

« Motivé ? Satisfait ? Oui, mais à propos de quoi précisément ? » Justice restaurative : tentative d'une taxonomie des attentes et satisfactions des participants

par Erwan DIEU*, Astrid HIRSCHMANN**
et Catherine BLATIER***

Résumé

La Justice restaurative (JR) est un modèle global de prise en considération des besoins d'expression des auteurs et victimes d'infraction. Il s'agit de rendre la liberté aux personnes concernées par une infraction de se rencontrer en toute sécurité. En France, la démarche est désormais dans la Loi et une circulaire interministérielle précise les applications *in concreto*. L'une des conditions *sine qua none* est le recueil du consentement des participants. C'est ce volontariat que nous questionnons ici, non d'un point de vue philosophique mais sous un angle psychologique : être volontaire ou consentant, c'est « attendre quoi » ? Nous établissons l'hypothèse qu'il existe une distribution d'attentes possibles. Pour mettre à l'épreuve notre hypothèse et obtenir des résultats, nous avons interrogé les participants à un programme de Justice restaurative sous la forme d'entretiens non directifs, puis classer et quantifier leurs attentes par dimensions thématiques. Nous avons ensuite procédé de même à la sortie du processus concernant les satisfactions engendrées par la mesure restaurative. Nous pensons que la connaissance de la structuration des attentes et satisfactions des participants pourrait aider le facilitateur dans le recueil initial des besoins des sujets.

Mots-clés : Auteur d'infraction ; Motivation ; Justice restaurative ; Victime ; Satisfaction.

Summary

Restorative Justice (RJ) is a global model that considers the offender and victim needs. It is a matter of restoring the freedom of people concerned by an offense to meet in safety. In France, the approach is now in the Law and an interministerial circular specifies the applications *in concreto*. One of the conditions *sine qua none* is the collection of the consent of the participants. It is this voluntary work that we question here, not from a philosophical point of view but from a psychological angle : to be willing or willing is to « wait for what » ? We assume that there is a distribution of possible expectations. To test our hypothesis and obtain results, we interviewed participants in a Restorative Justice program in the form of non-directive interviews, and then ranked and quantified their expectations by thematized dimensions. We then proceeded to exit the process concerning the satisfactions generated by the restoration measure. We think that knowledge of structuring participants' expectations and satisfactions could help the facilitator in the initial collection of the needs of the subjects.

Keywords : Motivation ; Offender ; Restorative Justice ; Victim ; Satisfaction.

* PhD Psychologie, Ma Criminologie. Directeur du Service de criminologie ARCA.

** Maître de conférences en psychopathologie et criminologie, HDR, Université de Rennes 2.

*** Professeur des Universités en Psychologie, Université Grenoble.

1. Introduction : Contexte, objectifs, méthode

1.1 Contexte : un souhait d'analyses complètes des attentes recherchées dans la Justice restaurative

La Justice restaurative est officiellement intégrée aux mesures judiciaires françaises depuis la Loi n°2014-896 datant du 15 / 08 / 2014. Ses recours sont précisés dans le Code de Procédure Pénale (articles 10-1, 10-2 et 707), permettant d'avoir lieu à tous les stades de la procédure pénale. Plus récemment, la circulaire attendue SG-17-007/13.03.2017 explicite la mise en œuvre des mesures de Justice restaurative, tout de suite applicable. A l'image de la philosophie pénale initiée par Zehr (1990 [26], 2002 [27]), la Justice restaurative en France est un processus de rencontre ouvert aux personnes concernées par une infraction et désirant échanger. Plusieurs formats de rencontre sont possibles (eg. médiation, conférence, cercle -cf. Lefebvre, et al. 2018 [18] ; Dieu, 2018b [10]), nécessitant tous une préparation avec un tiers indépendant (le facilitateur ou le médiateur). A l'image des études recensées dans la méta-analyse de Latimer et al. (2001) [17], les analyses des programmes de Justice restaurative portent régulièrement leur intérêt pour des variables telles que la réalisation des objectifs de la démarche, la satisfaction auteur-victime, la récidive ou le risque de récidive (ou parfois les besoins criminogènes dynamiques), la conformité à l'accord, la conformité avec les principes et objectifs de la Justice restaurative, et plus rarement l'évaluation de la santé mentale et physique. Le volontariat, condition essentielle de mise en route du processus restauratif, nous interroge ici. Si les participants s'engagent sur la base du dialogue, de la reconnaissance des faits et de la réparation possible de l'autre, nous analysons le processus sous l'angle des attentes spécifiques soulevées durant les entretiens (motivations ou satisfactions attendues) et de fait des satisfactions obtenues à la fin du processus. Effectivement, qu'attendent concrètement les sujets d'une mesure restaurative ? Nous émettons ici l'hypothèse qu'il existe une taxonomie identifiable des attentes et satisfactions à propos d'une mesure restaurative. Pour cela, nous procédons à des entretiens non directifs pour recueillir les vécus subjectifs des sujets auteurs et victimes orientés et ayant accepté de participer à une mesure de Justice restaurative (n=88 sujets). Les discours seront analysés qualitativement et regroupés par thématique. Les thématiques seront ensuite quantifiées et analysés sous la forme d'une taxonomie multifactorielle. Les analyses s'interrogeront de manière temporelle (avant et après le programme, motivations et satisfactions).

1.2. Précision de la méthodologie qualitative discursive puis quantitative des motivations et satisfactions liées au processus restauratif traversé par les auteurs et victimes d'infraction

Il s'agit d'une analyse des discours des sujets à l'entrée et à la sortie du processus. A l'entrée des programmes restauratifs, il est souvent question d'une analyse de la motivation et des attentes des sujets, la sortie se présente quant à elle logiquement sur la résolution de ses attentes et motivations, c'est-à-dire

de la satisfaction à l'égard du programme. A l'image de divers procédés de récolte des données à la suite d'un programme de Justice restaurative (McCoid & Wachtel, 2003) [20], la méthodologie de la collecte et de l'analyse de la satisfaction des sujets s'oriente vers des entretiens semi-structurés concernant les attentes à l'égard de soi-même, de l'autre, du processus dans une temporalité (eg. attentes avant, pendant et après le processus). En ce qui concerne la collecte et l'analyse des données à l'entrée du processus, nous devons répondre à des questionnements de recherche non explicités dans les recommandations du Manuel de Justice réparatrice de l'ONU (2008 : 67) [21] : évaluons-nous les attentes d'un sujet indifférencié ou suivant un statut judiciaire établi (auteur/victime) ? des attentes à l'égard du processus lui-même ou bien des motivations spécifiques intervenant dans une relation d'alliance particulière ?

Après une recension de la littérature scientifique concernant les analyses d'alliance spécifique à des sujets en thérapie (Bordin, 1979 [2] ; 1994 [3] ; Martin et al., 2000 [19] ; Despars et al., 2001 [7] ; Horvath & Symond, 1991 [15] ; Horvath et al., 2011 [16]), à des auteurs d'infraction (Serin & Kennedy, 1997 [22] ; Ward et al., 2004 [25] ; Taxman & Love, 2010 [23]), l'échelle de motivation (Boisvert, 2006) [1] permet de dresser les attentes possibles indifférenciées auteur/victime, attentes graduées en intensité et classifiées, à l'encontre de d'un programme qui porte en lui des retours souhaités (au moins avec le facilitateur). Bien que nous ne procédions pas à un entretien avec un questionnaire fermé concernant la motivation des sujets (il s'agit avant tout d'un échange ouvert sur orientation d'un partenaire institutionnel), nous nous familiarisons ainsi avec le raisonnement motivationnel dans un cadre qui crée nécessairement des effets (potentiellement thérapeutiques), c'est-à-dire qui produit entre autres une libération des émotions consécutives à une infraction commise et subie. « *Honnêtement, je ne comprends vraiment pas ce que je peux retirer...* » (i2), « *Parce que je me sentirais coupable de ne rien faire pour résoudre mes problèmes.* » (i6), « *Parce que j'aimerais apporter des changements à ma situation actuelle.* » (i7), « *Parce que je crois que cela me permettra éventuellement de me sentir mieux.* » (i8), « *Parce que je me sentirais mal face à moi-même de ne pas poursuivre...* » (i11), « *Parce que je devrais avoir une meilleure compréhension de moi-même.* » (i12), « *Parce que [ça] [...] me permettra de mieux faire face aux événements.* » (i17), « *Parce qu'à travers [...], je sens que je peux maintenant prendre la responsabilité de faire des changements dans ma vie.* » (i20)... Les questionnements des sujets quant à leurs attentes et motivations, voire même quant à la résolution d'attentes à propos de leurs souffrances et ruminations, sont propices à un travail thérapeutique qui se trouve amorcé ici sans en avoir le cadre approprié, la Justice restaurative n'étant pas une psychothérapie en soi. Sans trahir les propos des sujets, l'analyse qualitative tente de regrouper en grands discours les *verbatim*s des sujets afin de quantifier les occurrences de ceux-ci. Cette analyse nous mène à proposer une taxonomie des attentes en lien avec les travaux sur la motivation préalablement cités, la direction de ces attentes en termes de spatialité et de temporalité.

2. Résultats discursifs à l'entrée du processus de Justice restaurative

2.1. La motivation « restaurative » à l'entrée du processus ?

A l'entrée du programme, les *verbatim* des sujets auteurs comme victimes sont particulièrement semblables. Nous avons regroupé les grands discours et les présentons selon leur ordre d'occurrence auteur et victime indifférenciés sur la colonne de gauche, puis de nouveau priorisé de manière différenciée entre les auteurs et les victimes. Ces grands discours mettent en exergue des attentes similaires entre les auteurs et les victimes, bien que certaines priorités puissent être nuancées, à l'image d'un souhait d'*empowerment* des auteurs d'infraction – souhait souvent attribué aux victimes, et un besoin d'intellectualisation de l'infraction et de ses motivations du côté des victimes. Tous partagent en commun des attentes de différents ordres, tant de délivrance des émotions et conséquences, de compréhension de la situation-problème, de contact interrelationnel.

Toutefois, les attentes semblent obéir à des dimensions différentes. En effet, toutes les attentes ne visent pas les mêmes mécanismes de satisfaction ou les mêmes personnes qui en tireraient satisfaction. Les attentes ne concernent pas non plus toujours la même direction temporelle, certaines renvoient à des éléments objectivement passés quand d'autres se tournent vers l'avenir. Enfin, le processus d'autodétermination motivationnelle (Deci & Ryan, 1985 [5], 2002 [6]) qui sous-tend ces attentes ne semble pas uniforme, entre des attentes internes ou externes notamment.

En ce qui concerne la spatialité des attentes, en mettant en réserve l'auto-centration (Rien de particulier... : 9 %), nous différencions quatre types d'attente qui émergent de besoins tournés vers soi jusqu'à se tourner en partie vers autrui : besoins cognitifs, émotionnels, psychosociaux et sociaux :

- *Besoins cognitifs* : Pour comprendre l'événement et ses causes... (84 %) ;
Pour être de nouveau en face d'une personne qui a fait / subi... (53 %) ;

	Attentes des sujets auteur et victime d'infraction (n88)	Attentes des auteurs d'infraction (n57)	Attentes des victimes d'infraction (n31)
1	Pour comprendre l'événement et ses causes... (84%)	Pour reprendre le contrôle de ma vie, me sentir respecté par les autres (86%)	Pour comprendre l'événement et ses causes... (97%)
2	Pour reprendre le contrôle de ma vie, me sentir respecté par les autres (82%)	Pour comprendre l'événement et ses causes... (77%)	Pour exprimer les conséquences sur moi (ex : honte, culpabilité) à long terme (87%)
3	Pour exprimer les conséquences sur moi (ex : honte, culpabilité) à long terme (76%)	Pour exprimer les conséquences sur moi (ex : honte, culpabilité) à long terme (72%)	Pour reprendre le contrôle de ma vie, me sentir respecté par les autres (74%)
4	Pour reprendre confiance en soi et retrouver de l'estime... (69%)	Pour reprendre confiance en soi et retrouver de l'estime... (68%)	Pour reprendre confiance en soi et retrouver de l'estime... (71%)
5	Pour avoir la paix, et mettre un terme à la souffrance intérieure... (58%)	Pour avoir la paix, et mettre un terme à la souffrance intérieure... (56%)	Pour avoir la paix, et mettre un terme à la souffrance intérieure... (61%)
6	Pour être de nouveau en face d'une personne qui a fait / subi... (53%)	Pour être de nouveau en face d'une personne qui a fait / subi... (53%)	Pour être de nouveau en face d'une personne qui a fait / subi... (55%)
7	Pour faciliter mon insertion sociale / relations sociales... (18%)	Parce que d'autres personnes pensent que c'est une bonne idée pour moi... (18%)	Pour faciliter mon insertion sociale / relations sociales... (19%)
8	Parce que d'autres personnes pensent que c'est une bonne idée pour moi... (12%)	Pour faciliter mon insertion sociale / relations sociales... (12%)	Rien de particulier... (13%)
9	Rien de particulier... (9%)	Rien de particulier... (9%)	Parce que d'autres personnes pensent que c'est une bonne idée pour moi... (10%)

Tableau 1 : Les attentes des sujets à l'entrée du programme

- *Besoins émotionnels* : Pour exprimer les conséquences sur moi (ex : honte, culpabilité) à long terme (76 %) ; Pour avoir la paix, et mettre un terme à la souffrance intérieure... (58 %) ;
- *Besoins psychosociaux* : Pour reprendre le contrôle de ma vie, me sentir respecté par les autres (82 %) ; Pour reprendre confiance en soi et retrouver de l'estime... (69 %) ;
- *Besoins sociaux (lien aux autres)* : Pour faciliter mon insertion sociale / relations sociales... (18 %) ; Parce que d'autres personnes pensent que c'est une bonne idée pour moi... (12 %).

En ce qui concerne la temporalité, en mettant une nouvelle fois de côté l'absence d'attentes (Rien de particulier... : 9 %), nous différencions trois types d'attentes qui émergent de besoins tournés vers le passé, le présent et le futur (nous précisons ici que la classification se fait à partir des échanges et des attentes des sujets ayant permis la catégorisation des grands discours) :

- *Liés au passé* : Pour comprendre l'événement et ses causes... (84 %) ; Pour être de nouveau en face d'une personne qui a fait / subi... (53 %) ;
- *Liés au présent* : Pour exprimer les conséquences sur moi (ex : honte, culpabilité) à long terme (76 %) ; Pour avoir la paix, et mettre un terme à la souffrance intérieure... (58 %) ; Pour faciliter mon insertion sociale / relations sociales... (18 %) ; Parce que d'autres personnes pensent que c'est une bonne idée pour moi... (12 %) ;
- *Liés au futur* : Pour reprendre le contrôle de ma vie, me sentir respecté par les autres (82 %) ; Pour reprendre confiance en soi et retrouver de l'estime... (69 %).

En ce qui concerne le processus motivationnel des attentes, en mettant en réserve l'amotivation (Rien de particulier... : 9 %), nous différencions deux types d'attentes qui émergent de motivation extrinsèque, issue d'un mouvement externe vers l'interne, et de motivation davantage intrinsèque :

- *Motivation extrinsèque* : Parce que d'autres personnes pensent que c'est une bonne idée pour moi... (12 %) ; Pour faciliter mon insertion sociale / relations sociales... (18 %) ;
- *Motivation intrinsèque* : Pour comprendre l'événement et ses causes... (84 %) ; Pour reprendre le contrôle de ma vie, me sentir respecté par les autres (82 %) ; Pour exprimer les conséquences sur moi (ex : honte, culpabilité) à long terme (76 %) ; Pour reprendre confiance en soi et retrouver de l'estime... (69 %) ; Pour avoir la paix, et mettre un terme à la souffrance intérieure... (58 %) ; Pour être de nouveau en face d'une personne qui a fait / subi... (53 %).

2.2 Taxonomie et ouverture vers une Echelle de Motivation Restaurative (EMR) à l'entrée du processus de Justice restaurative ?

En croisant les grands discours des attentes selon les vecteurs de la « spatialité », de la « temporalité » et du « process motivationnel », nous obtenons une

Verbatim types	Rien de particulier... (9%)	Pour faciliter mon insertion sociale / relations sociales... (18%) Parce que d'autres personnes pensent que c'est une bonne idée pour moi... (12%)	Pour comprendre l'événement et ses causes... (84%) Pour être de nouveau en face d'une personne qui a fait / subi... (53%)	Pour exprimer les conséquences sur moi (ex : honte, culpabilité) à long terme (76%) Pour avoir la paix, et mettre un terme à la souffrance intérieure... (58%)	Pour reprendre le contrôle de ma vie, me sentir respecté par les autres (82%) Pour reprendre confiance en soi et retrouver de l'estime... (69%)
Spatialité	Auto-centré	Lien aux autres	Besoins cognitifs	Besoins émotionnels	Besoins psychosociaux
Temporalité	Présent	Liés au présent	Liés au passé	Liés au présent	Liés au futur
Process	<i>Amotivation</i>	<i>Motivation extrinsèque</i>	<i>Motivation intrinsèque</i>	<i>Motivation intrinsèque</i>	<i>Motivation intrinsèque</i>

Tableau 2 : Taxonomie des attentes des sujets à l'entrée du programme (amorçage d'une Echelle de Motivation Restaurative « EMR »)

taxonomie des attentes des sujets à l'entrée du programme de Justice restaurative. Cette taxonomie soulève les différentes motivations possibles des sujets selon les besoins cognitifs, émotionnels ou psychosociaux, tournées davantage vers le passé, le présent ou le futur, et selon une motivation intrinsèque ou extrinsèque. Cette taxonomie permettrait de tester une Echelle de Motivation Restaurative (EMR). Pour en arriver à une EMR -ce qui n'est pas l'objectif ici, une échelle de motivation restaurative, il faudrait procéder à une distribution des discours mis sous la forme de phrases explicites avec une échelle de Likert allant de 1 à 5, puis une analyse pondérée au regard des réponses moyennes des sujets des précédents programmes comme ici.

3. Résultats discursifs à la sortie du processus de Justice restaurative

3.1 La satisfaction « restaurative » à la sortie du processus ?

A la sortie du programme, les *verbatim*s des sujets auteurs comme victimes sont une nouvelle fois tenus. Comme pour les attentes à l'entrée du programme, nous avons regroupé les grands discours et les avons présentés selon leur ordre d'occurrence auteur et victime indifférenciés sur la colonne de gauche, et nous les avons de nouveau priorisés de manière différenciée entre les auteurs et les victimes. De manière générale, quasiment tous les sujets ont tenu à préciser le comblement de leurs attentes et, même si des nuances de priorisation se remarquent entre les auteurs et les victimes, il s'agit de faibles variations ne dépendant que de quelques sujets. Aussi cinq sur sept des grands discours de satisfaction (si l'on excepte « rien de particulier... » à 4 %) proviennent de plus de 90 % des sujets.

Nous pouvons également dissocier les mêmes dimensions que celles des attentes à l'entrée du programme, à savoir les attentes, la « temporalité » et le « processus » des discours de satisfaction de sujets à la fin du programme.

En ce qui concerne la les satisfactions, nous distinguons de suite la satisfaction générale et les satisfactions spécifiques. La (in)satisfaction générale

	Satisfactions des sujets auteur et victime d'infraction (n88)	Satisfactions des auteurs d'infraction (n57)	Satisfactions des victimes d'infraction (n31)
1	Attentes comblées... (96%)	« Echanger », avoir entendu et s'être exprimé auprès de l'autre... (100%)	Attentes comblées... (94%)
2	« Echanger », avoir entendu et s'être exprimé auprès de l'autre... (96%)	Attentes comblées... (96%)	« Apaisement » d'un sentiment d'insécurité, reprise du contrôle de sa vie, meilleure estime de soi, confiance en soi... (94%)
3	« Apaisement » d'un sentiment d'insécurité, reprise du contrôle de sa vie, meilleure estime de soi, confiance en soi... (93%)	Conseille le programme à d'autres personnes / amis dans une situation semblables... (95%)	Se « restaurer », se libérer, se débarrasser d'un poids... (90%)
4	Se « restaurer », se libérer, se débarrasser d'un poids... (91%)	« Apaisement » d'un sentiment d'insécurité, reprise du contrôle de sa vie, meilleure estime de soi, confiance en soi... (93%)	« Echanger », avoir entendu et s'être exprimé auprès de l'autre... (87%)
5	Conseille le programme à d'autres personnes / amis dans une situation semblables... (91%)	« Aider » autrui, avoir eu de l'« empathie », vis-à-vis des répercussions des actes... (93%)	Conseille le programme à d'autres personnes / amis dans une situation semblables... (84%)
6	« Aider » autrui, avoir eu de l'« empathie », vis-à-vis des répercussions des actes... (87%)	Se « restaurer », se libérer, se débarrasser d'un poids... (91%)	« Aider » autrui, avoir eu de l'« empathie », vis-à-vis des répercussions des actes... (77%)
7	« Comprendre » l'événement passé dans mon cheminement... (79%)	« Comprendre » l'événement passé dans mon cheminement... (86%)	« Comprendre » l'événement passé dans mon cheminement... (68%)
8	Rien de particulier... (4%)	Rien de particulier... (4%)	Rien de particulier... (n2)

Tableau 3 : Les satisfactions des sujets à la sortie du programme

concerne une vue globale sur le programme, les grands discours tels que : Attentes comblées... (96 %) ; Conseille le programme à d'autres personnes / amis dans une situation semblables... (91 %) ; Rien de particulier... (4 %). Les satisfactions spécifiques précisent la satisfaction générale. Nous y différencions quatre types de satisfaction spécifique qui émergent de la résolution d'attentes tournées vers des segments de soi : cognitifs, émotionnels, psychosociaux et sociaux :

- *Satisfaction cognitive* : « Comprendre » l'événement passé dans mon cheminement... (79 %) ;
- *Satisfaction émotionnelle* : Se « restaurer », se libérer, se débarrasser d'un poids... (91 %) ;
- *Satisfaction psychosociale* : « Apaisement » d'un sentiment d'insécurité, reprise du contrôle de sa vie, meilleure estime de soi, confiance en soi... (93 %) ;
- *Satisfaction relationnelle* : « Echanger », avoir entendu et s'être exprimé auprès de l'autre... (96 %) ; « Aider » autrui, avoir eu de l'« empathie », vis-à-vis des répercussions des actes... (87 %).

En ce qui concerne la temporalité des attentes, nous différencions trois types de satisfaction qui émergent des attentes initiales tournées vers le passé, le présent et le futur :

- *Liées au passé* : Attentes comblées... (96 %) ; « Comprendre » l'événement passé dans mon cheminement... (79 %) ;
- *Liées au présent* : « Echanger », avoir entendu et s'être exprimé auprès de l'autre... (96 %) ; Conseille le programme à d'autres personnes / amis dans une situation semblables... (91 %) ; Se « restaurer », se libérer, se débarrasser

d'un poids... (91 %) ; « Aider » autrui, avoir eu de l'« empathie », vis-à-vis des répercussions des actes... (87 %) ;

- *Liées au futur* : « Apaisement » d'un sentiment d'insécurité, reprise du contrôle de sa vie, meilleure estime de soi, confiance en soi... (93 %).

En ce qui concerne le processus motivationnel et la résolution possible des attentes initiales, en mettant en réserve l'amotivation (Rien de particulier... : 9 %), nous devons expliciter une distinction entre une généralité et une spécificité. Une généralité est fortement témoignée sous la forme « d'apports partageables » vis-à-vis d'autres personnes que les sujets directement concernés par le programme, avec des grands discours tels que : « Attentes comblées... » (96 %) tournées vers le facilitateur dans l'échange, ou encore « Conseille le programme à d'autres personnes / amis dans une situation semblables... » (91 %). La spécificité vise les apports plus intimes du programme aux sujets, spécificité qui se scinde entre des apports extrinsèques et intrinsèques :

- *Apports extrinsèques* : « Aider » autrui, avoir eu de l'« empathie », vis-à-vis des répercussions des actes... (87 %) ; « Echanger », avoir entendu et s'être exprimé auprès de l'autre... (96 %) ;
- *Apports intrinsèques* : « Comprendre » l'événement passé dans mon cheminement... (79 %) ; Se « restaurer », se libérer, se débarrasser d'un poids... (91 %) ; « Apaisement » d'un sentiment d'insécurité, reprise du contrôle de sa vie, meilleure estime de soi, confiance en soi... (93 %).

3.2. Taxonomie et ouverture vers une Echelle de Satisfaction

Restaurative (ESR) à la sortie du processus de Justice restaurative ?

En croisant les grands discours des satisfactions selon les vecteurs de la « spatialité », de la « temporalité » et du « process motivationnel » se dessine une taxonomie des satisfactions des sujets la sortie du programme de Justice restaurative. Cette taxonomie précise une nouvelle fois les différentes satisfactions

Verbatim types	Attentes comblées... (96%) Conseille le programme à d'autres personnes / amis dans une situation semblables... (91%) Rien de particulier... (4%)	« Echanger », avoir entendu et s'être exprimé auprès de l'autre... (96%) « Aider » autrui, avoir eu de l'« empathie », vis-à-vis des répercussions des actes... (87%)	« Comprendre » l'événement passé dans mon cheminement... (79%)	Se « restaurer », se libérer, se débarrasser d'un poids... (91%)	« Apaisement » d'un sentiment d'insécurité, reprise du contrôle de sa vie, meilleure estime de soi, confiance en soi... (93%)
Spatialité	(In)Satisfaction générale	Satisfaction relationnelle	Satisfaction cognitive	Satisfaction émotionnelle	Satisfaction psychosociale
Temporalité	><	Liée au présent	Liée au passé	Liée au présent	Liée au futur
Process	<i>Apports partageables</i>	<i>Apports extrinsèques</i>	<i>Apports intrinsèques</i>	<i>Apports intrinsèques</i>	<i>Apports intrinsèques</i>

Tableau 4 : Taxonomie des satisfactions des sujets à la sortie du programme (amorçage d'une Echelle de Satisfaction Restaurative « ESR »)

possibles des sujets selon les besoins cognitifs, émotionnels ou psychosociaux, tournées davantage vers le passé, le présent ou le futur, et selon une motivation intrinsèque ou extrinsèque partageables ou non. Cette taxonomie permettrait également l'élaboration d'une échelle, encore inexistante, une Echelle de Satisfaction Restaurative (ESR) qui serait utile afin de comparer les programmes selon des critères objectivables. Ainsi que nous l'avions précisé pour les attentes, afin de créer une ESR -qui n'est pas non plus l'objectif de l'étude ici, une échelle de satisfaction restaurative, il faudrait également procéder à une distribution des discours mis sous la forme de phrases explicites avec une échelle de Likert allant de 1 à 5, puis une analyse pondérée au regard des réponses moyennes des sujets des précédents programmes comme ici.

4. Conclusion et discussion autour des attentes et satisfactions des participants : une structuration possible pour le facilitateur soucieux des besoins des sujets ?

Depuis les propositions de Braithwaite (2011) [4] sur la Justice restaurative et les entretiens motivationnels de Walgrave à propos d'une Criminologie positive liant « Criminologie de la confiance » et « Justice restaurative » (2016) [24], nos travaux ont porté sur les passerelles et les complémentarités entre les différents modèles criminologiques (Dieu, 2019 [11] ; Dieu & Hirschelmann, 2018 [12] ; Dieu et al., 2016 [14], 2018 [13]). Cet article en est une continuité. A l'entrée et à la sortie du programme de Justice restaurative, il demeure essentiel de partager avec les sujets sur leurs attentes, besoins, motivations, (non)résolutions et (in)satisfactions. Selon nos résultats, la motivation *a priori* et *a posteriori* (entrée et sortie) s'ordonne le plus souvent autour d'axes particuliers (Dieu, 2018) [8]. A partir d'une taxonomie croisant orientation spatiale, temporelle et motivationnelle, tirée de l'organisation des attentes des sujets en matière de Justice restaurative (Dieu, 2018a) [9], nous faisons l'hypothèse qu'une échelle de motivation restaurative –phase d'entrée- (EMR) et de satisfaction restaurati-

Dimensions	Motivation a priori / EMR	Motivation a posteriori / ESR
Dimension 1	Rien de particulier (Amotivation)	Satisfaction générale (Apports partageables)
Dimension 2	Lien aux autres - liés au présent (Motivation extrinsèque)	Satisfaction relationnelle - Liée au présent (Apports extrinsèques)
Dimension 3	Besoins cognitifs - liés au passé (Motivation intrinsèque)	Satisfaction cognitive - liée au passé (Apports intrinsèques)
Dimension 4	Besoins émotionnels - liés au présent (Motivation intrinsèque)	Satisfaction émotionnelle - liée au présent (Apports intrinsèques)
Dimension 5	Besoins psychosociaux - liés au futur (Motivation intrinsèque)	Satisfaction psychosociale - liée au futur (Apports intrinsèques)

Tableau 5 : Synthèse des dimensions EMR et ESR pour analyse des attentes et satisfactions des participants en Justice restaurative

ve –phase de sortie- (ESR) aiderait tant les facilitateurs que les sujets. Ces échelles auraient pour objectif de soutenir le sujet dans ses besoins de Justice restaurative (en entretien ou questionnaire d'autoréflexion avec une cotation Likert possible de 1 à 5) et l'orienter au mieux dans ses attentes vis-à-vis de la personne qu'il va rencontrer et la préparation de ces rencontres. Cinq dimensions sont en jeu au sein de ces échelles de motivation et satisfaction conformément aux résultats de l'article, organisées et présentées au sein du tableau suivant.

Bibliographie

- Boisvert, N. (2006). Validation de l'Échelle de Motivation du Client face à la Thérapie (EMCT), version française du Client Motivation for Therapy Scale (CMOTS) (Mémoire de maîtrise inédit). Université du Québec à Trois-Rivières.
- Bordin, E. S. (1979). The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy Theory Research & Practice*, 976(16), 252-259.
- Bordin, E. S. (1994). Theory and research on the therapeutic working alliance : new directions. Dans A. O. Horvath et L. S. Greenberg (dir.), *The working alliance : theory, research and practice*. New York : Wiley & Sons.
- Braithwaite, J. (2011). The essence of responsive regulation. *UBC Law Review*, 44(3), 475-520. Rapportée sous la forme "Motivational Interviewing is effective and restorative" en 2016 : <http://restorativeworks.net/2016/05/motivational-interviewing-effective-restorative/>
- Deci, E. L. et Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behaviour*. New York : Plenum.
- Deci, E. et Ryan, R. (2002). *Handbook of self-determination research*. Rochester, NY : University of Rochester Press.
- Despars, J., Kiely, M. C., et Perry, J. C. (2001). Le développement de l'alliance thérapeutique : influence des interventions du thérapeute et des défenses du patient. *Psychothérapies*, 21(3), 141-152.
- Dieu, E. (2018). « Pourtant, ça pourrait répondre à vos questions et vous faire du bien. » La question du lien entre l'entretien motivationnel et la Justice restaurative. *Annales Médico-Psychologiques, Revue Psychiatrique*.
- Dieu, E. (2018a). *La Justice restaurative : réflexions psycho-criminologiques d'une Clinique judiciaire*. Thèse de doctorat en Psychologie, Université Rennes 2 – Haute-Bretagne sous la direction d'A. Hirschelmann. Soutenue le 25 janvier 2018.
- Dieu, E. (2018b). Programme de Parrainage de Désistance (PPD) et Cercle de Soutien et de Responsabilité (CSR) : synthèse des ressemblances et dissemblances pour une Justice restaurative adaptée en France. *Revue Internationale de Criminologie et de Police Technique et Scientifique*, LXXI(3) : 351-362.
- Dieu, E. (2019). Que faire des modèles de la désistance dans l'accompagnement des auteurs d'infraction ? *Revue Internationale de Criminologie et de Police Technique et Scientifique*, 72(2), 170-190.
- Dieu, E., & Hirschelmann, A. (2018). Trois réflexions pour situer l'analyse psycho-criminologique française. *Annales Médico-psychologiques revue psychiatrique*, 176(6) : 586-590.
- Dieu, E., Palaric, R., et Maillot, R. (2018). Pratique restaurative et processus de désistance identitaire : le Programme de Parrainage de Désistance (PPD). *Revue Internationale de Criminologie et de Police Technique et Scientifique* en attente de publication..
- Dieu, E., Vandevoorde, J., et Hirschelmann, A. (2016). La Justice restaurative : ni soigner, ni réprimer ? Le cas Louis, multirécidiviste ni « dangereux » ni « malade ». *L'Encéphale*, 43(3) : 283-291.
- Horvath, A. O., et Symond, B. D. (1991). Relation Between Working alliance and outcome in psychotherapy : A Meta-Analysis. *Journal of Counseling Psychology*, 38(2), 139-149.
- Horvath, A. O., Del Re, A. C., Flückiger, C., et Symonds, D. (2011). Alliance in individual psychotherapy. *Psychotherapy*, 48(1), 9-16.

- Latimer, J., Dowden, C., et Muise, D. (2001). L'Efficacité des pratiques de la justice réparatrice, Méta-analyse. Ottawa : ministère de la Justice du Canada.
- Lefebvre, H., Dieu, E., et Issen, E. (2018). Les Cercles de Soutien et de Responsabilité comme lien possible entre les principes Risque-Besoins-Réceptivité et la Justice restaurative ? *Revue Internationale de Criminologie et de Police Technique et Scientifique*, LXXI(3) : 334-350.
- Martin, D. J., Garske, J. P., et Davis, K. M. (2000). Relation of the therapeutic alliance with outcome and other variables : a meta-analytic review. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 68(3), 438-450.
- McCold, P., et Wachtel, T. (2003). Restorative justice theory validation. In E.G.M, Weitekamp et H-J. Kerner, (eds). *Restorative Justice : Theoretical Foundations* (p. 110-142). Devon : Willan Publishing.
- Nations Unies Office contre la drogue et le crime (2008). Manuel sur les programmes de justice réparatrice. Repéré à : https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Programme_justice_reparatrice.pdf
- Serin, R., et Kennedy, S. (1997). La disponibilité et la réceptivité face au traitement et leur contribution à l'efficacité des programmes correctionnels. Ottawa, Service Correctionnel du Canada.
- Taxman, A. W., et Love, K. M. (2010). An Offender Version of the Working Alliance Inventory-Short Revised. *Journal Offender Rehabilitation*, 49(3), 165-179.
- Walgrave, L. (2016). Positive criminology, criminology of trust and restorative justice. *Restorative Justice : An International*, 4(3) : 424-434.
- Ward T, Day A, Howells K, et Birgden A. (2004). The multifactor offender readiness model. *Aggression and violent behavior*. 2004 Oct 31 ; 9(6) :645-73.
- Zehr, H. (1990). *Changing lenses : A new focus for crime and justice*. Scottsdale : Herald Press.
- Zehr, H. (2002). *The little book of restorative justice*. Intercourse : Good books.

Note

- 1 Total des pourcentages dépassant les 100 % puisque les sujets se positionnent sur plusieurs champs à la fois.