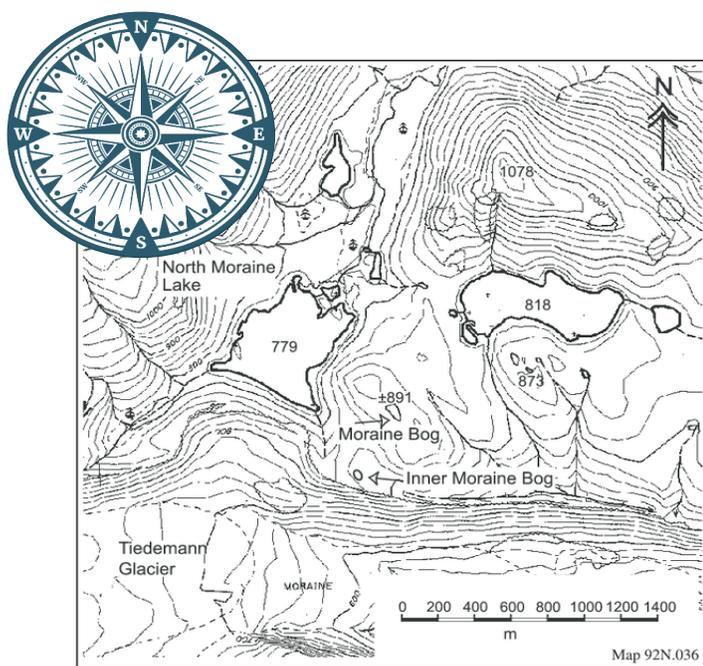


SERVIR LES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS GRÂCE À LA JUSTICE RÉPARATRICE

Un guide de ressources pour les leaders et les intervenants



Funded by the Government of Canada
Financé par le gouvernement du Canada



Écrit par
Catherine Bargaen
Alan Edwards
Matthew Hartman
Jennifer Haslett
Aaron Lyons



REMERCIEMENTS

Au nom de la Alberta Restorative Justice Association, et des auteurs de ce guide, nous tenons à remercier sincèrement toutes les personnes qui, au fil des années, ont influencé notre façon de penser et d'approcher la pratique de la justice réparatrice et l'élaboration de programmes.

Nous tenons également à exprimer notre sincère gratitude à tous ceux et celles qui ont partagé leur expérience avec nous et consacré temps et énergie à la conception de ce guide.

Merci à Annette Stanwick, Barb Barclay, Brian Turpin, Bruce Stanley, Caroline Gosling, Jan Moran, Shirley Lyman et Wendy Moshuk pour avoir donné de leur temps et partager leur expertise en siégeant au comité consultatif, mais aussi pour leur vision et leur leadership.

Merci à toutes les personnes interviewées d'avoir partagé avec nous leurs importantes perspectives, contribuant ainsi à contextualiser notre réflexion et les travaux en cours dans les domaines de la justice réparatrice et des services aux victimes, plus particulièrement en Alberta.

Merci aux nombreuses personnes qui ont révisé les versions précédentes de ce document, qui ont participé à la journée d'étude et qui ont formulé des observations judicieuses. Merci à Christopher Cameron qui a évalué le projet et organisé la journée d'étude.

Merci à Susan Sharpe, dont les commentaires ont été si précieux.

Nous remercions sincèrement le ministère de la Justice du Canada pour sa contribution financière à ce projet.

Canada

Reproduction du document « Servir les victimes d'actes criminels grâce à la justice réparatrice : un guide de ressources pour les leaders et les intervenants » Tout ou partie de ce guide peut être reproduit, en tout ou en partie, à des fins de formation ou d'information. Dans un tel cas, il doit être fait mention du droit d'auteur de l'éditeur, soit la Alberta Restorative Justice Association (ARJA).

La version française du guide est disponible sur www.arja.ca. Le texte complet y est aussi disponible en anglais sous le titre « Serving Crime Victims Through Restorative Justice: A Resource Guide for Leaders and Practitioners ». Pour de plus amples renseignements, écrivez à info@arja.ca.

TABLE DES MATIERES

APERÇU	5
ÉTABLIR LE CONTEXTE	6
1 Introduction	6
2 Objet principal de la recherche et langage	10
3 Méthodologie	13
3.1 Équipe de recherche	13
3.2 Méthodologie de recherche pour la conception du guide	13
4 Résultats des entrevues	15
4.1 Besoins des victimes	15
4.2 Pourquoi les victimes décident-elle de participer	15
4.3 Pourquoi les victimes ne participent-elles pas	16
4.4 Sécurité et soutien grâce à la justice réparatrice	17
4.5 Programmes de justice réparatrice et partenariats	19
4.6 Processus et éléments concernant les intervenants	19
REVUE DE LA LITTÉRATURE	21
UN GUIDE À L'INTENTION DES INTERVENANTS ET DES ADMINISTRATEURS DE PROGRAMMES	22
1 S'orienter dans le domaine de la justice réparatrice avec intégrité	22
1.1 La carte topographique : voir les différents aspects du domaine	23
1.2 La boussole : pointer vers les valeurs et les principes	23
2 Travailler de façon réparatrice auprès des victimes d'actes criminels : Guide de l'administrateur de programme	24
2.1 Introduction et objectif de cette section	24
2.2 Partenariats efficaces	25
2.3 Élaboration de programme	29
2.4 Suivi et évaluation	38
2.5 Renvoi de cas	39
2.6 Programmes offerts	41
2.7 Politiques et procédures	42
2.8 Formation, accompagnement et mentorat	42
2.9 Parler publiquement de la justice réparatrice	45
2.10 Conclusion	46
3 Travailler de façon réparatrice avec les victimes d'actes criminels : Guide de l'intervenant	47
3.1 Introduction et objectif de section	47
3.2 Criminalité et rétablissement	47
3.3 Une façon d'aborder la pratique de la justice réparatrice	50

3.4	Aptitudes du facilitateur _____	60
3.5	Accompagner les victimes à travers les options de justice réparatrice _____	66
3.6	Conclusion et réflexion _____	85
ANNEXE - LITERATURE REVIEW _____		87
4	Defining Restorative Justice _____	88
5	The Principle of Victim-Centredness _____	90
6	Victims' Satisfaction with Restorative Justice _____	93
6.1	Victims' Concerns About Participation in Youth Justice Restorative Justice _____	94
6.2	What Accounts for Victim Satisfaction and Dissatisfaction? _____	96
7	Victims' Justice Needs _____	100
7.1	Vindication and the 'Wrong' of Crime _____	102
8	The Search for Best Practices in Restorative Justice _____	104

APERÇU

De nombreuses communautés de l'Alberta, du Canada et du monde entier accueillent la justice réparatrice comme une approche prometteuse pour répondre à la criminalité et à la victimisation. La croissance et le développement de ce domaine demandent des efforts continus de la part de ses défenseurs, afin qu'il demeure fidèle à ses valeurs et principes fondamentaux. L'un des principes au centre de la justice réparatrice est de faciliter la participation et la voix des victimes de crimes et des survivants dans les processus de justice. Servir les victimes d'actes criminels grâce à la justice réparatrice : un guide de ressources pour les leaders et les intervenants est une expression de cet engagement.

Ce guide, conçu par une équipe de chercheurs et d'intervenants en justice réparatrice, est basé sur des entretiens avec des victimes de crime et principaux professionnels reliés à travers l'Alberta, sur une revue de la recherche internationale sur le rôle des victimes en justice réparatrice, et sur les décennies d'expérience professionnelle des auteurs à accompagner des gens à la suite d'un crime avec des techniques de justice réparatrice. Le guide décrit les thèmes principaux de cette recherche et explore en détail comment ces résultats peuvent guider la conception de nos programmes et pratiques de justice réparatrice afin d'accorder une grande attention aux besoins des victimes de crime. Ce guide est divisé en trois grandes sections :

1. **Établir le contexte** (Introduction, Objet principal de la recherche et langage, Méthodologie et Résultats des entrevues);
2. **Revue de la littérature** (cette section n'a pas été traduite en français et le texte complet se trouve en annexe);
3. **Les victimes et la justice réparatrice : un guide à l'intention des intervenants et des administrateurs de programmes** (S'orienter dans le domaine de la justice réparatrice avec intégrité et Travailler de façon réparatrice auprès des victimes d'actes criminels).

Dans le cadre de cette exploration, l'objectif principal est de tenter de comprendre ce que les victimes peuvent demander de la justice : ne pas être de simples témoins ou d'instruments pour atteindre les objectifs de bien-être des délinquants ou de sécurité communautaire, mais être le « point central » de la justice en soit. Comme le décrit l'auteure autochtone Ada Pecos Melton,

Les principes réparateurs se réfèrent aux processus de réparation requis pour renouveler des relations personnelles et communautaires brisées. La victime est le point central et l'objectif est de guérir et renouveler le bien-être physique, émotionnel, mental et spirituel de la victime.¹

Les besoins des victimes identifiés lors des entretiens en Alberta étaient en grande partie semblables aux thèmes mis en lumière dans la revue de la littérature. Le besoin d'information – par exemple, sur le contexte de l'acte criminel, sur la personne responsable ou sur l'avenir – apparaît comme étant le besoin

¹ Melton, Ada Pecos (2005). "Indigenous Justice Systems and Tribal Society", in Wanda D. McCaslin (ed.), Justice as Healing, Pp. 108-109.

le plus crucial et pressant pour plusieurs victimes. Les besoins des victimes par rapport au partage de leur histoire et des impacts du tort subi étaient communs, tout comme l'était le désir d'avoir des choix en matière de décisions et de résultats visés. La guérison émotionnelle, la sécurité, l'émancipation, entendre la reconnaissance que ce qui leur est arrivé était mal, la compensation financière et d'autres formes de réparation étaient aussi d'importants besoins de justice chez plusieurs victimes.

Malgré la place centrale des victimes et des survivants dans la littérature sur la justice réparatrice, la recherche démontre que les programmes et pratiques en justice réparatrice n'arrivent parfois pas à tenir les promesses faites aux victimes. Ces expériences sont mises en lumière dans ce guide, afin d'informer les défenseurs de la justice réparatrice des sujets de préoccupation qui peuvent demander plus d'attention au moment d'élaborer, de mettre en œuvre et d'offrir des programmes et services de justice réparatrice.

En se basant sur les besoins de justice des victimes identifiés dans la recherche, ce guide offre des stratégies pour le développement et la gestion de services de justice réparatrice du point de vue de la direction et de l'administration. Au cours de cette discussion, la principale invitation est de forger des partenariats avec les victimes de crimes, leurs défenseurs et les professionnels des services aux victimes. Les programmes de justice réparatrice risquent de mieux répondre aux besoins des victimes si ces dernières jouent un rôle significatif dans leur développement organisationnel, leur direction et leurs processus de changement.

La dernière sous-section de ce guide présente des outils et approches pratiques de justice réparatrice pour les intervenants offrant des services directs aux victimes. On y trouve aussi plusieurs considérations générales par rapport à l'état d'esprit et aux compétences des intervenants en justice réparatrice, qui remettent en question l'idée de la neutralité du facilitateur en faveur du développement délibéré de relations. Ensuite, le guide applique ces principes à trois secteurs spécifiques de la pratique de la justice réparatrice : l'élaboration de cas, la facilitation et le suivi. Bien que le guide ne puisse remplacer un manuel de formation en justice réparatrice, l'intention est de stimuler la réflexion, la connaissance et le dialogue, ce qui pourrait renforcer et améliorer les services de justice aux victimes en Alberta et ailleurs.

ÉTABLIR LE CONTEXTE

1 INTRODUCTION

Quel est le but de la justice? La criminalité, la violence et la victimisation ne peuvent être ignorées par nos systèmes sociaux, nos institutions et nos communautés. Comment choisissons-nous d'y répondre? Ultimement, nos choix sont l'expression des valeurs essentielles auxquelles nous adhérons comme communauté. Qui nous devenons, ou ce que nous projetons, offre un regard sur des vérités désagréables

à propos de nos priorités collectives. Toutefois, la poursuite de la justice est une chance unique pour les délibérations humbles et l'évolution. Nous avons conçu ce guide pour offrir cette occasion.

Dennis Maloney, qui a été un défenseur de la justice réparatrice aux États-Unis, présentait le scénario suivant à son auditoire : « imaginez que vous retournez à la maison en autobus tard le soir et que vous êtes témoin d'une scène troublante. Une femme est étendue sur le trottoir et elle pleure. Elle est entourée de trois jeunes enfants qui sont penchés au-dessus d'elle et qui pleurent aussi. Vous voyez quelqu'un se faufiler dans l'ombre et s'enfuir. » En vous basant sur votre intuition de bon samaritain et de membre responsable de la communauté, qui serait la première personne que vous aideriez?

La plupart d'entre nous iraient immédiatement aider la femme étendue sur le trottoir et ensuite les enfants qui l'accompagnent. Ensuite, après avoir répondu à leurs besoins immédiats, nous porterions notre attention sur la personne responsable de l'acte de victimisation. Cette suite d'opérations est une conséquence commune et intrinsèque d'un bon voisinage. Alors, pourquoi cet ordre prioritaire est-il renversé dans certaines de nos réponses à la victimisation et au crime?

La justice réparatrice (justice réparatrice) décrit une approche de la justice basée sur un sens commun de bon voisinage, contrairement à la logique qui sous-tend une grande partie de notre système de justice pénale et qui est axée sur l'État et les contrevenants. La justice en réponse à la victimisation (plutôt qu'une réponse essentiellement aux lois enfreintes) n'est pas un nouveau concept; on le retrouve dans plusieurs traditions autochtones, spirituelles et humanistes. Aujourd'hui, c'est une réponse qui trouve de plus en plus d'échos dans les communautés et institutions de l'Alberta, du Canada et partout à travers le monde. Alors que le monde prend conscience de la justice réparatrice, ce domaine devrait peut-être faire le point sur lui-même. Quelle sorte de justice promettons-nous? Pour qui est cette justice? Qui reconnaît la justice réparatrice comme instance de justice responsable? L'une des forces de ce domaine est de toujours se pencher sur les questions de principe. Les principes constituent une plateforme des plus utiles pour des processus de justice particuliers tels que des dialogues entre le contrevenant et la victime, les conférences et les cercles de conciliation. Dans ce guide, nous explorerons ces principes comme bases philosophiques et pratiques pour aborder la question de la victimisation.

En justice réparatrice, tout comme dans toute discipline émergente, la théorie et la pratique ne s'alignent pas toujours. Dans la pratique de la justice réparatrice, cette différence prend la forme de programmes et d'intervenants qui sont axés sur les objectifs de bien-être et de réinsertion des contrevenants plutôt que sur les besoins et préoccupations de la victime, même si cela est parfois au détriment de cette dernière. À la fin des années 1990, un groupe de pionniers du mouvement de justice réparatrice et d'aide aux victimes aux États-Unis ont entrepris un projet d'écoute « spécifiquement conçu pour faire face aux lacunes significatives dans la pratique de la justice réparatrice en ce qui concerne la participation des

victimes et les conséquences sur les victimes, leurs défenseurs et les services aux victimes en général. »²
Tel que décrit dans le rapport final du projet,

Très souvent, la justice réparatrice reflète non seulement les besoins des délinquants – la réparation et le changement et la réhabilitation des contrevenants – mais elle est aussi orientée par ces besoins. Le processus de justice réparatrice peut être initié par le délinquant et peut être orienté vers ses objectifs. Donc, de tels besoins et de telles pratiques pourraient être incompatibles avec les besoins des victimes. Dans les cas où on offre de l'aide aux délinquants pour changer leur vie, mais que les victimes n'ont pas l'aide pour gérer leur traumatisme, ces dernières se sentent trahies par un processus de justice réparatrice axé sur le délinquant.³

Judith Lewis Herman, théoricienne pionnière des traumatismes, a appuyé cette critique en 2005 en déclarant :

(...) les principes de justice réparatrice offrent un potentiel de défense pour les victimes qui fait cruellement défaut à la justice conventionnelle. Dans la pratique, le mouvement de la justice réparatrice est né de préoccupations religieuses ou progressistes par rapport au sort des accusés, à l'aversion pour les sanctions et au désir idéaliste d'harmonie et de consensus communautaire. Parce que le mouvement a, dès le départ, été fortement orienté vers les accusés, il a reproduit plusieurs des déficiences du système de justice traditionnel en ce qui concerne les droits des victimes.⁴

Ces préoccupations demeurent actuelles et doivent être prises au sérieux pour réaliser le potentiel de la justice réparatrice. Faire le point sur les faiblesses d'un mouvement bien intentionné n'est pas chose facile. Cependant, la justice réparatrice n'est pas à l'abri de l'orientation vers les délinquants qui caractérise la justice pénale. La destruction, la tourmente et la douleur apportées par la victimisation sont difficiles à supporter pour les témoins. Les travailleurs en justice réparatrice ne sont pas immunisés à ces trépidations naturelles. Plusieurs programmes de justice réparatrice en Alberta et ailleurs se font référer des cas d'offenses non violentes. Dans certains de ces cas, l'impact du crime en soi est plus difficile à détecter par d'autres que le sont les facteurs individuels et sociaux – tels que la toxicomanie, la pauvreté, le traumatisme et la séparation familiale – qui contribuent au comportement délinquant et la réponse est donc orientée vers les besoins des contrevenants. De plus, plusieurs travaillent dans le domaine de la justice réparatrice (du moins au départ) pour aider les jeunes à risque. Il est donc facile de voir comment la pratique de la justice réparatrice peut parfois préoccuper la communauté des victimes.

² Zehr, Howard 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*, vol. 68, no. 1, p. 1.

³ Ibid., p. 5.

⁴ Herman, Judith Lewis (2005). « Justice from the Victim's Perspective », *Violence Against Women*, vol. 11, no. 5, p. 578.

L'un des principes de ce guide est que l'objectif premier de toute approche de la justice devrait être la réduction de la souffrance.⁵ Comme le démontre le scénario de Dennis Maloney, la justice réparatrice est fidèle à son objectif lorsqu'elle repose sur les besoins des victimes. L'objectif majeur de ce guide est d'offrir des pistes pour efficacement répondre aux besoins de ceux qui ont été victimisés. Nous espérons que ce guide sera utile à trois types de lecteurs. Premièrement, le guide s'adresse aux gens qui administrent et dirigent des programmes de justice réparatrice : membres des conseils d'administration, directeurs généraux, coordinateurs de programmes, superviseurs, gestionnaires et autres. Deuxièmement, nous espérons qu'il sera une ressource pour les intervenants dans des programmes de dialogues ou rencontres en justice réparatrice : conférences, cercles de conciliation, dialogues/médiation entre l'infracteur et la victime et autres organismes communautaires, gouvernementaux et autochtones reliés. Finalement, nous offrons ce guide aux partenaires de programmes de justice réparatrice, notamment ceux qui transmettent les programmes, les services aux victimes, les bailleurs de fonds, les évaluateurs et ceux qui recherchent des renseignements sur les options de justice réparatrice pour les victimes.

Questions abordées dans la revue de la littérature

- Comment définit-on la justice réparatrice?
- Que signifie le principe « axé sur la victime »?
- Quelles expériences ont vécues les victimes qui ont participé à un ou des processus de justice réparatrice? Quels éléments ont influencé leur expérience?
- De quoi pourraient avoir besoin les victimes et que la justice pourrait leur fournir?
- Quelles sont les pratiques efficaces pour travailler auprès des victimes de manière réparatrice?

Ce guide est divisé en trois sections principales. La 1^{re} partie « Établir le contexte » décrit l'objectif de ce guide, les décisions majeures faites par les auteurs en matière de langage et de cadre, la méthodologie de recherche et un résumé des entrevues faites en Alberta et ailleurs au pays à travers ce projet.

La 2^e partie « Revue de la littérature » présente une analyse profonde de la littérature académique sur la recherche, les découvertes et les tendances en justice réparatrice.

⁵ Schelkens, Wim (1997). « Community Service and Mediation in the Juvenile Justice Legislation in Europe », dans Walgrave (éd.), *Restorative Justice for Juveniles: Potentialities, Risks and Problems for Research*, p. 159.

La 3^e partie « Les victimes et la justice réparatrice : un guide à l'intention des intervenants et des administrateurs de programmes » explore les implications de la recherche sur les programmes et la pratique de la justice réparatrice. Cela commence avec des considérations pour les programmes tels que les partenariats, la conception des programmes, le financement, les références, l'intégrité du programme, les politiques, la formation, l'évaluation et les communications publiques. Le guide se penche ensuite sur les défis auxquels les intervenants en justice réparatrice font face. Cela inclut une exploration des attitudes et compétences de l'intervenant en matière de développement/préparation de cas, de facilitation et de suivi des cas. Ce guide ne constitue pas une ressource complète pour la formation des intervenants. Il se veut plutôt comme un complément de connaissance et de réflexion pour les intervenants ayant déjà de l'expérience avec le travail en justice réparatrice.

Ce guide n'est en aucun cas une ressource de formation complète pour les facilitateurs. Il est plutôt destiné aux intervenants qui possèdent déjà une formation et de l'expérience en justice réparatrice afin qu'ils puissent approfondir leurs connaissances et leur réflexion.

2 OBJET PRINCIPAL DE LA RECHERCHE ET LANGAGE

En justice réparatrice, dans toute exploration des besoins d'une victime, il faut prendre en compte le fait que plusieurs délinquants ont eux-mêmes subi de la victimisation bien avant de faire du tort. Nous concentrer uniquement sur les besoins des victimes de crime, sans reconnaître que plusieurs de ces mêmes besoins sont présents chez les délinquants, nous fait ultimement échouer l'objectif de vivre dans des communautés sécuritaires et justes. Cette étroitesse d'esprit empêche aussi de reconnaître et d'aborder le rôle des injustices sociales et systémiques – inégalité, discrimination et l'héritage institutionnel de la colonisation, par exemple en minant la sécurité communautaire. En tant qu'agents de justice, les défenseurs de la justice réparatrice ne peuvent aborder la victimisation de façon sélective. Nous sommes invités et mis au défi par les valeurs et principes de notre travail à répondre avec soins à la victimisation sous toutes ses formes – le tort causé par l'acte criminel, révélé par l'acte criminel, plus grand que l'acte criminel et celui qui n'est pas en lien avec l'acte criminel.

Les valeurs et les principes de notre domaine de travail nous incitent à réagir avec précaution et du mieux que nous le pouvons à toute forme de victimisation : les préjudices causés par le crime, révélés par le crime, plus grand que le crime et non associés au crime.

Toutefois, le contenu de ce guide est intentionnellement et essentiellement orienté vers les victimes d'actes criminels. Plusieurs lecteurs travaillent en justice réparatrice dans un contexte où c'est l'acte criminel, lorsque rapporté, qui met le processus en branle. La justice réparatrice exige d'avoir une sorte de « solidarité » morale avec la victime, partant de la reconnaissance que les droits et l'identité de la victime ont été enfreints et que d'autres ont l'obligation de réparer ce qui a été brisé.⁶ Une telle solidarité ne doit pas entraîner en une déshumanisation des délinquants ou faire en sorte que les intervenants adoptent une attitude accusatoire envers eux. L'orientation vers les victimes peut être profondément avantageuse pour les délinquants. En ce sens, établir un processus judiciaire à partir des besoins des victimes et des obligations des délinquants offre un cadre pour une justice indiquant aux délinquants quelles sont leurs responsabilités et lesquelles appartiennent à d'autres lors de victimisations passées.

Comme nous le verrons en détail dans la section « Revue de la littérature », plusieurs auteurs en justice réparatrice prônent l'idée d'une pratique « centrée sur la victime ». D'autres utilisent des termes comme « sensible aux victimes », « concentré sur les victimes » et autres termes dérivés.⁷ Peu importe le cadre de choix, nous voyons de ces termes comme des mécanismes correctifs de la justice réparatrice centrée sur les délinquants. Le concept d'être « centré sur la victime » est employé dans ce guide pour rappeler aux intervenants en justice réparatrice l'importance de prendre les besoins de la victime comme point de départ essentiel à l'exploration plus large des besoins des autres acteurs, tel que compris par le terme justice réparatrice. Toutefois, de tels termes ne serviraient à rien s'ils nous menaient à minimiser les besoins des délinquants et des communautés, à entrevoir un scénario de justice individualiste « gagnant/perdant », à fermer les yeux sur les causes systémiques de la criminalité ou à ignorer les principes de volontarisme et de consensus pour tous les participants.

Il y a d'autres défis que notre langage présente dans cette exploration. Le mot « victime » est souvent utilisé dans ce guide, ce que certains lecteurs trouveront problématique. « Victime » suggère un état d'impuissance stigmatisée et ne dit rien du courage, de la résilience et de l'ingéniosité des individus à la suite d'une victimisation. Certains (surtout dans les cas sérieux de violence physique et sexuelle) préfèrent « survivant », alors que d'autres termes vus dans le discours et la pratique de la justice réparatrice incluent « personne affectée », « partie lésée », « ayant subi un tort », « plaignant » et autres. En fait, « victime » est un terme inadéquat, mais nous l'utilisons ici, car il demeure le terme commun pour parler d'une personne ayant vécu tout type de victimisation. Bien que le terme puisse sembler diminuant pour certains, pour bien d'autres il sert simplement à désigner la relation de pouvoir injuste établie par l'acte criminel.

⁶ Herman, Judith Lewis (2005). « Justice from the Victim's Perspective », *Violence Against Women*, vol. 11, no. 5, p. 585.

⁷ Garbett, Claire (2016). « And focused upon victims' needs: towards an assessment of the victim-friendly principles of restorative justice practice », *Contemporary Justice Review*, vol. 19, no. 3, p. 307-324. Récupéré à <http://dx.doi.org/10.1080/10282580.2016.1185948>.

Nous utilisons aussi le mot « délinquant », qui a souvent été utilisé par le système de justice pénale pour son effet de stigmatisation. Notre intention n'est pas de stigmatiser ceux qui ont commis un crime en résumant leur identité à leurs choix nuisibles. En effet, ni « victime » ni « délinquant » ne devraient être perçus comme des jugements de la nature ou du caractère de l'un ou de l'autre. Notre intention est plutôt de capturer la position d'une personne lors d'une interaction établie dans le temps. Fait important, bien que ces termes offrent un raccourci pour faciliter l'apprentissage et le dialogue, nous devons clarifier que dans le travail de justice réparatrice, nous essayons systématiquement d'utiliser la terminologie d'identité employée par les participants eux-mêmes.

Le terme « justice réparatrice » est lui-même contesté. Au mieux, le concept représente une approche fondée sur des principes particuliers pour obtenir une justice qui transcende tout programme, outil ou modèle particulier. Malgré cette définition plus large, le terme a si souvent été associé aux mécanismes de dialogues utilisés pour atteindre ce type de justice – dialogue entre victime et contrevenant, conférences, cercles et autres – que le terme est devenu synonyme de tels processus pour plusieurs personnes. Cela est aussi vrai pour la plupart de la recherche faite en justice réparatrice. Se référer à un « processus de justice réparatrice » ou un « intervenant en justice réparatrice », tel que le fait souvent ce guide, ne reconnaît pas les différents principes et pratiques ou le degré de « réparation » qu'un processus donné peut offrir à ses participants et leurs communautés. Encore une fois, afin de simplifier et de s'aligner avec la littérature de recherche, le guide emploie ce raccourci linguistique commun.

Ce guide a été écrit dans un esprit d'humilité. Le domaine de la justice réparatrice est en évolution et en développement constants et les concepts qui y sont avancés devraient demeurer sujets à la critique et aux débats. Plutôt qu'un recueil de directives statiques, nous espérons que les pages suivantes seront la base d'une discussion future et approfondie pour l'obtention de la justice et l'adoption d'une approche bienveillante de la victimisation.



3 MÉTHODOLOGIE

3.1 ÉQUIPE DE RECHERCHE

Ce guide a été développé par une équipe d'intervenants/chercheurs sous contrat, ayant une vaste expérience de travail auprès des victimes dans le domaine de la justice réparatrice. Les consultants ont travaillé en équipe pour réaliser une recherche au sujet du travail fait auprès des victimes en justice réparatrice et pour élaborer un guide de ressources pour les programmes et les intervenants en justice réparatrice en Alberta.

Équipe de recherche

Chercheurs contractuels

Alan Edwards

Jennifer Haslett

Équipe de Just Outcomes

Catherine Barga

Aaron Lyons

Matthew Hartman

Chercheur étudiant

Jennifer Cracknell

3.2 MÉTHODOLOGIE DE RECHERCHE POUR LA CONCEPTION DU GUIDE

Les considérations programmatiques et pratiques pour travailler auprès des victimes qui sont présentées dans ce guide sont appuyées par la littérature nationale et internationale existante et par des données anecdotiques recueillies auprès de victimes et de représentants sélectionnés, travaillant dans les domaines de la justice réparatrice et des services aux victimes ou dans des domaines reliés.

Une revue de la recherche universitaire et de la documentation parallèle existant au Canada et à l'international a été complétée. Le champ d'analyse de la revue de la littérature comprenait des travaux théoriques et empiriques faits sur le terrain, axés sur les expériences des victimes, les besoins et problèmes en justice réparatrice, en plus d'une analyse sur la façon dont les définitions de la justice réparatrice influencent la compréhension qu'ont les intervenants de la nature voulue de l'implication des victimes.

Les entretiens avec les victimes et les principaux représentants de la justice réparatrice et/ou des services aux victimes ont été menés par un membre de l'équipe de recherche, par téléphone ou en personne. L'objectif de ces entretiens était d'obtenir des renseignements précis et une variété de perspectives sur le travail auprès des victimes en justice réparatrice dans différents contextes. Une consultation plus poussée des représentants et principaux acteurs était au-delà de l'objectif de ce projet.

Des entrevues ont été menées avec des victimes d'actes criminels et des représentants des secteurs suivants :

- Programmes communautaires de justice réparatrice
- Programmes autochtones de conciliation
- Services d'aide aux victimes (national et provincial)
- Services d'aide aux victimes autochtones
- Intervenants en justice réparatrice
- Comités de justice pour la jeunesse
- Police
- Responsables gouvernementaux
- Différentes divisions du ministère de la Justice et du Solliciteur général
- Bureau « Student Conduct and Accountability » de l'Université de l'Alberta

Vingt entretiens semi-directifs ont été menés en mai et juin 2018. Ces entretiens ont aidé l'équipe de recherche à comprendre le contexte et la pratique actuels de la justice réparatrice en Alberta. Cette méthodologie impliquait l'exploration d'une série commune de questions et de problèmes avec chaque personne interrogée, tout en ayant la flexibilité de poser des questions additionnelles en lien avec la recherche, selon les réponses données. Cette méthodologie a été choisie pour clarifier l'expertise et les connaissances particulières des personnes interrogées, en lien avec le projet.

Les personnes interrogées ont été identifiées par différents moyens. Le gestionnaire de projet de l'Alberta Restorative Justice Association et certains membres du comité consultatif ont fait des recommandations. Certaines recommandations ont été

demandées lors des entretiens pour remédier aux lacunes identifiées. Au moment de choisir les personnes à interroger, plusieurs facteurs étaient pris en considération, dont la provenance géographique, le sexe et la culture. Les programmes et individus utilisant différents modèles et approches de justice réparatrice et qui travaillent auprès des jeunes et des adultes étaient aussi recherchés. Ces approches pouvaient être des cercles, des conférences (préétablies ou non), des dialogues délinquant-victime et de la conciliation. Les personnes interrogées pratiquant la justice réparatrice travaillaient avec des personnes référées par une multitude de sources, dont les écoles, l'université, la police, la couronne, les juges, les services correctionnels et les services aux victimes. Les organismes offrant des services aux victimes interrogées étaient des organismes communautaires, au sein de la police et gouvernementaux, à l'échelle provinciale et nationales.

Des entrevues ont été menées auprès de victimes de crime et de représentants des secteurs suivants : des programmes communautaires de justice réparatrice, de la réconciliation autochtone, des services aux victimes (niveaux national et provincial), des services aux victimes autochtones, des intervenants en justice réparatrice, des comités de justice pour la jeunesse, de la police, des représentants gouvernementaux de différents secteurs du Solliciteur général et ministère de la Justice ainsi que de la conduite et de la responsabilité étudiante de l'Université de l'Alberta.

4 RÉSULTATS DES ENTREVUES

Nous recherchions des perspectives sur les besoins des victimes, sur les raisons pour lesquelles les victimes considèrent ou non les processus de justice réparatrice, sur la sécurité et le soutien des victimes en justice réparatrice, sur la structure des programmes, sur les partenariats et sur les considérations des intervenants.

4.1 BESOINS DES VICTIMES

Besoins communs des victimes exprimés lors des entrevues

- Information
- Voix
- Guérison
- Sécurité
- Autonomisation
- Reconnaissance du tort causé
- Compensation financière

Les besoins des victimes identifiés lors des entretiens étaient cohérents avec ceux trouvés dans la littérature, en soulignant que l'information était le besoin le plus souvent exprimé. Cela va sans dire que non seulement toutes les victimes veulent tous les renseignements, elles veulent aussi accéder aux services et choisir d'y avoir recours ou non. Comme l'a mentionné une victime lors d'un entretien : « Ce sont les questions sans réponses qui continuent à créer de la douleur. » Le deuxième besoin le plus souvent cité était que les victimes aient une voix. Cela incluait la possibilité de raconter leur histoire et de partager les impacts du tort causé, tout en ayant des

choix et un mot à dire sur les décisions et les résultats visés.

Les autres besoins identifiés étaient la guérison, la sécurité, l'émancipation et d'entendre que ce qui leur est arrivé était mal. La compensation financière pour dommages causés à la propriété, pour la perte de salaire ou tout autre aspect coûteux de la criminalité a aussi été soulevée.

« C'est une question sans réponse qui continue à causer de la douleur. »

Victime interviewée

4.2 POURQUOI LES VICTIMES DÉCIDENT-ELLE DE PARTICIPER

Les personnes interrogées ont décrit le besoin d'information des victimes (particulièrement avoir des réponses précises à des questions particulières), le besoin de parler de leur expérience et le besoin d'avoir leur mot à dire sur le cours des choses comme étant les principales motivations pour participer aux processus de justice réparatrice. Au niveau des écoles, une personne a parlé de la difficulté qu'ont les victimes à obtenir de l'information. Des questions de confidentialité et l'adhérence à la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée limitent les renseignements que les autorités scolaires peuvent partager avec les familles. La participation à un processus de justice réparatrice peut offrir l'espace normalement inexistant à ceux qui sont directement impliqués pour partager de l'information

pertinente. Plusieurs victimes ont aussi affirmé que la guérison et l'émancipation étaient des raisons pour participer.

Dans les communautés rurales, puisqu'on dit que tout le monde se connaît, la justice réparatrice peut offrir l'espace pour discuter des torts, augmenter la sécurité et peut-être même en arriver à des résultats plus significatifs. Lors de certains entretiens avec des victimes, ces dernières ont dit que les participants avaient exprimé un manque de confiance envers le système de justice pénale ou qu'ils espéraient que les processus soient plus courts s'ils s'engageaient dans un programme de justice réparatrice.

Selon deux fournisseurs de service de justice réparatrice, aider les jeunes délinquants à « emprunter le droit chemin » était une raison communément donnée par les victimes pour participer à un processus réparateur. Les deux ont mentionné que dans ce contexte (désir d'aider de jeunes délinquants), ils ont fait des efforts pour s'assurer que les victimes participaient aussi pour répondre à leurs propres besoins, car ils entrevoyaient le risque que la victime se sente de nouveau victimisée si elle espère des changements non réalistes ou si le délinquant n'est pas prêt à s'engager.

4.3 POURQUOI LES VICTIMES NE PARTICIPENT-ELLES PAS

Plusieurs personnes interrogées ont exprimé leur inquiétude selon laquelle plusieurs programmes emploient des processus de justice réparatrice qui incluent rarement les victimes. Elles avaient l'impression que c'était mensonger pour le public, elles ont peur que les besoins des victimes ne soient pas pris en considération et que la justice réparatrice finisse par être perçue seulement comme un moyen de réhabilitation des délinquants. Certaines d'entre elles étaient hésitantes à établir quelles mesures de justice devraient être considérées comme « réparatrices »; comme elles l'ont dit, cela dépend de la façon dont on définit la justice réparatrice. D'autres personnes interrogées s'inquiétaient plus de l'implication de la communauté pour répondre aux torts que de l'implication des victimes. Une recherche plus poussée serait nécessaire pour mesurer à quel point les victimes sont invitées à participer aux programmes de justice réparatrice en Alberta.

Les raisons pour lesquelles certaines victimes choisissent de ne pas participer à un processus de justice réparatrice varient. Certaines personnes interrogées dans le domaine des services aux victimes ont dit que le terme justice réparatrice est souvent associé avec le pardon. La croyance que la justice réparatrice consiste en la (re)construction d'une relation

Raisons données pour ne pas participer au processus de justice réparatrice

- Association avec le pardon
- Trop indulgent à l'égard du crime
- Réduire le temps passé devant les tribunaux Peur du délinquant
- Influence des amis, de la famille ou de membres de la communauté
- Ne vaut pas le temps requis
- Manque d'information

avec le délinquant fait que certaines victimes choisissent de ne pas explorer le chemin de la justice réparatrice. D'autres inquiétudes exprimées incluaient la perception de la justice réparatrice comme étant « indulgente en matière de criminalité » ou comme étant un moyen de réduire le temps en cour pour les causes criminelles. Pour certains types de crimes, les personnes interrogées ont affirmé que les victimes ont décrit leur peur envers le délinquant ou qu'elles ont été découragées par leurs amis, leur famille ou des membres de leur communauté à ne pas faire appel à la justice réparatrice. Un intervenant, qui recherchait activement la participation de victimes à son programme, ne pouvait dire pourquoi certaines victimes disent initialement à la police qu'elles sont intéressées à la justice réparatrice et qu'elles refusent ensuite l'invitation lorsqu'on communique avec elles pour leur donner de l'information sur le programme de justice réparatrice. Dans d'autres cas, les victimes ne croyaient pas qu'un processus de justice réparatrice serait important ou qu'il vaille la peine d'y accorder du temps.

Bon nombre des personnes interrogées croient que le public n'a aucune idée qu'il dispose de services de justice réparatrice – et sans stratégie globale pour transmettre ce message et permettre l'accès aux services, elle resterait sous-utilisée.

Des préoccupations précises ont été relevées par certains représentants des services aux victimes, à savoir si et comment les services de justice réparatrice sont présentés aux victimes. Il y a eu des questions sur la nature de la justice réparatrice, s'il existe des programmes de justice réparatrice crédibles dans leur région qui incluent le travail auprès des victimes et s'il est approprié de proposer les ressources en justice réparatrice aux victimes d'homicide, de violence sexuelle ou de violence familiale, étant donné que les victimes pourraient se sentir offensées juste à l'idée de communiquer avec le délinquant, même dans ces circonstances.

D'autres représentants des services aux victimes ont toutefois décrit une forte collaboration avec les programmes de justice réparatrice et quelques-uns comprenaient que la Charte canadienne des droits des victimes exige qu'ils donnent de l'information sur ces services à leurs clients.

4.4 SÉCURITÉ ET SOUTIEN GRÂCE À LA JUSTICE RÉPARATRICE

La préparation des participants et la formation des intervenants étaient les deux principaux sujets de discussion concernant la sécurité et le soutien pour les victimes participant aux processus de justice réparatrice. La discussion sur les questions de sécurité et de soutien approprié entre la victime et l'intervenant survient généralement dès le départ. Il a été mentionné qu'il est important de clarifier les besoins des victimes et leurs attentes par rapport aux processus de justice réparatrice, ainsi que les risques qu'elles entrevoient. Identifier des ressources et des personnes de soutien potentielles pour les victimes tout au long du processus a été considéré essentielles pour la gestion de la sécurité. La préparation des délinquants a aussi été jugée importante pour évaluer le risque d'une revictimisation, en explorant et en

identifiant la motivation du délinquant, s'il prend la responsabilité de ses actes et quel est son niveau de remords.

Nombreux intervenants en justice réparatrice qui ont été interrogés ont insisté sur l'importance de poser des questions directes aux victimes au sujet des risques, ce dont elles ont besoin pour se sentir en sécurité ou à l'aise, et travailler pour répondre à ces besoins. Les discussions avec les victimes au sujet de l'implication de membres de la famille, d'amis ou de professionnels lors de la préparation et/ou pendant le dialogue de justice réparatrice étaient aussi considérées comme importantes. Ces discussions portent essentiellement sur les questions de sécurité et de confort pour les victimes alors qu'elles explorent les options en justice réparatrice, si elles choisissent de rencontrer le délinquant et à la suite de la rencontre en question. Certaines personnes interrogées ont affirmé que la flexibilité est essentielle dans un processus de justice réparatrice et que les victimes devraient avoir l'occasion de donner leur point de vue et d'avoir un pouvoir décisionnel.

La formation et le niveau de compétence des intervenants en justice réparatrice faisaient partie des facteurs soulevés par certains lors des discussions sur la sécurité et le soutien. Ils ont affirmé que les personnes peuvent être facilement victimisées à nouveau si les intervenants n'ont pas suffisamment de connaissances sur la justice réparatrice, sur la sensibilité des victimes et sur le travail auprès des contrevenants. Comprendre les traumatismes, le deuil, la honte, les stades de développement de l'enfant (si l'on travaille avec les jeunes) et les traumatismes intergénérationnels chez les Autochtones ont aussi été soulignés.

La plupart des intervenants en justice réparatrice interrogés travaillent dans des programmes qui sont limités par rapport aux types de références qu'ils peuvent recevoir. Les cas de violence familiale, de violence sexuelle et parfois les agressions armées ne sont généralement pas considérés. La raison de cette limite a été attribuée à la complexité de ces cas. Les intervenants n'ont pas toujours le profil, les connaissances et les aptitudes nécessaires pour s'impliquer dans de tels cas.

La participation volontaire des victimes et des délinquants était considérée comme un principe fondamental et un important garde-fou contre la revictimisation.

Il a été entendu que la participation volontaire des victimes et des délinquants est une exigence essentielle des processus de justice réparatrice. Cela a souvent été présenté comme un principe fondamental du programme et une protection contre la revictimisation. Plusieurs intervenants en justice réparatrice ont indiqué que les participants sentent inévitablement de la pression pour qu'ils participent ou non. Plusieurs délinquants ont affirmé que si la complétion d'un programme de justice réparatrice incluait une possibilité d'éviter un dossier criminel, ils seraient plus enclins à participer. Toutefois, les personnes interrogées continuent de penser que la participation des délinquants est volontaire puisqu'ils ont toujours le choix de poursuivre avec le processus de justice pénale.

4.5 PROGRAMMES DE JUSTICE RÉPARATRICE ET PARTENARIATS

La majorité des individus interrogés qui travaillent dans des programmes de justice réparatrice n'avaient pas de partenariats ou de relations importantes avec les services aux victimes. Les programmes tendent à avoir de plus fortes relations avec les écoles, la police ou gendarmerie, avec la cour à l'occasion et parfois avec d'autres organismes communautaires ou professionnels. L'un des professionnels des services aux victimes s'est demandé s'il n'y a pas une déconnexion entre les organismes de justice réparatrice et de services aux victimes en raison du moment où ces derniers reçoivent des cas et la sévérité de ces cas. La plupart des clients des services aux victimes ont soit vécu l'acte criminel très récemment et ne sont donc pas prêts à considérer la justice réparatrice, soit ils sont victimes d'homicide, de violence familiale ou de violence sexuelle, cas pour lesquels les programmes de justice réparatrice n'offrent pas de service.

La visibilité et l'intégration de l'option de justice réparatrice en salle d'audience pour les causes criminelles ne sont pas la norme en Alberta. Comme l'a dit l'une des personnes interrogées : « Il devra y avoir des changements significatifs pour inclure la justice réparatrice au niveau provincial – faire les choses sporadiquement ne fonctionnera pas. » Certaines suggestions pour élargir les services de justice réparatrice comprenaient des modèles régionaux de justice réparatrice et une brochure provinciale présentant de l'information de base sur la justice réparatrice et des liens vers de plus amples renseignements.

Comme exemple de partenariat solide, prenons le programme de justice autochtone qui permet d'avoir un programme de conciliation au tribunal. Dans ce programme, les victimes jouent un rôle de premier plan dès le début. La collaboration avec les services d'aide aux victimes est également évidente. En effet, on demande aux victimes si elles souhaitent que l'affaire pénale soit traitée par le conciliateur et on leur propose des options quant à leur implication éventuelle. La participation des victimes serait très élevée dans un tel programme.

4.6 PROCESSUS ET ÉLÉMENTS CONCERNANT LES INTERVENANTS

Les gens interrogés ont reconnu qu'il y a différents processus de justice réparatrice en Alberta et plusieurs individus ont soulevé l'importance pour les différentes communautés d'utiliser des modèles ou de créer des approches qui répondent le mieux à leurs besoins spécifiques. Les intervenants semblaient s'entendre sur le fait que la préparation est essentielle au succès et à la sécurité du travail en justice réparatrice et que chaque cas doit être abordé comme étant unique dans ses circonstances. Malgré les différents modèles, ceux qui travaillent auprès des victimes étaient d'accord sur l'importance de bâtir une relation de confiance avec les participants pour que la pratique de la justice réparatrice fonctionne.

Les qualités que les intervenants en justice réparatrice devraient posséder, telles que décrites par l'une des victimes, étaient la conduite professionnelle, l'écoute, démontrer de la compassion pour ce que les

autres vivent et être conscient de la capacité des participants à poursuivre. La connaissance des rouages de la criminalité et de la victimisation, les risques perçus par les victimes et la douleur vécue par les victimes ont aussi été mentionnés comme facteurs critiques.

Les personnes interrogées ont fait plusieurs suggestions détaillées et précises quant aux programmes et au travail des intervenants. Un grand nombre de ces suggestions sont mentionnées dans d'autres sections ayant le même sous-titre dans ce guide.

REVUE DE LA LITTÉRATURE

Cette section n'a pas été traduite en français et le texte complet se trouve en annexe.

LES VICTIMES ET LA JUSTICE RÉPARATRICE : UN GUIDE À L'INTENTION DES INTERVENANTS ET DES ADMINISTRATEURS DE PROGRAMMES

1 S'ORIENTER DANS LE DOMAINE DE LA JUSTICE RÉPARATRICE AVEC INTÉGRITÉ

Maintenant, parlons de ce que tout cela représente pour nous qui travaillons comme administrateurs de programmes ou comme intervenants de la justice réparatrice.⁸ Dans les pages suivantes, nous allons explorer ensemble les implications de la recherche sur la pratique et les programmes de justice réparatrice. Ensemble, nous répondrons à des questions telles que :

Quelles sont les politiques et procédures qui peuvent aider à garantir que la justice réparatrice réponde aux besoins des victimes?

Comment nos partenariats avec le système de justice pénale ont-ils un impact sur l'expérience vécue par les victimes?

Comment le fait de mieux comprendre le phénomène de victimisation peut-il nous aider à orienter notre pratique de la justice réparatrice?

Quelles formations, habiletés et caractéristiques doivent posséder les intervenants de la justice réparatrice pour aider les victimes?

Comment évaluer dans quelle mesure les victimes trouvent-elles un sens et développent-elles un sentiment de justice grâce à leur implication dans le processus de justice réparatrice?

Pour vous permettre d'explorer diverses pistes, le présent guide décrira certains des univers complexes que vous pourriez traverser durant votre voyage. La navigation repose sur la capacité de la personne de s'orienter, et de le rester, malgré les conditions météorologiques, les falaises ou tout autre danger : le chemin n'est pas toujours tout tracé d'avance. Cette logique s'applique aussi à ce guide qui tente de fournir des outils permettant de rester orienté vers les principes plutôt qu'une procédure préétablie de la pratique. Les stratégies, les compétences et les outils sont offerts dans l'espoir qu'ils pourront aider chaque intervenant et chaque organisme à prendre des décisions importantes grâce à une meilleure compréhension de leur environnement et une orientation fortement axée sur les valeurs de la justice

⁸Aux fins de la présente section, les administrateurs de programmes sont les personnes qui élaborent et gèrent des programmes de justice réparatrice sans pour autant fournir directement de services. Les intervenants sont les personnes qui fournissent des services directs aux victimes et aux contrevenants dans un contexte de justice réparatrice. Les personnes peuvent parfois jouer les deux rôles.

réparatrice. Pour décrire ce chemin que nous parcourons, nous utiliserons deux outils métaphoriques pour mettre en évidence des éléments particulièrement importants.

1.1 LA CARTE TOPOGRAPHIQUE : VOIR LES DIFFÉRENTS ASPECTS DU DOMAINE



Lorsque vous verrez une carte topographique, vous y trouverez un élément important qui pourrait vous aider à répondre de manière significative et efficace aux besoins des victimes.

Lorsque vous vous promenez dans la nature, savoir où vous vous trouvez et comprendre ce qui vous entoure sont des compétences essentielles pour atteindre votre destination en toute sécurité. Les cartes topographiques indiquent des caractéristiques géographiques diverses (collines, rivières, vallées, falaises, belvédères, etc.) d'un lieu donné. Dans ce guide, nous mettrons également en évidence des éléments que nous

jugeons importants pour notre périple. Ainsi, lorsque vous verrez une carte topographique, vous y trouverez un élément important pour répondre de manière significative et efficace aux besoins des victimes.

1.2 LA BOUSSOLE : POINTER VERS LES VALEURS ET LES PRINCIPES

La plupart d'entre nous croyons que nous nous trouvons assez souvent sur la « bonne voie ». Mais est-il possible que parfois, inconsciemment, nous nous éloignons de nos valeurs réparatrices? Les valeurs exprimées dans notre culture dominante, la nature de nos partenariats avec les institutions de justice pénale et nos préjugés que nous n'osons reconnaître représentent des forces puissantes et parfois déstabilisatrices. Comme nous pouvons nous « perdre » dans la nature, nous pouvons nous engager involontairement dans des pratiques qui s'éloignent des valeurs et des principes de la justice réparatrice. La boussole représente donc des occasions de réfléchir à notre pratique et de revenir sur la bonne voie. Ainsi, quand vous verrez une boussole dans le présent guide, vous serez invité à adopter une approche susceptible de vous aider à maintenir votre travail orienté vers les valeurs et les principes de la justice réparatrice.



Quand vous verrez une boussole, vous serez invité à adopter une approche susceptible de vous aider à maintenir votre travail orienté vers les valeurs et les principes de la justice réparatrice.

2 TRAVAILLER DE FAÇON RÉPARATRICE AUPRÈS DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS : GUIDE DE L'ADMINISTRATEUR DE PROGRAMME

2.1 INTRODUCTION ET OBJECTIF DE CETTE SECTION

Les victimes d'actes criminels accèdent généralement aux services de justice réparatrice par le biais d'un programme ou d'un organisme établi. Bien que ce soient les intervenants qui offrent les services directs, leur pratique est largement influencée par la culture et les politiques de l'organisme. La capacité des employés et des bénévoles à bien servir les victimes dépend de l'engagement de l'organisme à générer et favoriser une pratique efficace.

Dans cette section du guide, nous verrons comment cet engagement pour le bien-être des victimes et des survivants peut façonner les processus organisationnels lors de la création, de l'élaboration et de la révision des programmes. Cela nécessite donc une discussion sur des sujets tels que les partenariats, les stratégies d'élaboration et de révision, les processus de renvoi de cas, les options de services pour les victimes, les politiques et procédures ainsi que la formation, la supervision et l'évaluation. Pour guider ces discussions, nous pouvons nous demander, en tant que directeurs et administrateurs de programme « comment nous nous sentirions si une victime ou un survivant faisait l'expérience de chaque aspect de notre structure et notre organisation? » À quel point verraient-elles leurs besoins et expériences reflétés dans ces décisions?

Le financement est presque toujours un facteur restrictif dans le travail en justice réparatrice. Évidemment, cette réalité peut parfois freiner la créativité ou apporter un sentiment d'inutilité. En reconnaissant cette limite, cette section a aussi pour objectif de stimuler la réflexion sur la façon dont les programmes peuvent opérer dans le cadre de ces contraintes et produire des résultats pour les victimes.

Aperçu des questions qui seront soulevées

1. Comment la conception du programme peut-elle influencer notre capacité à servir les victimes de façon efficace?
2. Comment les programmes existants pourraient-ils s'engager dans un processus de changement efficace afin de mieux servir les victimes?
3. Quelles sont les politiques et procédures pouvant aider les intervenants à assurer une prestation efficace de services d'aide aux victimes?
4. Comment les programmes peuvent-ils mettre en œuvre des exigences de formation pour améliorer les services d'aide aux victimes?
5. Comment l'évaluation peut-elle nous aider à nous assurer que l'expérience vécue par les victimes au sein de nos programmes correspond bien à ce que nous disons être en train de faire?
6. Comment nos stratégies de communication et de marketing influencent-elles la façon dont les victimes voient et expérimentent nos services?

Comme nous le verrons, des collaborations et des partenariats créatifs peuvent aider à combler les lacunes des services d'aide aux victimes et survivants sans que les fournisseurs de services en justice réparatrice se retrouvent à répondre à des demandes irréalistes.

La discussion qui suit s'adresse aux leaders qui sont à l'étape de la conception et de l'élaboration d'un nouveau programme de justice réparatrice ou à l'étape de la révision de certains aspects de leur programme déjà existant. Au cœur de l'approche de la justice réparatrice se trouvent les principes d'inclusion, de responsabilité, de relations interpersonnelles, de réappropriation de l'autonomie et de développement communautaire. Que vous dirigiez un programme existant ou que vous soyez en train d'en créer un nouveau, ces principes fondamentaux peuvent être concrétisés dans le processus.

2.2 PARTENARIATS EFFICACES

Les partenaires du programme sont essentiels pour garantir que l'infrastructure du programme permet d'offrir un service optimal aux victimes et aux survivants. Cela inclut le choix des partenaires, les modalités du partenariat et la façon dont cette relation se traduit dans la pratique. Les partenariats sont utiles pour recevoir des cas, financer des services, obtenir des conseils, coopérer et gérer certains aspects du programme. Un partenaire est défini comme un organisme avec lequel un fournisseur de services de justice réparatrice a développé une relation officielle.

QUI SONT VOS PARTENAIRES?

Il est important de réfléchir à l'impact qu'ont les relations entre les organismes de justice réparatrice et leurs partenaires dans le mouvement de la justice réparatrice. Si nos partenaires pour les renvois de cas et nos bailleurs de fonds sont principalement orientés vers les personnes qui causent du tort, il est naturel que nos priorités soient aussi orientées dans cette direction.

Si nos partenaires pour les renvois de cas et nos bailleurs de fonds sont principalement orientés vers les personnes qui causent du tort, il est naturel que nos priorités soient aussi orientées dans cette direction.



Un partenariat efficace existe lorsque la vision et les objectifs des partenaires correspondent. Cela est le cas, jusqu'à un certain point, des organismes de justice réparatrice et des organismes de justice pénale, puisque les deux visent à créer des conditions qui diminuent le risque de récidive chez les criminels. Cependant, il y a aussi d'importants points de divergence dans l'approche des programmes de justice réparatrice et celle de leurs partenaires en justice pénale. Ces différences ont été bien documentées dès la création du mouvement de la justice



réparatrice⁹ et incluent le rôle des victimes et de la communauté au sens large, la valeur accordée aux sanctions (infliger délibérément de la douleur) et même les buts de la justice elle-même.¹⁰ Dans notre domaine, il faut reconnaître que le système de justice pénale a été conçu avec peu de structures pour répondre aux besoins des victimes. Sans différencier de façon intentionnelle ou précise les objectifs de la justice réparatrice des priorités du système de justice pénale, nos organismes peuvent être guidés par inadvertance vers les objectifs de nos partenaires, car nous voulons maintenir un financement, augmenter le nombre de cas qui nous sont renvoyés ou être de « bons » partenaires. Cette tendance suscite des préoccupations bien documentées sur la cooptation en justice réparatrice.¹¹ D'un autre côté, diversifier nos partenariats peut aider nos programmes à rester orientés vers une vision réparatrice de la justice qui prend racine dans les besoins des victimes/survivants.

Les partenariats créent des opportunités non seulement pour les programmes de justice réparatrice, mais aussi pour les communautés et pour le système de justice pénale. Si nous formons des partenariats qui visent l'inclusion et l'émancipation de tous les acteurs de la justice (le système de justice pénale, les individus directement touchés par le crime (ex. : les victimes, les détenus, les familles), les fournisseurs de services et la communauté en général), les programmes de justice réparatrice peuvent efficacement apporter une vision de la justice plus large, inclusive et réparatrice. Le travail requis pour créer et maintenir des programmes en harmonie avec les valeurs et principes de la justice réparatrice peut influencer le système de justice pénale qui est complexe, en créant des occasions pour que chaque partenaire puisse rediriger ses objectifs de justice afin qu'ils répondent aux besoins de tous les individus touchés.

En gardant ces avantages en tête, la meilleure recommandation lors de l'élaboration du programme est d'inviter des victimes et d'autres fournisseurs de services associés dans votre équipe de direction, dans votre comité consultatif et dans vos formations.

La représentation des victimes est encouragée à tous les niveaux de l'organisation pour s'assurer que leurs perspectives soient prises en compte dans la prise de décisions. Cette représentation aide à minimiser les risques de conséquences négatives involontaires et est une première étape importante pour bâtir et maintenir une pratique axée sur les victimes.



La représentation des victimes est encouragée à tous les niveaux de l'organisation pour s'assurer que leurs perspectives soient prises en compte dans la prise de décisions.

⁹ Voir l'exemple dans : Zehr, Howard (1990). *Changing Lenses: A New Focus for Crime and Justice*.

¹⁰ Llewellyn, J.J, B.P Archibald, D. Clairmont et D. Crocker (2013). « Imagining Success for a Restorative Approach to Justice: Implications for Measurement and Evaluation. » *Dalhousie Law Journal*, vol. 36, no. 2, p. 281.

¹¹ McAlinden, Anne-Marie (2010), « Transforming Justice: Challenges for Restorative Justice in an Era of Punishment-Based Corrections », *Contemporary Justice Review*, vol. 14, no. 4, p. 383-406; Masahiro Suzuki et William Wood (2017), « Co-Option, Coercion, and Compromise: Challenges of Restorative Justice in Victoria, Australia », *Contemporary Justice Review*, vol. 20, no. 2, p. 277.

COMMENT BÂTIR DES PARTENARIATS AVEC LES VICTIMES ET LEURS FOURNISSEURS DE SERVICES

Comme suggéré par la revue de la littérature et les entrevues menées dans le cadre de ce projet de guide, nous perdons parfois de vue l'importance que doivent occuper les besoins des victimes dans notre travail de justice réparatrice. Cela a, à quelques occasions, contribué à façonner des perceptions et des stéréotypes négatifs à l'égard de la justice réparatrice. Dans ce cas, comment pouvons-nous inviter les victimes et les fournisseurs de services d'aide aux victimes à participer à un partenariat qui soit authentique pour eux?



Que ce soit pour inviter quelqu'un à faire partie du conseil d'administration de l'organisme ou à faire du mentorat, le succès de la démarche dépendra directement de l'approche adoptée. Cette dernière peut être guidée par des valeurs bien connues dans notre domaine : la curiosité, l'humilité, la reconnaissance, la responsabilité et la fiabilité. En amorçant une nouvelle relation avec un fournisseur de services d'aide aux victimes, nous pouvons commencer par nous enquerir de leur expérience et de leurs perceptions de

En amorçant une nouvelle relation avec un fournisseur de services d'aide aux victimes, nous pouvons commencer par nous enquerir de leur expérience et de leurs perceptions de la justice réparatrice.

la justice réparatrice. Lors de ces conversations, nous devrions rester humbles et prêts à prendre la responsabilité pour les façons dont notre organisme (ou d'autres organismes) a involontairement causé du tort à ses clients victimes. Posons-nous la question : comment notre organisme, qui fait partie du domaine de la justice réparatrice, peut-il être fiable? Que faut-il faire pour qu'il le soit?

De plus, nous pouvons demander de façon continue des conseils à des professionnels lorsqu'ils participent aux réunions du conseil d'administration, siègent au comité consultatif ou assistent aux formations, que ce soit pour vous-mêmes ou pour la prestation de services et/ou le mentorat individuel. Cette approche consistant à bâtir de nouveaux partenariats authentiques avec des fournisseurs de services d'aide aux victimes peut vous aider à harmoniser la prestation de vos services avec les besoins des victimes/survivants.

Stratégiquement, il est souvent préférable de commencer ce travail de partenariat à l'interne (ex. : au sein du conseil d'administration de l'organisme) pour ensuite aller vers l'externe (avec les parties concernées et les clients). Le tableau suivant indique des stratégies pour diversifier les partenariats de votre organisme.

Servir les victimes d'actes criminels grâce à la justice réparatrice

Objectifs possibles	Actions possibles	Résultats possibles
Harmoniser les structures internes de l'organisme pour une prestation efficace de services d'aide aux victimes	<ol style="list-style-type: none"> 1) Trouver un allié au sein des services d'aide aux victimes pour faire partie du conseil d'administration de votre organisme. 2) Faire une évaluation interne pour déterminer les obstacles structureaux à une prestation efficace de services d'aide aux victimes. 3) Ajuster les structures au besoin. 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Meilleure représentation au sein du conseil d'administration. 2) Sources de financement plus diversifiées et plus nombreuses. 3) Contrats renégociés par rapport aux attentes, au financement, aux paramètres de renvois de cas, aux services offerts, etc.
Favoriser l'orientation et la « voix » des services d'aide aux victimes par de nombreux partenariats	<ol style="list-style-type: none"> 1) Établir des relations avec les organismes de services d'aide aux victimes dans votre communauté. 2) Créer/siéger à/convoquer un comité d'assistance aux victimes (si un tel comité existe) qui prévoit des services significatifs pour toutes les victimes. 3) Officialiser les partenariats avec des organismes d'assistance aux victimes à travers des protocoles d'accord ou d'autres mécanismes. 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Meilleure connaissance des services disponibles. 2) Clarification du rôle de votre organisme quant aux services offerts aux victimes. L'organisme devient un contributeur stratégique et important à l'effort local pour répondre aux besoins des victimes d'actes criminels.
Élaborer avec les partenaires des mécanismes pour évaluer et maintenir l'harmonisation avec les valeurs et les principes de la justice réparatrice.	<ol style="list-style-type: none"> 4) Déterminer et articuler les valeurs, les principes et les résultats voulus du programme. 5) Élaborer des mécanismes de suivi pour s'assurer que les méthodes de travail sont fidèles aux politiques et procédures établies (ex. : les procédures et politiques sont-elles bien respectées?) 6) Élaborer des mécanismes d'évaluation pour comparer les résultats réels aux résultats escomptés. 7) Planifier régulièrement des rencontres avec les partenaires pour analyser de façon collaborative les données récoltées à travers l'évaluation. 	<ol style="list-style-type: none"> 8) Objectifs communs du programme de justice réparatrice qui sont adaptés au contexte et à la culture. 9) Meilleure crédibilité auprès de la communauté et des partenaires du système. 10) Méthodes de travail et programmes qui évoluent vers de meilleurs services grâce à l'information apprise lors de l'évaluation.
Évaluer et revoir les programmes existants et/ou élaborer de nouveaux programmes pour répondre aux besoins des victimes	<ol style="list-style-type: none"> 1) Créer divers comités de travail (représentant les victimes, les détenus, la communauté, le système de justice) pour l'évaluation ou l'élaboration du programme. 2) Évaluer l'efficacité des programmes existants à répondre aux besoins des victimes et/ou aux besoins des victimes 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Mise sur pied d'un comité consultatif communautaire et représentatif de cette dernière. 2) Évaluation éclairée de la capacité du programme à répondre aux besoins des victimes.

	qui ne sont pas pris en compte dans votre communauté.	3) Élaboration, réorientation ou révision des programmes par un comité de travail représentatif.
3)	Impliquer les comités dans les processus de révision ou d'élaboration de programmes existants ou nouveaux.	4) Manuel expliquant la structure du programme, ses politiques et ses procédures.

2.3 ÉLABORATION DE PROGRAMME¹²

Le « Guide pour l'élaboration de programmes de justice réparatrice en Alberta » rédigé par la Alberta Restorative Justice Association et traduit par l'Association des juristes d'expression française de l'Alberta, fournit d'importants éclaircissements et éléments de création et d'élaboration de programme qui peuvent être utiles lors des étapes d'élaboration et de révision décrites dans les prochaines pages.¹³ Le présent guide tente d'élargir et de nuancer les concepts décrits dans le premier guide avec une attention particulière sur les services d'aide aux victimes. Ce qui suit décrit un processus holistique de révision de programme.

Lorsque l'organisme et les gestionnaires de programmes ont une approche collaborative pour évaluer et réviser leurs programmes afin qu'ils soient plus en

ÉTUDE DE CAS : UNE NOUVELLE VISION DE LA JUSTICE DANS UN COMTÉ AMÉRICAIN

Cette étude de cas a été menée aux États-Unis de 2015 et 2017. En 2015, dans tout le comté, il y avait 10 « comités de déjudiciarisation » avec plus de 12 ans d'existence et d'expérience. Les comités étaient administrés et animés par des organismes sans but lucratif en partenariat avec le Service de justice pour la jeunesse du comté. Il s'agissait de programmes locaux qui faisaient appel aux membres de la communauté pour siéger bénévolement aux comités afin d'offrir une alternative au processus judiciaire formel du Service de justice pour la jeunesse.

Conçus à l'origine comme des « programmes de justice réparatrice », ils s'étaient beaucoup éloignés des valeurs et principes de la justice réparatrice décrits dans le présent guide. Le coordonnateur de la justice réparatrice du Service de justice pour la jeunesse a décidé d'entamer un processus d'évaluation. Plusieurs constats ont été faits, dont la faible participation... des victimes, le manque de services d'aide aux victimes, l'utilisation de tactiques autoritaires avec les jeunes et les familles, le manque de ressources pour répondre aux besoins des victimes lorsqu'elles s'impliquaient, le manque d'équité dans le processus ou la représentation ainsi que des objectifs implicites davantage axés sur la réhabilitation des jeunes que sur la satisfaction des principaux besoins de toutes les parties prenantes. Les facilitateurs et plusieurs bénévoles travaillaient depuis 10 ans au sein de ces comités et, pendant tout ce temps, ils croyaient faire de la « justice réparatrice ». Une

¹² Cette section est basée sur les articles suivants : Hartman, Matthew (2017). « Diversion from the Ground Up: Part 1 of 3 », *RJCO Quarterly*, p. 2. Disponible à https://s3.amazonaws.com/media.cloversites.com/cc/cc7f2f79-a45f-4d3e-8eb3-f826ee58513d/documents/RJCO_Quarterly_Winter_2017_Final.pdf; Hartman, Matthew (2017). « Diversion from the Ground Up: Part 2 of 3 », *RJCO Quarterly*, p. 2. Disponible à https://s3.amazonaws.com/media.cloversites.com/cc/cc7f2f79-a45f-4d3e-8eb3-f826ee58513d/documents/2017F_RJCO_Quarterly.pdf

¹³ Voir Alberta Restorative Justice Association (2015). Guide pour l'élaboration de programmes de justice réparatrice en Alberta. Disponible à https://www.ajefa.ca/fichiers/documents/ressource/Guide_Justice_Restorative_AJEFA_Oct2015.pdf

accord avec les valeurs et principes de la justice réparatrice, le résultat naturel devrait être des services plus significatifs pour les victimes.

Cela dit, ces recommandations devraient s'appliquer aux autres prestataires de services, tels que les détenus, les familles, les communautés et les agents d'orientation. Par conséquent, bien que l'accent soit mis sur l'amélioration des services d'aide aux victimes, le processus fonctionne pour améliorer les services de justice réparatrice en général.

Le travail à faire est d'imaginer des services efficaces et significatifs pour les victimes et les autres personnes concernées ainsi que d'impliquer des partenaires du programme, des participants, des bénévoles et des employés dans ce processus. En faisant cela, il se peut que certains, qui sont impliqués dans le processus, affirment que le programme est déjà « réparateur » et qu'ils demandent donc pourquoi vous essayez de « réparer quelque chose qui n'est pas brisé ». Comme nous en discuterons, cette résistance et ce scepticisme devraient être abordés de façon active, avec attention et compassion, car autrement, le progrès pourrait être interrompu. L'étude de cas présentée illustre bien le potentiel de ces partenariats.

ÉTUDE DE CAS (SUITE)

première décision importante a alors été prise. Plutôt que d'essayer de savoir si c'était ou non de la justice réparatrice, il fallait déterminer si le programme pouvait être amélioré ou non grâce à un processus de révision pour accroître la participation et la représentation de la communauté, en mettant particulièrement l'accent sur l'amélioration des services d'aide fournis aux victimes. Ce cadre intentionnellement choisi a été certes utile, mais il n'a pas su résister à la frustration et la résistance manifestées par les facilitateurs du programme (employés) et les membres bénévoles des comités. Des préoccupations concernant la portée excessive du gouvernement, la perte de l'organisme local et des changements sans importance ont été exprimées durant tout le processus de révision.

Cette résistance et ces préoccupations, conjuguées aux efforts intentionnels pour harmoniser le processus de révision aux valeurs de la justice réparatrice, ont poussé les coordonnateurs/facilitateurs du processus de révision à garantir un modèle de changement axé sur le développement communautaire et mettant l'accent sur une représentation locale, une représentation diversifiée, un développement itératif et un processus transparent.

Ainsi, les coordinateurs ont choisi deux panels comme sites « pilotes ». Ils ont aussi travaillé en partenariat avec des organismes locaux sans but non lucratif pour former un comité de travail représentatif afin de réviser le programme local à la lumière des valeurs et des principes de la justice réparatrice ainsi que du caractère local et de l'éthique de la communauté dans laquelle les services étaient fournis. Pendant deux ans, ces comités de travail (un dans chaque communauté pilote) ont élaboré des manuels de programme décrivant le but, les valeurs, les politiques et les procédures de leurs programmes locaux. Les programmes révisés étaient nettement plus harmonisés aux valeurs et principes de la justice réparatrice. Ils avaient même eu pour effet de créer un sens d'appropriation et d'adhésion au sein de la communauté, ce qui n'était pas le cas auparavant.

UNE APPROCHE RAISONNÉE DE L'ÉLABORATION D'UN PROGRAMME

En tant qu'initiateur du processus de révision, il est possible que vous ayez le plus d'expérience et une meilleure compréhension des raisons qui font que les pratiques existantes ne sont pas aussi efficaces et réparatrices qu'elle pourrait l'être, en plus d'une compréhension pratique de ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas au niveau des services de justice réparatrice dans votre communauté. Avec cette expérience, il serait facile et plus efficace, en tant que directeur et responsable de votre organisme, que

vous révisiez le programme, réécriviez le manuel et instauriez des changements vous-mêmes, n'est-ce pas? Pas nécessairement!



Il y a deux raisons de se méfier de cette approche. Premièrement, cette méthode pour gérer le changement peut exacerber le scepticisme existant. Les personnes qui sont partenaires, qui se sont investies et qui ont donné pour le programme sont susceptibles de penser que cette approche dévalorise ce qu'elles ont à offrir et, plus important encore, ce qu'elles ont déjà offert comme contribution. Elles pourraient percevoir la démarche comme un jugement de tout le travail accompli jusqu'à présent et en être offusquées. Cela peut mener à la perte d'alliés et de partenaires clés ou, au mieux, à un processus de révision plus long et plus pénible que nécessaire.

Deuxièmement, adopter une approche unilatérale fait perdre l'occasion de donner vie aux valeurs et principes de la justice réparatrice dans le programme. Certaines des valeurs généralement associées à la justice réparatrice sont le respect, l'interconnectivité, l'autonomie, l'écoute, le dialogue, l'humilité et la curiosité, pour en



Ce sont les moments les plus difficiles pour les administrateurs/coordonnateurs sur lesquels nous devons réfléchir et mettre ces valeurs en pratique pour maintenir l'intégrité, la confiance et de bonnes relations avec nos partenaires pendant le processus.

nommer quelques-unes. Placer ces valeurs au cœur de nos services invite à établir un processus d'élaboration ou de révision de programme qui reflète ces valeurs. Ce sont les moments les plus difficiles pour les administrateurs/coordonnateurs sur lesquels nous devons réfléchir et mettre ces valeurs en pratique pour maintenir l'intégrité, la confiance et de bonnes relations avec nos partenaires pendant le processus. Howard Zehr et Harry Mika ont fait une liste de principes détaillés pour la justice réparatrice. En voici certains qui sont particulièrement pertinents pour cette discussion.¹⁴

Principes fondamentaux de justice réparatrice choisis

Les victimes, les détenus et les communautés affectées sont les premiers concernés par la justice.

La communauté a des obligations envers les victimes et les détenus pour le bien-être général de ses membres.

Le processus de justice appartient à la communauté.

Les membres de la communauté sont activement impliqués dans le processus de justice.

Le processus de justice tire parti des ressources de la communauté et, en retour, il contribue au développement et au renforcement de cette dernière.

¹⁴ Zehr, Howard et Harry Mika (1998). « Fundamental Principles of Restorative Justice », *Contemporary Justice Review*, vol. 1, no. 1, p. 47-55. Disponible à http://www.cehd.umn.edu/ssw/RJP/Projects/Victim-Offender-Dialogue/RJ_Principles/Fundamental_Concepts_RJ_Zehr_Mika.PDF

Si nous accordons notre travail d'élaboration et de révision avec ces principes choisis, les conclusions suivantes pourraient en être tirées.

Impacts sur l'élaboration et la révision

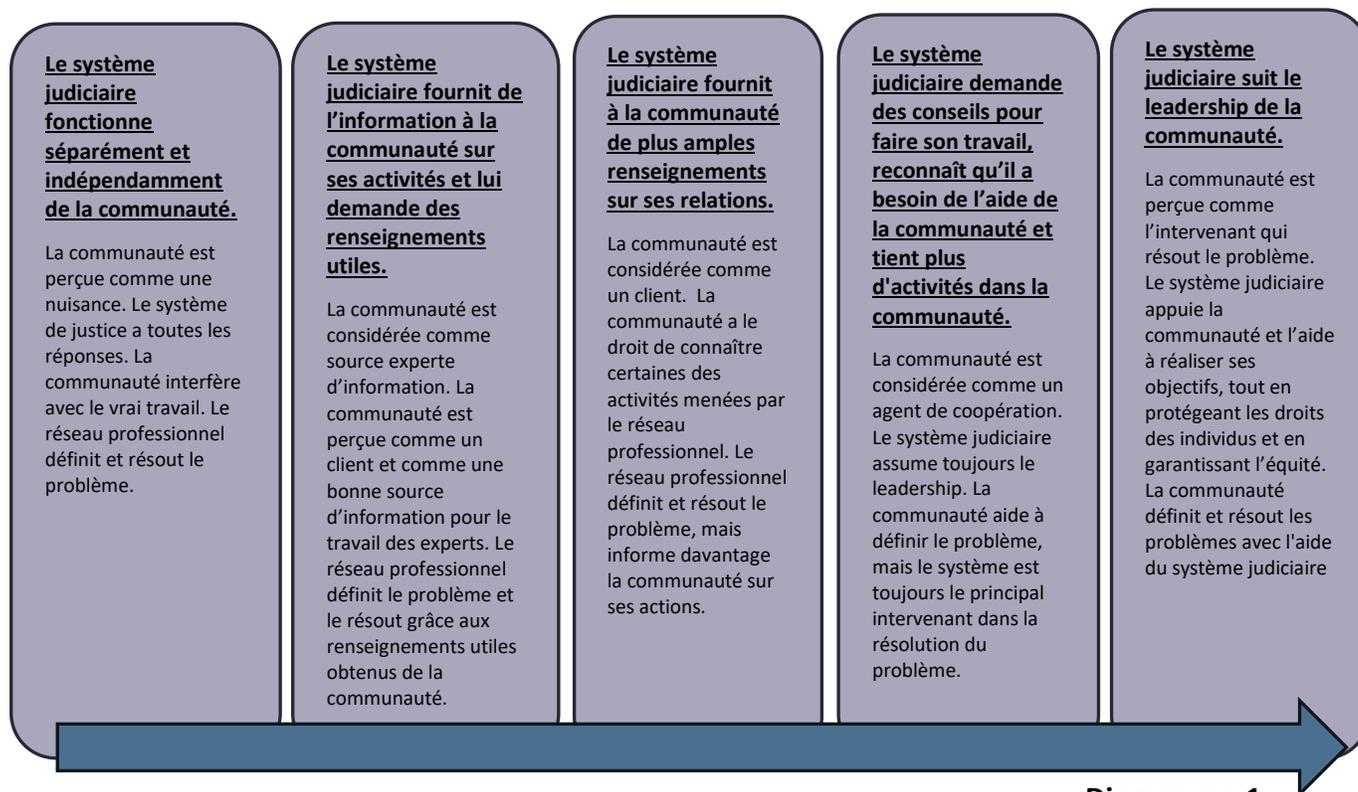
Élaborer ou modifier des programmes de justice réparatrice a un impact sur la communauté. C'est pourquoi le processus doit impliquer des membres de la communauté qui sont concernés ou qui seront affectés par les changements.

Si le processus de justice appartient à la communauté, c'est donc que la communauté affectée doit être le premier architecte de tout programme répondant aux torts par la justice.

Pour que les programmes soient réparateurs, la communauté doit jouer un rôle de premier plan dans l'élaboration du programme, sa supervision, la prestation de ses services et son évaluation.

Le diagramme 1 (ci-dessous) illustre une série d'étapes de l'évolution de la relation entre le système de justice pénale et la communauté. Cette progression démontre aussi une vision quant à l'élaboration et à la révision de programme. Comment le processus d'élaboration ou de révision d'un programme peut-il contribuer à établir une base pour que le rôle de la communauté dans l'administration de la justice évolue? Les partisans de la justice réparatrice ont l'occasion d'encourager les systèmes à avoir une compréhension et une perception différentes de la communauté et cela peut commencer en façonnant des partenariats et des engagements authentiques avec la communauté. Comme organismes communautaires, nous avons un accès unique à la fois au système et aux partenaires communautaires. Nous sommes donc bien placés pour porter et faciliter la vision illustrée dans ce diagramme.

¹⁵ Gouvernement des États-Unis, National Institute of Corrections (2001). « Restorative Justice: Principles, Practices and Implementation ». *Section 4: Building Community Resource Capacity*, p. 239-240.



COMITÉ DE TRAVAIL REPRÉSENTATIF

Pour que le processus soit intègre, il est important d'avoir la meilleure représentation possible des personnes qui seront touchées par le programme lors de son évaluation, de son élaboration et/ou de sa révision. Les victimes ou les survivants et les fournisseurs de services d'aide aux victimes doivent être représentés au sein de ce comité. Une fois que vous avez ciblé les groupes d'individus concernés, il faut travailler avec les leaders locaux pour trouver les autres leaders officiels ou non de votre communauté qui pourraient représenter chacun de ces groupes. Le but est de créer un comité de travail pour évaluer et réviser le programme existant pour qu'il soit le plus possible en harmonie avec les valeurs et principes de la justice réparatrice, en y mettant une attention particulière pour s'assurer que les besoins des victimes soient pris en compte de façon efficace dans la programmation.

Groupes d'intervenants possibles

- Victimes/survivants
- Services d'aide aux victimes
- Système de justice pénale
- Services de justice pour la jeunesse
- Services de police
- Jeunes
- Communautés autochtones
- Parents/familles
- Communautés de foi
- Organismes sans but lucratif
- Petites entreprises
- Écoles
- Collectivités locales

ENGAGEMENTS DE PARTENAIRES CLÉS

En invitant des représentants qui ont un horaire chargé pour ce travail, il faut faire attention de maximiser l'efficacité du processus. À cette fin, il est sage d'avoir l'engagement de leaders et d'organismes locaux qui ont une certaine influence et un certain pouvoir sur les politiques et procédures locales. Cela signifie que les personnes prenant part au processus peuvent concrètement mettre en œuvre les révisions au programme élaborées par le comité de travail.

Dans l'étude de cas présentée dans cette section, la réussite dépendait de l'engagement de la directrice du Service de justice pour la jeunesse du comté à faire tout en son pouvoir, et dans le cadre de la loi, pour mettre en œuvre les programmes de déjudiciarisation tels que la communauté les a créés. Cela comprenait la volonté d'explorer les changements aux politiques et procédures internes du Service de justice pour la jeunesse au besoin. Pour que la directrice en arrive à ce niveau d'adhésion et

Sujets possibles d'ateliers

- Orientation des services d'aide aux victimes
- Justice pour la jeunesse 101 et/ou Justice pénale 101
- Définir la justice (particulièrement l'analyse du rôle de la collectivité)
- Les besoins des parties concernées
- Traumatisme et résilience
- Honte et punition
- Justice réparatrice :
 - Valeurs et principes
 - Ce que n'est pas la justice réparatrice
 - Modèles de pratiques en justice réparatrice

d'engagement, le Service de justice pour la jeunesse a été invité à participer à part entière à l'élaboration du programme. La participation de leur directeur adjoint leur a permis d'identifier les idées irréalistes du comité de travail ou celles qui avaient besoin d'être réalisées par étapes dans le temps. Parce que ces négociations ont eu lieu dans un contexte où toutes les parties concernées avaient une voix, les résultats n'ont pas été vus comme une surprise ou une trahison par les individus représentés dans l'élaboration du programme.

EMPRUNTER LE MÊME SENTIER

Une fois que vous avez l'engagement des représentants des parties concernées, la prochaine étape est de s'assurer que le groupe travaille à partir du même principe concernant les valeurs et principes de la justice réparatrice. Cela peut se

réaliser à travers une formation initiale d'une durée d'un à trois jours pour le comité de travail. Même si l'engagement est important, prendre le temps d'accorder la compréhension de chacun, de trouver un langage commun et d'adhérer à un ensemble de valeurs et une vision communes fera économiser du temps au comité sur le long terme.

L'objectif de la formation initiale est d'établir une base pour la compréhension, le langage et la vision à partir de laquelle l'évaluation et la révision peuvent être construites. Il est important que les membres du

comité de travail sachent que leur participation est attendue. Sans cette compréhension commune, des hypothèses qui diffèrent peuvent entraver la progression.

Le « Guide pour l'élaboration de programmes de justice réparatrice en Alberta » contient des renseignements supplémentaires pour vous guider dans les processus recommandés ici et pour les façonner.¹⁶ Le chapitre 2, « La justice réparatrice », donne de plus amples explications sur les principes et les méthodes de travail en justice réparatrice, ce qui peut donner aux lecteurs des idées pour la formation initiale offerte au comité de travail. Le chapitre III, « Élaboration d'un programme de justice réparatrice », contient des détails supplémentaires et des recommandations pour l'élaboration et la gestion d'un programme de justice réparatrice.

ÉVALUATION

La première étape recommandée pour le processus de changement est de collecter, autant que possible, des données tangibles et objectives sur la façon dont votre organisme ou votre programme s'harmonise avec ses objectifs. La conclusion de cette évaluation peut guider à la fois le processus de révision et les résultats du processus de révision et les décisions prises pendant le processus. Il y a plusieurs façons d'évaluer les programmes et les processus. Cela peut être aussi informel que l'observation du processus ou prendre la forme plus officielle d'un processus d'évaluation.¹⁷ Le processus de révision peut aussi être une forme d'évaluation du programme, dans le sens où il consiste à faire le point sur les pratiques du programme pour voir quels éléments doivent être mieux ajustés aux principes du programme.

RÉVISION

Une fois que vous avez observé les zones de discordance et/ou les lacunes des services, le comité de travail peut amorcer le processus collaboratif de révision du programme. Selon la disponibilité de votre comité, le processus de révision peut durer un à deux ans. Encore une fois, résistez à la tentation des raccourcis au nom de l'efficacité. Il est probable que les raccourcis empruntés se terminent en délais et en décisions non viables qui referont éventuellement surface dans l'administration du programme.

Stratégies pour un processus de révision efficace

Afin de maintenir la discussion et le processus orientés vers une présence et une écoute profondes, vous pouvez commencer et conclure chaque rencontre avec un cercle en utilisant un objet donnant le droit de parole. Vous pouvez aussi vous servir du cercle lorsque le comité aborde des questions complexes qui suscitent plusieurs points de vue.

¹⁶ Voir Alberta Restorative Justice Association (2015), Guide pour l'élaboration de programmes de justice réparatrice en Alberta, p. 15-32. Disponible à

https://www.ajefa.ca/fichiers/documents/ressource/Guide_Justice_Restorative_AJEFA_Oct2015.pdf

¹⁷ Voir l'exemple dans : Billingham, Stephanie G. (2012), « A Victim-centered Appraisal of Restorative Justice Victoria ». Disponible à

https://dspace.library.uvic.ca/bitstream/handle/1828/5070/Billingham_Stephanie_MA_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pensez à demander un consensus pour toutes les décisions programmatiques.

Lorsque nécessaire, prenez le temps qu'il faut pour répondre de façon significative aux préoccupations concernant le processus, aux préjudices subis, etc. Faites bien attention de mener la conversation en respectant l'expérience de chacun. Reconnaissez et ayez la patience d'avoir à revisiter certains sujets précédemment conclus, soit pour confirmer ou pour ajuster les décisions prises. Le processus ne sera probablement pas linéaire.

Gardez en tête les impacts que la logistique et la forme du processus peuvent avoir sur les membres du comité. Pensez à choisir un emplacement central, un facilitateur consistant et de bien consigner les résultats et les décisions du processus.

À la page suivante, le diagramme 2 présente une progression possible d'une rencontre pour que la participation du comité soit itérative et « élicitive ». ¹⁸ Le processus pourrait commencer par la présentation d'une revue de la littérature pour aider les membres du comité à se renseigner sur les sujets qui seront traités. Par exemple, si le sujet dont il sera question est « comment inviter efficacement les victimes dans le processus », vous pourriez distribuer aux membres du comité la section de ce guide destiné aux intervenants en leur demandant de la lire avant la rencontre.

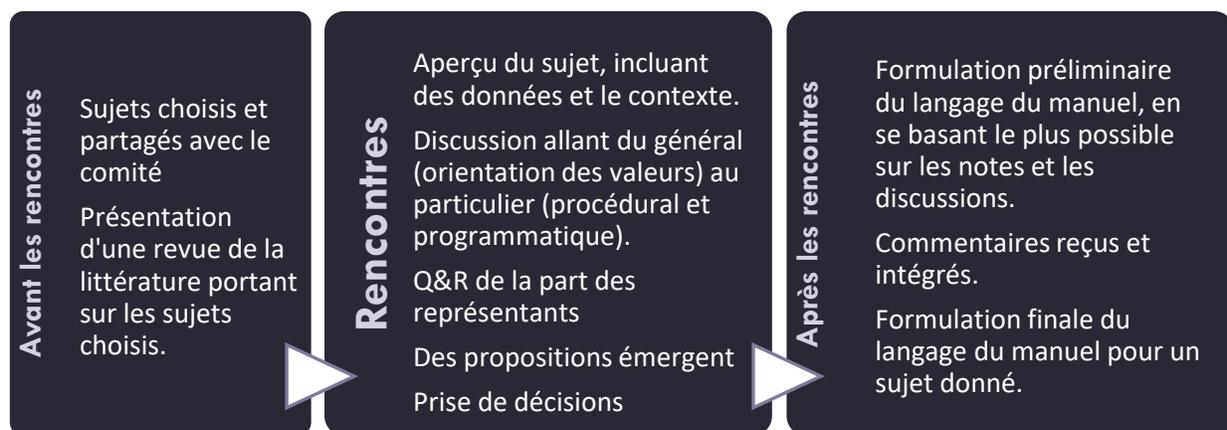


Diagramme 2

¹⁸ Dans ce contexte, « itératif » signifie de revenir cycliquement aux sujets pour obtenir les résultats les plus efficaces et les plus durables. Souvent, de nouvelles idées émergent des discussions portant sur des problèmes déjà abordés au cours du processus. Le facilitateur doit encourager les participants à revenir sur ces sujets afin de leur permettre d'apprendre de nouvelles choses. Dans le présent guide, le mot « élicitif » qualifie la capacité de parler de sagesse et d'expérience locales, internes et historiques. Un processus élicitif est un processus structuré et animé de manière à être aussi non normatif que possible, permettant aux participants de devenir les auteurs de leurs propres solutions aux problèmes qu'ils ont identifiés.

Pendant les rencontres, les participants peuvent recevoir un court survol ou une revue de la littérature présentant les grandes lignes du sujet abordé. Le facilitateur peut ensuite guider les exercices ou discussions pour soutenir le déroulement du processus. Il est important de commencer de façon générale par des questions basées sur les valeurs. Au sujet du contact initial avec les victimes, par exemple, la première question pourrait être : « Selon vous, quelles valeurs devraient être communiquées dans la première lettre envoyée à la victime? » Alors que ces valeurs fondamentales sont nommées, le facilitateur peut guider la discussion en posant des questions ouvertes visant à susciter la pensée critique. Les questions de procédure peuvent être :

Comment la valeur de reprise d'autonomie peut-elle se refléter dans cette première lettre envoyée à la victime?

Comment pouvons-nous explicitement éviter la contrainte dans le processus de présentation?

Comment le traumatisme peut-il modeler cette procédure?

Comment notre valeur d'équité peut-elle influencer cette politique?

Pendant que les idées et la direction prise sont clarifiées, des propositions conceptuelles concernant la politique, la procédure ou la pratique émergent du groupe. Ces propositions sont largement débattues et explorées pour ultimement en arriver à un consensus sur les concepts proposés.

Ce processus est axé sur la compréhension conceptuelle et non sur la rédaction du manuel. La formulation peut être faite après les rencontres, en demandant des rétroactions et des révisions au comité. Idéalement, le responsable peut en arriver à une formulation du manuel que le comité peut approuver par consensus au début de la rencontre suivante. Souvent, le langage contenu dans le manuel peut créer de nouvelles questions, idées ou préoccupations qui peuvent seulement être résolues avec un dialogue plus poussé. C'est là que la patience et l'engagement dans le processus sont essentiels.

En tant que discipline, la justice réparatrice fait la promotion de l'importance des relations. En ce sens, le processus mettra notre engagement à l'épreuve. Notre désir d'agir – d'avancer – nous encouragera à minimiser ou ignorer des préoccupations qui font surface. Le fait que les facilitateurs s'investissent et maintiennent des relations avec les membres du comité est crucial. S'engager à être authentique, vulnérable, à faire des vérifications individuelles régulières, être proactifs pour résoudre les préoccupations ou questions et communiquer de façon consistante et fiable sont des exigences essentielles pour le succès des efforts de révision.



S'engager à être authentique, vulnérable, à faire des vérifications individuelles régulières, être proactifs pour résoudre les préoccupations ou questions et communiquer de façon consistante et fiable sont des exigences essentielles pour le succès des efforts de révision.

En conclusion, le processus détaillé dans cette section peut aider les programmes de justice réparatrice à s'inventer ou à se réinventer de manière à refléter le caractère local, l'éthique et la culture des communautés qu'ils desservent. Le processus peut aussi établir une base sur laquelle peut s'appuyer une cohorte soutenue pour guider l'élaboration, le développement et la fiabilité des programmes. S'assurer que les victimes et les

fournisseurs de services d'aide aux victimes sont représentés au sein du comité est une étape essentielle du maintien de la capacité d'un programme à répondre efficacement aux besoins de victimes dans votre communauté.

2.4 SUIVI ET ÉVALUATION

Un aspect à prioriser lors de l'élaboration et de la révision de programme est l'évaluation. Nous testons si souvent nos théories de changement dans nos interventions (ex. : « si nous fournissons "x", alors "y" se produira ou changera »). Par exemple, nous pouvons croire qu'en présentant aux victimes un large éventail d'options de participation, elles se sentiront plus autonomes dans le cadre du processus.



Faire un suivi et faire une évaluation sont des mécanismes pour s'assurer que les résultats escomptés sont réellement ceux obtenus par nos clients.

Cette théorie est sensée, mais comment pouvons-nous être certains que nos services donnent ce sentiment à la victime? Faire un suivi et faire une évaluation sont des mécanismes pour s'assurer que les résultats escomptés sont réellement ceux obtenus par nos clients.

Certaines des mesures d'évaluation de l'expérience des victimes en justice réparatrice sont¹⁹ :

- conception « d'équité » des victimes;
- niveaux de peur et de colère avant et après une intervention en justice réparatrice;
- recevoir la réparation ou compensation convenue;
- changements aux symptômes reliés au traumatisme
- sentiment d'être « entendu » ou « reconnu » par le détenu et/ou d'autres;
- consistance entre les attentes de la victime et la réalité du processus;

¹⁹ Van Camp, Tinneke et Jo-Anne Wemmers (2013). « Victim satisfaction with restorative justice: More than simply procedural justice ». *International Review of Victimology*, vol. 19, no. 2, p. 117-143.

- qualité des interactions avec les facilitateurs; et/ou
- la victime réalise ses objectifs relationnels.²⁰

L'évaluation peut être plus qu'un simple processus pour savoir si votre programme et vos pratiques « fonctionnent » et atteignent leurs objectifs. À un niveau optimal, l'évaluation est un processus continu d'apprentissage et de réflexion, dans lequel les résultats de l'évaluation façonnent des plans d'adaptation continus.

Une évaluation efficace commence en établissant les buts et objectifs partagés pour notre programme. Pour déterminer les activités nécessaires, nous devons envisager le changement et l'impact que nous recherchons. (Cela peut être un point de départ logique pour le comité de travail dont il est question dans la section précédente.) Il est fondamental qu'une partie de ces objectifs et résultats escomptés soient adaptés aux besoins des victimes. Si les victimes et leurs fournisseurs de services sont représentés au sein du comité de travail, leur inclusion assurera probablement la prise en compte de leurs besoins. Le travail d'articulation d'objectifs et de buts en accord avec la justice réparatrice peut aussi aider à maintenir l'intégrité des valeurs et des principes de la justice réparatrice dans la prestation des services. Ce travail, ainsi que les mécanismes nécessaires pour que le programme demeure centré sur ces objectifs et buts, est une partie importante du maintien de l'intégrité de la pratique de la justice réparatrice. Ces efforts peuvent comprendre des évaluations pour les participants avant et après le programme, une réflexion régulière sur les résultats donnés par ces outils et l'engagement à utiliser cette information pour ajuster les activités et les méthodes de travail afin de mieux atteindre les objectifs établis par le comité.

2.5 RENVOI DE CAS

La notion de « renvoi de cas » à un programme de justice réparatrice suggère une grande incohérence entre nos programmes et le système de justice pénale au sens large : la justice réparatrice étant une « bretelle de sortie » d'un système séparé. Les victimes bénéficieraient de partenariats élargis entre nos programmes et d'autres composantes du système de justice pénale, de partenariats fondés sur une appréciation et un engagement communs aux valeurs et principes de la justice réparatrice. Toutefois, les renvois de cas demeurent une étape importante du lancement de services de justice réparatrice.

La conversation sur le renvoi de cas en a souvent été une qui se concentre étroitement sur les personnes qui « méritent » des services de justice réparatrice, selon le détenu et de la nature de leurs crimes. Cette vision n'honore pas les perspectives, les expériences ou les besoins des personnes qui ont été blessées par ces actions. Ces structures et paramètres axés sur les détenus peuvent contribuer à un accès inégal et

²⁰ Par exemple, mesurer les changements dans la relation entre la victime et le délinquant et/ou entre la victime et une communauté de soutien. Pour en savoir davantage sur l'évaluation d'un point de vue relationnel, veuillez lire Llewellyn, J.J., B. P. Archibald, D. Clairmont et D. Crocker (2013). « Imagining Success for a Restorative Approach to Justice: Implications for Measurement and Evaluation ». *Dalhousie Law Journal*, vol. 36, no. 2, p. 281.

restrictif aux services de justice réparatrice. D'un autre côté, en augmentant les façons et les moments de renvoyer des cas, ainsi que les personnes qui renvoient des cas à votre programme, vous pourriez ainsi mettre davantage l'accent sur les victimes.



La conversation sur le renvoi de cas en a souvent été une qui se concentre étroitement sur les personnes qui « méritent » des services

LE MOMENT DE RENVOYER UN CAS À LA JUSTICE RÉPARATRICE

Les victimes se sentent souvent bousculées par le système de justice pénale, non seulement par les services qui leur sont offerts, mais aussi par le moment où ils leur sont offerts. Le renvoi de cas à la justice réparatrice se fait souvent dans des délais prescrits par la cour ou par la police, ce qui donne l'impression aux victimes que le processus est axé sur les détenus. Parfois, le renvoi se fait trop longtemps après l'acte criminel et la victime a déjà tourné la page. À l'inverse, dans d'autres scénarios, le renvoi d'un cas à la justice réparatrice se fait dans un délai serré et la victime n'est pas encore prête. Dans les deux cas, le délai dans lequel ce que nous avons à offrir est présenté ne concorde pas avec le délai requis à la victime pour répondre à ses besoins. Les victimes sont souvent impuissantes face à ces scénarios.

Pour que les programmes soient adaptés aux besoins des victimes, les autorités locales doivent trouver des moyens d'offrir des services de justice réparatrice à toutes les étapes du processus du système de justice et axés sur les besoins des victimes.



Pour que les programmes soient adaptés aux besoins des victimes, les autorités locales doivent trouver des moyens d'offrir des services de justice réparatrice à toutes les étapes du processus du système de justice et axés sur les besoins des victimes. Que ce soit avant l'accusation, avant ou après la sentence ou même après la supervision, des services de dialogues/rencontres pourraient être

offerts aux victimes si elles en ont besoin et lorsqu'elles en ont besoin, plutôt qu'au moment où cela est le plus pratique pour le système de justice ou notre programme.

QUI FAIT LES RENVOIS DE CAS À LA JUSTICE RÉPARATRICE

Améliorer l'accès des victimes aux programmes de justice réparatrice demande de regarder de près les sources de renvoi. Les partenaires du système de justice pénale (personnel de justice pour la jeunesse, services de police, procureur, etc.) détiennent souvent la clé pour accéder à la justice réparatrice. Ouvrir plus grand la porte aux victimes peut demander la création de chemins pour qu'elles puissent elles-mêmes initier le renvoi de leur dossier ou par l'entremise du fournisseur de services d'aide aux victimes. Ce genre d'accès requiert des liens solides entre nos programmes et les fournisseurs de services d'aide aux victimes dans nos communautés. Cela va au-delà de la construction de relations ou de la courte présentation occasionnelle; c'est aussi offrir des services d'aide aux victimes en tant qu'alliés et partenaires. Si, dans nos protocoles de renvoi, nous pouvons ouvrir la porte pour que les victimes puissent initier le renvoi de leur dossier et faire en sorte que nos programmes aient la flexibilité pour servir ces victimes de façon

réparatrice, peu importe le choix ou la disponibilité du détenu, nous aurons fait un pas important pour accroître notre capacité à servir efficacement les victimes.

2.6 PROGRAMMES OFFERTS

Les types de programmes offerts dans nos organismes influencent grandement le genre de cas qui peuvent nous être transférés. Que ce soit à travers des partenariats avec les services d'aide aux victimes ou par la création de nouveaux programmes au sein de notre organisme, nous devrions tenter de nous assurer que les besoins des victimes sont pris en compte de façon significative et réparatrice, qu'il y ait un rapport de police ou non, que le détenu choisisse de participer ou non ou que la rencontre réparatrice soit anticipée ou non.

Pour que nos organismes puissent répondre efficacement aux besoins des victimes, nos programmes doivent être assez divers et assez flexibles pour répondre à ces besoins dans plusieurs contextes. Dans le meilleur des mondes, peu importe que le cas ait été renvoyé par le système officiel de justice ou que la victime ait cogné à votre porte sans

avoir contacté les services de police, notre organisme doit pouvoir répondre de façon significative aux besoins existants. Cela demande de la créativité et de la flexibilité de la part de nos organismes par rapport à la façon dont nous gérons et percevons nos programmes, tout en fournissant un effort proactif et constant pour créer des partenariats avec les fournisseurs de services d'aide aux victimes de notre communauté. Les programmes de justice réparatrice axés sur les victimes peuvent inclure des cercles de soutien (impliquant des bénévoles communautaires et/ou d'autres victimes d'actes criminels), des processus connexes (dans lesquels les victimes s'engagent dans un dialogue avec un individu ayant commis un crime similaire à celui perpétré contre la victime) ou toute autre initiative.



Pour que nos organismes puissent répondre efficacement aux besoins des victimes, nos programmes doivent être assez divers et assez flexibles pour répondre à ces besoins dans plusieurs contextes.



Pour répondre aux besoins des victimes de façon réparatrice, il doit y avoir plusieurs chemins pour qu'elles puissent accéder au soutien et aux services.

Pour répondre aux besoins des victimes de façon réparatrice, il doit y avoir plusieurs chemins pour qu'elles puissent accéder au soutien et aux services. Nos organismes peuvent en faire partie intégrante à travers la conception de nos programmes et la création

de nos partenariats, ainsi que le recrutement d'autres partenaires pour aider à combler les lacunes dans les services.

2.7 POLITIQUES ET PROCÉDURES

La plupart des défenseurs de la justice réparatrice sont plutôt passionnés par la dynamique humaine que par les normes, les politiques, les manuels et les autres éléments administratifs. Nous croyons parfois à tort que la création de manuels et/ou de clarifier les attentes et les mécanismes de soutien à travers des politiques et procédures motivera un travail mécanisé, non authentique et non réceptif. Toutefois, cette vision peut avoir l'effet d'empêcher nos organismes d'offrir un service durable qui maintient son intégrité envers les valeurs et principes de la justice réparatrice. En priorisant la flexibilité, les relations humaines et le contexte plutôt que l'infrastructure du programme, nous fermons parfois les yeux sur des réalités telles que le roulement du personnel et des bénévoles, la cooptation du système, la volatilité de la capitalisation et les méthodes de travail s'éloignant des valeurs du programme.

La création de l'infrastructure d'un programme par des politiques et des procédures idéalement consignées dans un manuel ne doit pas entraver les relations humaines, l'authenticité ou la flexibilité par rapport au contexte et à la culture. Si cela est fait avec attention, l'infrastructure du programme peut augmenter la capacité des intervenants à travailler de manière réceptive et sécuritaire dans le cadre de valeurs et principes bien articulés. Les manuels de programme peuvent être une sorte de membrane protectrice autour du programme, le protégeant des nombreux risques mentionnés ci-dessus. C'est une étape importante de notre engagement à servir les victimes.



Si cela est fait avec attention, l'infrastructure du programme peut augmenter la capacité des intervenants à travailler de manière réceptive et sécuritaire dans le cadre de valeurs et principes bien articulés.

2.8 FORMATION, ACCOMPAGNEMENT ET MENTORAT

L'une des critiques fréquemment entendues sur le domaine de la justice réparatrice est que la formation n'est pas adéquate pour l'importance du travail que nous faisons. Comme le démontrent les études, un manque de formation est directement lié à des services qui ne sont pas adaptés aux besoins des victimes, ce qui entraîne une prestation de services inefficace, même nuisible.²¹ Si nous voulons répondre aux besoins des victimes de façon significative, nos programmes doivent mettre l'énergie et les ressources pour former adéquatement les intervenants et les facilitateurs. Cette section présente quelques recommandations de base et des conseils sur ce sujet.

²¹ Choi, Jung Jin, Gordon Bazemore, and Michael J. Gilbert (2012). « Review of Research on Victims' Experiences in Restorative Justice: Implications for Youth Justice », *Child and Youth Services Review*, vol. 34, no. 1, p. 40.

EXIGENCES DE FORMATION

Comblant les besoins de formation de notre personnel et de nos bénévoles leur donne la capacité de répondre efficacement aux besoins émergents de nos clients. On peut considérer intégrer dans les programmes des protocoles et des attentes en lien avec les composantes de formation suivantes.

FORMATION PRÉALABLE

La formation préalable est axée sur les concepts fondamentaux et les compétences nécessaires à tout intervenant désirant participer à votre programme. Cette formation devrait être obligatoire avant qu'un intervenant puisse offrir des services directs à vos clients, même sous la supervision d'un accompagnateur et/ou d'un mentor. À travers l'Amérique du Nord, le temps minimum accordé à la formation préalable varie souvent entre 34 et 40 heures, bien que le contenu précis de la formation varie d'une juridiction à l'autre (voir « Sujets de formation » ci-dessous pour quelques exemples).

FORMATION CONTINUE, ACCOMPAGNEMENT ET MENTORAT

La formation continue se concentre sur le développement des connaissances et des compétences des intervenants, pour donner suite à la formation initiale, tout en couvrant la matière et les compétences qui n'ont pas pu être couvertes lors de la formation préalable en raison du temps alloué. Il est important que les intervenants comprennent qu'on s'attend à ce qu'ils suivent une formation continue. Les modèles de formation continue combinent souvent formation, exercices/jeux de rôle, accompagnement et mentorat. Considérez un partenariat avec un fournisseur local de services d'aide aux victimes pour de l'accompagnement lors des jeux de rôle ou lors d'observations de cas précis pour améliorer les services d'aide aux victimes.

EXPÉRIENCE ET ÉVALUATION

Un certain nombre d'heures de service à compléter dans un délai prescrit fait souvent partie des programmes afin que les intervenants maintiennent leurs aptitudes et connaissances à jour. À cela peuvent s'ajouter, pour les intervenants novices, des expériences de facilitation (la coanimation est typiquement perçue comme une pratique exemplaire), ainsi que des mécanismes particuliers de compte rendu collaboratif, de mentorat et d'évaluation. Certains programmes demandent que chaque intervenant coanime au moins une fois par année avec le coordonnateur du programme, pour ensuite recevoir une évaluation qui peut contenir une recommandation de formation ou de mentorat supplémentaire.

La création d'attentes claires, de structures et de mécanismes de suivi du développement des capacités est essentielle au développement et au maintien des programmes pour que leurs services d'aide aux victimes soient efficaces.



La création d'attentes claires, de structures et de mécanismes de suivi du développement des capacités est essentielle au développement et au maintien des programmes pour que leurs services d'aide aux victimes soient efficaces. Encore une fois, des politiques écrites peuvent clarifier les attentes du programme par rapport au développement des aptitudes pour les employés, les bénévoles et les partenaires communautaires.

SUJETS DE FORMATION

La nature de la formation pour les employés et les bénévoles dépend du type de services offerts par le programme. Une façon de revisiter les programmes afin qu'ils répondent plus efficacement aux besoins des victimes est de diversifier les services et de les pousser au-delà de simples rencontres. Si un programme diversifie avec succès la prestation de ses services, les besoins de formations changeront aussi. Il est aussi important de reconnaître les aspects pour lesquels nous ne sommes pas les mieux placés pour donner de la formation. C'est là que de solides partenariats avec des services d'aide aux victimes et autres deviennent importants pour offrir une formation avancée et continue à nos employés et bénévoles. Voici une liste non exhaustive de sujets recommandés pour la formation initiale à un programme.

EXEMPLES DE COMPÉTENCES PRÉALABLES NÉCESSAIRES POUR TRAVAILLER DANS UN PROGRAMME DE RENCONTRES DÉTENUS-VICTIMES (EX. : DIALOGUES, CONCERTATIONS, CERCLES)

<ul style="list-style-type: none"> Philosophie, valeurs et principes de la justice réparatrice. 	<ul style="list-style-type: none"> Paramètres légaux de la justice réparatrice en matière pénale.
<ul style="list-style-type: none"> Lignes directrices du processus. 	<ul style="list-style-type: none"> Sensibilité des victimes.
<ul style="list-style-type: none"> Aptitudes à l'animation/facilitation. 	<ul style="list-style-type: none"> Impact du traumatisme.
<ul style="list-style-type: none"> Concepts de base du système de justice pénale en relation avec les services connexes de soutien aux victimes et aux détenus. 	<ul style="list-style-type: none"> Engagement et compétences pour travailler avec les détenus, les victimes et les membres de la communauté.
<ul style="list-style-type: none"> Comprendre le pouvoir et aptitude pour gérer les déséquilibres de pouvoir. 	<ul style="list-style-type: none"> Façons de déterminer les besoins et les intérêts des participants.
<ul style="list-style-type: none"> Concepts de base des causes fondamentales de la criminalité et façons de travailler avec les détenus. 	<ul style="list-style-type: none"> Façons d'élaborer un plan d'action pour répondre aux besoins identifiés.
<ul style="list-style-type: none"> Aptitudes interpersonnelles et communicationnelles. 	<ul style="list-style-type: none"> Introduction aux questions d'équité dans le domaine de la justice réparatrice.

<ul style="list-style-type: none"> • Humilité et sensibilité culturelles. 	
--	--

OCCASIONS PARTICULIÈRES DE FORMATION AXÉE SUR LES VICTIMES

<ul style="list-style-type: none"> • Soins tenant compte des traumatismes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Services axés sur les victimes.
<ul style="list-style-type: none"> • Brève introduction aux aptitudes et outils de counseling. 	<ul style="list-style-type: none"> • Importance de la capacité d'agir et de l'autonomie dans la résilience au traumatisme.
<ul style="list-style-type: none"> • Intervention en cas de crise. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aptitudes d'accompagnement individuel.
<ul style="list-style-type: none"> • Formation particulière au type de victimes servies (enfants/adolescents, aînés, femmes, membres de la communauté LGBTQ+, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> • Formation adaptée à la culture.

2.9 PARLER PUBLIQUEMENT DE LA JUSTICE RÉPARATRICE

Dans le domaine de la justice réparatrice, nous avons parfois de la difficulté à expliquer notre travail aux autres. Demandez à n'importe quel fournisseur de services d'aide aux victimes ce qu'est la justice réparatrice et il vous décrira probablement un dialogue entre victime et détenu, une concertation ou un cercle. Il pourra même simplement dire que c'est lorsqu'une victime et un détenu se rencontrent pour discuter d'un crime. Vous entendez peut-être des choses comme : « La justice réparatrice... ça, c'est un programme pour les jeunes délinquants. » En général, lorsqu'on parle de justice réparatrice, on a tendance à se concentrer plus sur les mécanismes de dialogue que sur les principes de justice et plus sur les délinquants que sur les victimes.

Lors d'ateliers de formation ou de présentations, les défenseurs de la justice réparatrice ont souvent proclamé que la justice réparatrice n'est pas un programme, mais un cadre ou une philosophie que l'on choisit pour remédier aux préjudices dans nos communautés. De la même façon, nous pouvons parler de justice réparatrice en termes de dialogue dirigé. Cette inconsistance structurelle peut rendre nos termes difficiles à comprendre pour les victimes et les autres. Ça peut même être difficile pour nous, intérieurement (comme un mouvement), de séparer la philosophie du processus dans notre façon de l'expliquer. Là où il y a une telle confusion, il n'est pas surprenant de constater un manque de partisans et de renvoi de cas en justice réparatrice.

Les programmes de justice réparatrice sont orientés vers les victimes en s'assurant que leurs préoccupations sont présentes dans les communications, le marketing et le matériel de vulgarisation. La façon dont nous « vérifions » nos communications est de tenir pour acquis que des survivants de crimes sérieux et violents font partie du groupe auquel nous nous adressons (et il y en a probablement!). De quelle façon allez-vous communiquer avec eux? Si vous ne savez pas comment répondre à cette question, pensez à adapter la façon dont vous parlez de votre travail et/ou dont vous travaillez. Si nous avons des

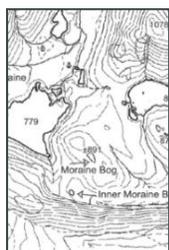
difficultés à maintenir une stratégie de communication qui met l'accent sur la capacité du programme à répondre aux besoins des victimes, cela signifie peut-être que notre programme a besoin d'être réorienté vers cet objectif. La plupart du temps, notre façon de parler révèle d'importantes vérités sur notre travail.

Comme nous le verrons dans la prochaine section du guide, les défenseurs de la justice réparatrice peuvent avoir tendance à communiquer leurs objectifs en mettant l'accent sur les détenus et le système. Nous recommandons plutôt une communication axée sur la victime. Voici des exemples des deux approches communicationnelles :

Communication axée sur le détenu et le système	Communication axée sur la victime
Donner une deuxième chance aux jeunes.	Responsabilité de l'accusé/détenu envers la victime.
Éviter les mesures punitives et les dossiers criminels.	Préoccupations de la communauté pour le bien-être des victimes.
Aider l'accusé à apprendre de ses erreurs et à avoir plus d'empathie.	Occasions de répondre à certains besoins des victimes qui ne sont pas traités dans d'autres processus judiciaires, tels que <ul style="list-style-type: none"> • être entendu; • obtenir des réponses à ses questions; • rendre le détenu responsable de torts précis; • avoir son mot à dire sur la façon dont la situation est gérée; et/ou, • obtenir réparation.
Économiser du temps et des frais de cour.	
Essayer de s'attaquer aux causes fondamentales du crime.	
Réduire la récidive.	
Transformer le système de justice criminelle.	

La communication, le marketing et la vulgarisation sont d'autres domaines dans lesquels l'expérience des victimes et de leurs fournisseurs de services peut être utile. Ils savent comment communiquer avec les victimes et leurs fournisseurs de services et peuvent donc donner de bons conseils sur la façon de communiquer le travail fait à l'intérieur de votre programme.

2.10 CONCLUSION



... thème central : l'importance de bâtir des liens significatifs, authentiques et durables avec les victimes et leurs fournisseurs de services.

Tout au long de cette discussion sur les considérations des administrateurs de programmes, nous avons mis l'accent sur un thème central : l'importance de bâtir des liens significatifs, authentiques et durables avec les victimes et leurs fournisseurs de

services. Renforcez ces liens au point où vous devenez des alliés l'un pour l'autre. Trouvez une façon d'intégrer le mouvement de la justice réparatrice à la législation en cours pour les droits des victimes.

Considérez le travail de réforme de la justice pour les victimes autant que vous le considérez pour les détenus. Recrutez des victimes et leurs défenseurs comme administrateurs, employés et bénévoles. Invitez-les à être accompagnateurs lors de vos formations en facilitation. Si nous nous engageons dans ce type de partenariat, il en résultera que nos services pour les gens qui ont subi du tort dans nos communautés seront plus holistiques et efficaces.

3 TRAVAILLER DE FAÇON RÉPARATRICE AVEC LES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS : GUIDE DE L'INTERVENANT

3.1 INTRODUCTION ET OBJECTIF DE SECTION

Les actes criminels sont déstabilisants. Alors que la victime amorce son processus de recherche d'aide, de guérison et de justice, la qualité du soutien qu'elle reçoit des gens autour d'elle peut être un facteur déterminant pour sa guérison. La rencontre avec les intervenants en justice réparatrice et leurs programmes est, pour certaines victimes, la première fois que leur souffrance due aux torts causés est validée. Ensuite, elles peuvent commencer à sonder leurs propres besoins et ceux de leur famille, à part les objectifs et exigences du système de justice. Cette première rencontre peut être une expérience positive de contacts humains et relationnels, malgré les sentiments d'incertitude et de solitude. Accompagner les victimes qui sont à ce stade demande une combinaison d'ouverture d'esprit, de présence et de compétences ancrés dans la sensibilité à la victimisation. Il est entendu que certains lecteurs qualifieront leur pratique comme étant « centrée sur la victime » ou en utilisant une terminologie similaire, alors que d'autres décriront leur philosophie en termes différents. En accueillant cette diversité des approches, cette section se veut une ressource pratique pour tout intervenant ou accompagnateur en justice réparatrice afin de réfléchir, d'explorer et de développer leur potentiel pour offrir des services d'aide aux victimes.

3.2 CRIMINALITÉ ET RÉTABLISSEMENT

Donner des services d'aide aux victimes en justice réparatrice commence par la question : « Quels sont les besoins des victimes d'actes criminels à la suite de la victimisation? ». En tant qu'intervenant, notre première tâche est de chercher à comprendre l'expérience de la victimisation et les besoins qui y sont associés afin de baser nos aptitudes et notre pratique sur cette compréhension.



Notre première tâche est de chercher à comprendre l'expérience de la victimisation et les besoins qui y sont associés afin de baser nos aptitudes et notre pratique sur cette compréhension.

La criminalité affecte parfois la vie des victimes de façons inattendues. Que ce soit un crime contre « la propriété » ou un acte de violence physique, l'expérience peut transformer la perception de la victime dans plusieurs aspects de sa vie. Par exemple, pour la victime d'une introduction par effraction, la perte de biens

peut être un facteur minime en comparaison d'une plus grande perte : la perte du sentiment de sécurité, de prévisibilité et de confiance en autrui. De la même façon, les blessures physiques à la suite d'une agression peuvent guérir plus vite que le choc causé par l'incident sur l'esprit et le corps et qui se traduit par des symptômes de traumatisme psychique. Donc, au-delà des impacts visibles d'un acte criminel (blessures physiques, dommages/perte de biens, coûts, etc.), la victimisation est souvent vécue comme une crise dans la perception que la personne a d'elle-même et du monde autour d'elle. Pour la victime, la « gravité » de l'acte criminel est un produit non seulement de l'incident en soit, mais aussi de la relation entre l'incident et l'expérience de vie de la victime au moment de l'acte. Les intervenants savent très bien qu'il est préférable d'avoir une première rencontre avec une victime en adoptant une approche de curiosité et d'ouverture plutôt qu'avec la certitude de savoir ce que la victime traverse.

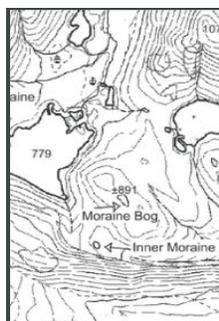
Le traumatisme psychologique peut être le résultat de la victimisation du crime. Les expériences traumatiques nuisent à la capacité d'une personne à affronter ou gérer une menace. Traumatisme signifie une réponse physiologique de « survie » qui continue à survenir après l'événement en soi. Les expressions communes d'un traumatisme sont :

Isolement/Évitement	Se cacher, engourdissement, difficulté à être avec les autres, être distrait, etc.
État d'alerte	Anxiété, hypervigilance, parler rapidement, trembler, suer, être agité, difficulté à se concentrer, etc.
Intrusion	Revivre les événements, flashbacks, cauchemars, répétition du traumatisme, etc.

Ces symptômes sont des réponses normales à des événements anormaux. Pour certaines victimes, ils persistent de façon continue sans diminuer d'intensité ou se dissiper. Cette condition est connue sous le nom de trouble de stress post-traumatique (TSPT). Ce ne sont pas toutes les victimes qui subissent un traumatisme et encore moins qui présentent des symptômes de TSPT. Il serait sage pour les intervenants

(au moins ceux qui, comme l'auteur de ce guide, ne sont pas cliniciens) de se rappeler que notre rôle n'est pas d'établir des diagnostics ou de catégoriser les victimes. Nous sommes plutôt invités à percevoir notre travail en connaissant et en prenant en compte les différents niveaux de la victimisation. Au-delà des importants changements physiologiques qui peuvent survenir, la victimisation se vit sur le plan émotionnel, social et même spirituel. Ce sont ces dimensions abstraites qui sont la « monnaie » de la justice en vue de la guérison et du rétablissement.

En fait, la victimisation peut endommager les « piliers » fondamentaux qui constituent le sens d'intégrité d'une personne comme son sens de l'autonomie, son sentiment d'appartenance et l'idée d'un « ordre » prévisible dans la vie.²² Nous avons tous besoin d'éprouver un sentiment de contrôle personnel sur nos vies et le crime entrave ce contrôle personnel en nous retirant notre liberté de choix ou notre pouvoir d'action sur les circonstances du moment. De la même façon, l'un des besoins humains fondamentaux est de se sentir connecté aux autres, d'avoir leur confiance et leur reconnaissance. La victimisation entraîne souvent la méfiance, l'aliénation et l'isolement. Enfin, nous avons tous besoin de croire en un certain degré d'ordre et de prévisibilité dans notre monde et un acte criminel peut entraver notre croyance fondamentale que notre monde est prévisible et sécuritaire.



La victimisation se vit sur le plan émotionnel, social et même spirituel. Ces dimensions abstraites sont la « monnaie » de la justice en vue de la guérison et du rétablissement.

En d'autres mots, la victimisation remet en question les perceptions fondamentales que la victime a d'elle-même, des autres et du monde en général. Dans sa relation avec elle-même, la victime peut en venir à se demander « qui suis-je? Pourquoi moi? ». Ou même « comment ai-je pu laisser faire ça? ». Dans sa relation avec les autres, la victime peut chercher des réponses : « Qui a fait ça? Qui est au courant? Qu'est-ce que les autres pensent de moi? En qui puis-je avoir confiance? ». Dans sa relation avec le monde, la victime peut se retrouver à jongler avec des questions fondamentales : « Comment pouvons-nous expliquer le mal? Comment un Dieu miséricordieux peut-il laisser faire ça? Qu'est-ce que le monde autour de moi me réserve? ». Avec ces questions fondamentales vient une gamme d'émotions fortement ressenties par la victime : le choc, la peine, la confusion, la peur, la colère, la dépression et la



²² Zehr, Howard (2012). « Journey to Belonging » dans Weitekamp and Kerner (eds.), Restorative Justice: Theoretical Foundations, p. 23-24. Disponible à <https://www.napierlibrary.co.nz/assets/mcelrea/Journey-to-Belonging-by-Howard-Zehr-Massey-University-20000424.pdf>

honte entre autres choses. Zehr décrit l'expérience avec les 3 « D » : disempowerment (impuissance), disconnection (désengagement) et disorder (trouble).²³

Que faut-il à la victime pour qu'elle emprunte le chemin de la guérison à la suite d'un acte criminel? Qu'est-ce qui pourrait faciliter le processus pour en arriver à un plus grand sentiment d'intégrité ou de bien-être? La guérison est différente pour chaque personne et en justice réparatrice, il est essentiel que « les victimes soient capables d'identifier leurs propres besoins. »²⁴ Toutefois, Zehr a observé des étapes communes chez plusieurs victimes à travers leur rétablissement. En-dehors du sentiment d'impuissance face au crime, les victimes peuvent retrouver ou découvrir un sentiment d'honneur, de dignité, d'autonomie et une voix. Après la souffrance due au désengagement et à l'isolement, les victimes peuvent graduellement vivre de nouvelles expériences sociales basées sur la confiance, la compassion et la solidarité, « la victoire » – pour emprunter l'expression de Zehr – démontrées par les autres. Puis, avec ce sentiment de sécurité gagné au fil du temps, la fragmentation et le trouble causés par l'acte criminel peuvent laisser place à de nouvelles façons teintées d'espoir de voir le passé, le présent et le futur, même s'ils restent marqués par la souffrance vécue. Ces chemins entrecroisés sont décrits comme les parcours vers l'honneur, la victoire et l'acceptation.²⁵ Il explique que

Que l'on ait victimisé quelqu'un ou que l'on soit une victime, le chemin allant de la blessure et de l'isolement à la transcendance et au sentiment d'appartenance demande de réécrire notre histoire pour qu'elle ne soit plus seulement une histoire de honte et d'humiliation, mais ultimement de dignité et de triomphe.²⁶

Alors comment la justice peut-elle aider à restaurer l'honneur de la victime ou lui faire honneur? Comment un processus judiciaire peut-il procurer un sentiment de victoire ou reconnaître l'innocence de la victime par rapport au mal qu'elle a subi? Comment une intervention juridique peut-elle être synonyme de souvenir, de découverte, d'espoir et d'un nouveau sens pour les victimes? Et plus important encore, comment un intervenant en justice réparatrice peut-il être un agent de cette mission?

3.3 UNE FAÇON D'ABORDER LA PRATIQUE DE LA JUSTICE RÉPARATRICE

Réfléchir sur son rôle d'intermédiaire de la justice demande de faire la distinction entre le travail en justice réparatrice et d'autres types d'intervention ou rôles de facilitateur. Il y a certainement des similitudes entre la justice réparatrice et, par exemple, le counseling, la médiation ou l'accompagnement. Toutefois, il y a de nettes différences dans l'approche de la recherche d'éventuelles aptitudes et capacités.

²³ Ibid., p. 23.

²⁴ Ibid., p. 23.

²⁵ Ibid., p. 26-30.

²⁶ Ibid., p. 28.

Les descriptions et définitions de la justice réparatrice donnent des indices sur la nature de ce rôle. Par exemple, Zehr décrit la justice réparatrice comme :

Une façon de faire respecter la justice qui inclut, autant que possible, les personnes qui sont concernées par une offense ou un tort particulier et qui vise à déterminer collectivement les torts, les besoins et les obligations et d'en tenir compte afin de guérir et de rétablir les choses le plus possible.²⁷

Le serment d'Hippocrate s'applique à la pratique de la justice réparatrice : « d'abord, ne pas faire de mal. » Mais au-delà de ce principe, les objectifs de la justice réparatrice ne devraient jamais être prescrits cas par les intervenants : ils devraient découler ultimement des besoins exprimés par les participants.



En regardant de près cette définition, nous pouvons déceler deux facettes importantes de la justice

réparatrice. Premièrement, il y a la capacité d'être attentif aux torts subits par les participants ainsi qu'à leurs besoins. Deuxièmement, cette définition laisse transparaître une vision de la justice qui soit réparatrice, thérapeutique et restauratrice. Les intervenants en justice réparatrice peuvent personnifier ces qualités de la justice en adoptant une présence à la fois attentive aux besoins des victimes et visionnaire dans sa façon de préserver l'espoir et de favoriser la guérison et la croissance telles que définies par la victime.



Les intervenants en justice réparatrice peuvent personnifier ces qualités de la justice en adoptant une présence à la fois attentive aux besoins des victimes et visionnaire dans sa façon de garder l'espoir et de favoriser la guérison et la croissance telles que définies par la victime.

AVOIR UNE ATTITUDE RÉCEPTIVE

Lorsqu'un acte criminel retire le sentiment de contrôle dans la vie de la victime, la justice peut être un processus par lequel la victime regagne ce sentiment de contrôle sur elle-même et sur son expérience. Le traumatologue Bruce Perry explique que « parce que le traumatisme est essentiellement de l'impuissance et une perte de contrôle, le patient doit être en contrôle des aspects clés de sa thérapie pour pouvoir guérir. »²⁸ Bien que la pratique de la justice réparatrice diffère de la thérapie, la réponse des intervenants aux besoins des victimes est un pas dans la même direction. La réceptivité dans la pratique de la justice réparatrice peut s'appliquer autant aux objectifs qu'au plan d'action.

FLEXIBILITÉ PAR RAPPORT AUX OBJECTIFS

Il faut savoir que la justice réparatrice n'est pas une approche permettant d'atteindre n'importe quel objectif ni de tous les atteindre. Par exemple, la justice réparatrice ne peut pas servir à des fins de

²⁷ Zehr, Howard (2015). *The Little Book of Restorative Justice, Revised and Updated*, p. 48.

²⁸ Perry, B. et M. Szalavitz. (2006). *The Boy Who Was Raised as a Dog, and Other Stories from a Child Psychiatrist's Notebook*, p. 245.

vengeance ou d'agression, tout en maintenant l'intégrité de son principe de réparation. Le serment d'Hippocrate s'applique à la pratique de la justice réparatrice : « d'abord ne pas faire de mal. » Mais au-delà de ce principe, les objectifs de la justice réparatrice ne devraient jamais être prescrits par les intervenants : ils devraient découler ultimement des besoins exprimés par les participants.

Les aspirations d'une victime de crime peuvent être aliénantes pour une autre. Une personne ayant survécu à un crime a affirmé : « Le mot "guérison" ne me dérange pas, mais ne me dites pas de tourner la page, car vous aurez un œil au beurre noir en retour! »²⁹ De la même façon, le concept de pardon peut représenter la liberté émotionnelle pour une victime et représenter un amas d'attentes injustes pour une autre.³⁰ La réconciliation est un autre concept souvent associé à la justice réparatrice et peut être source d'espoir et de justice pour l'un, alors qu'il représente une source d'oppression continue par le délinquant pour l'autre. Même les excuses, dont on croit souvent que les victimes ont besoin, peuvent être indésirables pour certains. Comme l'a dit la survivante d'un crime sur l'idée d'avoir des excuses de son agresseur,

Je me sentirais victime à nouveau. J'imagine qu'il prendrait plaisir à parler de ce qu'il a fait. Il ne serait pas vraiment désolé, dans le sens qu'il n'aurait pas de remords ou de regret. Et je me méfierais d'une demande de pardon, parce que je me sentirais obligée de l'accorder et d'entretenir une relation. Je ne veux pas de relation. Je veux qu'il reste loin de moi.³¹

Les intervenants démontrent une réceptivité en acceptant et en travaillant avec les différences au niveau des objectifs des victimes. Être réceptif envers une victime signifie d'être capable de choisir la façon de parler et les objectifs de la victime avant de mettre l'accent sur ce que nous croyons ou ce que les autres croient bon pour elle.

Être réceptif signifie aussi respecter le choix de la victime de participer ou non à un processus de justice réparatrice. Comme nous le verrons plus en détail dans cette section, l'objectif de l'engagement initial auprès des victimes est de donner de l'information, une validation et l'exploration d'options. En adoptant une approche réceptive, on évite d'essayer de convaincre la victime du mérite de l'approche réparatrice. Les objectifs des victimes peuvent aussi bien être un désengagement total du délinquant que d'engager des procédures légales pour obtenir justice. Alors qu'une exploration des besoins sous-jacents à leurs objectifs serait bénéfique pour les victimes,

Un processus de justice réussi pour les victimes est celui qui répond à leurs besoins, plutôt que la nécessité de faire appel aux services d'un intervenant.



²⁹ Zehr, Howard (2001). *Transcending: Reflections of Crime Victims*, p. 38.

³⁰ Armour, Marilyn Peterson et Mark Umbreit (2005). « The paradox of forgiveness in restorative justice », *Handbook of Forgiveness*, p. 493.

³¹ Herman, Judith Lewis (2005). « Justice from the Victim's Perspective. » *Violence Against Women*, vol. 11, no. 5, p. 587.

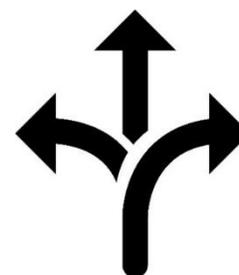
l'éthique de l'approche réceptive recommande que l'intervenant n'aborde pas ces questions avec d'autres objectifs en tête. Un processus de justice réussi pour les victimes est celui qui répond à leurs besoins, plutôt que la nécessité de faire appel aux services d'un intervenant.

FLEXIBILITÉ DANS LE PROCESSUS

« Le contrôle dont m'ont fait cadeau les facilitateurs de justice réparatrice signifie énormément pour moi. Lorsque vous souffrez d'un traumatisme et êtes frappés par les mini traumatismes qui en découlent, le contrôle est la première capacité que vous perdez. Lors du processus de justice réparatrice, le contrôle est la première capacité que vous récupérez. Puis vient le respect. Et ensuite, une expérience profonde de la dignité. »

~Carys Craag, survivant d'un crime ~

Il a été démontré qu'une pratique réceptive est essentielle à la satisfaction des victimes par rapport à la justice réparatrice et cela a été mentionné fréquemment lors des entrevues pour ce guide comme étant au centre d'une pratique efficace de la justice réparatrice.³² Pour appliquer une approche réceptive lors de l'élaboration d'un plan d'action, il peut être utile de commencer par réfléchir au contrepoint de l'ouverture, que l'on pourrait appeler « esprit prescriptif ». Actuellement, de quelles façons prescrivons-nous les éléments d'un processus de justice réparatrice aux participants, notamment aux victimes? Par exemple, dans quel contexte les décisions sont-elles prises :



Quand et où est-ce que la préparation et les rencontres ont lieu?

Comment la salle est-elle arrangée? (la façon de placer les sièges, utiliser ou non une table, etc.)

Pendant une rencontre, dans quel ordre les participants sont-ils invités à parler?

Qui est invité à participer à la rencontre?

Quelles questions sont abordées?

Les objectifs de la justice réparatrice font que la pratique ne fonctionne pas avec une approche passive où n'importe quoi peut arriver. Inévitablement, les intervenants prendront certaines décisions sur la façon de procéder, basées à la fois sur leur expertise et sur des considérations pratiques. Cela dit, il est important de donner à la

À travers l'engagement continu de l'intervenant à utiliser une pratique réceptive, la victime peut commencer à reprendre le contrôle sur sa vie, ce qu'elle avait perdu pendant son expérience de victime.



³² Voir page 14 du présent guide.

victime l'occasion de faire des choix concernant des aspects importants pour elle pendant le processus. À travers l'engagement continu de l'intervenant à utiliser une pratique réceptive, la victime peut commencer à reprendre le contrôle sur sa vie, ce qu'elle avait perdu pendant son expérience de victime.

OFFRIR DE L'ESPOIR ET UNE VISION

Souvent, la victime rencontre un intervenant pour avoir de l'information et une idée de ce qui pourrait être fait à travers un processus de justice réparatrice, avant même que ses propres objectifs soient clairs pour elle. L'intervenant a donc l'occasion d'expliquer les avantages possibles de la justice réparatrice.

Victime : « *Quels sont les avantages de ce processus?* »

Cela présente un dilemme : comment peut-on donner de l'espoir et une vision sans prescrire les objectifs de la justice réparatrice ou sans paraître que l'on prétende connaître ses besoins ou ce qui est possible dans sa situation précise?

Facilitateur : « *Nous avons constaté que les personnes qui participent au processus ont des besoins bien différents. Certaines personnes ont des questions (sur le crime, ses circonstances ou ce qui se passera dans le futur) qui n'ont jamais trouvé réponse. D'autres participent au processus parce qu'elles veulent que la personne qui les a victimisées comprenne le tort qu'elle leur a causé et prenne des mesures pour réparer ce tort. Les gens veulent souvent savoir ce que la personne responsable pense du crime qu'elle a commis et si elle a appris quoique ce soit de cette expérience. Si vous le souhaitez, je serais heureux de partager avec vous des documents sur ce que d'autres ont dit à propos du processus. Fondamentalement, l'objectif d'un processus comme celui-ci serait de tenter de répondre à vos besoins particuliers d'une façon qui vous soit utile et convenable.* »

Une bonne façon de répondre à cette question serait de se pencher sur les témoignages d'autres victimes, comme indiqué dans les actions possibles à droite.

Le plan d'action sert à répondre aux besoins particuliers de la victime plutôt que de viser des objectifs de bien-être plus abstraits (intégrité, liberté, acceptation, pardon, tourner la page, guérison, paix, etc.), qui habituellement, devraient être laissés de côté par l'intervenant jusqu'à ce que la victime les ait exprimés elle-même. En d'autres mots, on concentre nos explications sur les occasions tangibles qui se présentent à la victime en s'engageant auprès du détenu ou autres, plutôt que d'évaluer comment la victime pourrait se sentir par rapport à ce type d'engagement.

³³ Wade, Allan (2012). « Tell it Like it Is: Developing Effective Social Responses to Violence », Présentation PowerPoint.

AU-DELÀ DE LA NEUTRALITÉ

Imaginez que vous vous rendez chez la victime d'une agression pour une première rencontre visant à explorer les possibilités en justice réparatrice. Vous êtes invités à entrer et vous prenez place au salon. Alors que vous vous présentez, la victime demande : « Alors, de quel côté êtes-vous? Le mien ou celui de mon agresseur? » Comment répondriez-vous à cette question?

Empruntant des concepts du domaine de la résolution de conflits, certains facilitateurs en justice

« La qualité des réponses sociales est le meilleur facteur pour prédire le niveau de détresse d'une victime. »¹³

~Allan Wade~

réparatrice ont appris à concevoir leur rôle comme étant « neutre ». L'intention derrière ce terme est de clarifier que les facilitateurs en contexte de justice réparatrice ne devraient pas défendre les intérêts d'un participant plus que ceux des autres ou aider un côté à « gagner ». Ce terme aide aussi à clarifier le fait que le rôle des facilitateurs n'est pas de juger les ententes.

Toutefois, le concept de « neutralité » demeure assez limité. Premièrement, cela peut supposer une attitude plus froide, voire désengagée envers les gens et leurs préoccupations ou leurs émotions. Deuxièmement, cela suggère un manque d'investissement moral ou éthique par rapport à la souffrance causée par la victimisation. Et troisièmement, la véritable « neutralité » est impossible à atteindre pour un être humain sensible. Du moins pour la justice réparatrice, différentes métaphores et descriptions sont nécessaires.

Lors de son étude faite en 2005 sur les besoins des victimes du crime, Herman a conclu que :

Au-delà de la reconnaissance, ce que les survivants recherchaient le plus était une justification. Ils voulaient que leur communauté prenne une position claire et sans équivoque pour condamner l'agression. La dénonciation publique du crime par la communauté était d'une grande importance pour les survivants, car cela affirmait la solidarité de la communauté envers la victime et transférait le fardeau de la honte de la victime à l'agresseur.³⁴

³⁴ Herman, Judith Lewis (2005). « Justice from the Victim's Perspective. » *Violence Against Women*, vol. 11, no. 5, p. 585.

La justice réparatrice commence par la reconnaissance qu'une infraction a été commise. Au lieu d'être

La justice réparatrice commence par la reconnaissance qu'une infraction a été commise. Au lieu d'être « neutre », l'intervenant représente la communauté compatissante, se joignant à cette dernière pour dénoncer les actes de violence et les torts et pour reconnaître l'innocence de la victime.



« neutre », l'intervenant représente la communauté compatissante, se joignant à cette dernière pour dénoncer les actes de violence et les torts et pour reconnaître l'innocence de la victime. Cela n'implique en rien la déshumanisation des délinquants. Au contraire, les délinquants sont encouragés à prendre la responsabilité en reconnaissant leur dignité et leur valeur humaine.

L'intervenant est carrément du « côté » du bien-être de tous les participants. Cela n'aide ni le délinquant ni la victime d'essayer de minimiser ou d'effacer le mal. Inversement, la solidarité morale envers la victime n'a pas à compromettre l'engagement de l'intervenant pour le bien-être de tous les participants.

LE CONFLIT CONTRE L'INJUSTICE

La première étape pour comprendre le rôle du facilitateur en tant qu'intermédiaire de la justice est de faire la différence entre le conflit et l'injustice. Alors que certains crimes surviennent dans le contexte d'un conflit interpersonnel, ce serait une erreur de qualifier le tort en soi de « conflit ». Le conflit est interactif, suggérant une contribution mutuelle au malentendu ou à la mésentente. L'injustice est perpétrée unilatéralement comme un acte de domination d'une personne ou d'un groupe de personnes sur une autre.

Lors d'un conflit, les parties ont une responsabilité morale égale et s'assoient pour régler la mésentente, alors que lors d'un processus de justice réparatrice, il y a un déséquilibre moral entre les parties qui essaient de comprendre les impacts de ce déséquilibre pour ensuite aller vers le rétablissement. Le conflit ne justifie pas la violence ou toute autre injustice et il devrait être perçu comme un sujet différent.³⁵ Malheureusement, le domaine de la justice réparatrice a souvent de la difficulté à distinguer adéquatement ces deux concepts. Par exemple, un survol de la littérature sur la justice réparatrice donne ceci :



Le conflit ne justifie pas la violence ou toute autre injustice et il devrait être perçu comme un sujet différent.

« La justice réparatrice s'étend aussi à la résolution de conflits dans des contextes autres que la criminalité. Par exemple, ce genre de rencontre ou médiation est de plus en plus utilisé pour gérer les plaintes et les conflits en milieu de travail. »³⁶

³⁵ Edwards, Alan et Jennifer Haslett (2011). « Violence is Not Conflict: Why it Matters in Restorative Justice Practice. » *Alberta Law Review*, vol. 48, no. 4, p. 893-904. Disponible à <http://www.albertalawreview.com/index.php/ALR/article/viewFile/138/138>

³⁶ Trouvé en ligne à <http://restorativejustice.org/rj-library/restorative-justice-and-prison-staff/4173>

« Le centre Atkinson Secure Children's Home a vu une baisse de 91 % dans l'utilisation de dispositifs de contraintes grâce à la justice réparatrice – une technique qui facilite la communication entre la victime et les auteurs du conflit. »³⁷

« Les approches de résolution de conflits telles que la justice réparatrice et la médiation prennent de plus en plus de place dans les politiques et dans la pratique auprès des enfants et des jeunes... »³⁸

Si une infraction est traitée comme un conflit, la victime pourrait comprendre qu'elle est en partie responsable du mal qui lui a été infligé. Cela risque d'aggraver les sentiments de doute de soi, de blâme de soi et de honte que plusieurs victimes ressentent et cela peut conduire à une revictimisation. Parler de l'injustice comme d'un « conflit » nous éloigne du genre de justification dont les victimes ont réellement besoin. Le débat demeure : le mot « neutralité » est-il le bon terme à utiliser lors de la résolution de conflit. En justice réparatrice, ce mot est trompeur.

ACCOMPAGNEMENT

Alors s'il n'est pas « neutre », comment peut-on qualifier le rôle des intervenants en justice réparatrice?



Certains utilisent des termes comme « bipartialité » ou « multipartialité » pour décrire le type de soutien offert aux participants et le type d'investissement nécessaire pour répondre à leurs besoins et à leurs préoccupations, tout en faisant valoir les principes de justice réparatrice. Le théoricien John Paul Lederach utilise plutôt « compagnon ». Ce mot vient du latin et

signifie « celui qui casse la croûte avec l'autre », ce qui représente mieux une relation authentique basée sur la confiance et l'égalité.

LA PRÉSENCE DU FACILITATEUR

Un rapport d'évaluation du premier programme canadien de rencontres détenus-victimes de crimes sérieux et violents a été publié en 1995. Selon ce rapport, tant les victimes et les détenus interviewés ont appuyé unanimement ce programme. Il y est également indiqué que :

Autant pour les victimes que pour les détenus, il était vital qu'ils ne soient pas seulement entendus, mais aussi écoutés. Cet attribut ne s'est pas simplement présenté comme une technique professionnelle, mais comme un être humain se préoccupant d'un autre.³⁹

³⁷ Cook, Ben (2014, 4 février). « Restorative Justice Can Drastically Reduce Need to Restrain Young Offenders. » *The Guardian*. Disponible à <https://www.theguardian.com/social-care-network/2014/feb/04/restorative-justice-reduce-restrain-young-offenders>

³⁸ Littlechild, Brian (2009). « Restorative Justice, Mediation and Relational Conflict Resolution in Work with Young People in Residential Care. » *Practice*, no. 21, p. 229-240.

³⁹ Roberts, Tim (1995). « Evaluation of the victim offender mediation project, Langley, British Columbia: Final Report ». *Victoria BC: Focus Consultants*, p. 82.

Les aptitudes de communication interpersonnelle sont importantes dans la pratique de la justice réparatrice et nous en parlerons dans la prochaine section de ce guide. Les aptitudes sont aussi le sujet principal de plusieurs ateliers

de formation en justice réparatrice. Toutefois, comme l'indique la citation ci-dessus, les participants en justice réparatrice accordent de l'importance à des qualités plutôt qu'à des « aptitudes ». De façon globale, on parle de ces qualités en termes de « présence » du facilitateur. Plus simplement, le terme « présence » fait référence à un état dans lequel nous sommes mentalement calmes et à l'écoute d'une autre personne. La présence commence en prêtant attention à l'autre et en faisant preuve d'ouverture d'esprit et de bienveillance. Il faut aussi chercher à accepter l'autre ainsi que son histoire. En tant qu'intervenants, nous pouvons développer notre présence en travaillant activement sur les aptitudes suivantes :

« Notre stabilité permet à notre compagnon ou à notre compagne de compter sur nous, notre présence fournissant un environnement où il ou elle est libre de tout mouvement... »

Kate Pabst

Stabilité	Régulation émotionnelle intense, mais axée sur la détente, la conscience de soi pour apaiser le « bavardage » mental et émotionnel. Capacité à entendre parler d'expériences de vie difficiles sans en être déstabilisé émotionnellement.
Regard inconditionnel et positif	Compassion envers les autres qui est fondée sur la reconnaissance de leur valeur inhérente, reconnaître les qualités de chacun, respect profond.
Curiosité radicale⁴⁰	Désir de comprendre les participants selon leurs modalités plutôt que les attentes ou « cartes » mentales que nous avons créées pour eux, remettre en question nos préconceptions sur les autres et les inviter à remettre en question nos conclusions. Le facilitateur travaille continuellement à « réinitialiser » sa conscientisation pour la remettre à l'état d'ignorance.

La présence du facilitateur est peut-être l'aptitude la plus fondamentale. De toute évidence, cette capacité est un ingrédient clé dans la façon dont l'écoute et la communication seront perçues par les participants. Comment développons-nous et cultivons-nous ces capacités pour qu'elles soient plus que des idées ou

⁴⁰Fraser Region Community Justice Initiatives (2012). Inviting Dialogue: Restorative Justice and Victim Offender Conferencing Training Manual (6th Revised Edition), p. 34.

des mots sur du papier? Cette question est complexe et sa solution probablement une combinaison de l'expérience de vie, de l'intention, de l'influence des pairs/collègues et du niveau de stress quotidien vécu par le facilitateur.

Paradoxalement, une autre piste pour développer l'aptitude de la présence serait de connaître les outils et d'apprendre les aptitudes de l'écoute et de la communication. Comme nous en avons discuté, l'apprentissage de techniques de communication ne remplace pas la présence. Toutefois, lorsque les outils sont utilisés de façon autoréflexive, ils peuvent mener à une présence plus profonde en traçant un portrait de ce à quoi cette présence pourrait ressembler. Par exemple, poser beaucoup de questions ouvertes ne se substitue pas à la curiosité, mais à force de pratiquer ce genre de questions, l'interrogateur peut en arriver à une curiosité plus authentique envers l'expérience des autres.



La présence du facilitateur est peut-être l'aptitude la plus fondamentale. De toute évidence, cette capacité est un ingrédient clé dans la façon dont l'écoute et la communication seront perçues par les participants. Comment développons-nous et cultivons-nous ces capacités pour qu'elles soient plus que des idées ou des mots sur du papier?

BIEN-ÊTRE DU FACILITATEUR

Aucun facilitateur n'est à l'abri de la douleur émotionnelle et du stress et plusieurs souffrent de traumatisme indirect causé par la grande quantité d'histoires douloureuses entendues des participants. Jusqu'à un certain degré, nos propres combats peuvent nous permettre de sympathiser avec les autres. Toutefois, il peut venir un point où la souffrance, le traumatisme ou le stress du facilitateur cesse d'être



un point de contact avec les autres et devient une barrière. Lorsque nos propres émotions deviennent dévorantes ou accablantes, il devient difficile pour nous, comme facilitateurs, d'être source de soutien pour les autres. Si, comme facilitateurs, nous sommes fragiles émotionnellement, les victimes peuvent naturellement ne pas vouloir tout partager de peur de nous déstabiliser. À l'opposé, si notre façon de gérer les émotions accablantes est de les éviter ou de s'en détacher, les victimes risquent de ne pas recevoir de nous la compassion dont elles ont besoin.⁴¹

⁴¹ Pour une explication plus détaillée de la « compassion », consultez le travail de Paul Gilbert disponible en ligne à www.compassionatemind.co.uk

La plupart d'entre nous savent ce qui nous redonne de l'énergie, de la joie, un équilibre ou ce qui nous guérit, mais souvent, nous ne le faisons tout simplement pas. Tant dans le cadre des services d'aide aux victimes que pour eux-mêmes, les facilitateurs doivent réserver du temps pour ces activités.



Le travail en justice réparatrice demande au facilitateur de maintenir ses qualités d'optimisme, de créativité, d'espoir et un sens des possibilités. Lorsque les facilitateurs perdent leur perspective et leur équilibre, il devient plus difficile d'accéder ou de communiquer ces qualités aux autres.

La plupart d'entre nous savent ce qui nous redonne de l'énergie, de la joie, un équilibre ou ce qui nous guérit, mais souvent, nous ne le faisons tout simplement pas. Tant dans le cadre des services d'aide aux victimes que

pour eux-mêmes, les facilitateurs doivent réserver du temps pour ces activités.

3.4 APTITUDES DU FACILITATEUR

Cette section identifie certaines des aptitudes essentielles pour travailler de façon restauratrice avec les victimes de crime. Gardez en tête que cette liste des aptitudes de facilitation en justice réparatrice n'est pas exhaustive et ne peut pas se substituer à une formation en facilitation de qualité.

BÂTIR DES RELATIONS DE CONFIANCE

Une relation de confiance entre la victime et l'intervenant est souvent essentielle à son sentiment de sécurité pendant le processus.⁴² Comme l'a remarqué un intervenant en justice réparatrice pendant une entrevue, l'un des meilleurs ensembles d'aptitudes qu'un intervenant peut avoir est de pouvoir créer des relations de confiance très rapidement.

Les aptitudes requises pour bâtir ce genre de relation sont entre autres :

Intégrité Respecter ses engagements envers la victime.

Honnêteté Affirmer clairement ses limites personnelles, ses peurs, ses erreurs et ses manies, partager ses émotions. Être une personne et non pas un « rôle ».

Aptitudes du facilitateur

- Bâtir des relations de confiance
- Silence
- Questions
- Affirmation
- Validation
- Connaissances et professionnalisme de l'intervenant
- Pratique réflexive
- Formation

⁴² Remarque: il s'agissait d'un thème des entrevues avec intervenants qui ont été menées dans le cadre de ce projet.

Humour	Trouver des façons de rire avec la victime, l'autodérision est souvent un bon point de départ!
Limites	Éviter d'internaliser les sentiments et les expériences de la victime au point où ça devient trop lourd, différenciation émotionnelle.

SILENCE

Une grande partie de la formation se concentre sur nos communications verbales avec les participants. Pourtant, un bon usage du silence peut parfois transmettre le message plus efficacement que les mots. Par exemple, le silence actif peut communiquer

- une écoute profonde/un désir d'en savoir plus;
- une confirmation qu'on ne presse pas l'interlocuteur à s'exprimer;
- une reconnaissance que l'histoire de l'interlocuteur ne peut être résumée; et/ou
- un témoignage lors de moments de vérité, de douleur ou de guérison.

Lorsqu'on utilise le silence, il est important d'être attentif à la façon le silence est perçu. Si le silence semble perçu comme étant inconfortable (même si ce n'est pas intentionnel), c'est probablement le temps de dire quelque chose!

QUESTIONS

Les questions représentent un outil essentiel pour obtenir de l'information, démontrer de la bienveillance et guider la victime dans sa réflexion sur elle-même. Les questions sont plus efficaces quand elles sont accompagnées d'énoncés réflexifs.

Types de questions	Exemples
Directe : Questions dont la réponse est soit « oui » ou « non »	« Étais-tu en colère quand tu as su que Jesse est celui qui est entré par effraction ? »
Insidieuse : Questions qui contiennent un jugement. Le ton du locuteur est souvent ce qui trahit une question insidieuse. Les questions insidieuses peuvent ressembler à des questions directes ou ouvertes.	« N'as-tu pas vu ça venir? »
Ouverte : Questions qui encouragent l'interlocuteur à en dire plus, qui mènent à une clarification ou un approfondissement du sens de la réponse. Les questions ouvertes reflètent une intention de curiosité et d'humilité.	« Comment t'es-tu senti quand tu as su que Jesse est celui qui est entré par effraction? »

Alors que les intervenants développent leurs aptitudes à utiliser les questions, ils ont parfois tendance à s'appuyer beaucoup sur l'utilisation de questions et cette pratique peut susciter une attitude défensive

de l'interlocuteur. Les questions sont souvent mieux reçues lorsqu'elles sont combinées à d'autres techniques de conversation et d'écoute active.

AFFIRMATION

Les victimes doivent savoir qu'elles entrent dans un processus dans lequel il ne leur arrivera pas de mal supplémentaire. Il est important qu'elle puisse sentir en vous, comme intervenant, cette qualité d'affirmation, la capacité d'établir des limites claires par rapport aux autres afin d'offrir une protection émotionnelle ou pour « amplifier » la voix de la victime au besoin.

L'affirmation en justice réparatrice

Interrompre fermement et poliment une personne qui « prend trop de place » pendant la discussion, qui le fait au détriment de la victime.

Identifier et remédier aux déséquilibres de pouvoir.

Refuser de laisser les autres participants de la discussion interrompre la victime.

Poser des questions difficiles, mais respectueuses, au détenu ou à la détenue pour susciter sa propre responsabilité.

Proposer des ententes équitables qui satisfont la victime.

L'affirmation ne devrait pas être confondue avec l'agressivité. Contrairement à l'agressivité, l'affirmation allie la fermeté au respect et n'est pas utilisée dans l'intention d'humilier.

VALIDATION

Les énoncés de validation sont ceux qui affirment la légitimité, la normalité ou la valeur des actions ou des paroles d'une personne.

La validation peut prendre plusieurs formes, dont voici quelques exemples :

« Je peux imaginer... ».	« Ça a du sens ».
« C'était courageux ».	« Tu n'es pas le seul à penser cela ».
« Ce qui t'est arrivé est mal ».	« Plusieurs personnes avec qui nous travaillons se sentent de la même façon ».



Il est commun parmi les victimes qui ressentent les symptômes d'un traumatisme psychologique qu'elles en viennent à se demander si leurs symptômes reflètent leur propre faiblesse ou s'ils sont signe d'anormalité. Il peut être utile et rassurant pour les victimes lorsqu'une personne de l'extérieur valide les symptômes en les « normalisant ». Par exemple, le clinicien spécialisé en traitement des traumatismes et

intervenant en justice réparatrice David Gustafson encourage la « restructuration » des symptômes communs du traumatisme en tentatives physiologiques de « survie et de maîtrise » :⁴³

Intrusion	Esprit/corps tentant de faire remonter des expériences réprimées à la surface pour pouvoir les intégrer et parvenir à les maîtriser.
Désengagement/Évitement	S'isoler du monde extérieur, économiser ses énergies pendant une période de repos nécessaire, comme une hibernation.
Éveil	Esprit/corps augmentant la vigilance pour éviter d'être pris par surprise à nouveau. Tentatives de l'organisme pour déterminer le bon niveau d'attention aux dangers possibles et rétablir l'équilibre des fonctions d'autoprotection.

Développer une base de connaissances sur les effets du traumatisme et sur les expériences communes à plusieurs victimes peut donner les outils nécessaires à l'intervenant pour valider l'expérience de la victime.

CONNAISSANCES ET PROFESSIONNALISME DE L'INTERVENANT

Les victimes reçoivent un bon service lorsque les intervenants démontrent un haut niveau de savoir et de professionnalisme dans leur travail en justice réparatrice. Voici quelques-uns des éléments clés d'un bon professionnalisme.

Connaissances et professionnalisme dans la pratique

Démontrer de la confiance et de la compétence lors des communications interpersonnelles et des aptitudes en facilitation.

Gérer la complexité avec confiance et sans s'énerver.

Pratiquer la patience.

Se présenter de façon à donner une image de maturité, de compétence, d'organisation et de préparation.

Rechercher un équilibre approprié entre la formalité et le caractère informel.

Démontrer l'étendue de ses connaissances sur le système de justice pénale, sur la victimologie et sur les ressources disponibles pour les victimes. Lorsque les réponses dépassent le champ de connaissances du facilitateur, ce dernier sait où trouver les réponses et prend l'initiative de les trouver pour les participants.

⁴³ Gustafson, D.L. (2018). Encountering 'the Other:' Victim Offender Dialogue in Serious Crime. Belgique : Faculté de droit de KU Leuven, p. 475.

PRATIQUE RÉFLEXIVE

Le travail en justice réparatrice est complexe et même l'intervenant le plus expérimenté en a toujours à apprendre. La pratique réflexive se réfère aux multiples façons par lesquelles un intervenant peut se servir de ses propres expériences pour améliorer sa manière de travailler.

Il existe plusieurs modèles pour illustrer un processus visant à réfléchir sur ses expériences, en dégager un sens et planifier l'avenir. L'un des modèles bien connus est le cadre réflexif élaboré par Rolfe et coll., qui a émergé du milieu des soins de santé. Le modèle comporte trois aspects :⁴⁴

QUOI?	ALORS QUOI?	MAINTENANT QUOI?
<p>Quel est le problème/difficulté/raison de l'impasse/cause du malaise/ce qui m'empêche de guérir, etc.?</p> <p>Quel a été mon rôle dans la situation?</p> <p>Qu'est-ce que j'essayais d'accomplir?</p> <p>Quelles mesures ai-je prises?</p> <p>Quelle a été la réaction des autres?</p> <p>Quelles ont été les conséquences? Pour le client? Pour moi-même? Pour les autres?</p> <p>Quels sentiments cela a-t-il évoqués? Pour le client? Pour moi-même? Pour les autres?</p> <p>Qu'est-ce qui est positif/négatif par rapport à cette expérience?</p>	<p>Alors, qu'est-ce que ça me dit/m'apprend/signifie/dit sur moi/sur mon client/notre relation/le souci pour mon client/le modèle de soutien que j'utilise/mon attitude/l'attitude de mon client, etc.?</p> <p>Alors, à quoi est-ce que je pensais sur le coup?</p> <p>Alors, qu'est-ce qui a motivé mes actes?</p> <p>Alors, quelles connaissances puis-je appliquer à la situation?</p> <p>Alors, qu'est-ce que j'aurais pu/dû faire mieux?</p> <p>Alors, quelle est ma nouvelle compréhension de la situation?</p> <p>Alors, quelles questions plus générales découlent de la situation?</p>	<p>Maintenant, que dois-je faire pour améliorer les choses/sortir de l'impasse/améliorer la qualité de mes services aux clients/trouver une solution/me sentir mieux/mieux me rétablir, etc.?</p> <p>Maintenant, quelles questions plus larges doivent être prises en compte si cette action réussit?</p> <p>Maintenant, quelles pourraient être les conséquences de cette action?</p> <p>Maintenant, que doit-on planifier pour emprunter cette nouvelle direction?</p>

La pratique réflexive demande de l'humilité, un engagement et un désir d'apprendre. Pour certains, ça exige aussi le soutien de leurs pairs. Pour cette raison, les « communautés de pratique » en justice

⁴⁴ Adapté de : Rolfe, G., Freshwater, D. et Jasper, M. (2001). Critical Reflection in Nursing and the Helping Professions: A User's Guide. Disponible à <http://www.scopt.co.uk/wp-content/uploads/2017/10/Rolfe-Reflective-framework.pdf>

réparatrice – en personne ou sur des forums en ligne pour que les intervenants puissent échanger sur différentes questions touchant la pratique – se sont avérées bénéfiques dans plusieurs juridictions.

FORMATION

La plupart des professions d'aide exigent un niveau d'éducation supérieure et des formations préalables. Puisqu'au Canada, ce domaine est très peu régulé et fait beaucoup appel à des bénévoles, la pratique de la justice réparatrice n'a pas de telles exigences. Cela signifie qu'il appartient aux intervenants et aux programmes de déterminer la quantité et le type de formation requise pour pratiquer de façon sécuritaire et efficace. Bien que de nombreux intervenants en justice réparatrice reçoivent une formation de base dans le cadre de leur programme, il est conseillé de suivre de la formation supplémentaire pour maximiser le service qu'ils offrent aux victimes.

Les intervenants peuvent aussi bénéficier de formation qui n'est pas liée au domaine de la justice réparatrice. Par exemple, cela pourrait être une formation sur les soins tenant compte des traumatismes, les stades du développement de l'enfant, les traumatismes (traumatismes historique et intergénérationnel), les interventions en cas de crise, l'animation de groupe, la conduite d'entrevues, l'accompagnement, les aptitudes en counseling et/ou une formation culturellement adaptée au groupe avec lequel l'intervenant travaille. Cela peut aussi être de la formation visant à s'informer et à se conscientiser sur des groupes sociaux particuliers (ex. : enfants/jeunes, aînés, femmes, LGBTQ2+, hommes, groupes culturels particuliers, etc.).

Au Canada, la justice réparatrice est un mouvement très populaire et fortement influencé par les valeurs et enseignements spirituels des Premières Nations. Ailleurs dans le monde, les projets de justice réparatrice illustrent souvent la voix des peuples marginalisés. Le travail a été grandement renforcé par ses racines de façon à avoir une connaissance et une vision du monde qui diffèrent des traditions bureaucratiques de l'Occident derrière les systèmes de justice et d'éducation ou toute autre grande institution.

La formation en contexte de justice réparatrice se fait à la fois de façon formelle (diplômes et certifications) et informelle (expérience de vie, tradition et mentorats). Bien que tous les intervenants savent qu'ils doivent maintenir et développer leur savoir-faire avec rigueur, un des principes fondamentaux est de se renseigner et de s'éduquer sur la justice réparatrice grâce à diverses sources.



Bien que tous les intervenants savent qu'ils doivent maintenir et développer leur savoir-faire avec rigueur, un des principes fondamentaux est de se renseigner et de s'éduquer sur la justice réparatrice grâce à diverses sources.

3.5 ACCOMPAGNER LES VICTIMES À TRAVERS LES OPTIONS DE JUSTICE RÉPARATRICE

Ce guide prend en compte l'existence de plusieurs modèles valides pour la pratique de la justice réparatrice. Dans un processus de justice, les besoins des participants diffèrent grandement selon le contexte, les cultures et la nature du tort. En allant dans le sens du principe de la pratique réceptive, il est sous-entendu que les processus sont construits différemment selon de telles variables. La justice réparatrice n'est pas une approche uniforme.

Un autre principe est que malgré les variations significatives dans la pratique de la justice réparatrice, les processus se classent généralement en trois catégories : **l'élaboration du dossier, la facilitation et le suivi**. Les pages suivantes seront divisées selon ces catégories.

ÉLABORATION DU DOSSIER

Les rencontres d'étude de cas et préparatoires sont d'une importance primordiale en justice réparatrice. C'est à travers ces interactions que les victimes et les autres participants

- bâtissent un sentiment de sécurité et un contact avec vous comme facilitateur;
- ont une occasion d'être entendus et que leur expérience du crime soit reconnue;
- explorent en détail le tort causé par l'acte criminel et commencent à exprimer leurs besoins et leur espoir pour aller de l'avant;
- comprennent la philosophie de la justice réparatrice et les options qu'elle propose;
- décident s'ils devraient participer à votre programme et la façon d'y participer;
- contribuent au développement d'un processus de justice réparatrice;
- se préparent pour les prochaines étapes.

Lorsque ces rencontres incluent des membres de la famille ou d'autres personnes présentes pour offrir leur soutien, les participants peuvent parler plus sincèrement de leur expérience et améliorer leurs relations sociales.

Les facilitateurs sont encouragés à aborder les rencontres d'élaboration du dossier avec une curiosité dénotant une ouverture d'esprit et à éviter de présumer le résultat de ce travail. Plusieurs programmes de justice réparatrice sont élaborés autour d'une certaine forme de dialogue victime/détenu comme service principal et, en tant qu'intervenants, nous comprenons les bienfaits possibles de ces dialogues. Il est donc de la plus haute importance de freiner toute tendance à accompagner les victimes dans un tel processus. Vous devez absolument éviter que la victime croit que le dialogue est l'objectif final de votre rencontre initiale. À moins que la victime affirme d'elle-même qu'elle veut engager un dialogue, le but de ces rencontres est connaître leurs besoins, leur donner de l'information et une validation et explorer



Vous devez absolument éviter que la victime croit que le dialogue est l'objectif final de votre rencontre initiale.

comment les services offerts par le programme peuvent répondre à leurs besoins. Pour cette raison, il serait utile de faire une distinction entre une élaboration du dossier centrée sur le processus et un travail centré sur l'individu. L'objectif d'une rencontre centrée sur le processus est d'évaluer le degré de volonté de la victime à participer à un dialogue et ainsi les aider à se préparer pour cette expérience. L'objectif d'une rencontre centrée sur l'individu est de comprendre les torts causés à la victime et de déterminer ses besoins pour ainsi lui offrir du soutien et lui présenter différentes options à considérer pour les prochaines étapes.

	Centré sur le processus		Centré sur l'individu	
1.	Le facilitateur se présente et explique l'objectif de la rencontre.		Le facilitateur se présente et explique l'objectif de la rencontre.	
2.	Le facilitateur explique le processus du dialogue dirigé.		Le facilitateur mentionne les impacts du crime. Il reformule les besoins exprimés par la victime afin de s'assurer qu'il a bien compris.	
3.	Le facilitateur demande à la victime si elle souhaite y participer.		Le facilitateur demande à la victime si elle veut de l'information sur les différentes options offertes par le programme.	
	Si oui, le facilitateur demande à la victime quels sont ses espoirs face au processus, répond à ses questions, précise les dommages éventuels, renseigne sur les services de soutien disponibles et planifie les prochaines étapes.	Si non, le facilitateur remercie la victime pour sa participation et conclue la rencontre.	Si oui, le facilitateur décrit les options de façon générale, explore quelles options seraient les meilleures pour répondre aux besoins de la victime.	Si non, le facilitateur apporte du soutien à la victime en explorant d'autres options (ex. : processus accusatoire, aucun processus, autres services, en fonction du contexte).

Rappelez-vous que pour les victimes, la justice réparatrice débute au moment de leur premier contact avec vous. Si elles y trouvent de la validation, de la compassion, de l'exploration, une relation et la découverte d'options, le service est très important pour la victime, qu'elle décide de participer à votre programme ou non.

QUI RENCONTRER EN PREMIER : LE DÉTENU OU LA VICTIME?

Après qu'un cas leur ait été transféré, plusieurs programmes de justice réparatrice, dont la majorité de ceux que nous avons étudiés, ont l'habitude de commencer l'élaboration du dossier en rencontrant le détenu et ceux qui le soutiennent. La logique derrière cette pratique, du moins en partie, est d'évaluer le sentiment de responsabilité du détenu et de s'assurer que la renvoi du cas en justice réparatrice est appropriée pour ne pas élever prématurément les attentes de la victime. De plusieurs façons, ces raisons sont justifiées.

Toutefois, il y a de nets avantages à commencer l'élaboration du dossier en rencontrant la victime. Débuter par la rencontre avec la victime permet au facilitateur, et au programme, de reconnaître les besoins de la victime et de s'en servir comme point de départ pour un processus de justice. Les besoins exprimés pendant cette rencontre peuvent guider les questions posées au détenu et qui aident à déterminer si une rencontre en personne est appropriée ou s'il faut se tourner vers d'autres options. Certaines victimes peuvent trouver important le fait d'être la première personne contactée après leur victimisation. De plus, la victime peut trouver une valeur réparatrice dans le fait de parler avec le facilitateur, peu importe si elle décide de participer au dialogue ou non, ou une occasion qui pourrait être perdue si notre contact avec la victime dépend de la volonté du détenu. Cela dit, il peut aussi être important de contacter la victime en premier pour les aider à réfléchir à leurs options à l'avance si, par exemple, le détenu ne souhaite pas participer ou si on juge inapproprié que la rencontre détenu-victime ait lieu.

Les décisions à savoir qui on doit rencontrer en premier pourraient être gérées par le programme en se basant sur les besoins et la réalité de chaque cas, contrairement à un protocole fixe.

CONTACT EN PERSONNE

Le premier contact entre le facilitateur et la victime se fait généralement par écrit ou par téléphone. Lors d'un premier entretien téléphonique et où c'est géographiquement possible, le premier objectif du facilitateur est de donner assez de renseignements pour inviter la victime à une rencontre d'élaboration du dossier. Les rencontres de personne à personne sont normalement la forme de communication la plus efficace pour discuter de sujets difficiles et complexes. Elles permettent aussi à la victime et au facilitateur d'observer le langage non verbal et les expressions de l'autre et sortir de la rencontre avec le plus haut degré relationnel et une meilleure compréhension de l'autre.

Parfois, la victime choisit de parler en détail de son expérience et de ses sentiments face au crime lors du premier contact par téléphone. Dans ce cas, le facilitateur ne doit pas décourager cela et doit plutôt offrir le meilleur soutien possible, malgré les limites du téléphone. Toutefois, cela ne remplace généralement pas une rencontre en personne et l'invitation doit quand même être faite.

Les victimes peuvent parfois être réticentes à rencontrer le facilitateur en personne, soit parce qu'elles ne veulent pas amorcer un processus de justice réparatrice, soit parce qu'elles ne croient pas qu'une rencontre en personne soit nécessaire pour procéder. Ces choix sont respectés, mais le facilitateur devrait tout de même poser la question : « Puis-je vous expliquer pourquoi je trouve utile d'avoir ces

conversations en personne? » Si la réponse est oui, le facilitateur peut s'inspirer des citations à droite pour expliquer.

OÙ ET QUAND?

L'emplacement et l'heure des rencontres d'élaboration du dossier font partie des moyens de montrer notre respect envers les victimes. Demandez-vous à la victime de se rendre à votre bureau, allez-vous à son domicile ou vous rentrez-vous dans un endroit public? Selon l'horaire de qui la rencontre sera-t-elle prévue? En plus de l'aspect logistique, ces décisions ont souvent une valeur symbolique pour les victimes. Il y a plusieurs choses à considérer dans la prise de ces décisions. Par exemple :

La plupart des gens ne connaissent rien de ces processus et pour certains, ils ont besoin de nous connaître un peu avant de décider s'ils acceptent de continuer et de

Comme membre de votre communauté, je suis préoccupé par ce qui vous est arrivé et j'aimerais savoir comment vous avez vécu tout ça. Je trouve qu'il est souvent plus facile pour

De quel niveau d'intimité la victime a-t-elle besoin et comment s'y ajuster?

Quels sentiments l'endroit de la rencontre provoquent-ils chez la victime? Par exemple, certains programmes de justice réparatrice opèrent dans un poste de police. Cet endroit procure-t-il un sentiment de sécurité ou est-il perçu comme froid et intimidant? Certaines victimes sont plus à l'aise si la rencontre a lieu à leur domicile alors que d'autres seront gênées de recevoir un étranger chez elles.

À quel point l'emplacement est-il accessible pour la victime?

La victime doit-elle prendre congé de son travail ou faire garder ses enfants pour pouvoir vous rencontrer? À quel point votre horaire est-il flexible pour s'ajuster à celui de la victime?

DÉCRIRE LA JUSTICE RÉPARATRICE

La plupart des renvois de cas faits en justice réparatrice concernent un individu accusé d'un crime. Les objectifs de l'agent qui fait le renvoi peuvent ou non correspondre avec les objectifs de la victime. En abordant la question de la justice réparatrice avec les victimes, l'intervenant a comme tâche d'articuler les objectifs du processus en termes qui se concentrent sur la victime, plutôt que sur le détenu ou sur le système.

Voici quelques exemples d'objectifs :

- Donner une deuxième chance aux jeunes.
- Éviter les mesures punitives et les dossiers criminels.
- Aider l'accusé à apprendre de ses erreurs et être empathique.
- Éviter du temps et des coûts devant les tribunaux.

Servir les victimes d'actes criminels grâce à la justice réparatrice

- Travailler sur les causes fondamentales du crime.
- Transformer le système de justice pénale.



Pourtant, il serait plus utile de se concentrer sur

- la responsabilité de l'accusé/détenu envers la victime; ou
- les occasions pour la victime de répondre à des besoins qui ne sont pas pris en compte dans d'autres processus de justice. Exemple de besoins :
 - Être entendu.
 - Avoir des réponses à ses questions.
 - Tenir le délinquant personnellement responsable.
 - Avoir son mot à dire sur la façon dont la situation est gérée.
 - Obtenir réparation.



Ce n'est pas pour dire que les avantages de la justice réparatrice pour ceux qui causent du tort, pour les communautés ou pour le système de justice n'ont pas d'importance. L'intention est plutôt de connaître les besoins de la personne avec qui vous discutez (dans ce cas, la victime) et de concentrer la communication sur ces besoins.

OPTIONS POUR LA PARTICIPATION DES VICTIMES

Lorsque la victime indique le besoin d'un certain niveau de communication avec ou du détenu ou lorsque d'autres parties voient une utilité à parler avec elle, le choix de la victime ne doit pas se limiter à ces deux ou l'une ou l'autre des options. Certaines victimes peuvent souhaiter participer au processus de dialogue sans avoir le désir ou la capacité d'avoir des rencontres de personne à personne. Dans ces circonstances, il est utile de déterminer l'éventail d'options possibles pour leur participation. Ces options sont illustrées à la page suivante, dans le diagramme 3.⁴⁵

PERSONNES DE SOUTIEN POUR LA VICTIME

Lors des entrevues, les intervenants en justice réparatrice et les fournisseurs de services d'aide aux victimes ont expliqué à l'équipe de recherche que pour les victimes engagées dans un processus de justice réparatrice, il est utile d'avoir le soutien et l'engagement d'autres personnes en qui les victimes ont confiance. Cela peut être des personnes qui accompagnent la victime lors du dialogue de justice réparatrice ou qui assistent seulement aux rencontres préparatoires, des personnes de soutien qui jouent un rôle d'arrière-plan en aidant la victime à se préparer au processus de dialogue et qui en discutent avec

⁴⁵ Rourke, Jessica, Shanna Grant-Warmald et Andrew Kerr (2016). Strengthening Ties to Better Serve Victims: A Partnership Guide for Police-Based Victim Services and Restorative Justice Agencies. Restorative Justice Victoria, p. 23. Disponible à http://www.commjjustice.org/uploads/1/1/7/4/117440886/restorative_justice-victim_services_partnership_guide_from_bc-june_9_2016.pdf

elle par la suite, ou une combinaison de toutes ces situations. Les personnes de soutien peuvent être des amis, le conjoint ou la conjointe, des proches, des Anciens, des membres du clergé, des mentors, des bénévoles de services d'aide aux victimes, des intervenants des services à la jeunesse, des travailleurs sociaux, des conseillers, etc.

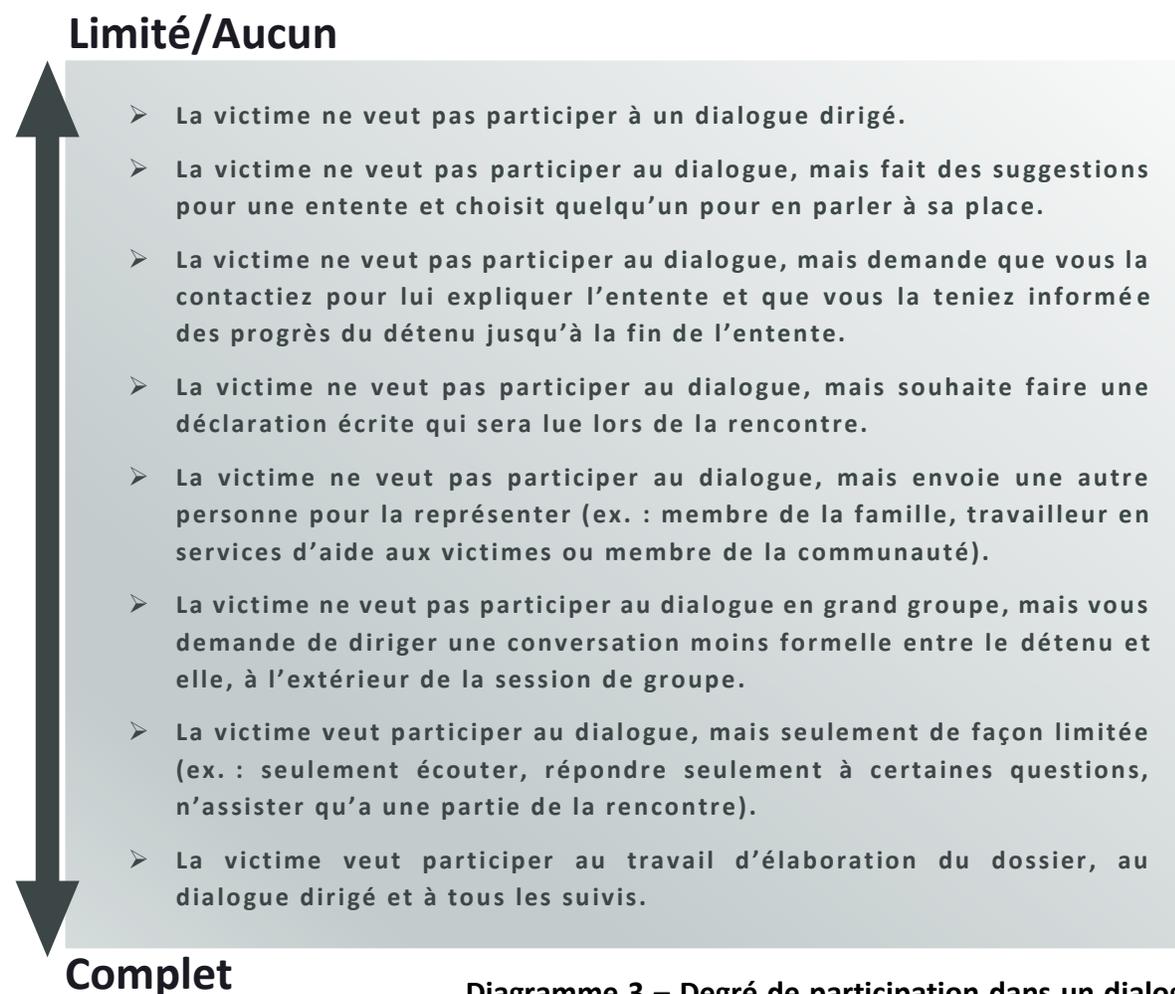


Diagramme 3 – Degré de participation dans un dialogue

Lors du travail d'élaboration du dossier, il peut être utile de discuter de la question du soutien avec la victime, qu'elle ait décidé de s'engager dans une forme de dialogue ou non. Des questions comme « à qui t'adresses-tu quand tu as besoin de parler de choses difficiles? » ou « qui sont les gens qui font ressortir le meilleur de toi-même? » ou simplement, « qui sont les personnes qui te donnent le plus de soutien? » peuvent aider à introduire le sujet.

Lorsqu'une victime choisit de s'engager dans un dialogue dirigé, il peut être rassurant pour elle d'avoir l'occasion d'inviter des personnes de soutien dans le dialogue. Il est alors nécessaire que le facilitateur s'entretienne avec ces personnes pour leur donner de l'information et pour clarifier leur rôle.

En justice réparatrice, le mot « soutien » a une connotation précise. Les personnes de soutien devraient être des gens dont la présence contribue à l'assurance, à la sagesse et/ou au confort de la victime tout au long de l'expérience.

Le rôle de la personne qui soutient la victime lors de la rencontre de dialogue inclut :

Rester assis en silence près de la victime.

Parler de sa relation avec la victime.

Parler du genre de personne qu'est la victime.

Parler des impacts ou des changements observés chez la victime et dans la communauté en général après le crime.

Il n'est généralement pas souhaitable que les personnes qui sont là pour soutenir la victime

Parlent à la place de la victime (à moins que la victime leur ait demandé de le faire).

Réprimandent le détenu ou la détenue.

Demandent ou refusent réparation.

S'expriment, verbalement et gestuellement, avec un ton accusateur ou agressif pendant le dialogue.

Les facilitateurs devraient préparer les personnes de soutien avec soin pour qu'elles adoptent un rôle constructif. Cela peut demander de tendre une oreille empathique et attentive, en plus de partager et réfléchir sur les principes guidant un processus de justice réparatrice. Si, comme facilitateur, vous pensez que le processus de dialogue pourrait être compromis par la participation d'une personne de soutien, il serait raisonnable de ralentir, modifier ou suspendre le processus jusqu'à ce que vos préoccupations aient été résolues.

Dans le cas où la victime exprime le désir d'avoir du soutien supplémentaire, mais ne peut pas donner le nom d'une personne qui pourrait l'aider, le facilitateur peut faire des suggestions à la victime. Cette personne peut être un professionnel, un bénévole (par exemple une autre victime de crime qui est passée par un processus de justice réparatrice) ou un autre membre de la communauté, selon le cas, et invité par la victime.

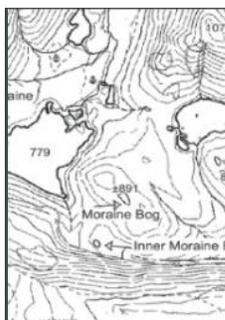
SERVICES D'AIGUILLAGE

Les victimes peuvent bénéficier de soutien psychologique et émotionnel en dehors de ce que votre programme peut offrir. Familiarisez-vous avec le counseling et les services associés à votre secteur pour

être prêts à les recommander à des victimes qui aimeraient bénéficier de ce genre de service. Certaines victimes sont admissibles pour obtenir un soutien financier du gouvernement.⁴⁶

CONFIDENTIALITÉ ET PARTAGE DE RENSEIGNEMENTS

Les rencontres d'élaboration du dossier sont généralement confidentielles, excepté quand la confidentialité représente un danger potentiel. Pour des raisons précises, on peut briser le sceau de la confidentialité avec la permission du participant. Le plus important est



Parfois, on peut briser le sceau de la confidentialité, avec la permission du participant, pour des raisons précises. Le plus important est d'éviter que les participants (et surtout les victimes) aient de « mauvaises surprises » en amorçant un dialogue dirigé.

d'éviter que les participants (et surtout les victimes) aient de « mauvaises surprises » en amorçant un dialogue dirigé. Cela signifie qu'un participant au dialogue ne devrait pas entendre une information pour la première fois pendant le dialogue si cette information risque de l'alarmer, de le troubler ou d'augmenter la tension. Voici quelques exemples de telles circonstances :

- La version des faits du détenu ou la responsabilité qu'il ou elle exprime par rapport au crime diffère significativement de ce à quoi la victime s'attendait.
- Les espoirs de réparation ou de restitution de la victime ne correspondent pas à ce que le détenu ou la détenue est prêt ou capable d'offrir.
- Le détenu ou la détenue présente une déficience cognitive ou autre qui pourrait affecter la façon dont il/elle communiquerait avec la victime.

De tels scénarios impliquent l'importance que le facilitateur ait la permission des participants de partager des renseignements avec d'autres pendant l'élaboration du dossier. La victime devrait aussi être au courant de toutes personnes de soutien choisies par le détenu qui assisteront le dialogue dirigé. Tous les participants devraient entrer dans la pièce en sachant qui ils y rencontreront. Lorsqu'il est utile de partager d'autres types de renseignements confidentiels avec les participants avant une rencontre, le facilitateur trouvera utile d'expliquer la raison pour laquelle il souhaite ce partage d'information avant de demander la permission.

IMPLIQUER LES VICTIMES DANS L'ÉLABORATION DU PROCESSUS

Si une victime décide de participer à un dialogue de personne à personne, il est important, lors de la préparation du dossier, de travailler avec la victime afin d'élaborer un processus qui soit convenable et

⁴⁶ Pour exemple, en Alberta, vous pouvez consulter « Financial Benefits Program for Victims of Crime » à <https://www.alberta.ca/help-for-victims-of-crime.aspx> ou communiquer avec eux au 780-427-7217.

significatif pour elle. En gardant en tête le concept d'attitude « réceptive » dont nous avons parlé plus tôt, il peut être utile de consulter la victime sur les éléments du processus.

Explorer les éléments du processus avec les victimes	
• Où et quand le dialogue aura-t-il lieu?	• Y aura-t-il une table ou autre chose entre les participants?
• Qui sera présent?	• Comment les chaises seront-elles disposées?
• S'il y a plusieurs détenus impliqués : organiserez-vous un seul dialogue avec toutes les parties concernées ou plusieurs rencontres individualisées?	• Comment la victime se déplacera-t-elle pour se rendre au lieu de rencontre? Par exemple, étant donné la nature émotionnelle du processus, préférerait-elle conduire sa voiture ou être reconduite par quelqu'un?
• À quel moment la victime arrivera-t-elle? Avant ou après le détenu et/ou les autres parties prenantes au dialogue? Qui arrivera en premier à la rencontre?	• Comment ouvrirez-vous le dialogue? Y aura-t-il une cérémonie, un rituel ou une autre méthode pour créer une intention partagée?
• Que devrez-vous faire pour les participants si des émotions fortes surviennent pendant le processus?	• Quels types de réconfort devrait-il y avoir? Ex. : nourriture, aire pour fumeurs, pièce séparée pour prendre les pauses, etc.
• Quelles règles de communication devront-ils respecter pendant le processus?	• Comment voudraient-ils que vous fassiez le suivi après la rencontre et après combien de temps?
• Comment vous signaleront-ils qu'ils ont besoin d'une pause?	• Qui sera le premier participant à prendre la parole?

S'enquérir des besoins des victimes participant au processus et y répondre peut accentuer le sentiment de responsabilité et d'appropriation que la victime a par rapport au processus. Alors qu'elle se fait sa propre opinion, la victime peut aussi vous demander de lui décrire les « pratiques courantes » sur certains de ces sujets. Il y a souvent un équilibre à maintenir entre leur donner une certaine structure et de l'assurance, tout en les invitant à exprimer leurs idées. Une façon de trouver le bon équilibre est de considérer que vous travaillez en partenariat avec la victime pour prendre ces décisions.

Lorsqu'on élabore un processus de dialogue, il est important de toujours rester en accord avec les valeurs de consensus et de volontarisme de la justice réparatrice. Travailler à partir d'une éthique d'autonomisation de la victime ne signifie pas que ses préférences doivent être imposées aux autres

participants du dialogue. Contraindre les détenus ou les autres serait contre-productif dans un contexte de dialogue. S'il devient évident que les participants ont une vision différente des éléments du processus, il est important de résoudre ces différences lors de l'élaboration du dossier. Cela se fait souvent avec la « diplomatie de la navette », selon laquelle le facilitateur sert d'intermédiaire pour toute communication indirecte et tout partage d'information entre les participants. Cependant, les désaccords en lien avec ces

Lorsqu'on élabore un processus de dialogue, il est important de toujours rester en accord avec les valeurs de consensus et de volontarisme de la justice réparatrice. Travailler à partir d'une éthique d'autonomisation de la victime ne signifie pas que ses préférences doivent être imposées aux autres participants du dialogue.



questions sont relativement rares, puisque les participants approuvent souvent les préférences de la victime quand ils en sont informés.

TRAVAILLER AVEC LES ENFANTS ET LES JEUNES VICTIMES

Travailler avec les jeunes victimes requiert plusieurs des mêmes compétences, aptitudes et approches qui sont décrites dans ce guide. Les jeunes victimes ont la sagesse et la conscience de leurs besoins à la suite d'un acte criminel. Notre communication et notre engagement envers eux ne doivent pas minimiser les attributs que nous

associons aux victimes adultes. Il y a toutefois quelques éléments supplémentaires à considérer dans ce contexte.

Généralement, il est nécessaire d'impliquer les parents ou tuteurs de la jeune victime pendant l'élaboration du dossier. S'ils ont la garde de l'enfant/jeune, leurs droits légaux font qu'ils doivent être impliqués, sans ignorer l'autonomie et les besoins exprimés de la jeune victime. S'il y a peu de confiance entre l'enfant/jeune et ses parents, pensez impliquer un autre adulte comme personne de soutien et en qui la victime a plus confiance. Lorsque des différends surviennent entre le jeune et ses parents/tuteurs, la situation peut devenir difficile à gérer et demander des aptitudes en facilitation et médiation familiale pour les aider à résoudre leurs désaccords sur des questions comme (par exemple) les personnes qui devraient être dans la pièce, l'élaboration du processus et les demandes de réparation.

Considérations supplémentaires pour le travail auprès des jeunes victimes

Langage simple Utilisez un langage simple pour poser des questions, décrire le processus ou pour vérifier votre compréhension en reformulant. Il est préférable de fréquemment vérifier la compréhension à mesure que vous procédez en posant des questions comme « peux-tu me dire dans tes mots ce que j'ai dit à propos de ton choix de participer? »

Processus concis	Lorsque c'est possible, raccourcissez le temps des rencontres ou des processus alternatifs. Plus le processus est long, plus il devient difficile pour le jeune de rester concentré.
Activités impliquant l'hémisphère droit	Pensez à engager le jeune dans des activités impliquant l'hémisphère droit pendant la communication ou comme méthode de communication. Par exemple, avoir des cure-pipes, de la glaise, du matériel de dessin ou autres choses que le jeune peut manipuler en discutant ou lui demander de dessiner ce qu'il ressent par rapport à ce qui s'est passé peuvent être des outils utiles.
Dialogue indirect	Explorez des façons de répondre aux besoins exprimés par le jeune qui ne nécessitent pas un dialogue direct avec la personne qui l'a blessé. Plusieurs jeunes ont tendance à aller de l'avant avec ce que l'adulte en position d'autorité propose, si un dialogue de personne à personne est l'option proposée, la jeune victime va probablement accepter. En tant que facilitateur, vous aurez plus de facilité à déterminer les véritables désirs du jeune si vous lui proposez plusieurs options pour répondre à ses besoins.

Certaines jeunes victimes auront besoin de soutien supplémentaire provenant de thérapeutes, aînés, mentors ou autres personnes à l'extérieur du programme de justice réparatrice avant de se sentir prêt à participer pleinement à un programme de justice réparatrice. Ces personnes de soutien supplémentaires peuvent jouer un rôle important, non seulement pour s'assurer que le jeune est bien accompagné pendant les processus de justice réparatrice, mais aussi pour offrir un soutien avant et après le processus qu'un facilitateur compétent ne peut apporter. Les facilitateurs peuvent jouer un rôle actif pour aider les jeunes victimes et leurs parents à identifier et accéder à d'autres sources de soutien dans la communauté.

SOUTENIR LES VICTIMES À TRAVERS LES CULTURES

En Alberta, plusieurs juridictions opèrent des programmes pour les victimes de crime axés sur la culture. Ces ressources devraient être accessibles là où elles existent et les victimes devraient pouvoir en faire la demande. Malgré cela, les facilitateurs en justice réparatrice peuvent souvent se retrouver à travailler avec des victimes et des survivants d'une origine culturelle différente de la leur. Par exemple, plusieurs programmes de justice réparatrice non autochtones et leurs intervenants, aussi bien en ville qu'en région rurale, offrent parfois des services à des participants autochtones (incluant des victimes).

Le principe de réceptivité déjà décrit dans ce guide peut être considéré comme un principe directeur dans un contexte interculturel. Il est recommandé que le facilitateur consulte des victimes provenant d'autres cultures pour déterminer les besoins qui y sont liés. Voici quelques exemples de l'influence que peut avoir la culture :

- Processus pour ouvrir le dialogue : quel type de protocole, de prière ou toute autre façon de débiter est approprié? Qui devrait être invité à procéder à l'ouverture du dialogue?
- Utilisation d'un objet donnant le droit de parole : lorsqu'on utilise, dans un processus de justice réparatrice, un objet qui « confère » le droit de parole, cet objet renferme énormément de symbolisme. Il faut prendre soin de s'assurer que l'objet utilisé est approprié à la culture dans un contexte de justice réparatrice. Il y a des groupes qui accordent une connotation négative ou positive précise à certains objets ou ont des protocoles particuliers entourant leur utilisation. Il faut aussi considérer le risque d'appropriation culturelle en choisissant les objets.
- Lieux de rencontre : la dynamique culturelle et/ou raciale peut influencer sur les endroits où une victime se sent à l'aise ou non de tenir une rencontre. Les bâtisses renferment souvent un symbolisme historique, religieux, politique ou autre qui peut considérablement affecter l'expérience des individus, surtout ceux qui ont été marginalisés par les principales institutions de la société canadienne ou qui ont vécu un drame historique qui pourrait être ravivé par ces symboles.
- Participants lors des rencontres : la culture peut influencer les besoins et les attentes d'un individu en ce qui concerne ceux qui seront présents lors de l'élaboration du dossier et/ou des rencontres de dialogue dirigé. Par exemple, dans les cultures plus collectivistes, on peut s'attendre à avoir plus de membres de la famille comme personnes de soutien.
- Nourriture : la nourriture servie pendant ou après un processus de justice réparatrice porte une signification culturelle. Dans plusieurs cultures, la présence de nourriture (et parfois des aliments/repas particuliers) est un élément cérémonial essentiel au travail de guérison. Il est conseillé de demander aux victimes issues d'autres cultures ce qu'elles aimeraient en ce qui a trait à la nourriture.

Lors de certains processus de justice réparatrice, il peut être approprié que le programme de justice réparatrice collabore avec des aînés ou des leaders culturels pour diriger les rencontres de justice réparatrice. Construire ces ponts, lorsque c'est pertinent et bienvenu, peut constituer une étape importante, aussi bien pour servir les victimes que pour favoriser une plus grande résilience dans l'ensemble de la communauté.

TRAVAILLER AVEC LES DÉTENUÉS POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DES VICTIMES

Le travail de réparation auprès de ceux qui ont causé du tort est un sujet riche qui s'étend au-delà du cadre de ce guide. Cependant, il est important de noter ici qu'en justice réparatrice, la qualité du travail de l'intervenant auprès du détenu a souvent une incidence significative sur l'expérience de la victime. Un travail approfondi d'élaboration du dossier avec les détenus leur donne l'occasion de

- réfléchir sur leurs choix et valeurs;
- développer une curiosité et une ouverture d'esprit face à l'expérience de la victime;
- prendre conscience de leurs propres expériences passées de victimisation;

- créer un lien de confiance avec le facilitateur et le processus de justice réparatrice;
- se sentir vulnérables face à leurs propres émotions;
- clarifier leurs intentions pour avancer;
- se bâtir un réseau capable de lui apporter du soutien et d'encourager la prise de responsabilité.

L'un des aspects communs au travail avec les détenus est d'explorer le concept de la demande de pardon. Des excuses sincères peuvent être une forme importante de réparation symbolique pour nombreuses



De vraies excuses vont au-delà des mots « je m'excuse ». Les véritables demandes de pardon sont une expression de la responsabilité personnelle

victimes. De vraies excuses vont au-delà des mots « je m'excuse ». Les véritables demandes de pardon sont une expression de la responsabilité personnelle et peuvent comprendre : ⁴⁷

- Responsabilité face à ses propres choix et actions.
- Remords.
- Reconnaissance du dommage et de la souffrance causée.
- Aperçu de ce qui a pu mener au comportement préjudiciable et façons d'éviter de le reproduire à l'avenir.
- Détermination à changer.
- Proposition de réparation.
- Invitation aux personnes touchées par le tort causé à exprimer leur souffrance, à poser des questions, etc.

Les mots d'une véritable demande de pardon sont accompagnés d'authentiques émotions ou une congruence entre les mots prononcés et les émotions exprimées. Finalement, une vraie demande de pardon vient avec une certaine vulnérabilité et la conscience que le pardon ne sera pas nécessairement accordé.⁴⁸

DÉTERMINER SI ON PROCÈDE AVEC LE DIALOGUE OU NON

Le processus d'élaboration du dossier devrait donner assez d'information au facilitateur pour qu'il puisse déterminer si un dialogue dirigé pourrait être constructif. Un indice qui aide à prendre cette décision est de voir si les participants ont grosso modo les mêmes attentes par rapport au déroulement de la rencontre. Si les attentes ne concordent toujours pas après une élaboration du dossier minutieuse, cela indique qu'une rencontre n'est pas appropriée pour l'instant.

⁴⁷ Adapté de : Edwards, Alan (2016). Inviting Responsibility: Moving Toward Values-Congruence in our Work with Offenders. Manuel de formation.

⁴⁸ David Gustafson – communication personnelle, 2011.

Malgré la simplicité apparente de cet indice, déterminer s'il faut procéder peut être complexe. Voici quelques situations où il peut être difficile de déterminer comment procéder :

- La victime et le détenu veulent tous les deux une rencontre, mais vous craignez que le point de vue ou les sentiments de la victime soient dominés par d'autres personnes présentes.
- L'accusé est mineur et assume totalement sa responsabilité, mais vous n'êtes pas certains que ses parents ne vont pas intervenir avec des commentaires minimisant son rôle.
- La principale raison de la victime pour participer au dialogue semble être d'aider le détenu et vous craignez qu'elle néglige ses propres besoins.

De telles circonstances demandent un mélange de consultation et de jugement de la part du facilitateur. Alors qu'en tant que facilitateurs, nous avons besoin de nous sentir confiants avant d'aller de l'avant avec



Avant de prendre toute décision de mettre fin à un processus dans l'intérêt de la victime, la première étape importante est d'avoir une conversation honnête avec la victime et lui faire part de vos préoccupations.

un dialogue, nous devons aussi faire une introspection sur tout instinct que nous pouvons avoir de protéger la victime en limitant ses choix. Si la victime a de l'information précise sur ce qu'elle devrait attendre d'un dialogue et qu'elle est préparée pour cette réalité, le processus peut porter fruit même si les conditions n'apparaissent

pas objectivement idéales. Avant de prendre toute décision de mettre fin à un processus dans l'intérêt de la victime, la première étape importante est d'avoir une conversation honnête avec la victime et lui faire part de vos préoccupations.

PRÉPARATION PERSONNELLE DE LA VICTIME POUR UN DIALOGUE DIRIGÉ

En fonction des impacts personnels des actes criminels, les victimes ont des besoins différents en ce qui concerne la quantité de temps, d'accompagnement et de soutien nécessaire pour se préparer à un dialogue avec la personne qui leur a causé du tort. Cette préparation peut prendre la forme d'un dialogue avec le facilitateur, le conjoint ou la conjointe, des amis, un conseiller, un Ancien ou autres. Voici quelques aspects que la victime pourrait explorer pour se préparer au dialogue.

Préparation de la victime pour un dialogue

Explorer les objectifs/utilités	La plupart des victimes qui choisissent de s'engager dans un dialogue dirigé le font avec des raisons bien précises en tête. Ces raisons peuvent évoluer et changer à travers le processus d'élaboration du dossier. Une exploration continue des objectifs aide à préparer le terrain pour les atteindre.
--	--

Déterminer ce qu'il faut exprimer	Les victimes ont souvent des messages, des histoires ou des sentiments précis qu'elles souhaitent transmettre à la personne qui leur a causé du tort. Prendre le
--	--

temps de déterminer ces messages et la façon de les communiquer peut être un élément important de la préparation.

Choisir les questions Parfois, ce qui motive la victime à s'engager dans un dialogue avec la personne qui leur a causé du tort est d'obtenir de l'information et des réponses. Déterminer les renseignements dont elle a besoin pour son rétablissement et la façon dont elle en aura besoin peut faire partie de la préparation.

Anticiper les possibilités Une fois que la victime a déterminé ce qu'elle veut communiquer et les renseignements qu'elle espère obtenir, il est recommandé d'explorer comment le détenu pourrait répondre et comment l'interaction pourrait se passer. Se préparer à ses éventualités peut aider la victime à se sentir prête et à réduire son anxiété avant le dialogue dirigé.

FACILITATION

Pour les victimes qui choisissent de participer à un dialogue dirigé et qui sont bien préparées pour l'expérience, la rencontre se passe souvent bien sans que le facilitateur intervienne souvent. Néanmoins, même après une préparation rigoureuse, le facilitateur doit rester très attentif aux subtilités de la communication de groupe tout au long du processus. Il y a plusieurs considérations importantes à garder en tête lorsqu'on soutient une victime à travers un processus de dialogue.

NOMMER L'ACTE CRIMINEL

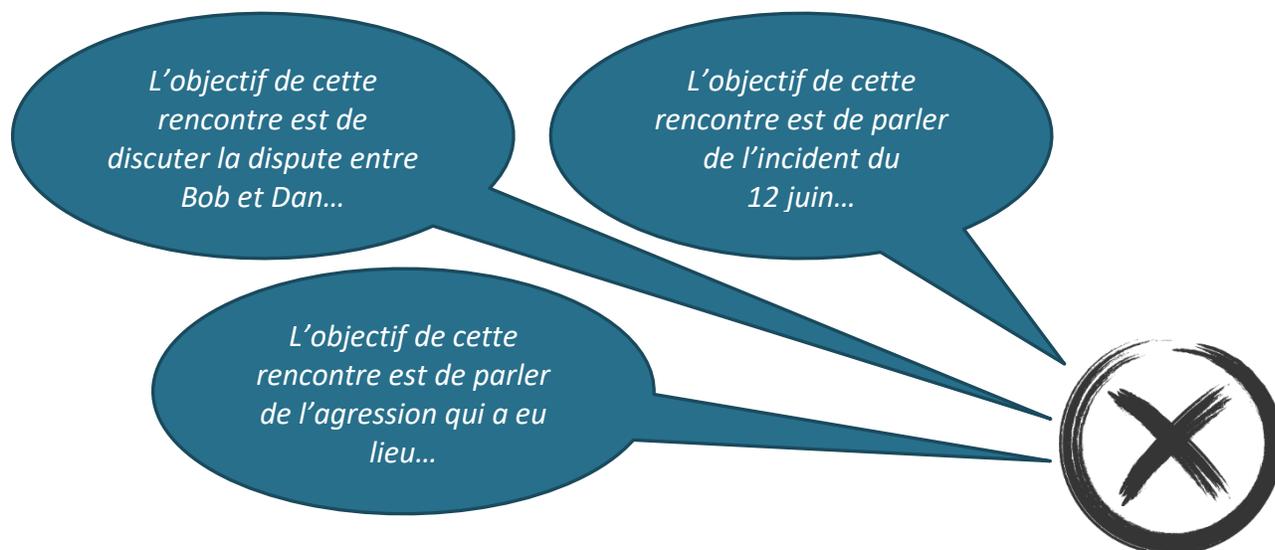
En amorçant le dialogue, les facilitateurs sont encouragés à préciser la raison de la rencontre et en faisant cela, reconnaître l'acte criminel.⁴⁹ Cela devrait être fait d'une manière directe et active afin de reconnaître la victimisation (donc, valider l'expérience de la victime) et donner le ton pour la prise de responsabilité. La reconnaissance de l'acte criminel se fait mieux en termes non juridiques, à moins que le terme juridique décrive bien le tort. Une reconnaissance « active » du tort causé peut être contrastée avec des approches plus passives qui tendent à dissimuler la responsabilité, comme expliqué dans le tableau de droite.⁵⁰

Bob a frappé Dan.	Actif
Dan s'est fait frapper par Bob.	Passif simple
Dan s'est fait frapper.	Passif sans agent
Une agression a eu lieu.	Dénomination
Il y a eu une dispute.	Mutualisation

⁴⁹ Dans certaines juridictions, c'est un agent de police qui joue ce rôle en lisant un exposé des faits.

⁵⁰ Adapté de : Coates, Linda et Allan Wade (2014). « Shame On You: Using Language to Conceal Violence and Blame Victims ». Présentation PowerPoint.

Dans le cas ci-dessus mentionné, on conseille au facilitateur d'éviter des formulations comme celles qui suivent :



Au lieu de cela, nommer activement l'acte criminel pourrait ressembler à



GÉRER LES DÉSÉQUILIBRES DE POUVOIR

La dynamique du pouvoir est toujours en jeu pendant un dialogue de groupe. Le pouvoir se réfère à des caractéristiques innées, imputables et apprises qui permettent à un individu d'atteindre ses buts. Le pouvoir vient de sources multiples : le genre, la race, la classe sociale, l'éducation, l'occupation professionnelle, les caractéristiques physiques, le réseau social et bien plus. Le dialogue en justice réparatrice peut servir à rééquilibrer le pouvoir, mais de façon limitée : la victime retrouve le pouvoir qui lui a été enlevé au moment du crime. Toutefois, étant donné les sources et utilisations multiples du pouvoir, la dynamique du pouvoir est généralement complexe lors d'un dialogue de groupe. Tout comme le pouvoir était « déséquilibré » avant le dialogue, ce déséquilibre persistera pendant et après le dialogue, bien qu'il puisse évoluer d'une certaine façon. Puisque la plupart des types de pouvoir sont immuables, le dialogue est moins susceptible de « rééquilibrer » pouvoir et joue plutôt un plus grand rôle en suscitant la réflexion chez les participants sur la façon dont ils préfèrent se servir de leur pouvoir.

La dynamique du pouvoir peut souvent se manifester à l'intérieur d'un dialogue avec la façon dont les gens communiquent entre eux.

Comportements affirmant le pouvoir

<ul style="list-style-type: none">• Élever la voix.	<ul style="list-style-type: none">• Devenir hyper rationnel.
<ul style="list-style-type: none">• Rester silencieux.	<ul style="list-style-type: none">• Quitter la pièce.
<ul style="list-style-type: none">• Interrompre.	<ul style="list-style-type: none">• Regarder son téléphone.
<ul style="list-style-type: none">• Adopter une posture, une expression faciale et un ton qui soit agressif ou méprisant.	



Habituellement, quand une personne affirme son pouvoir de ces façons, cela cache une peur plus profonde d'absence de pouvoir.

Habituellement, quand une personne affirme son pouvoir de ces façons, cela cache une peur plus profonde d'absence de pouvoir. Par exemple, un parent, qui tente de dominer la discussion portant sur la responsabilité de son enfant, peut se sentir honteux et

impuissant face au fait que son enfant adopte des comportements ne correspondant pas aux valeurs familiales. Un détenu peut chercher à affirmer son pouvoir si son expérience du dialogue en est une où sa perception des événements n'est pas respectée ou des jugements ont été faits sur des aspects de sa personne qu'il ne peut changer.

De la même façon, la victime peut adopter ces comportements pour gérer ou tenter de surmonter l'impuissance ressentie pendant et après la victimisation. Même si personne ne devrait avoir le droit d'user de violence verbale envers les autres, il faut faire attention de ne pas confondre l'indignation d'une victime par rapport à l'abus de pouvoir. Il est préférable et souvent nécessaire que la victime prenne la



Il est préférable et souvent nécessaire que la victime prenne la parole pendant le processus et exprime les émotions qui sont difficiles à entendre. Loin de prendre toute la place pendant le processus, cela peut être au cœur d'un processus réussi.

parole pendant le processus et exprime les émotions qui sont difficiles à entendre. Loin de prendre toute la place pendant le processus, cela peut être au cœur d'un processus réussi.

Si les comportements d'affirmation du pouvoir dérangent ou s'ils font en sorte que d'autres personnes sont sur la défensive ou se désengagent, ils doivent être gérés. Cela est particulièrement essentiel dans des circonstances où la victime de crime est intentionnellement ou non réduite au silence.

Stratégies pour gérer les comportements d'affirmation du pouvoir

Gérer la question de façon générale	« J'imagine que plusieurs d'entre nous ici se sentent nerveux... c'est normal, c'est quelque chose que la plupart d'entre nous ne sont pas habitués à faire. Travaillons ensemble pour s'assurer que tous puissent s'exprimer. »
Être ferme par rapport aux interruptions	Concentrez-vous sur la personne plutôt que sur le comportement : « Alex, je comprends que tu as une autre perception et ce sera important qu'on l'entende. Pour l'instant, j'aimerais que Jenny puisse terminer de s'exprimer. Merci. » Ou simplement, « j'ai de la difficulté à entendre Jenny. »
Prendre une pause	Prendre une pause pour s'entretenir séparément avec les participants peut permettre à ceux qui affirment leur pouvoir « d'évacuer » en vous parlant, d'être reconnus, de réfléchir au processus et à leur rôle, de reprendre leur souffle et de décider s'ils veulent se réengager à écouter. De la même manière, cela peut permettre à ceux qui sont réduits au silence de partager avec vous leurs perceptions inexprimées, de recevoir une validation et de décider s'ils veulent se réengager à s'exprimer avec votre soutien.
Mettre fin au processus (si nécessaire)	Si vous croyez que le processus de dialogue devient néfaste ou déshumanisant pour un ou plusieurs participants, incluant la victime, il serait raisonnable de mettre fin au processus. Une élaboration du dossier plus poussée peut être nécessaire, sans quoi le dialogue peut être inapproprié pour répondre aux besoins de la victime.

BLÂMER LA VICTIME ET MINIMISER LE TORT

Après une minutieuse élaboration

dossier, il est inhabituel que les participants à un dialogue dirigé fassent des commentaires méprisants ou blessants à la victime ou qu'ils rejettent la responsabilité sur la victime. Si cela se produit, le facilitateur peut décider de gérer ces émotions pendant le dialogue ou séparément, pendant une pause. S'il gère

ces commentaires pendant le dialogue, le facilitateur trouvera utile de freiner son envie d'offrir un remède immédiat et de plutôt demander l'avis de chacun à propos des commentaires. Les réponses présentées à droite peuvent être une bonne façon d'aborder la situation.

du

Personne de confiance du détenu : « Bien sûr que c'est mal d'entrer chez les gens et d'y prendre des choses. Mais quel idiot, vivant en ville, part en laissant les portes déverrouillées? »

Facilitateur choisi par le participant : « Donny, comment réagis-tu à ce que tu viens d'entendre? Comment perçois-tu ce problème de responsabilité? »

Bien sûr, une telle décision s'appuie sur la confiance que le facilitateur a que la personne choisie pour répondre donnera une perspective de validation pour la victime. Cette confiance peut seulement être gagnée à travers l'élaboration du dossier. En tout temps, le facilitateur peut prendre la parole pour rediriger la conversation vers la prise de responsabilité du détenu. Cependant, l'intervention risque d'avoir plus de valeur pour la victime si elle vient du détenu ou d'un autre participant.

On peut aussi demander à la victime pendant le dialogue comment elle interprète ou reçoit les commentaires. Cette mesure sera plus efficace si d'autres dans le groupe ont déjà manifesté une certaine solidarité envers la victime et que la victime est consciente qu'elle n'est pas « seule ». Ce choix dépend aussi de l'assurance générale de la victime et de la façon dont elle semble réagir aux commentaires accusatoires ou blessants (ex. : à quel point semble-t-elle prête à répondre directement aux commentaires?).

Si le facilitateur arrête pour une pause, il s'entretient séparément avec les participants, incluant la victime et la personne ayant proféré les commentaires accusatoires/blessants. Voici quelques exemples :

Questions pour la victime	Questions pour le participant qui accuse/diminue
<ul style="list-style-type: none">➤ De ton point de vue, comment se passe le processus?➤ Qu'est-ce que ça t'a fait d'entendre des commentaires sur...?➤ Que voudrais-tu que _____ comprenne?➤ Comment penses-tu que l'on devrait procéder?➤ De quel soutien as-tu besoin de moi/des autres?	<ul style="list-style-type: none">➤ De ton point de vue, comment se passe le processus?➤ Quand tu as dit que _____, où espérais-tu en venir?➤ Comment penses-tu que ça a été perçu par (la victime)?➤ Mon observation de la façon dont ça a été reçu est _____.➤ Comment penses-tu que l'on devrait procéder?➤ De quel soutien as-tu besoin de moi/des autres?

ENTENTES RAISONNABLES

Une bonne entente issue d'un processus de justice réparatrice contient généralement trois éléments de base :

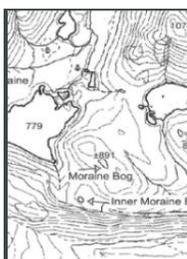
Réparation : Planifie de réparer le tort fait aux victimes et à la communauté.

Prévention : Planifie l'acquisition d'aptitudes ou des changements de vie mesurables pour diminuer l'incidence d'une prochaine offense.

Supervision : Identifie les personnes qui aideront le détenu ou la détenue à remplir ses obligations.

Il est important que le besoin de réparation de la victime ne se « perde » pas pendant la discussion sur l'entente. Le facilitateur peut s'assurer que l'aspect réparation pour la victime ait un rôle important en encadrant la discussion et en posant des questions en lien avec cet aspect.

Une entente bien définie comprend des délais précis, des responsabilités et des personnes impliquées. Elle est réaliste et comprend un plan de supervision et des actions à prendre si les conditions ne sont pas remplies. Elle comprend aussi des dispositions sur la façon de communiquer l'information aux participants du dialogue. Une entente claire et précise peut redonner l'assurance à la victime que ses besoins seront pris en compte sans que cela lui cause des soucis supplémentaires, de l'incertitude ou que cela entraîne d'autres complications.



Une entente claire et précise peut redonner l'assurance à la victime que ses besoins seront pris en compte sans que cela lui cause des soucis supplémentaires, de l'incertitude ou que cela entraîne d'autres complications.

SUIVI

Un suivi auprès de la victime après un dialogue dirigé lui donne l'occasion de revenir sur le dialogue, de rester informée des progrès du dossier, de donner une rétroaction sur le facilitateur ou le programme et de planifier d'éventuelles participations dans des programmes et services.

Après le dialogue, le facilitateur peut se baser sur quelques questions simples pour développer son suivi auprès de la victime.

- De quels genres de services et de renseignements la victime aurait-elle besoin pour aller de l'avant?
- De quelle façon? Courriel, téléphone, en personne, etc.?
- Après combien de temps fera-t-on un suivi?
- Qui fera le premier contact?
- Comment le facilitateur et la victime sauront-ils quand fermer le dossier?

3.6 CONCLUSION ET RÉFLEXION

L'auteure Shannon Moroney, qui a survécu à un traumatisme, a dit de son expérience de guérison : « Le facteur principal qui m'a gardée concentrée sur des façons saines d'y faire face – et ce l'est toujours – l'amour et le soutien de ma famille et de mes amis. »⁵¹ Les facilitateurs en justice réparatrice ont une relation unique avec les victimes, qui se différencie des relations avec la famille, les amis, un thérapeute ou autres. Alors, avec un mélange de reconnaissance, de réceptivité, de présence, d'aptitudes et de stratégies, l'intervenant peut être une source essentielle de soutien et d'accompagnement pour les victimes d'actes criminels. La théoricienne évolutionniste Mary Clark définit l'amour, dans son sens le plus large, comme étant « le sentiment de sécurité produit par des expériences de reconnaissance et d'accompagnement dans le développement de l'autonomie. »⁵² Même si le mot « amour » n'est pas celui

⁵¹ Moroney, Shannon (2011). *Through the Glass*.

⁵² Clark, Mary E. (2002). *In Search of Human Nature*. p. 221.

qu'on utiliserait pour décrire le rôle d'un facilitateur, la définition de madame Clark est une bonne description de ce que nous, facilitateurs, pouvons garder comme idéal en travaillant auprès des victimes sur leur parcours vers la justice. Peu importe la description que nous choisissons, aspirer à offrir un accompagnement de qualité aux victimes est entreprendre notre propre parcours. Les considérations et les stratégies soulevées dans ce guide sont offertes dans l'espoir de fournir une référence, de la matière à réflexion et une base pour des conversations et des réflexions plus poussées.

En lisant le contenu de ce guide, les auteurs vous encouragent à vous renseigner sur les nombreuses théories, idées, principes et valeurs qui soutiennent la pratique. Ces éléments clarifient les subtilités de la pratique et nous aident à développer des moyens de faire face aux défis du travail. À travers ce processus de réflexion, d'apprentissage et d'action, le domaine de la justice réparatrice continuera à augmenter sa capacité à agir avec des connaissances, des aptitudes, de la compassion et de l'engagement auprès des victimes qui pourraient être intéressées à suivre la voie de la justice réparatrice pour répondre aux injustices qu'elles ont vécues.



ANNEXE

LITERATURE REVIEW

As restorative justice programs and practitioners continue to learn and refine our work, it is vital that we maintain a consistent connection between our practice and the world of ideas and teachings surrounding restorative justice. Bringing together theory, research and practice enables us to continually examine how the concepts and theories laid out in foundational RJ literature square with our practice, and vice versa. In this spirit, then, the authors of this Guide offer this literature review, with the aim of assisting restorative justice proponents to discover a cross-section of ideas put forward in the literature on working with victims in restorative justice. The invitation is to think critically about these ideas, wrestle with their implications for practice, and be open to looking critically at one's own RJ work.

The issue of what place victims should occupy in restorative justice practice has been the source of considerable discussion in the RJ field, since at least as early as the publication in 1990 of Howard Zehr's pivotal and globally influential book, *Changing Lenses*. Should victims and their needs, in the aftermath of crime, be "central" to restorative justice practice? Should the work of RJ practitioners be to strive for "balance" between addressing victim needs, offender needs, and community needs? If victim needs become central, what becomes of the principle of balance? While many theorists and practitioners strive to accurately discern and describe the important role that victims should have in restorative processes, research continues to accumulate that suggests a lack of involvement of victims in much RJ practice, and inadequate attention paid by practitioners to victim needs.

This review of restorative justice literature looks at this issue by reviewing what the foundational books and papers in the field say about the place of victims, and victim needs, in the restorative vision of justice. We will also examine the research about victims' experiences in RJ, and how practitioners do and do not succeed in meeting victims' needs. We will look then at what victims need out of a justice process generally, and from a restorative dialogue process specifically. From there, we will look at research about aspects of RJ practice that are seen to best address these needs. This research forms much of the theoretical foundation for the practical strategies offered later in this Guide.

4 DEFINING RESTORATIVE JUSTICE

It is well known in the RJ field that there is no universally agreed-upon definition of restorative justice.⁵³ Definitions of restorative justice fall into one of three categories – RJ as a set of values that inform an approach to harm and crime; RJ as a process; and RJ as a way of life. Given the specific topic of this review, this third approach to defining restorative justice will be treated as outside the scope of this Review.

Looking at two of the most widely quoted definitions of restorative justice, we see that it is the values and principles that bring vital clarity to an understanding of RJ. These definitions come from Tony Marshall and Howard Zehr. Marshall defines restorative justice as

... a process whereby parties with a stake in a specific offence collectively resolve how to deal with the aftermath of the offence and its implications for the future.⁵⁴

Recognizing the limitations of such a concise definition, Marshall identifies the values and principles that underlie the definition, thus bringing important clarity to how a justice response that is both restorative and just ought to be approached. By way of answering the question “what is restorative justice for?”, Marshall observes that “the primary objectives of RJ are:

- to attend fully to victims’ needs – material, financial, emotional and social (including those personally close to the victim who may be similarly affected)
- to prevent re-offending by reintegrating offenders into the community
- to enable offenders to assume active responsibility for their actions
- to recreate a working community that supports the rehabilitation of offenders and victims and is active in preventing crime
- to provide a means of avoiding escalation of legal justice and the associated costs and delays.”⁵⁵

Like Marshall’s, Howard Zehr’s definition of restorative justice cannot be contained in a few short sentences. Zehr’s definition of restorative justice, modified in 2015, reads: “Restorative justice is an approach to achieving justice that involves, to the extent possible, those who have a stake in a specific

⁵³ See, for example: Doolin, Katherine (2007). “But What Does It Mean? Seeking Definitional Clarity in Restorative Justice”, *Journal of Criminal Law*, Vol. 71, No. 5, Pp. 427-429; Gavrielides, Theo (2008). “Restorative justice—the perplexing concept: Conceptual fault-lines and power battles within the restorative justice movement”, *Criminology & Criminal Justice*, Vol. 8, No. 2, P. 166; Daly, Kathleen (2015). “What Is Restorative Justice? Fresh Answers to a Vexed Question”, *Victims & Offenders*, Vol. 11, No. 1, Pp. 1-2; Wood, William R. and Masahiro Suzuki (2016). “Four Challenges in the Future of Restorative Justice”, *Victims & Offenders*, Vol. 11, No. 1, Pp. 150-151; Garbett, Claire (2016). ““And focused upon victims’ needs”: towards an assessment of the victim-friendly principles of restorative justice practice”, *Contemporary Justice Review*, Vol. 19, No. 3, P. 309.

⁵⁴ Marshall, Tony F. (1999). “Restorative Justice: An Overview”, P. 5. Available at:

<http://fbga.redguitars.co.uk/restorativeJusticeAnOverview.pdf>

⁵⁵ *Ibid.*, P. 6.

offense or harm to collectively identify and address harms, needs, and obligations in order to heal and put things as right as possible.”⁵⁶

Zehr makes clear that values and principles are the elements defining this approach. He defines the RJ paradigm, in part, as being about what questions we ask. The first of these questions in the restorative justice vision is “Who has been hurt and what are their needs?” One of the most fundamental principles of restorative justice, then, is that justice starts with victims and their needs. For Zehr and many others who give shape and substance to the idea of a restorative justice by articulating the importance of its values and principles, victims and their needs must be central to restorative justice thinking and responses.⁵⁷

*“Who has been hurt and
what are their needs?”*

Howard Zehr

Lode Walgrave, another architect of contemporary restorative justice philosophy, clarifies that “[a] focus on repairing harm and not on what should be done to the offender is the key to understand restorative justice and to distinguish it from both the punitive and the rehabilitative justice responses.”⁵⁸ Elsewhere, Walgrave notes that, in RJ, “the main focus is ... on repairing as much as possible the harm caused. Support for the victim, then, is the first and foremost important action in doing justice through reparation.”⁵⁹

This account is echoed by Ada Pecos Melton (2005) who, in exploring the connection between Indigenous justice and RJ principles, writes that:

Restorative principles refer to the mending process needed to renew damaged personal and communal relationships. The victim is the focal point, and the goal is to heal and renew the victim’s physical, emotional, mental, and spiritual well-being. The mending process involves deliberate acts by the offender to regain dignity and trust and to return to a healthy physical, emotional, mental, and spiritual state. These are necessary for the offender and the victim to save face and to restore personal and communal harmony.⁶⁰

⁵⁶ Zehr, Howard (2015). *The Little Book of Restorative Justice, Revised and Updated*. P. 48.

⁵⁷ This makes it all the more important to victims that restorative justice practitioners to be fully knowledgeable in and committed to the practice of these principles and values. As we will discuss later, when that knowledge and commitment are lacking (or absent) on the part of practitioners, there is a price that victims pay when they participate in RJ processes.

⁵⁸ Walgrave, Lode (2009). “Advancing Restorative Justice as the Ground for Youth Justice”, P.5. Available at: <https://www.unicef.org/tdad/2lodewalgrave.pdf>

⁵⁹ Walgrave, Lode (2008). “Restorative justice: An alternative for responding to crime?”, in Shoham, Beck, and Kett (eds.), *International Handbook of Penology and Criminal Justice*, P. 628.

⁶⁰ Melton, Ada Pecos (2005). “Indigenous Justice Systems and Tribal Society”, in Wanda D. McCaslin (ed.), *Justice as Healing*, Pp. 108-109.

Canadian Provincial governments' focus and attention on victims in restorative justice have been varied. The Alberta government defines restorative justice as "... a voluntary process that focuses on the victim's needs and the offender's responsibility to repair the harm."⁶¹

"The victim is the focal point, and the goal is to heal and renew the victim's physical, emotional, mental, and spiritual well-being."

Ada Pecos Melton

In 2015, the Government of Manitoba announced its "Strategy for Victim-Centred Restorative Justice", a strategy to offer RJ processes ensuring that "... the victim is at the centre of the process [which] may help him or her feel in control of the situation, gain closure and guarantee that appropriate reparations are part of the case outcome."⁶² The government of Nova Scotia, while stopping short of such victim-centred language, nevertheless offers that "[e]very effort will therefore be made to provide the victim with the information, preparation, and support they need in order to participate in a restorative justice process."⁶³ Most other provincial governments mention victims as among the principal stakeholders in RJ processes, and also generally mention that RJ processes make room for victims to tell the offender how the crime has impacted them, ask questions of the offender and, perhaps, receive an apology. Across the country, then, government definitions of victim involvement range from 'central' to 'included with other stakeholders'.

One way of approaching the issue of how and whether RJ is or should be victim-centred might involve interrogating whether victims are 'stakeholders' in the same way that offenders and community members are. An answer to that question may require, in part, a meaningful understanding of what needs arise for victims in the aftermath of harm and wrongdoing. We will explore those needs later in this section.

5 THE PRINCIPLE OF VICTIM-CENTREDNESS

The first articulation of holding victims and victim needs as central in RJ theory and practice may be in Zehr's *Changing Lenses* (1990). Zehr summarizes the restorative paradigm as beginning with three questions:

When a crime occurs (regardless of whether an "offender" is identified, the first questions ought to be, "Who has been harmed?" "How have they been harmed?" [and] "What are their needs?"⁶⁴

⁶¹ Alberta Justice and Solicitor General. Restorative Justice. Available at:

https://solgps.alberta.ca/safe_communities/crime_prevention/Publications/restorative-justice-booklet_2013_07_18.pdf

⁶² Government of Manitoba (2015), "Manitoba's Strategy for Victim-Centred Restorative Justice". Available at:

https://www.gov.mb.ca/justice/restorjus/pubs/restor_jus_booklet.pdf

⁶³ Government of Nova Scotia Restorative Justice Program website, FAQ. Available at:

<https://novascotia.ca/just/RJ/faq.asp#00>

⁶⁴ Zehr, Howard (1990). *Changing Lenses: A New Focus for Crime and Justice*. USA: Herald Press. P. 191.

Unpacking the significance of the priority given to these questions and what they mean for RJ, he concludes:

The first goal of justice, then, ought to be restitution and healing for victims. Healing for victims does not imply that one can or should forget or minimize the violation. Rather, it implies a sense of recovery, a degree of closure. The violated should again feel like life makes some sense and that they are safe and in control. ... Healing encompasses a sense of recovery and a hope for the future.⁶⁵

Zehr and Harry Mika (1998) add clarity and emphasis to this point, in their document “Fundamental Concepts of Restorative Justice”⁶⁶:

3.1 The needs of victims for information, validation, vindication, restitution, testimony, safety and support are the starting points of justice.

3.1.1 The safety of victims is an immediate priority.

3.1.2 The justice process provides a framework that promotes the work of recovery and healing that is ultimately the domain of the individual victim.

3.1.2 Victims are empowered by maximizing their input and participation in determining needs and outcomes.

And, in the next section:

3.2 The process of justice maximizes opportunities for exchange of information, participation, dialogue and mutual consent between victim and offender.

3.2.2 Victims have the principal role in defining, and directing the terms and conditions of the exchange.

Susan Sharpe (1998) similarly views victims as the fulcrum of restorative justice practice, as she details the nuanced connections between RJ values and practice. Here, she begins a list of six fundamental ways that programs can stay true to RJ values:

A restorative justice program is faithful to its purpose when it:

1. Holds victim involvement as central.⁶⁷

Mark Umbreit and Marilyn Peterson Armour (2010) further explain,

⁶⁵ Ibid., Pp. 186-187.

⁶⁶ Zehr, Howard and Harry Mika (1998). “Fundamental Concepts of Restorative Justice”, *Contemporary Justice Review*, Vol. 1, No. 1, Pp. 47-55. Also available at: http://www.cehd.umn.edu/ssw/RJP/Projects/Victim-Offender-Dialogue/RJ_Principles/Fundamental_Concepts_RJ_Zehr_Mika.PDF

⁶⁷ Sharpe, Susan (1998). “Six Touchstones for Restorative Justice Programs”, in *Restorative Justice: A Vision for Healing and Change*, P. 49.

[c]ore to restorative justice principles is the understanding that it is a victim-centered process. This means that the harm done to the victim takes precedence and serves to organize the essence of the interaction between the key players. Although victim-centered, the process is not victim controlled. This allows the process to address the needs of all the various stakeholders.⁶⁸

Jennifer Llewellyn and Robert Howse (1999) also stress the importance of “the distinction between restorative justice as a victim-centered process and a victim-controlled process. Restorative justice, we have argued, is victim-centered. It places the victim and the harm she experiences at the centre of the process.”⁶⁹ But, they caution, “... [o]ne cannot talk about restoration of the victim in isolation.”⁷⁰

Llewellyn and Daniel Philpott (2014) echo the importance of addressing the needs of all participants in an RJ process, cautioning that, “... as a description of restorative processes in their own right, “victim-centered” is problematic if it creates the impression that restorative justice is focused on victims at the exclusion of the wrongdoer or community” (emphasis added).⁷¹ Being victim-centred, then, is not at all akin to the idea that RJ is “all about the victim”; practitioners have obligations to address the needs of all participants, even as they bring centrality to the victim’s needs.

Zehr re-emphasized the principle of victim-centredness in 2015, when he wrote that “[s]ince justice should seek to put right, and since victims have been harmed, restorative justice must start with those who have been victimized and their needs.”⁷² (emphasis in original)

Being victim-centred, in RJ casework, does not mean that victims control the dialogue process; it means that victim needs are the starting place, the focus that any process is designed around. Victim needs help determine the extent of the offender’s responsibility, help decide what is discussed, influence who is in the room, how the dialogue proceeds, and so on. There are many expressions of victim-centrality. One such example is from Mary Koss (2018) who, in the RESTORE program, saw that victims deserved the status of being the first to consent to the process.⁷³ This challenges the standard practice of meeting offenders first to determine whether the victim should be contacted.

Given how consistently victim involvement is highlighted in so much of the foundational RJ literature, it may be helpful to look at what research reveals about victims’ actual experiences in RJ.

⁶⁸ Umbreit, Mark and Marilyn Peterson Armour (2010). *Restorative Justice Dialogue: An Essential Guide for Research and Practice*, P. 7.

⁶⁹ Llewellyn, Jennifer and Robert Howse (1999). “Restorative Justice – A Conceptual Framework”, P. 69.

⁷⁰ *Ibid.*, P. 70.

⁷¹ Llewellyn, Jennifer and Daniel Philpott (2014). “Restorative Justice and Reconciliation: Twin Frameworks for Peacebuilding”, in Llewellyn and Philpott (eds.), *Restorative Justice, Reconciliation, and Peacebuilding*, P. 35, footnote 19.

⁷² Zehr, Howard (2015). *The Little Book of Restorative Justice, Revised and Updated*, P. 42.

⁷³ Mary Koss (2018). “The RESTORE Conference Model Perspective, Q&A” PowerPoint, NCRDV Webinar, February 15, 2018.

What happens when victim needs are not held as central in RJ processes? Looking at research into victims' experiences in RJ processes may shed light on this question.

6 VICTIMS' SATISFACTION WITH RESTORATIVE JUSTICE

Numerous studies, over time and across continents, highlight what is generally termed “victim satisfaction” with their experience in RJ processes. Early evaluations conducted by Mark Umbreit regularly showed victim satisfaction rates ranging from 75-90%. These numbers suggested that RJ was doing right by many victims. Umbreit’s early studies are similar to many other studies of participants’ experience in RJ processes. For example, Umbreit, Coates, and Vos (2002) conducted a review of 63 studies of RJ processes – mostly conferences and what was then called victim offender mediation (VOM), in 5 countries. The reviewers confirm that “Expressions of satisfaction with VOM is consistently high for both victims and offenders across sites, cultures, and seriousness of offenses. Typically, eight or nine out of ten participants report being satisfied with the process and the resulting agreement. ... For example, a recent multi-site study of victim offender mediation in six counties in Oregon found an aggregate offender satisfaction rate of 76% and an aggregate victim satisfaction rate of 89%.”⁷⁴

In 2011, New Zealand’s Ministry of Justice released a study of 154 victims of crime who participated in RJ processes with adult offenders. The results showed:

A large majority (82%) of victims were satisfied with the restorative justice conference they attended. Taking part in the restorative justice conference usually had a positive impact, with 74% of attendees saying they felt better afterwards. More than three-quarters (77%) said they were satisfied with their overall experience of restorative justice, before, during and after the conference. The four factors found to best predict overall satisfaction were the victim’s concerns and questions being treated seriously at the conference, the facilitator being fair to everyone at the conference, the offender’s completion of the plan, and the facilitator contacting the victim after the conference.⁷⁵

Sherman, et. al. (2015) conducted longitudinal research into the effects on victims and offenders of their participation in police-led restorative justice conferences (RJCs); these conferences were led by facilitators who were all trained by the same trainers and used the same script for every conference. Both short-term and long-term effects were studied. The scope of criminal cases covered non-domestic and non-sexualized

⁷⁴ Umbreit, Mark S., Robert B. Coates, and Betty Vos (2002). “The Impact of Restorative Justice Conferencing: A Review of 63 Empirical Studies in 5 Countries”. Center for Restorative Justice and Peacemaking, Pp. 3-4. Available at:

https://www.researchgate.net/publication/255647653_The_Impact_of_Restorative_Justice_Conferencing_A_Review_of_63_Empirical_Studies_in_5_Countries

⁷⁵ New Zealand Ministry of Justice (2011). “Victim satisfaction with restorative justice: A summary of findings”.

Available at: <https://www.justice.govt.nz/assets/Documents/Publications/Restorative-Justice-Victim-Satisfaction-Survey-Summary-of-Findings.pdf>

violent crime committed by offenders under the age of 30 years, property crimes committed by offenders under the age of 18, and DUI (driving under the influence of alcohol) for adult offenders. Results for victims who participated in RJs were compared with victims in the control groups, whose cases were adjudicated through the Court system. Victims whose cases went through RJ programs demonstrated reduced prevalence of post-traumatic stress symptoms in comparison to the control groups, reduced emotional impact from the crime, reduced desire to seek violent revenge, more satisfaction with their justice experience, and were more likely to receive offender apologies.⁷⁶

Positive evaluations of RJ dialogue processes have continued to be published although, as time has passed, researchers have expanded the scope of their work. Some have oriented to studying what is happening that causes RJ processes and practitioners to end up being considerably less successful than in studies like the ones cited above.

Much research has surfaced detailing the struggles of processes for youth offenders, processes that are considered to be, and are usually advertised as, restorative justice.

In one such study by Hoyle and Rosenblatt (2016), of police-run conferences involving youth offenders, one of the main conclusions was that “only 2 of the 23 cases observed could be labelled “restorative justice” because in the majority of cases facilitators tended to dominate the exchanges that took place and some participants, notably offenders’ supporters, were sidelined. While dominating the discussion, police officers often asked questions that took the form of judgmental statements or moral lectures—this occasionally meant sending a message that the offender was perceived as a persistent offender or someone at risk of becoming so.”⁷⁷

6.1 VICTIMS’ CONCERNS ABOUT PARTICIPATION IN YOUTH JUSTICE RESTORATIVE JUSTICE

One of the most significant shifts for victims in their experience of restorative justice in Canada has been the introduction of justice processes to divert youth offenders from the court system. Some explanation of this shift may be beneficial.

On April 1, 2003, The Youth Criminal Justice Act came into force in Canada. The Preamble to the Declaration states that “[t]he youth justice system should take into account the interests of victims and ensure accountability through meaningful consequences, rehabilitation and reintegration.” Further, the “youth justice system should reserve its most serious interventions for the most serious crimes and reduce

⁷⁶ Sherman, Lawrence W., et al. (2015). “Twelve experiments in restorative justice: the Jerry Lee program of randomized trials of restorative justice conferences.” *Journal of Experimental Criminology*, Vol. 11, No. 4, Pp. 501-540.

⁷⁷ Hoyle, Carolyn and Fernanda Fonseca Rosenblatt (2016). “Looking Back to the Future: Threats to the Success of Restorative Justice in the United Kingdom”, *Victims & Offenders*, Vol. 11, No. 1, P. 42.

the over-reliance on incarceration.” The Declaration of Principle sets the framework around what diversion to restorative justice programs should consider:

The youth justice system is intended to protect the public by (i) holding young persons accountable through measures that are proportionate to the seriousness of the offence and the degree of responsibility of the young person, (ii) promoting the rehabilitation and reintegration of young persons, and (iii) supporting crime prevention by referring young persons to programs or agencies in the community to address the circumstances underlying their offending behaviour.

The sole mention in the Declaration of Principle of those victimized by young offenders is, “...courtesy, compassion and respect for victims; the opportunity for victims to be informed and to participate...”⁷⁸ The Legislative priorities, then, for programs who would receive referrals under this Act are to reduce incarceration, promote rehabilitation and reintegration, and address the underlying causes of offending behaviour. It seems these have indeed become the priorities for many youth justice RJ programs.

Since the introduction of the Youth Criminal Justice Act in Canada, there has been a proliferation of RJ programs that focus on cases in which the offender is a youth. According to data collected by Correctional Service Canada, in the fiscal year 2009/10, there were 21,504 referrals to RJ programs of cases involving young offenders. During the same time period, there were 12,277 cases referred to RJ where the offender was an adult.⁷⁹ Youth justice RJ programs represent the predominant form of restorative justice practice in Canada. The growth in the number of RJ programs focused on young offenders is similarly reflected in many other countries.⁸⁰ So, given the high volume of youth justice RJ programs nationally and internationally, it is worth asking about victims’ experiences of this relatively new approach to justice. How successful is youth justice RJ in meeting victims’ needs?

The conferencing approach was well-established in Australia by the time Canada’s legislation was enacted, and research was slowly becoming available. One of the early studies yielded disappointing results. In 2004 Kathleen Daly published her longitudinal research regarding participants’ experiences in 89 youth justice conferences. Participant evaluations were completed immediately following the conferences, and then again one year later. Among victims who reported feeling post-crime (but pre-conference) distress such as sleeplessness, nightmares, loss of self-confidence or self-esteem, or increase in feelings of mistrust, 47% reported one year later that their participation in the conference “... was not at all helpful

⁷⁸ Government of Canada, Department of Justice (2003). “The Youth Criminal Justice Act: Summary And Background”, P. 1-2. Available at: <http://www.justice.gc.ca/eng/rp-pr/cj-jp/yj-jj/pdf/back-hist.pdf>

⁷⁹ Federal-Provincial-Territorial Working Group on Restorative Justice, Correctional Service Canada (2016). “Restorative Justice in the Canadian Criminal Justice Sector”. Available at: <http://www.csc-scc.gc.ca/restorative-justice/003005-4012-eng.shtml#3.1>

⁸⁰ Bouffard, Jeff, Maisha Cooper, and Kathleen Bergseth (2017). “The Effectiveness of Various Restorative Justice Interventions on Recidivism Outcomes Among Juvenile Offenders”, *Youth Violence and Juvenile Justice*, Vol. 15, No. 4, pp. 1-16.

in overcoming these difficulties” and only “...19 per cent said the conference was helpful or very helpful.”⁸¹ Rather than leading to discouragement, such studies should be examined in order to better understand their implications for practice.

6.2 WHAT ACCOUNTS FOR VICTIM SATISFACTION AND DISSATISFACTION?

In Daly’s analysis, the results demonstrate that “... [a] process like RJ, and indeed any legal process (such as court) may do little to assist victims who have been deeply affected by crime.”⁸² This claim seems to lack nuance, given the many forms of restorative justice work that fall outside of her study. There is no analysis in the study of any role that possible limitations of the conference process itself may have played in how poorly victims fared in it. Clearly, much research exists demonstrating powerful benefits of RJ for victims of more serious crime,⁸³ who can quite reasonably consider themselves “deeply affected by crime.” Second, one could wonder whether the lack of success of the conferencing process for distressed victims could be ascribed to the knowledge and skill levels of the facilitators who, for many possible reasons, may have been less attentive to victim needs than to offender needs. Daly did not factor facilitator orientation or competence into her study, but nevertheless concludes that “...[i]mproving practices by conference facilitators may help at the edges, but this too is unlikely to have a major impact.”⁸⁴

In contrast to Daly’s research, practitioner skill and orientation play a significant role in the analysis of victim satisfaction in what may be the largest, most inclusive collection of research on victims’ experiences in RJ. Choi, Bazemore et al. compiled dozens of studies detailing victim dissatisfaction with their experiences of RJ in youth justice settings.⁸⁵ A commonality in their findings is that,

While these findings confirm that inconsistencies between actual practice and RJ principles often exist, this does not appear to be a fundamental problem with RJ processes. Instead, it appears to be driven by misunderstanding or careless application of RJ principles by some practitioners or organizations.⁸⁶

In other words, the success or failure of RJ processes in youth crime may depend largely on the level of skill and competence of the facilitators. The researchers conclude,

⁸¹ Daly, Kathleen (2004). “A Tale of Two Studies: Restorative Justice from a Victim’s Perspective”, P. 7. Available at: <https://pdfs.semanticscholar.org/65ec/fb322ac8461885c2785346cdbe514ede9ac3.pdf>

⁸² Ibid., P. 9.

⁸³ See, for example, Susan L. Miller’s book *After The Crime* (2011), Tinneke Van Camp’s book *Victims of Violence and Restorative Practices* (2014), and the Mark S. Umbreit et al. book *Facing Violence: The Path of Restorative Justice and Dialogue* (2003).

⁸⁴ Daly, Op. Cit., P. 9.

⁸⁵ Choi, Jung Jin, Gordon Bazemore, and Michael J. Gilbert (2012). “Review of research on victims' experiences in restorative justice: Implications for youth justice”, *Children and Youth Services Review*, Vol. 34, No. 1, Pp. 35-42.

⁸⁶ Ibid., P. 39.

...best practices in RJ require: practitioner training, thorough preparation of victims, offenders and their supporters; victim-centered and victim sensitive practices; dialog-driven processes (not outcome-driven); open, honest and respectful interactions where offenders feel safe enough to accept responsibility for their actions rather than guided by strictly scripted processes; and, opportunity for expression of genuine feelings...⁸⁷

In distilling themes from the most frequently occurring dissatisfactions of victims who have participated in RJ processes, the main theme is titled “Inconsistencies between actual practice and principles: offender-centered RJ,”⁸⁸ by which they mean specifically “... the marginalization of victims during restorative processes because of a lack of experience, lack of training, fundamental misunderstanding of RJ theory among practitioners, or case processing pressures for quick disposition.”⁸⁹ The authors conclude that,

... [m]aximizing the sensitivity of practitioners toward victims could result in adequately prepared participants, thoughtfully planned sessions, and competently conducted dialog processes that are consistent with RJ theory, values and principles. This could substantially increase the odds that the promises of restorative justice will be realized.⁹⁰

Additional themes of victims’ dissatisfaction with their RJ experiences, as the researchers collect and synthesize the literature, include:

- inadequate preparation of victims for the RJ process;
- victims feeling used by the RJ program as instruments for offender rehabilitation;
- victims feeling pressure – to participate, to forgive the offender, to under-represent the intensity of their emotions, to move quickly through the RJ process;
- re-victimization in the RJ process; and,
- concerns about practitioner competency.

The authors summarize their report by observing that “...RJ processes can produce adverse outcomes for some victims when they become offender focused or insensitive to the needs and concerns of victims. For the most part, research findings suggest that the gaps between the ideal and real result from poor practice — inadequate preparation for victim participants, lack of training for practitioners, and structural obstacles.”⁹¹

Margarita Zernova has documented numerous cases of victims encountering offender-centric RJ processes. In her paper entitled “Aspirations of Restorative Justice Proponents and Experiences of Participants in Family Group Conferences” (2007), she notes that the oft-touted goal of “empowerment,” in youth justice RJ, often has meant participants being empowered “... only to a degree that did not

⁸⁷ Ibid., P. 40.

⁸⁸ Ibid., P. 39.

⁸⁹ Ibid., P. 39.

⁹⁰ Ibid., P. 40.

⁹¹ Ibid., P. 41.

endanger the achievement of the objectives of the criminal justice system. Indeed, in some ways, stakeholders were ‘empowered’ to facilitate the attainment of the system’s goals.”⁹²

<i>“... like being hit by a car and having to get out and help the other driver when all you were doing was minding your own business.”</i>	In this environment, then, it is not surprising that victims would frequently be marginalized	<i>“... [h]alf of victims interviewed during this study felt that the motivation of conference organizers in inviting them to the conference was less to benefit them and more to benefit offenders.”</i>
Crime Victim		Margarita Zernova

in ways that echo their marginalization in the criminal justice system. Declan Roche (2003) quotes a victim who characterized his experience in an RJ process as “... like being hit by a car and having to get out and help the other driver when all you were doing was minding your own business.”⁹³ Zernova’s research into victims’ experiences in RJ echoes this theme of victim-as-tool-of-offender-rehabilitation. Interviewing 47 conferencing participants in England, she noted that “...[h]alf of victims interviewed during this study felt that the motivation of conference organizers in inviting them to the conference was less to benefit them and more to benefit offenders.”⁹⁴ Examples of this included having offenders speak first in a conference, creating “an impression that the offender was the most important person in the room, and the victim did not even deserve an inquiry if she was ready to start the conference.”⁹⁵ Further evidence of an offender-centric RJ practice in this study is that “... a considerable number of conferences went ahead, even though victims did not attend. Yet, no conference occurred without the offender attending. It is noteworthy that in a significant number of cases it is assumed that a conference without victim participation could benefit offenders. Yet, it seems it was never believed that a conference without offender participation would be beneficial to victims.”⁹⁶ Zernova concludes that “...[e]ven if in reality victims were not used in order to benefit offenders, the victim perception that offenders were primary – or even the only – beneficiaries of the conferencing process is significant in itself, given the difficulties many restorative justice practitioners face when persuading victims to take part in restorative interventions.”⁹⁷

Some argue that the very concept of youth justice RJ programs preferences offenders over victims. As Martin Wright astutely notes, “[a]n essential part of the restorative concept is that it is to help the victim; it is not merely a new way of dealing with offenders. This means that restorative justice should not be

⁹² Zernova, Margarita (2007). “Aspirations of Restorative Justice Proponents and Experiences of Participants in Family Group Conferences”, *British Journal of Criminology*, Vol. 47, No. 3, P. 506.

⁹³ Roche, Declan (2003). *Accountability in Restorative Justice*, P. 14.

⁹⁴ Zernova, Margarita (2007). *Restorative Justice: Ideals and Realities*, P. 70.

⁹⁵ *Ibid.*, P. 71.

⁹⁶ *Ibid.*, P. 71.

⁹⁷ *Ibid.*, P. 71n.

“This means that restorative justice should not be limited to young offenders, because if there is any benefit for the victim, this should not be dependent on the offender’s birthday.”

Martin Wright

limited to young offenders, because if there is any benefit for the victim, this should not be dependent on the offender’s birthday.”⁹⁸ This perspective is consistent with Zernova’s discussion of her research, wherein she concludes “... [t]he fact that the age of offenders determined the entitlement of victims to benefit from restorative justice programmes does not fit well with the aspiration to make the interests of victims paramount. If needs and interests of victims were indeed of fundamental importance, the age of offenders would seem a rather illogical basis for allowing

some victims to take part in restorative justice encounters and denying others a chance to benefit from restorative justice”.⁹⁹

This sidelining of victims in youth justice RJ processes is scarcely limited to the Canadian experience. As Jane Bolitho (2017) concludes from her own research, “The majority of government-run RJ programs in Western criminal justice systems are aimed at juveniles and young adults who have committed minor or moderately severe crime. These programs work within a rubric that emphasizes the benefits of diversion from court ... and are usually offender oriented in that the RJ process can go ahead with or without the victim present.”¹⁰⁰

Casey, et. al (2014) find a similar diminishment in the scope of RJ in youth-offender cases. They observe that “... restorative practices can often become little more than an alternative means of providing a consequence or penalty, with programmes skewed towards short-term outputs such as predetermined outcome plans, rather than opportunities for long-term sustainable behavioural change.”¹⁰¹

When victims of crime are marginalized, their needs are often ignored or downplayed, frequently in an attempt to bring greater focus to the rehabilitation and desistance of the young offender. What needs for justice do victims bring with them, hoping to have them met by their participation in RJ dialogue processes?

⁹⁸ Wright, Martin (2001). “How restorative is restorative justice?”, Pp. 7-8. Available at: <http://restorativejustice.org/10fulltext/wrightmartinhowrestorative>

⁹⁹ Zernova (2007), Restorative Justice: Ideals and Realities, P. 71.

¹⁰⁰ Bolitho, Jane (2017). “Inside the restorative justice black box: The role of memory reconsolidation in transforming the emotional impact of violent crime on victims”, *International Review of Victimology*, Vol. 23, No. 3, P. 234.

¹⁰¹ Casey, Matthew, William Curry, Anne Burton and Katherine Gribben (2014). “A Necessary Discovery: Why the Theory is Important”, in Kelly and Thorsborne (eds.), *The Psychology of Emotion in Restorative Practice*, P. 154.

Restorative justice theory, as discussed early in this review, suggests that victims and victim needs are held as central concerns in practice and, even in those definitions that waiver from this view, victims and their needs are to be held on at least an equal footing with offender and community needs.

Research into victims' justice needs has usually centred on what are considered more serious crimes such as sexualized violence, domestic violence, and homicide. This tendency has several advantages. First, it is important that survivor victims' needs in these situations be known, not only within the restorative justice field but in any situation in which their justice needs might be a relevant consideration. Second, the gravity of these crimes provides sharp clarity about what needs emerge in the aftermath of the crimes; this clarity can be beneficial when it makes sense to extrapolate these needs into other crimes. Third, lawmakers and their policymaking colleagues can use this information in the creation of laws and procedures that are more oriented towards victims and could also use the information to inform the creation and funding of services to assist victims and survivors.

Victims' justice needs vary from person to person based on many factors, including how they are affected by what happened to them, how possible earlier victimization impacted them, and the presence of other stressors in their life. We know also that the severity of the impact of victimization does not always align with how crimes are classified in terms of seriousness. What follows is a summary of victims' justice needs, drawn from several studies related to the experience of victimization.

Judith Lewis Herman's "Justice from the Victim's Perspective" (2005) reports on research comprising interviews with 22 survivor/victims of sexualized violence and of domestic violence, examining their justice perspectives and needs in the aftermath of the crimes against them.

In Herman's research, the needs most acutely felt by survivors was for acknowledgement, validation and vindication: "Whether the informants sought resolution through the legal system or through informal means, their most important object was to gain validation from the community. This required an acknowledgment of the basic facts of the crime and an acknowledgment of harm."¹⁰² Herman continues,

Beyond acknowledgment, what survivors sought most frequently was vindication. They wanted their communities to take a clear and unequivocal stand in condemnation of the offense. Community denunciation of the crime was of great importance to the survivors because it affirmed the solidarity of the community with the victim and transferred the burden of disgrace from victim to offender.¹⁰³

¹⁰² Herman, Judith Lewis (2005). "Justice from the Victim's Perspective", *Violence Against Women*, Vol. 11, No. 5, P. 585.

¹⁰³ *Ibid.*, P. 585.

Survivors canvassed in Herman’s study were fairly evenly divided regarding the value of hearing an apology from the offender. Some very much wanted to hear words of remorse, regret and responsibility, while others expressed deep skepticism that any apology from the person who so harmed them would be genuine. Others spoke about wanting an apology not only from the offender, but also from the community and/or family members who, through their inaction, were seen by some survivors as complicit in the violence and abuse.

Jo-Anne Wemmers (2002) has published a collection of research data, summarizing the needs of victims as follows:

Information	This refers to the need to be informed about the justice process they will participate in and also about what they should expect from their participation.
Compensation	Compensation and other forms of reparation can hold both practical and symbolic value for victims.
Validation	This speaks to the emotional dimensions of victimization. Wemmers cautions that “the gravity of the offence according to the criminal code is not necessarily a good indication of its emotional impact” and that “[t]alking about the crime and how it has affected him/her may be helpful to some victims. ¹⁰⁴ Being able to express their feelings, and having their feelings validated by others can contribute to the healing process.” ¹⁰⁵
Participation	Wemmers details two expressions of this need. One is active participation, counteracting the disempowerment that accompanies victimization, and enhancing their sense of personal autonomy and personal power; the other is passive participation, in which victims may prefer a consultative role in the justice process but would see active participation as only adding to their burden.
Protection	This refers to protection from being re-victimized by the offender and from other crimes and criminals generally.
Practicalities	Victims have practical needs in the aftermath of crime – transportation if their car was stolen, assistance replacing stolen items, money to repair property damaged in the crime, and so on.

Wemmers concludes with a brief analysis of the extent to which RJ successfully addresses these needs, finding significant room for improvement concerning many of them.

Mary Koss researched victim participation in the RESTORE Program. RESTORE was a conferencing program in the early 2000s, based in Arizona, adapted to prosecutor-referred adult misdemeanor and felony sexual

¹⁰⁴ Wemmers, Jo-Anne (2002). “Restorative Justice for Victims of Crime: A Victim-Oriented Approach to Restorative Justice”, all quotations used in this paragraph are drawn from P. 45.

¹⁰⁵ Ibid., P. 45.

assaults. Koss interviewed 22 victims about aspects of their participation in the program, including their justice needs.

As part of her research, which she detailed in a 2014 paper, she sought to illuminate aspects of victims' justice needs. She divided victim needs into ones that they identified before the conferencing process took place and ones that they identified, looking back on their experience, post-conference.

According to Koss, prior to conferencing victims reported that they wanted to participate in RJ to “say how I was affected/explain my side”, “make the responsible person accountable”, and “have input into punishment”, “hear an apology/apologize”, and “participate in an alternative to court.” Similar needs were reflected post-conference, along with new needs that emerged in retrospect. These were “make sure the RP [responsible person] gets help/to understand what happened,” “making sure that the RP doesn’t do this to anyone else,” “put this behind me,” and “take back my power.”¹⁰⁶ A noticeable shift occurred between the weight victims placed on “say how I was affected/explain my side” in their pre-conference reflections, and their reflections on the importance of this post-conference. Victims did not perceive this need to be as significant for them pre-conference as they experienced it as having been post-conference.¹⁰⁷

7.1 VINDICATION AND THE ‘WRONG’ OF CRIME

Herman’s reference to survivor/victims’ need for vindication points to another element of RJ theory and practice seldom discussed, but possibly important to victims nonetheless.

Christopher Bennett promotes the understanding that victims of crime don’t experience only harm; they experience being wronged by the offender.¹⁰⁸ The act of committing a crime inflicts a moral injury upon the victim, an injury distinct from “harms.” This injury is a violation by the offender of another person (the victim) and requires denunciation as being an injury or “damage to a relationship between the offender and victim.”¹⁰⁹ In this view, victims require both vindication from the offender and vindication from the community. Bennett concludes, “Thus a victim centred form of justice ought to be concerned, not just with relieving harm but with ‘righting wrongs.’”¹¹⁰

In line with this idea, several participants in Herman’s research speak to the importance of a justice process in which denunciation of the crime occurs. Herman quotes philosopher and justice theorist Jean Hampton to summarize their view: “By victimizing me, the wrongdoer has declared himself elevated with

¹⁰⁶ Koss, Mary P. (2014). “The RESTORE Program of Restorative Justice for Sex Crimes: Vision, Process, and Outcomes”, *Journal of Interpersonal Violence*, Vol. 29, No. 9, P. 1643.

¹⁰⁷ *Ibid.*, P. 1644.

¹⁰⁸ Bennett, Christopher (2007). “Satisfying the needs and interests of victims”, in Johnstone and Van Ness (eds.) *Handbook of Restorative Justice*, Pp. 247-264.

¹⁰⁹ *Ibid.*, P. 253.

¹¹⁰ *Ibid.*, P. 253.

respect to me, acting as a superior who is permitted to use me for his purposes. A false moral claim has been made.”¹¹¹

Similarly, Stephen Garvey (2003) argues,

When my car is stolen, my house burned down, or my person assaulted through the intentional or reckless action of another, I suffer more than just material harm. Someone who engages in such conduct says something about his value or worth compared to mine. He says, in effect: ‘I’m better than you. Your rights are subordinate and secondary to my interests, and I’m free to run roughshod over them as I wish.’ Crimes therefore convey a message of insult or contempt for their victims ... This expressive or moral injury is what constitutes the wrong of a crime, and the wrong of a crime is what makes it a crime.¹¹² (emphasis in original)

This resonates strongly with James J. R. Guest (2005) who, in his paper “Aboriginal Legal Theory and Restorative Justice”, explains that “[i]n an Aboriginal society, when a crime is committed, a debt is created that is owed to the victim, not to the state. Because the victimizer has lowered the victim’s status, the victimizer must restore the victim’s previous status – namely, of being equal with all others in the society.”¹¹³

These elements – that victims sustain a moral injury through victimization, that the power dynamic in committing the crime elevates the status of the offender at the expense of the victim, that the power dynamic must be re-balanced in a justice process by elevating the victim, and that the community plays an important role in this re-balancing by vindicating the victim and denouncing not only the harm but the moral injury –are what Wenzel, et al. (2008) call “value restoration.”¹¹⁴ Victims and communities (and hopefully well-prepared offenders) take a stand in a justice process for the moral and societal values that have been jeopardized by a particular crime; their support for the victim includes a vindication of the victim and a denunciation of the wrong that the offender committed, standing instead for the restoration of the value – respect for people, individual safety, respect for people’s right to be safe in their own home, etc. – that the offender’s crime threw out of balance. Value restoration is seen within the literature as an important element of restorative justice theory and practice.

¹¹¹ Herman, Judith Lewis (2005), “Justice from the Victim’s Perspective”, Pp. 597-598.

¹¹² Garvey, Stephen P. (2003). “Restorative Justice, Punishment, and Atonement”, *Utah Law Review*, No. 1, P. 306.

¹¹³ Guest, James J. R. (2005). “Aboriginal Legal Theory and Restorative Justice”, in Wanda D. McCaslin (ed.), *Justice as Healing*, P. 338.

¹¹⁴ Pemberton, Antony and Inge Vanfraechem (2015). “Victims’ victimization experiences and their need for justice”, in Vanfraechem et al. (eds.), *Victims and Restorative Justice*, Pp. 24-25; Wenzel, M., TG Okimoto, NT Feather, and MJ Platow (2008). “Retributive and Restorative Justice”, *Law and Human Behavior*, Vol. 32, No. 5, P. 385.

8 THE SEARCH FOR BEST PRACTICES IN RESTORATIVE JUSTICE

Restorative justice is a comparatively new name for a set of ideas and principles steeped in Indigenous custom and tradition. Yet, despite the long history of those customs and traditions, it is only recently that writers have started conducting research into best practices in RJ processes. A report from 2018 documents Canada-wide consultations about criminal justice reform, observing that,

...restorative justice programs are most successful when they take a trauma-informed and victim-focussed approach. A victim-focussed restorative justice program, for example, would ... make sure that the victim's voluntary participation is central to the process, and allow the victim to choose how to communicate with the offender (such as in person or in writing) and how long to stay engaged.¹¹⁵

In 2009, researcher Jung Jin Choi compiled extensive research on best practices in RJ.¹¹⁶ His research gathered feedback from three main groups – he named them “consumers” (namely, participants who had been through an RJ process), “practitioners” (facilitators), and “experts” (by which he means researchers). Using four search engines and seven key search terms, he collected information on what these three groups see as best practice in RJ currently. He reports that the three most consistent best practices regarding the qualities of facilitators are:

1. exercising a nondirective and unobtrusive style to maximize the involvement of participants (e.g. neither pressuring nor pushing, respecting silence, and allowing sufficient time for the process);
2. playing a background role by being empathetic, respectful, patient, calm, and understanding and showing good listening skills as well as treating participants fairly; and
3. committing to restorative justice philosophy and principles by fostering empathy, a sense of shared humanity, peace, and relationship.

The three most consistent best practices identified by Choi regarding program and process qualities are:

1. a need for careful, compassionate preparation for both victims and offenders by using reflection and self-awareness;
2. demonstrating victim sensitivity (e.g. victim chooses who speaks first, respecting victims' choices throughout the process, a need for offender screening, providing a continued contact with victims for, if necessary, referrals, ongoing support and services); and,
3. maximizing victim sensitivity to minimize the possibility of re-victimization.

¹¹⁵ Department of Justice Canada (2018). “What we heard - Transforming Canada's criminal justice system: A Report on Provincial and Territorial Stakeholder Consultations”, P. 24. Available at: http://www.justice.gc.ca/eng/rp-pr/other-autre/tcjs-tsjp/WWH_EN.pdf

¹¹⁶ Choi, Jung Jin (2009). “Best Practices for Achieving Restorative Justice Outcomes for Crime Victims and Offenders in the United States”, in Petr (ed.), *Multidimensional Evidence-Based Practice*, Pp. 154-178.

Choi further identifies the “humanistic” approach to RJ practice¹¹⁷ (a term coined by Mark Umbreit in the 1990s) as the approach that is most consistent with best practice. The humanistic approach places central importance on victim healing, offender accountability, and restoration of loss. This is in contrast to a “settlement-driven” approach, which focuses mostly on agreements, sanctions, and other outcomes.

Choi’s research highlights several important themes in practitioners’ work with victims. First, it emphasizes the importance of the facilitator’s choice to be compassionate toward victims. Second, it highlights the need to maximize sensitivity and responsiveness toward victims. Finally, and most broadly, the findings highlight the need for RJ practitioners to be anchoring their practice in RJ values and principles.

Choi’s research into best practice for RJ facilitators reflects a central point: victimization is an intensely personal experience – the breadth, depth, intensity, and lifespan of the effects of victimization are unique to each person harmed. If victims’ needs are particular to each victim and also change over time, victims cannot simply be plugged into an inflexible, unresponsive, one-size-fits-all “process” and occupy a prescribed role. Holding victim involvement as central in RJ means facilitators being prepared to share power and leadership with them in the co-creation of a justice process that orients to the particular harms and wrongs of their victimization. It also means that facilitators must have the skill, capacity, and compassion to support them through their experience in our programs.

One explicit example of the intersection of best practice and victims’ needs can be found in the research that Jane Bolitho (2014)¹¹⁸ conducted in cases of serious, violent crime. Basing her research on a program devoted to only such cases and that used a (victim-centred, flexible) scripted Victim Offender Conferencing (VOC) process, Bolitho focused her research on “how victims (particularly after serious harm) understand their experience of RJ, and consequently, how this may inform what we know about how RJ works.”¹¹⁹ Focusing on victims’ unmet justice needs after the offender’s conviction, these are framed as needs for: relationships & safety, empowerment, information, venting, growing, accountability, and meaning.¹²⁰

Bolitho notes that, in the program she is researching,

[t]he specific objectives of VOC are to ‘meet the unmet justice needs of victims of crime’; facilitate a consensus about how to reduce the harm caused by the offending; address the issues left unresolved by the court system; provide a process for converting hostility into dialogue; provide the people who are victims of crime with a space to have a voice and ask questions, to express

¹¹⁷ Ibid., P. 156.

¹¹⁸ Bolitho, Jane (2015). “Putting justice needs first: a case study of best practice in restorative justice”, *Restorative Justice: An International Journal*, Vol. 3, No. 2, Pp. 256-281.

¹¹⁹ Ibid., P. 258.

¹²⁰ Ibid., Pp. 268-9.

how they feel, and have a say on how the harm can be repaired; and hold the offender accountable for their offending.¹²¹

Bolitho found that “the majority of articulated unmet justice needs as identified before the VOC were met in 95 per cent of all cases (70/74).”¹²² Unpacking what accounts for such success, Bolitho identifies several factors:

- extensive preparation of and debriefing with participants (the average “length of time from referral to VOC was eleven months with a range of one month to 43 months”)¹²³
- the victims’ trusting relationship with the facilitators (“... 100 per cent of victims and offenders interviewed in this research were satisfied with the facilitator’s preparation, process and de-briefing.”)¹²⁴
- as well as the qualities of the facilitators themselves, who (“... consistently displayed Rogers’s three core conditions for therapeutic growth: ‘unconditional positive regard’ (accepting the person as they are, not who they might wish them to be’, ‘empathy’ (being comfortable enough in the self to enter another’s perceptual world to better understand the here and now), and ‘congruence’ (having a presence which is firm and authentic but not overly professionalised).”¹²⁵

Bolitho concludes that,

... explicitly prioritising victim needs can inform the application of core assumptions in RJ practice, for example that an offender must present with a certain level of responsibility taking. Where a victim has a very specific unmet justice need (such as for specific information about, for example, the manner of death) and where the RJ practice is explicitly victim-oriented and designed to meet unmet justice needs, it is possible to bring the parties together in a tightly choreographed VOC encounter to address those needs even when the offender does not meet the RJ ‘ideal.’¹²⁶

This ethic is captured well by Ontario-based academic and writer Melanie Randall in a paper from 2013, in which she observes:

[i]n a victim-centred restorative justice approach the victims are the drivers of a process designed to repair the harm they have suffered. This approach is certainly more respectful and potentially quite empowering for victims, whose consent and participation is essential and central and whose

¹²¹ Ibid., P. 261.

¹²² Ibid., P. 270.

¹²³ Ibid., P. 263.

¹²⁴ Ibid., P. 273.

¹²⁵ Ibid., P. 273.

¹²⁶ Ibid., P. 276.

injury is a critical focus of the process.... The victim-centred starting point should not be controversial if restorative justice takes its own values seriously.¹²⁷

The literature reviewed in this section strongly suggests that victims' positive experiences with restorative justice depend on being treated with respect, commitment, compassion, and skill; the literature also demonstrates that it matters greatly to victims that practitioners' choices are congruent with the principles and values of RJ. This Guide will now transition from discussions of theory and research toward discussions about how restorative justice program and practitioner choices can meaningfully enhance the quality of victims' experiences in restorative justice.

¹²⁷ Randall, Melanie (2013). "Restorative Justice and Gendered Violence? From Vaguely Hostile Skeptic to Cautious Convert: Why Feminists Should Critically Engage with Restorative Approaches to Law", *Dalhousie Law Journal*, Vol. 36, No. 2, P. 478.