

**PROJET PILOTE DE MÉDIATION
AVEC LE CENTRE DE RÉADAPTATION**

**LA CROISÉE
ET
CONVERJANCE MANICOUAGAN**

20 décembre 2006

TABLE DES MATIÈRES

	Page
INTRODUCTION	3
Un constat à l'origine du projet.....	4
Des explications de la médiation entre victime et jeune.....	4
Les objectifs de la médiation	5
Les avantages de la médiation	5
Les objectifs du projet proposé.....	5
Les avantages du projet proposé.....	6
Les situations pouvant mener au service de médiation.....	6
Les incontournables pour participer à une médiation.....	7
Notre expertise en matière de médiation	7
Une période d'essai	8
Le fonctionnement de l'offre de service.....	8
CONCLUSION	9
ANNEXES	10
Annexe A — <i>Les détails à aborder avec les deux parties en rencontre préparatoire</i>	10
Annexe B — <i>Les cinq étapes d'une rencontre de médiation</i>	11
Annexe C — <i>Le fonctionnement de l'offre de service</i>	12

INTRODUCTION

Les organismes de justice alternative (OJA) de la Côte-Nord, qui ont été implantés en 1985, ont d'abord supervisé les mesures alternatives des jeunes qui consistaient au départ à des travaux bénévoles, à des versements ou à des ateliers de formation et de sensibilisation. Ces mesures visaient une réparation symbolique dans la communauté.

C'est en 1995 que ces organismes ont eu leurs premiers contacts avec la médiation, mettant en présence la victime du crime et son auteur.

Au lieu de remettre au système judiciaire le devoir de déterminer une sanction, la médiation permettait aux parties impliquées de s'expliquer et de s'entendre sur une réparation qui leur convenait.

Plus respectueuse et plus proche des besoins des parties impliquées, la médiation n'a pas mis de temps à démontrer ses nombreuses vertus.

Conscients de certaines spécificités propres aux victimes et aux jeunes du centre de réadaptation, nous avons pensé offrir un service de médiation différent et plus adapté à leurs besoins :

- adapté à la réalité du centre de réadaptation;
- offrant une démarche formelle aux intervenants ayant pour effet escompté de responsabiliser le jeune et de le conscientiser quant à la gravité de ses actes;
- limitant au maximum les délais de procédures habituelles suivant une plainte aux policiers.

Il appartiendra toujours à la victime de consentir ou non à cette démarche. C'est incontournable.

Le document qui suit se veut une offre de service de médiation pour le centre de réadaptation. Dans les prochaines pages, vous constaterez ce que les organismes de justice alternative nord-côtiers ont à vous offrir. Les éléments sont réunis pour favoriser votre réflexion et votre décision, qu'on parle des objectifs, de la démarche proposée, de la clientèle, etc.

Comme il s'agit d'un projet pilote, il sera évidemment possible de faire des propositions afin d'enrichir la démarche. D'ailleurs, si l'offre de service est acceptée, la démarche sera évidemment évaluée après une période déterminée.

❖ Un constat à l'origine du projet

Le système de justice actuel, malgré des améliorations considérables en terme de réduction de délai d'attente, ne sert pas bien la démarche de médiation pour le personnel et les usagers du centre de réadaptation. Les jeunes, les éducateurs, les agents d'intervention et les autres employés de l'institution doivent cohabiter lorsqu'un délit survient, le temps que le système de justice leur fasse signe. Il peut s'écouler un, deux, voire six mois entre l'acte et la réponse du système. Évidemment, lorsqu'une victime en centre de réadaptation est contactée six mois après l'acte commis, la situation peut être réglée ou s'être détériorée.

On constate également que lorsque notre personnel interpelle une victime pour l'informer du processus suivi par le jeune et pour connaître son intérêt pour la médiation, d'autres démarches ont souvent déjà été tentées. Par exemple, un éducateur victime de menaces porte plainte après deux ou trois situations parce qu'il voulait donner une chance au jeune avant de le faire.

Comment pallier à cette lacune du délai? Rien de plus simple : au lieu d'agir en aval du système de justice, pourquoi ne pas intervenir en amont? Et si la médiation était offerte plus tôt... beaucoup plus tôt, les intérêts des principaux concernés (victime et jeune) seraient probablement mieux servis.

❖ Des explications de la médiation entre victime et jeune

Il faut être prudent lorsque des intervenants affirment qu'ils pratiquent la médiation dans leur milieu. Qu'un animateur de maison des jeunes indique à un adolescent qu'il doit venir réparer le trou qu'il a fait dans le mur sans quoi il sera suspendu des activités, c'est une proposition de réparation, une conséquence à l'acte, ce n'est pas une médiation. L'animateur n'est pas neutre et il dicte le moyen de réparation. La médiation se fait par des personnes neutres, non impliquées de façon émotive et selon un processus établi (explication et négociation). Elle vise le règlement de la situation de façon à satisfaire les deux parties.

La médiation entre victime et jeune est une démarche qui amène les deux parties en présence d'un médiateur à s'expliquer et à s'entendre sur un ou des moyens de réparation. Les participants doivent être volontaires et le médiateur est, quant à lui, neutre. Afin de mener à bien cette démarche, la victime et le jeune assistent séparément à une rencontre préparatoire (voir annexe A) où les objectifs sont expliqués de même que les étapes de la médiation. Une autre rencontre met en face les personnes concernées et le médiateur. Les cinq étapes de la médiation (introduction, récit, création d'options, prise de décision, rédaction de l'accord) se déroulent (voir annexe B).

❖ Les objectifs de la médiation

Même s'ils ont déjà été mentionnés dans le document, il importe de répéter les objectifs de la médiation. Elle doit permettre à la victime et au jeune de s'expliquer et de s'entendre (s'il y a lieu) sur une forme de réparation. Les deux parties doivent être satisfaites du règlement de la situation. En conclusion de la médiation, les mêmes questions sont toujours posées à la victime et au jeune : Êtes-vous satisfaits du déroulement de la rencontre? Êtes-vous satisfaits du moyen de réparation convenu? Les réponses doivent être : OUI. La médiation peut néanmoins permettre d'atteindre d'autres objectifs, comme d'amener le jeune à prendre conscience de ses gestes, provoquer un changement d'attitude, prévenir des gestes de violence ou restaurer un lien.

❖ Les avantages de la médiation

La médiation comporte de nombreux avantages. D'abord, elle laisse aux parties le soin (en présence du médiateur) de régler la situation, ce qui n'est pas le cas dans l'application d'autres sanctions.

La victime peut nommer de vive voix au jeune les conséquences (physiques, matérielles, psychologiques) subies et les répercussions sur son entourage, s'il y a lieu. Elle peut aussi entendre les explications du jeune et poser des questions. Par ailleurs, l'opportunité lui est donnée de jouer un rôle dans la détermination du moyen de réparation. Elle est considérée.

Dans le même sens, le jeune a la possibilité de mieux comprendre, d'expliquer ses gestes à la victime et d'indiquer ce qui l'a conduit à agir de la sorte. Il pourra aussi poser des questions lorsque la victime mentionnera les conséquences subies qui dépassent souvent la perception du jeune. Finalement, il pourra offrir réparation et s'entendre avec la personne lésée sur la meilleure avenue.

En plus, la médiation favorise souvent la restauration du lien entre les personnes.

❖ Les objectifs du projet proposé

Par le projet mis sur pied, nous voulons permettre au personnel du centre de réadaptation et aux jeunes de pouvoir utiliser la médiation dans une forme et surtout dans des délais mieux adaptés, pour des actes qui seraient autrement criminalisés. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle nous proposons d'agir avant que la situation se retrouve sur le bureau du policier ou du substitut du procureur général (plainte). La démarche de médiation s'adapte donc au fonctionnement du centre de réadaptation devenant à la fois un outil d'intervention pour le personnel et un processus clinique s'inscrivant dans une démarche d'aide pour les jeunes concernés.

❖ Les avantages du projet proposé

Le fait d'intervenir par la médiation avant et en dehors du système de justice nous apparaît intéressant.

Le projet permet au personnel et aux usagers du centre de réadaptation de compter sur une ressource sans frais, neutre, dotée d'une formation établissant sa compétence, en l'occurrence l'organisme de justice alternative.

Il offre une intervention formelle aux intervenants ayant pour effet recherché de responsabiliser le jeune et de le conscientiser quant à la gravité de ses actes.

L'implantation de ce service permet de compter sur un délai plus raisonnable d'intervention que celui imposé par le système de justice. Elle ne revient donc pas sur une situation trois ou quatre mois après. La victime peut éviter les désagréments engendrés par la plainte (déposition, risque de devoir témoigner à la Cour).

Le jeune évite ainsi, s'il collabore, de se retrouver avec une étiquette « contrevenant » (dossier judiciaire, CRPQ, etc.) alors qu'il est en centre de réadaptation précisément parce qu'il a des difficultés graves d'adaptation et de comportement.

❖ Les situations pouvant mener au service de médiation

Il n'y a pas de situations proscrites pour la médiation. Elle peut être pratiquée lorsque les parties le veulent et trouvent un intérêt dans la démarche.

Si on constate habituellement, en centre de réadaptation, des situations de crime contre la personne (menaces, voies de fait), la médiation pourrait être également employée pour d'autres actes (ex. : vols) si les parties impliquées trouvent l'avenue intéressante.

NOTE : La médiation, même si elle représente un mécanisme de résolution fort pertinent dans plusieurs situations, peut avoir ses limites. Ainsi, le projet présenté ne vise pas à ce que toutes les personnes concernées par une situation accèdent automatiquement à la médiation. Par exemple, un jeune qui a déjà participé à une médiation avec un éducateur ou un agent d'intervention et qui récidive envers la même victime pourrait voir cette dernière refuser d'adhérer de nouveau au processus. De même, un jeune qui est à l'origine de menaces ou de voies de fait envers plusieurs victimes pourrait très bien ne pas être orienté vers la médiation et requérir d'autres types de services. De toute manière, la victime est libre de décider si la médiation l'intéresse ou pas.

❖ Les incontournables pour participer à une médiation

La médiation, même si elle représente une voie intéressante de règlement, doit d'abord répondre à certaines règles incontournables.

La volonté de participer à la médiation constitue la première règle. La victime doit vouloir adhérer à la démarche de médiation, elle ne doit pas se la faire imposer. Il en est ainsi pour le jeune. Certes, il est important d'être en mesure d'expliquer au jeune les nombreux avantages de la médiation pour lui. Cependant, s'il ne désire pas s'impliquer, il ne sert à rien d'imposer la démarche. De toute manière, son manque de collaboration risque fort d'être décelé en rencontre préparatoire et de forcer le médiateur à interrompre la démarche.

Une autre règle non évitable est la reconnaissance de la responsabilité du jeune pour le geste posé. S'il nie sa responsabilité ou le geste posé, il ne sera pas possible d'utiliser la médiation. Le service offert par notre organisme en est un de médiation et non « d'enquête ». Que la perception de la victime et celle du jeune diffèrent s'avère normal, mais il doit y avoir admission de la part de l'adolescent.

Finalement, la dernière règle a trait à l'âge des jeunes. Il doit s'agir de jeunes âgés de 12 ans et plus parce qu'avant cet âge, il ne sont pas sous le couvert de la *Loi sur le système de justice pour les adolescents* et aucune plainte ne peut être déposée aux policiers. Toutefois, si une situation impliquait un enfant plus jeune, à titre exceptionnel et dans le cadre d'une démarche clinique, l'organisme de justice alternative pourrait tout de même agir en médiation, après avoir discuté du niveau de maturité de l'enfant avec les intervenants du centre pour s'assurer de la pertinence et de l'adéquation de la démarche.

❖ Notre expertise en matière de médiation pénale

En fait, au Québec depuis une dizaine d'années, les organismes de justice alternative ont été à l'avant-plan au niveau de la médiation entre les victimes et les jeunes d'âge mineur.

Les intervenant des organismes de justice alternative nord-côtiers ont reçu du Regroupement des organismes de justice alternative du Québec trois formations distinctes. D'ailleurs, ce regroupement a mis sur pied un mécanisme d'accréditation. Nos intervenants sont accrédités.

L'information théorique ayant besoin d'un complément pratique, les organismes de justice alternative de la Côte-Nord ont été assez actifs depuis dix ans. En fait, le nombre de médiations pratiquées par nos intervenants est imposant. On estime avoir eu des contacts avec plus de 300 victimes différentes pour leur expliquer le processus judiciaire et vérifier leur intérêt à participer à une médiation. Le pourcentage des victimes intéressées oscille autour de 50 %.

Nos équipes ont donc été impliquées dans plusieurs médiations et pour toutes sortes de situations. Qu'on parle de vols de vélo, de méfaits, de vols à l'étalage, de voies de fait, de vols qualifiés, toutes ces situations furent expérimentées. Nous avons organisé des médiations impliquant plusieurs types de victimes : policiers, enseignants, parents (intrafamilial), voisins, gardiens d'enfants, propriétaires d'entreprises et de commerces. Des éducateurs et agents d'intervention au centre de réadaptation ont déjà accepté de participer à la démarche de médiation.

Le fait d'offrir un service de médiation hors programme n'est pas nouveau et exclusif au centre de réadaptation. Des services semblables sont déjà dispensés dans les écoles secondaires et primaires, des maisons de jeunes, des commerces et d'autres milieux.

En fait, dans les organismes de justice alternative actuellement, la majeure, c'est la médiation et, par ce projet, à la demande des représentants du centre de réadaptation, nous souhaitons en adapter la démarche pour répondre aux besoins de ce milieu de vie.

❖ **Une période d'essai**

Il est important de préciser que s'il est accepté, le service de médiation sera évalué au bout d'une période convenue entre le centre de réadaptation et les organismes de justice alternative. À la suite de cette démarche, le service pourra être maintenu et amélioré.

❖ **Le fonctionnement de l'offre de service**

Afin de circonscrire l'information, l'offre de service et son fonctionnement seront présentés à l'annexe C sous forme de tableau à l'intérieur duquel les étapes et le rôle des partenaires seront expliqués. Certaines particularités seront précisées au besoin.

CONCLUSION

Voilà que la table est mise pour une expérience nouvelle impliquant deux partenaires qui collaborent déjà étroitement ensemble et qui seront probablement amenés à le faire davantage dans l'avenir puisqu'on assiste un peu partout à un certain éclatement, pour ne pas dire à une ouverture des missions. Les organismes de justice alternative n'y ont pas échappé.

C'est donc sans prétention que le service de médiation, avant le processus judiciaire, est offert au personnel et aux jeunes du centre de réadaptation et à partir d'une conscience réelle qu'il s'agit d'une expérience qui sera, nous l'espérons, concluante. Il faut essayer les choses pour être réellement en mesure de les évaluer. Au bout de l'expérience, il sera possible de valider et de bonifier.

En même temps, nos convictions sont à l'effet que la médiation possède de grandes vertus qui rejoignent beaucoup les valeurs de notre population. On aurait tort de sous-estimer son potentiel. En 1995, lorsque notre organisme a commencé à utiliser la médiation, on croyait que peu de victimes seraient intéressées et qu'elles s'impliqueraient lorsqu'il s'agirait de délits mineurs. On pensait qu'il serait difficile de mener à terme les médiations, surtout pour la négociation du moyen de réparation. On imaginait que les jeunes seraient avares dans leurs offres de réparation. Or, dix ans après, la moitié des victimes sollicitées choisissent la médiation et la nature du délit n'a pas d'impact. La plupart des médiations sont menées à terme avec un accord entre les parties sur le moyen de réparation. Les jeunes font régulièrement des offres de réparation qui excèdent ce que leur imposerait le réseau judiciaire.

ANNEXE A

Les détails à aborder avec les deux parties en rencontre préparatoire*

- Afin que le processus respecte les droits de chaque partie, le médiateur s'assure que les personnes acceptent librement de se prêter à l'exercice et qu'elles le font en toute bonne foi.
- Il doit aussi leur faire part des exigences d'une médiation et s'enquérir d'éventuelles difficultés. L'événement à la source du conflit comporte souvent une lourde charge émotive. Afin d'éviter les mauvaises surprises, les parties ne doivent pas sous-estimer l'ampleur du travail à accomplir.
- Le médiateur informe les parties qu'elles peuvent se retirer du processus de médiation à tout moment et que lui-même peut, dans certaines circonstances, mettre fin au processus.
- Le processus ne comporte pas seulement des difficultés. Le médiateur rassure les parties en leur faisant voir les avantages qu'elles peuvent retirer de la médiation (pouvoir s'exprimer, poser des questions, offrir/recevoir une forme de réparation, etc.).
- Il explique aux parties les caractéristiques du processus (son impartialité comme médiateur, la confidentialité des échanges, le suivi et le contrôle des résultats, etc.) et les règles de base (son rôle comme médiateur, les étapes de la rencontre, le tour de parole, le délai accordé avant la signature de la rencontre, etc.).
- Les parties doivent comprendre que le processus de médiation a pour objectif de les amener à s'expliquer et à s'entendre éventuellement sur une forme de dédommagement ou de réparation. Au besoin, l'accord qui sera adopté doit être réaliste, équitable et mutuellement satisfaisant. À ce stade, le médiateur doit faire état des différentes lois et dispositions qui imposent des limites aux accords pouvant être conclus (*Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*, arrêté ministériel, jurisprudence).
- L'adolescent doit bien comprendre que le non-respect des termes de l'accord risque non seulement de décevoir l'autre partie, mais que cela peut aussi avoir des répercussions légales pour lui.
- Les parties sont-elles d'accord à ce qu'il agisse à titre de médiateur?
- Il faut enfin vérifier les disponibilités des parties afin de convenir d'une date pour la rencontre de médiation.

* Guide de médiation — Regroupement des organismes de justice alternative du Québec (2004).

ANNEXE B

Les cinq étapes d'une rencontre de médiation*

I	INTRODUCTION	Le médiateur rappelle aux parties le déroulement de la rencontre.
II	RÉCIT DE L'EXPÉRIENCE	À tour de rôle, les parties sont invitées à raconter ce qu'elles ont vécu et à partager les sentiments et les émotions qui les animent.
III	CRÉATION D'OPTIONS	Les parties sont invitées à proposer des façons de répondre aux conséquences vécues à la suite du délit.
IV	PRISE DE DÉCISION	Les parties négocient les termes d'un accord.
V	RÉDACTION DE L'ACCORD	Le médiateur se charge de rédiger l'accord intervenu. Les parties peuvent bénéficier d'un délai avant de signer le document.

* Guide de médiation — Regroupement des organismes de justice alternative du Québec (2004).

ANNEXE C

Le fonctionnement de l'offre de service

N°	Étapes et rôles des partenaires	Particularités
1	<p><u>Situation délictuelle :</u></p> <p>Un acte potentiellement criminel est commis par un jeune au centre de réadaptation.</p>	
2	<p><u>Rencontre de la victime avec le chef d'unité ou son remplaçant (évaluation de la situation) :</u></p> <p>Lorsque la victime rencontre le chef d'unité ou son remplaçant et explique la situation qui est évaluée, la possibilité d'utiliser le service de médiation est explorée. Si l'avenue de la médiation est privilégiée, le chef d'unité ou son remplaçant contacte <i>L'OJA</i> et donne les coordonnées des parties.</p>	<p>Le Centre jeunesse Côte-Nord (CJCN) s'est doté d'une politique relative à la violence des usagers à l'égard des employés.</p> <p>Cette politique précise que, dès qu'il est informé, le supérieur immédiat :</p> <ul style="list-style-type: none">● rencontre prioritairement l'employé qui a été victime de violence et lui offre l'aide et le support que nécessite son état;● voit à ce que les mesures appropriées soient prises pour assurer la continuité des services à l'utilisateur concerné et éviter la répétition d'un tel événement. Il entreprend, si cela est requis, la dénonciation auprès des autorités compétentes.

N°	Étapes et rôles des partenaires	Particularités
3	<p><u>Vérification de l'intérêt du jeune :</u></p> <p>L'intervenant de <i>L'OJA</i> contacte le jeune pour vérifier son intérêt à participer à la médiation.</p>	<p>Il est possible que le jeune soit rencontré si le contexte l'exige ou s'il a besoin de plus d'informations pour prendre sa décision.</p> <p>Si le jeune niait sa responsabilité ou ne désirait pas participer à la médiation, la démarche de <i>L'OJA</i> prendrait fin. Le chef d'unité ou son remplaçant serait avisé. Le cas échéant, une plainte pourrait être déposée aux policiers ou une autre mesure pourrait être identifiée par les responsables du centre de réadaptation.</p>
4	<p><u>Rencontre préparatoire des parties :</u></p> <p>L'intervenant de <i>L'OJA</i> rencontre les parties séparément pour les informer du processus et de son fonctionnement (voir contenu à l'annexe A).</p>	<p>Il est souhaitable que la rencontre préparatoire se déroule dans un endroit neutre. Si cela s'avérait impossible pour diverses raisons, elle pourrait avoir lieu au centre de réadaptation.</p> <p>Si le jeune ne se présentait pas à la rencontre sans motif valable ou n'offrait pas une collaboration suffisante, la démarche de médiation serait arrêtée et le chef d'unité ou son remplaçant serait avisé. Le cas échéant, une plainte pourrait être déposée aux policiers ou une autre mesure pourrait être identifiée par les responsables du centre de réadaptation.</p>

N°	Étapes et rôles des partenaires	Particularités
5	<p><u>Médiation :</u></p> <p>La victime et le jeune se rencontrent en présence du médiateur de <i>L'OJA</i> pour la médiation (voir contenu à l'annexe B).</p>	<p>Il est souhaitable que la médiation soit effectuée dans un endroit neutre. Si cela s'avérait impossible pour diverses raisons, elle pourrait avoir lieu au centre de réadaptation.</p> <p>Si le jeune ne se présentait pas à la rencontre de médiation, et ce, sans motif valable ou s'il n'offrait pas une collaboration suffisante, la démarche de médiation serait arrêtée et le chef d'unité ou son remplaçant serait avisé. Le cas échéant, une plainte pourrait être déposée aux policiers ou une autre mesure pourrait être identifiée par les responsables du centre de réadaptation.</p>
6	<p><u>Suivi de l'accord :</u></p> <p>Le médiateur de <i>L'OJA</i> effectue le suivi de l'accord de réparation (s'il y a lieu).</p>	<p>Si le jeune ne respectait pas l'accord, une plainte pourrait être déposée aux policiers ou une autre mesure pourrait être identifiée par les responsables du centre de réadaptation.</p> <p>Si les parties concluaient une entente, le moyen de réparation devrait s'effectuer dans le contexte du centre de réadaptation.</p>
7	<p><u>Évaluation de la médiation :</u></p> <p>Le médiateur de <i>L'OJA</i> évalue la satisfaction de la victime et du jeune par rapport à la médiation, à l'accord (s'il y a lieu), à son respect et au service offert par le médiateur.</p>	

N°	Étapes et rôles des partenaires	Particularités
8	<p><u>Avis de fin de démarche :</u></p> <p>Le chef d'unité ou son remplaçant est avisé de la fin de la démarche et des résultats.</p>	