction
Rencontre préparatoire	<ul style="list-style-type: none"> - Un peu de difficulté de motivation. - Inquiétude face aux réactions de la victime. - Facilité à expliquer les gestes posés et les motifs y ayant conduit. - Difficulté à se pencher sur un ou des moyens de réparation à proposer.

	<ul style="list-style-type: none"> - minutes à l'avance). - Dissimulation de la nervosité. - Difficulté d'élocution lors de la première prise de parole qui tend à se dissiper par la suite. - Écoute attentive lorsque la victime explique les torts. - Réaction de découverte à la suite des propos de la victime. - Participation active à la négociation. - Attitude conciliante. - Considération de ses possibilités dans la négociation du moyen de réparation.
Suites de la rencontre de médiation	<ul style="list-style-type: none"> - Détente et relâchement. - Satisfaction d'avoir franchi cette étape de la mesure (rencontre victime). - Satisfaction d'avoir participé à cette forme de règlement. - Surprise face à l'attitude calme et posée de la victime. - Conscience des torts causés exprimés de la bouche de la victime - Satisfaction du déroulement en général. - Satisfaction d'avoir été traité respectueusement. - Satisfaction du devoir accompli lorsque l'entente est respectée.

Une mesure présentant peu de complications

Nos premières armes en matière de médiation ne se sont pas faites sans inquiétude. La réaction des victimes et des contrevenants, lors des rencontres préparatoires et de la rencontre de médiation, n'étaient pas sans nous tracasser. Aussi invraisemblable que cela puisse paraître, aucune complication importante n'est jamais apparue. Les victimes contactées, même si elles n'étaient pas toutes intéressées à adhérer au processus de médiation, étaient courtoises, calmes et respectueuses. Les jeunes qui ne désiraient pas réellement collaborer étaient décelés avant de rencontrer la victime (rencontre préparatoire) à quelques exceptions près. Lors des rencontres de médiation, les rapports furent toujours posés et nous n'avons pas encore eu à intervenir sur les discussions s'y déroulant. Il en est de même pour la négociation du moyen de réparation. Même si les parties ne veulent pas toujours le ou les même(s) moyen(s) de réparation, elles en sont toujours venues à une entente. Jamais il n'a fallu interrompre une rencontre parce que les parties ne se respectaient pas, ou ne s'entendaient pas. Une disposition appelée "caucus" est prévue pour les situations où la médiation doit être interrompue afin de s'entretenir de façon isolée avec chacune des parties. Nous n'avons jamais eu à utiliser cette procédure en cinq ans. Nous ne prétendons pas qu'il est impossible qu'une

médiation connaisse des difficultés. Ce que nous affirmons, c'est qu'il s'agit là d'un processus bien plus simple qu'on serait porté à le croire et que cette manière de régler des conflits est plus naturelle que bien d'autres. Les difficultés rencontrées jusqu'à présent concernent bien plus les disponibilités des acteurs concernés et la recherche de moyens de réparation que les relations entre les parties.

L'impact de la mesure

L'impact de la médiation ne fait aucun doute pour le jeune, pour la victime et pour la société.

Pour le jeune, si on compare la médiation aux autres mesures, on constate que c'est la plus "responsabilisante". Elle demande une implication de sa part et force une réflexion à chaque étape du processus. Le jeune ne peut pas simplement réparer symboliquement (exemple : travaux communautaires). Il doit expliquer et offrir une réparation satisfaisante. La médiation est très formatrice pour un jeune de 12 à 17 ans. On peut facilement comprendre que cette démarche tout à fait particulière laisse des traces positives dans le souvenir du jeune.

L'impact est différent pour la victime même si ce processus inhabituel est aussi formateur puisqu'il enseigne le règlement de conflit par une méthode pacifique. D'être écoutée et considérée revêt une grande importance pour cette dernière. De pouvoir s'exprimer et de jouer un rôle dans la détermination du moyen de réparation semble redonner confiance dans le système de justice qui décide habituellement pour elle.

La société tire de grands profits lorsque le processus de médiation est mis en place pour régler une situation. Dans le cas de nos organismes, ce sont des actes criminels qui sont reprochés. De remettre à une victime et à un jeune contrevenant le pouvoir de négocier un moyen de réparation amène les parties à adopter des attitudes pacifiques et à comprendre l'autre sans toutefois excuser tout agissement. Plus les processus de règlement de conflits seront utilisés, mieux la société se portera.

L'avenir de la mesure

Il y a cinq ans, lorsque notre organisme a déposé son offre de service aux référents pour dispenser la mesure de médiation, nous envisagions un avenir prometteur. Après une première année complète d'opération au cours de laquelle quinze médiations avaient été référées et une seconde année avec 24 médiations, nous croyions que la mesure allait prendre son envol. Les deux années suivantes avec respectivement quinze et vingt références nous ont enseigné que le travail était à faire. Il ne fallait pas s'attendre à ce que le volume de médiation progresse significativement de lui-même. Certes, des relances et suivis avaient été faits, mais sans impact important. Nous avons donc modestement tenté d'atteindre notre principale priorité pour l'année 2000-2001, à savoir faire la promotion de la médiation comme moyen de règlement de conflit. Quelques initiatives ont été mises de l'avant (page de journal pour la semaine de la justice réparatrice, bilan de la médiation, projet de médiation automatique avec Wal-Mart). D'autres actions vont également être articulées dans les prochains mois afin que la médiation prenne l'envol qu'on attendait. Il ne serait pas surprenant que d'ici deux ans, les choses changent à la hausse. Nos rapports avec les instances sociojuridiques (juge, substitut du procureur de la couronne et délégués à la jeunesse) nous laissent entrevoir des perspectives intéressantes. Tous sont d'avis que la médiation est, lorsqu'elle est adéquate, la mesure qui a le plus d'impact pour les jeunes. D'ailleurs, l'année 2000-2001 (dont les données ne sont pas incluses au présent document) qui prendra fin sous peu a, jusqu'au moment d'écrire ces lignes, amené 28 mesures de médiation, ce qui constitue un record pour notre organisme. De plus, le projet de médiation en collaboration avec Wal-Mart qui n'est pas autorisé présentement aurait, s'il avait été accepté à partir du 30 septembre, généré dix mesures de médiation additionnelles.

Malgré un départ plutôt lent, la médiation semble sur la bonne voie et il n'est peut-être pas loin le temps où cette mesure sera considérée en premier lieu. Qui sait si un jour cette dernière ne représentera pas 40 % à 50 % de l'ensemble des mesures destinées à nos clients.

Conclusion

Le bilan de la médiation présenté par Mesures de rechange jeunesse (Baie-Comeau) Inc. n'a pas la prétention d'être objectif. Il part de la croyance que nos organismes ont que la médiation est une mesure bonne pour le contrevenant et pour la victime.

Même si le bilan n'est pas une étude objective et exhaustive, l'information qu'il contient n'est pas filtrée. Elle a été présentée de manière transparente lorsqu'elle était disponible. Par exemple, si notre étude avait porté sur une année de moins (1999-2000), le taux de mesures complétées aurait été plus élevé.

Nous avons juste voulu présenter des données quantitatives qui permettent d'avoir une certaine vision d'éléments pertinents (type de victimes, référents, refus, accords, etc.). Il nous semblait tout aussi important de produire des données qualitatives dont le recensement est plus souvent qu'autrement ardu.

Le bilan de la médiation servira de document de présentation d'un service déjà vieux de cinq ans. Il sera aussi un ouvrage de référence pour guider les orientations futures de la mesure.