

INTERSECTION

BULLETIN D'INFORMATION ET DE LIAISON SUR LA POLICE DE TYPE COMMUNAUTAIRE N°20 août 2002



LA MÉDIATION
pour une justice
plus humaine ?

r é f l e x i o n e t p r a t i q u e

Bulletin d'information et de liaison sur la police de type communautaire

Numéro 20

Outil d'information, d'échange et de sensibilisation sur le modèle de la police de type communautaire, *Intersection* vise à favoriser la création ainsi que le maintien de liens entre les intervenants concernés et intéressés par le sujet. *Intersection* publie aussi bien des articles soumis que sollicités. Dans les deux cas, le comité de rédaction se réserve le droit de réviser et d'adapter tous les articles afin de satisfaire au style du bulletin. Les textes n'engagent que leurs auteurs. La reproduction des articles, en tout et en partie, est encouragée sous réserve d'indication de la source. Afin d'alléger le texte, toutes les expressions désignant des personnes visent à la fois les femmes et les hommes.

Comité de production

Marc Bérubé (SM de Sherbrooke)
Johanne Blanchette (C de Maisonneuve)
Pierre Brien (SM de Laval)
Jean Côté (SQ)
Marie-Claude Côté (consultante)
Julie Fournier (SPVM)
Lyette Fusey (SM Longueuil)
Paul Garside (GRC)
Danny Johnson (MSP)
Gaétan Labbé (SM Québec)
Claude Lavoie (consultant)
Sylvie Mantha (SM de Gatineau)
Caroline Mohr (ENAP)
André Normandeau (J de Montréal)
Lison Ostiguy (SPVM)
Marc Paré (ÉNPQ)
Lionel Prévost (consultant)
Katherine Suchecka (SQ)

Coordination

Johanne Blanchette

Comité de rédaction

Johanne Blanchette
Danny Johnson

Conception et réalisation graphique

Direction des communications du ministère de la
Sécurité publique

Révision linguistique

Direction des communications du ministère de la
Sécurité publique

Adresse de correspondance

Intersection
Johanne Blanchette
Collège de Maisonneuve
3800, rue Sherbrooke Est
Montréal (Québec) H1X 2A2
Téléphone : (514) 254-7131 (N° 4612)
Télécopieur : (514) 251-9741
Courrier électronique : intersection@altavista.net
Site Internet : [www.secpub.gouv.qc.ca/
intersection.htm](http://www.secpub.gouv.qc.ca/intersection.htm)

Dépôt légal

Bibliothèque nationale du Québec, 2002
Bibliothèque nationale du Canada, 2002
ISBN 1198-6905

LA MÉDIATION, UN RÔLE PLUS COMPLET POUR LA POLICE

Dans un modèle de police communautaire, le policier endosse une plus grande variété de responsabilités à caractère social. La médiation représente l'un des rôles traditionnels de l'agent de la paix mis de côté dans les années 70 au profit des rôles associés à la lutte au crime.

Avant cette période très « américaine » de notre histoire, le policier était fréquemment appelé à agir comme médiateur de conflit familial ou de voisinage. Il agissait aussi souvent comme intermédiaire entre l'auteur d'une infraction mineure et sa victime, en fixant avec les parties les modalités de réparation et de responsabilisation appropriées. Qui n'a pas entendu parler du policier qui ramenait chez lui un jeune homme pris en flagrant délit de vol à l'étalage ou de vandalisme afin que les parents assument leurs responsabilités et qu'on répare le tort causé ?

Aujourd'hui, constatant les limites du système judiciaire actuel, on fait appel aux policiers pour jouer à nouveau ce rôle de médiateur. Il peut s'agir d'une situation de conflit entre jeunes, entre voisins, d'une infraction mineure ou d'un litige d'une autre nature. Toujours est-il que la crédibilité des policiers les place dans la position enviable d'offrir à leur communauté un service de première ligne appuyé sur l'expérience, l'objectivité, l'équité et surtout, la légitimité. Sur ce plan, peu de professions peuvent s'enorgueillir de commander autant de respect de la part de la communauté.

Il est essentiel pour les policiers de reconnaître cette occasion et de la saisir afin de mieux asseoir le modèle communautaire dans leur collectivité. De toute manière, les récents changements à la loi fédérale sur la justice des adolescents entraînent des responsabilités accrues pour les policiers en matière de mesures de rechange et de recours à la discrétion policière. La médiation communautaire est appelée à prendre une place prépondérante dans le processus de gestion des justiciables, qu'ils soient juvéniles ou adultes. Il y va donc de l'intérêt de tous d'endosser pleinement ce nouveau rôle et de lui donner un sens conforme au modèle québécois.

La clé du succès résidera dans la formation offerte aux policiers, la qualité des partenariats avec les autres intervenants du processus judiciaire et préjudiciaire, la rigueur des suivis appliqués et l'application généralisée du concept de médiation à l'ensemble de l'appareil policier.

Ce numéro d'*Intersection* soulève le voile sur la médiation et son potentiel. Nous espérons que vous saurez en tirer les informations essentielles à votre réflexion.

Bonne lecture!

Pierre Brien

Graphisme (page couverture) : Direction des communications du ministère de la Sécurité publique.

La publication d'*Intersection* est rendue possible grâce au soutien technique du ministère de la Sécurité publique du Québec et de l'École nationale de police du Québec ainsi qu'à des participations financières (à la production) provenant du Bureau d'assurance du Canada, de la Gendarmerie royale du Canada, de la Sûreté du Québec, des services de police de Laval, de Gatineau, de Québec, de la MRC-des-Collines de l'Outaouais et du SPVM. L'appui du Collège de Maisonneuve permet également d'assumer une partie des coûts liés aux activités du bulletin.

Partenaire d'importance pour *Intersection*, le Bureau d'assurance du Canada (BAC) et le Groupement des assureurs automobiles (GAA) s'associent au bulletin pour la promotion du modèle communautaire. Le BAC est l'association nationale qui représente la majorité des assureurs de dommages du secteur privé qui vendent de l'assurance automobile, habitation, responsabilité civile et commerciale. Les membres du BAC, dont l'adhésion est volontaire, représentent 85 % du volume d'affaires au Canada. Créé en 1978 en vertu de la *Loi sur l'assurance automobile du Québec*, le GAA regroupe tous les assureurs privés autorisés à pratiquer l'assurance automobile au Québec.

LA MÉDIATION



BUREAU D'ASSURANCE DU CANADA
Division du Conseil d'assurances du Canada



En assurance de dommages, le règlement d'un sinistre est le moment le plus susceptible d'engendrer des différends entre les parties au contrat d'assurance. Bon an, mal an, le nombre de dossiers de réclamations présentés aux assureurs est fort important. De plus, au cours des dernières années, il y a eu une augmentation de la fréquence des sinistres majeurs. Naturellement, ce fort volume de dossiers de réclamations et les attentes grandissantes des consommateurs envers l'industrie des assurances donnent indubitablement naissance à des situations conflictuelles qui font souvent l'objet d'une exposition médiatique.

Sauf quelques cas où un arbitrage obligatoire est prévu au contrat d'assurance, il n'y avait aucun forum permettant à l'assuré de se faire entendre, à l'exception du traditionnel système judiciaire, lequel présente plusieurs désavantages, notamment les délais et les coûts. Cette situation créait parfois un sentiment d'insatisfaction chez les assurés.

La médiation constituait le mécanisme idéal pour régler ces litiges. C'est pourquoi le Bureau d'assurance du Canada et le Groupement des assureurs ont mis en place un Service de médiation depuis le mois de septembre 2000. Ce service est assuré par l'entremise du Centre d'information sur les assurances. On peut définir la médiation comme suit :

Intervention par une tierce partie qui soit neutre, impartiale et sans pouvoir décisionnel, dans un contexte de différends entre un assureur et un assuré, en vue de favoriser la conclusion d'une entente entre les deux parties.

Quand recourir au Service de médiation ?

Pour être admissibles à la médiation, les demandes doivent être présentées par un assuré :

- résidant au Québec qui a souscrit à un contrat d'assurance avec une compagnie qui détient un permis pour faire des affaires au Québec ;
- dont la plainte concerne, soit sa police d'assurance habitation, soit sa police d'assurance automobile ;
- soucieux de trouver un terrain d'entente ou une solution dans le conflit qui l'oppose à son assureur.

Fonctionnement du Service de médiation

Dès le moment où le dossier d'un consommateur aura été accepté et quel que soit le litige soumis à la médiation, celle-ci se déroulera selon une procédure bien définie.

1. Choix d'un médiateur

On proposera d'abord les services de quelques médiateurs reconnus à la fois pour leur capacité d'agir de façon neutre et impartiale et pour leur expérience en assurance de dommages. Le consommateur devra alors faire son choix.

2. Signature d'une convention de médiation

Une fois le médiateur choisi, le consommateur reçoit tous les documents pertinents en vue de préparer la médiation. Ces documents incluent une convention de médiation. Il s'agit ni plus ni moins d'une entente en vertu de laquelle les deux parties et le médiateur conviennent des modalités de la médiation. L'assureur recevra également cette entente qu'il devra signer. Pour qu'il y ait une séance de médiation, il faut, au préalable, l'acceptation des deux parties.

3. Séance de médiation

Lorsque tous les documents sont signés, le médiateur communiquera avec le consommateur et l'assureur et organisera une séance de médiation d'une durée approximative de 90 minutes. Il consultera les parties pour déterminer le lieu et la date où cette séance se tiendra. Après la séance, le médiateur devra transmettre au Service de médiation un rapport final sur la rencontre. En d'autres termes, le médiateur y mentionnera si les parties en sont arrivées ou non à une entente.

Il est important de savoir que la médiation préserve le droit du consommateur d'avoir recours aux services d'un avocat pour régler le différend avec son assureur si les deux parties ne s'entendent pas.

4. Frais

Actuellement, le consommateur doit assumer une partie des honoraires du médiateur, soit 50 \$ plus taxes. C'est l'assureur qui paie l'autre partie des honoraires, soit 250 \$ plus taxes. Les frais du consommateur pourraient être éliminés à la suite des changements qui seront apportés au courant de l'été pour harmoniser le Service de médiation avec le mécanisme de traitement des plaintes. Ce mécanisme sera mis en place à travers le Canada à la suite de l'adoption de la loi C-8 (*Loi constituant l'Agence de consommation en matière financière du Canada et modifiant certaines lois relatives aux institutions financières*) entrée en vigueur en octobre 2001.

Conclusion

Le Service de médiation est donc une solution rapide et économique parce qu'il :

- fait appel à la volonté des parties de s'entendre ;
- permet d'intervenir avant que le conflit ne s'envenime davantage ;
- mise sur l'intervention d'une tierce personne neutre, impartiale et sans pouvoir décisionnel ;
- repose sur une procédure bien définie.

Pour plus d'information sur ce service, communiquez avec le Centre d'information en assurance de dommages au (514) 288-6015 (Montréal et les environs) ou au 1 800 361-5131 (ailleurs au Québec).

QU'EST-CE QUE LA MÉDITATION AU JUSTE ? OU BRÈVE MÉDITATION SUR LA MÉDIATION !



Par Marie-Josée Frenette

L'auteure est détentrice d'un baccalauréat en criminologie de l'Université d'Ottawa et complète actuellement sa maîtrise sous le titre : « La perception et l'organisation du temps chez les détenus purgeant de longues sentences ». Bénévole au sein de Infinity Lifers Liaison Group, dans un établissement fédéral de l'Ontario, Marie-Josée Frenette travaille à Alternative Outaouais depuis un an.

Parler de médiation nous conduit inévitablement à situer de façon plus précise le cadre théorique et philosophique dans lequel s'insère cette pratique. On ne peut donc pas parler de médiation sans toucher à la notion de justice réparatrice. Nous aborderons l'un avant l'autre, pour nous permettre de mieux comprendre le sens du sujet-vedette de la présente publication.

La justice réparatrice et ses prémisses

Nombreux sont les auteurs qui ont critiqué tant l'administration du système de justice (longueur des délais, complexité et coût de la procédure) que les prémisses sur lesquelles il est fondé, à un tel point que plusieurs affirment que le système de justice traditionnel crée plus de préjudices qu'il n'en règle. Le système de justice, tel que nous le connaissons aujourd'hui, est un amalgame de deux systèmes de réaction judiciaire : soit le modèle punitif et réhabilitatif, qu'il importe ici de définir afin de démontrer en quoi ils diffèrent du modèle réparateur. Dans le droit pénal classique (le droit punitif), le délit est le point de référence principal. À travers l'infliction d'un mal à l'individu délinquant, l'on tente de rétablir l'équilibre moral de la société. La victime est reléguée à un rôle secondaire, sinon exclue du processus judiciaire bien que l'on suppose que la sanction lui procure une certaine satisfaction. Quant à la justice réhabilitatrice, ce n'est point le délit qui est au centre de l'action, mais plutôt le sujet délinquant. L'intervention de réhabilitation tente de traiter l'individu délinquant afin de contrer une socialisation qui l'a mené sur la mauvaise voie et poursuit l'objectif que le délinquant s'abstienne de commettre de nouveaux délits. Encore une fois, la victime ne joue qu'un rôle secondaire — on ne prend souvent en compte les préjudices causés à la victime que pour mieux traiter l'individu délinquant. Dans les deux cas, la force et la coercition sont les moyens d'intervention par lesquels le pouvoir de l'État s'impose à l'individu.

C'est afin de dépasser l'impasse de ces deux modèles qui caractérisent notre système de justice qu'auteurs et praticiens prônent un modèle alternatif, une « troisième voie » que l'on nomme la justice réparatrice. Comment la justice réparatrice diffère-t-elle du modèle punitif et réhabilitatif ?

Premièrement, le paradigme de la justice réparatrice est caractérisé par la redéfinition du crime. Puisque l'annulation des torts et des

préjudices causés est l'objectif visé par la justice réparatrice plutôt que le rétablissement de l'équilibre socio-moral, l'acte qui nécessite une solution n'est plus considéré comme un « délit » ou un « crime » (qui a trait principalement à des notions de culpabilité) mais plutôt comme un « conflit » ou une « situation problématique ». Ceci laisse entrevoir la deuxième différence du modèle réparateur, soit le point de référence : la restauration des torts, des pertes, des dommages et des souffrances causées est à l'avant-plan, plutôt que le « délit » ou le traitement de l'individu « délinquant ». Il s'agit dès lors non pas de se tourner vers le passé afin d'établir la culpabilité et d'infliger un mal à l'individu qui a transgressé une norme abstraite, ni de se limiter aux besoins d'assistance et de traitement du délinquant, mais de tenter de rétablir des relations futures à travers l'obligation de réparer les préjudices causés.

Finalement, une conséquence de cette manière de définir la justice est le degré d'engagement des différentes parties dans le processus réparateur : la réparation des préjudices devient l'affaire *directe* des parties au sein de la justice réparatrice ; elle implique tant l'auteur que la victime en tant qu'« acteurs sociaux » responsables, ainsi que la collectivité en général. Dans la justice réparatrice, une plus grande place est accordée aux parties, notamment la victime (soit individuelle ou collective) qui devient dès lors centrale et non accessoire à la réparation ou à la résolution du conflit.

Selon Walgrave (1993), la justice réparatrice souscrit à des idéaux émancipateurs puisqu'elle recherche la réparation du mal causé par l'obligation de faire du bien. En effet, la médiation, la conciliation, la négociation, le pardon et les échanges sont des moyens beaucoup plus constructifs et humains que l'usage de la force, de la vengeance et de l'exclusion. D'un point de vue socio-éthique, la justice réparatrice contribue à l'intégration sociale des individus ainsi qu'à l'émancipation de la collectivité.

La médiation : mode de régulation et de réappropriation sociales

La justice réparatrice a donné lieu à des expériences qui se développent, soit sur l'axe de l'interaction entre le délinquant et la victime (médiation, restitution, compensation, conciliation), soit sur celui de la relation entre le délinquant et la communauté (travaux communautaires, travaux d'intérêt général).

La médiation est une démarche consensuelle, dans laquelle s'engagent l'individu ayant commis un geste répréhensible et la personne victime de ce geste en présence d'une tierce personne (le médiateur). Elle est un processus axé sur la négociation, qui tente de sensibiliser les deux parties impliquées aux réalités vécues par l'autre, et qui tente de déterminer la façon par laquelle les préjudices causés pourront être réparés et ce, à leur satisfaction. Elle mène à des actions réparatrices multiples et variées : la restitution des biens volés, la compensation (directe ou indirecte), la réconciliation, les excuses ou lettres d'excuses — mais ne se limite pas à ces formes de réparation. En effet, de nouvelles formes de réparation sont créées quotidiennement dans les instances de médiation puisqu'elles sont façonnées par les habiletés d'innovation et de création des parties impliquées. Si dans les faits, la médiation demeure une pratique relativement marginalisée, davantage reléguée à la justice des mineurs ou aux délits jugés mineurs, elle est incontestablement en voie de développement.

La médiation n'est pas un phénomène nouveau puisque ce mode de régulation sociale a toujours existé. Toutefois, le « renouveau » de la médiation, sa popularité croissante qui mènent certains à la qualifier d'une « nouvelle mode », sont davantage liés au contexte actuel de la crise des systèmes de régulation sociale. En effet, elle semble tributaire de la transformation, de la mutation ou encore de la recomposition des rapports entre l'État et la société civile. En d'autres mots, elle résulte en partie de la crise de l'État-providence. Si l'interventionnisme étatique prononcé des politiques de l'État-providence a contribué à la dissolution et à la crise des lieux traditionnels de régulation de conflits tels que la famille, l'église, l'école ou le quartier, la médiation implique quant à elle, l'émergence de nouvelles structures intermédiaires de gestion de conflits (Bonafé-Schmitt, 1998).

En effet, pour bon nombre de conflits qui étaient autrefois gérés par la famille ou le quartier, l'État est appelé à intervenir : les individus ne savent plus comment communiquer entre eux et ont développé le réflexe d'appeler à l'aide la police, la justice et les travailleurs sociaux afin d'intervenir dans la gestion de leurs conflits. Incapable de réguler la complexité croissante des rapports sociaux, l'État tente donc de développer une pluralité de systèmes de régulation sociale ainsi qu'une autonomisation des acteurs sociaux dans la gestion de leurs conflits. La médiation, en tant que mode de régulation des conflits plus « consensuel » et « participatif » colle donc bien au nouveau « virage communautaire » entrepris par l'État dans son souci de réduire les dépenses publiques et de promouvoir la réappropriation des conflits par les principaux concernés. Bref, elle représente une nouvelle « structure intermédiaire » entre l'État et les individus qui donne plus de pouvoirs aux communautés dans la gestion des problèmes sociaux et qui réduit leur dépendance à l'égard des institutions publiques.

La médiation dans le cadre judiciaire engage non seulement une gestion des conflits mais aussi une socialisation puisqu'elle repose sur la participation directe des acteurs sociaux dans la régulation de leurs conflits. De ce fait, elle conduit à une reconstitution du lien social et de nouvelles solidarités dans le sens qu'elle permet aux individus de se réapproprier les modes de gestion de conflits. Mais, devons-nous le noter, elle représente aussi un autre mode de communication, de gestion des relations sociales. Contrairement aux modes traditionnels de régulation, ce nouveau modèle de régulation sociale est fondé sur une rationalité communicationnelle plutôt qu'instrumentale, (Bonafé-Schmitt, 1998) sur l'intercompréhension et l'échange plutôt que sur les rapports de pouvoir. Le rôle du médiateur est de créer les conditions pour une bonne communication entre les parties lors de la médiation afin qu'ils puissent discuter, s'écouter et faire valoir leur points de vue dans le but de rechercher une solution réparatrice à leur situation conflictuelle. En effet, le médiateur n'a pas un pouvoir décisionnel : il ne peut ni trancher un différend, ni imposer un mode de réparation. Bref, il n'agit qu'à titre de facilitateur des échanges afin que les parties concernées puissent régler leurs conflits et puissent parvenir à une entente de réparation, si nécessaire.

La médiation représente donc une voie fort prometteuse en tant qu'alternative au système de justice pénal ou en tant que mode de régulation des conflits. Reste à voir si cette « nouvelle mode » sera en mesure de contrer les tendances actuelles à la judiciarisation des conflits et aux politiques d'intolérance ou si, malgré ses idéaux émancipateurs, elle ne fera que partie intégrante de l'extension du contrôle social et du filet pénal.

Références

- BONAFÉ-SCHMITT, J.-P. 1998, *La médiation pénale en France et aux États-Unis*, Maison des sciences de l'homme, 141 pages.
- CHARBONNEAU, S. et BÉLIVEAU, D. 1999, Un exemple de justice réparatrice au Québec : la médiation et les organismes de justice alternative, *Criminologie*, vol. 32, n° 1, p. : 57-77.
- JACCOUD, M. 2000, *Justice punitive et justice réparatrice : cohabitation paradoxale ou complémentaire ?*, présenté au 68^e Congrès de l'ACFAS dans le cadre du colloque Politiques publiques et politiques pénales.
- WALGRAVE, L. 1999. La justice restaurative : à la recherche d'une théorie et d'un programme, *Criminologie*, vol. 32, n° 1, p. : 7-29.
- WALGRAVE, L. 1993, *Conférence introductive : Au delà de la rétribution et de la réhabilitation : la réparation comme paradigme dominant dans l'intervention judiciaire contre la délinquance (des jeunes) ?*

LA MÉDIATION ET LA POLICE

Par Michel Roberge

Michel Roberge travaille dans un « Poste de police communautaire » du Service de la protection des citoyens de Laval. Il a été l'un des premiers policiers lavallois à expérimenter les interventions policières de type communautaire. Il est également l'un des premiers policiers à être formé pour utiliser la médiation dans la résolution des nombreux conflits dans lesquels les policiers interviennent.

À Laval, c'est en 1993 que le Service de police a amorcé son virage communautaire par l'ouverture de deux centres de services en sécurité publique (CSSP)¹. J'ai été choisi avec trois collègues pour expérimenter les interventions policières de type communautaire. Le mandat était très clair : développer la pratique opérationnelle des agents d'interventions communautaires de Laval. Le Service nous demandait d'innover, de quitter les sentiers battus de la police traditionnelle tout en respectant certaines balises éthiques et légales. J'ai ainsi découvert que la médiation représente une habileté que tous les policiers devraient maintenant posséder puisqu'ils interviennent régulièrement lors de conflits entre les citoyens. L'application stricte de la loi possède des limites qui laissent souvent le problème latent, jusqu'à ce qu'une nouvelle crise survienne. Les chicanes entre voisins, les actes de vandalisme commis par des personnes de moins de 12 ans, les délits mineurs où la victime refuse de porter plainte, constituent des exemples de situations pour lesquelles la médiation peut contribuer à leur résolution définitive. L'article vous présente donc trois exemples d'interventions communautaires dans lesquels la médiation a joué un rôle important.

1) Tentative de vol qualifié

Le premier concerne une tentative de vol qualifié survenu dans une école secondaire. Jean-Louis, 14 ans, compte son argent prévu pour une sortie de ski organisée par l'école. Il place l'argent dans une enveloppe qu'il glisse dans la poche arrière de son pantalon. Mais il est observé par cinq élèves qui complotent le vol de l'enveloppe. Un simulacre de bataille entre deux étudiants attire l'attention pendant que Jean-Louis se fait bousculer par deux complices qui en profitent pour lui soutirer l'enveloppe. Heureusement, un professeur observait la scène et les cinq suspects sont suspendus de l'école. Les parents de Jean-Louis refusent de porter plainte et le punissent pour avoir été imprudent avec l'argent qu'on lui avait confié.

Que se passera-t-il lors du retour des élèves suspendus ? Jean-Louis sera-t-il ciblé comme une proie facile ? Jean-Louis développera-t-il un sentiment de vulnérabilité qui minera son estime personnelle ? Bref, plusieurs questions se posent et nous indiquent que le problème risque de se développer autrement. À la suite de l'accord de la victime et des agresseurs, un intervenant scolaire formé à la

médiation et moi-même mettons en œuvre le processus de médiation. Nous avons pu ainsi clairement définir la responsabilité de chacun des acteurs. Le leader du groupe a alors été encadré par les ressources de l'école et ceux qui ont subi son influence en ont tiré une leçon. Quant à Jean-Louis, il a pu exprimer ses émotions négatives et retrouver sa dignité. À ma grande surprise, ce n'était pas le vol de l'argent qui le traumatisait mais plutôt le complot tramé dans son dos par des personnes qu'il considérait comme amies.

La médiation a permis de dénouer une situation qui risquait de s'envenimer et qui aurait nécessité possiblement des interventions plus lourdes de la part des services sociaux et des policiers. J'ai revu par la suite les personnes concernées dans cette situation. J'estime que le problème a été résolu promptement tout en augmentant le niveau de confiance envers l'établissement scolaire et les policiers.

2) Chicane entre voisins

Deux voisins téléphonaient régulièrement au 9-1-1 pour de multiples raisons : le chien du voisin jappe, les enfants jouent dans la rue, la balle tombe sur le terrain, etc. Cette situation créait un sentiment d'insécurité chez les autres voisins témoins d'« engueulades » régulières.

La vérification de la récurrence des appels faisait partie de notre travail. Je me suis ainsi rendu sur les lieux pour analyser davantage la situation. Curieusement, chacun me raconte les mêmes frustrations envers « l'ennemi d'en face » tout en affirmant vouloir personnellement la paix. Je leur propose une séance de médiation. Cette solution est refusée catégoriquement par les deux voisins et je quitte en laissant ma carte et des conseils d'usage.

La saison estivale approche et l'un des voisins ne désire pas vivre un autre été à se quereller. Il vient me rencontrer pour en discuter. Je suggère encore la médiation. Il accepte. Je rencontre l'autre partie concernée qui consent également à la rencontre. La médiation s'est pratiquée avec une intervenante de Mesure alternative jeunesse Laval (MAJL) et la rencontre a duré trois heures.

Pendant la première heure, je doutais qu'on en arrive à une solution à cause des nombreux sarcasmes entendus. Nous avons donc décidé d'arrêter la rencontre en soulignant malgré tout, l'effort des deux voisins. Nous avons été surpris par la réaction de ceux-ci :

1. NORMANDEAU, A. 1998, *Une police professionnelle de type communautaire*, Les Centres en service de sécurité publique de Laval, Tome II, Méridien, page 103.

Méthodologie

Modèle de présentation

De façon à normaliser la présentation des cas, nous avons adopté un modèle que nous vous invitons à suivre pour nous faire parvenir des cas touchant le domaine de la sécurité publique traités par l'approche en résolution de problèmes. Ce modèle comporte les éléments suivants :

Situation :

définition du problème et des facteurs environnants.

Analyse :

ampleur du problème, méthodes ou sources d'analyse et présentation des acteurs et de leur rôle.

Réponse :

solution adoptée et plan d'action élaboré.

Appréciation / évaluation :

efficacité du plan d'action, résultats obtenus et ajustements nécessaires.

Définition et classement

Pour permettre de classer et de repérer rapidement les cas présentés dans le Bulletin, chacun d'entre eux aura un code indiquant la nature du problème et le niveau de complexité de ce dernier. Quatre catégories ont été retenues, soit :

Criminalité :

cas prenant sa source dans un événement de criminalité rapporté (**C-001 à ...**)

Sécurité routière :

cas traitant d'un problème constaté ou appréhendé de sécurité routière (**S-001 à ...**)

Désordre (et problèmes sociaux) :

cas exposant un comportement troublant l'ordre public et justifiant ou non l'application d'une loi ou d'un règlement. Ex. : désordre à la fermeture d'un bar, rassemblement de jeunes. Dans le cas de problèmes sociaux, il s'agit d'interventions policières qui font suite à des situations reliées à la pauvreté, le décrochage scolaire, etc. (**D-001 à ...**)

Insécurité (sentiment d') :

cas pouvant être contenu dans l'une des trois autres catégories mais dont l'accent majeur concerne un sentiment d'insécurité provenant de la population ou de certains groupes en particulier. Ex : isolement de personnes âgées, climat de violence à l'école, etc. (**I-001 à ...**)

Niveau de complexité

Quant au niveau de complexité, on distingue le niveau micro, intermédiaire et macro. Plusieurs critères servent à déterminer le niveau de complexité du cas rapporté : amplitude du problème, étendue géographique, personnes concernées, pouvoir des intervenants, portée des actions et informations utiles. Voici, de façon générale, ce qui caractérise chacun des niveaux de complexité :

Niveau micro :

Il s'agit d'un problème simple, dans le secteur de patrouille d'un policier qui ne concerne que les personnes directement touchées par le problème. La solution est à la portée du policier du secteur.

Niveau intermédiaire :

Le problème est de gravité moyenne et comporte des facteurs associés. Il se présente dans un secteur impliquant plus d'un policier et plusieurs personnes sont concernées. La solution est à la portée des policiers d'un poste et nécessite une coordination des ressources locales et une participation des intervenants-clés de la communauté.

Niveau macro :

Le problème augmente en gravité et devient plus complexe. Il touche l'ensemble du territoire desservi par une organisation policière et concerne non seulement plusieurs personnes mais interpelle également des décideurs politiques et corporatifs. La solution exige la compétence de policiers de plusieurs sections et demande un degré élevé de coordination et de concertation entre les membres de l'organisation policière et les partenaires de la communauté.

I ARTÈRE PRINCIPALE I

Désordre (et problèmes sociaux)

QUERELLES RÉCURRENTES ENTRE ENFANTS D'ÂGE SCOLAIRE

Service de police de Longueuil, arrondissement de Boucherville

L'arrondissement de Boucherville compte 35 989 habitants. La majorité de ses citoyens sont francophones et possèdent un revenu au-dessus de la moyenne. Neuf écoles primaires publiques, une école privée et une école secondaire regroupant 3 200 élèves la desservent. Le cas concerne deux élèves qui fréquentent l'école Abc.

s i t u a t i o n

Le 28 mars 2001, les agents Migneault et Ross sont informés d'une chicane entre deux élèves qui semble perdurer depuis le début de l'année scolaire (sept mois). Il s'agit de deux enfants (un garçon et une

filles) du 6^e primaire qui prennent l'autobus scolaire au même arrêt et qui ne s'entendent pas : ils se bousculent, s'injurient et la jeune fille (en compagnie de ses amies) humilie fréquemment le jeune garçon. Le matin du

28 mars, la situation s'est envenimée lorsqu'une bousculade est survenue entre les deux enfants dans l'autobus en arrivant à l'école.

a n a l y s e

Les deux versions de l'événement se contredisent. Selon la jeune fille, en descendant les marches de l'autobus, elle aurait perdu pied et serait tombée sur le jeune garçon. Il aurait pris cette attaque de façon «personnelle» et aurait riposté en serrant la jeune fille à la gorge. Selon le jeune garçon, elle l'a poussé à la sortie de l'autobus. Il n'était pas content, alors il lui a saisi le bras. Selon lui, elle l'aurait giflé et lui, a

appuyé sa main près de son cou. L'altercation s'est terminée à ce moment-là. La conductrice de l'autobus, témoin de l'événement, aurait rédigé un rapport disciplinaire à l'égard de la jeune fille pour la gifler qu'elle aurait assenée au jeune garçon. Le directeur de l'école a rencontré les enfants chacun de leur côté et les a confrontés. Il a aussi demandé aux jeunes enfants leur version par écrit. Il s'est ensuite rendu dans

leur classe pour discuter de l'événement afin de prévenir une vengeance de la jeune fille par les élèves. Enfin, les deux parents ont été joints par le directeur et tout semblait réglé. Cependant, la mère de la jeune fille a communiqué avec le Service de police, car elle n'était pas satisfaite des démarches entreprises par le directeur de l'école.

r é p o n s e

Les policiers ont rencontré le directeur qui leur a expliqué la situation. Selon lui, toutes les démarches possibles ont été effectuées et il croyait que les parties étaient satisfaites. Ce qui n'était pas le cas. Le policier Migneault a rappelé la mère pour rediscuter de toutes les avenues possibles de la judiciarisation à une entente à l'amiable entre les parties. Ils ont également traité des diverses options de rencontres (parents-

enfants-direction, police-enfants, etc.). L'agente Ross a joint le père du jeune garçon pour réévaluer la situation et lui en proposer d'autres :

- le déplacement de l'arrêt d'autobus d'un des enfants pour éviter les conflits entre les deux ;
- des explications aux jeunes sur les conséquences de leurs gestes et les sensibiliser au respect d'autrui ;

• une consultation conjointe entre l'école et les parents dans l'éventualité d'une récidive. Finalement, les deux parents ont opté pour une rencontre réunissant les parents, les enfants et le directeur. À ce stade, les parents ne souhaitent pas la présence des policiers. Les policiers ont rencontré le directeur pour lui faire part de la décision des parents. Le directeur souhaite régler ce dossier à l'interne.

a p p r é c i a t i o n e t é v a l u a t i o n

La rencontre parents-enfants-directeur n'a pas eu lieu puisque la mère de la jeune fille s'est désistée. Toutefois, le père du jeune garçon a maintenu le contact auprès du directeur à la suite des démarches effectuées par les policiers. La recommandation du déplacement de l'arrêt a été appliquée. Les jeunes ont utilisé le même autobus, mais y ont monté à bord à un arrêt différent, le reste de l'année scolaire. Depuis ce temps, il n'y a plus de conflits, d'altercations

verbales ou d'autres situations similaires. Le problème s'est complètement résorbé. Le directeur a, également, fait un suivi avec la mère de la jeune fille. Cette dernière a probablement compris la situation quand elle a pris connaissance de la version de la conductrice d'autobus et des autres jeunes dans l'autobus. La version de la jeune fille était biaisée. La mère a probablement eu des discussions avec sa fille à la lumière de ces nouvelles informations. Aujourd'hui,

les deux jeunes demeurent encore dans le même quartier, mais fréquentent deux écoles secondaires différentes et ils n'ont plus aucun contact entre eux.

Pour plus de renseignements, veuillez communiquer avec :

**Normand Migneault et Renée Ross, agents
Service de police de Longueuil,
Arrondissement de Boucherville
Téléphone : (450) 449-8230**

MÉFAITS SUR UN IMMEUBLE

Alternative Outaouais



son intérêt à exprimer de vive voix aux adolescents comment leurs comportements l'avait choquée et découragée.

s i t u a t i o n

Deux adolescents commettent des actes de vandalisme sur un duplex. Ils peignent la fondation ainsi que les briques et ils arrachent de petits arbustes. La propriétaire venait tout juste d'investir 35 000\$ pour rénover son immeuble. Elle était très fière de son duplex, la rénovation effectuée lui donnait l'effet d'une réelle cure de «rajeunissement».

Lors de l'événement, l'un des locataires a pris en chasse les adolescents. Il a réussi à mettre la main au collet de l'un d'eux. Les policiers ont été en mesure de procéder à l'arrestation des adolescents. Dans le cadre des démarches qui ont suivi l'arrestation, les adolescents ont accepté de rencontrer la propriétaire dans un processus de médiation. La propriétaire avait manifesté

a n a l y s e

Le processus de médiation donne une place à chacune des personnes impliquées. Lors de la rencontre entre la dame et les deux adolescents, il a été possible pour chacune

des personnes concernées d'exprimer ce qui s'est passé, de démystifier tant de la part de la victime que des contrevenants la perception qu'ils ont l'un de l'autre,

d'énumérer les conséquences engendrées par l'événement et de s'entendre sur la façon de corriger la situation.

r é p o n s e

Une rencontre de médiation s'est déroulée en présence de deux médiateurs. La propriétaire a donc expliqué aux adolescents ce que lui a fait vivre l'événement et les effets engendrés par leurs actes de vandalisme. À ses yeux, il ne s'agissait pas uniquement d'un incident d'ordre financier. À tour de rôle, les adolescents ont pu témoigner à la dame leur degré de participation, les conséquences de leurs gestes ainsi que ce qu'ils souhaitent lui offrir en guise de réparation. Chaque jeune devait trouver avec

la propriétaire une solution convenable tant pour lui que pour la victime. Une fois la solution trouvée, on a signé une entente.

Avant la rencontre, les adolescents avaient été mis au courant de ce que la propriétaire considérait comme important de son point de vue. Elle souhaitait, outre le fait d'une rencontre directe, recevoir un montant d'argent pour remplacer les plantes et les arbustes endommagés. Un des adolescents lui a offert ses excuses et une somme de 100\$, qu'il a amassée durant l'été en

travaillant à la ferme de sa grand-mère. Le jeune et la propriétaire se sont entendus qu'il le lui remettrait à la fin de l'été.

L'autre adolescent a offert ses excuses et de son temps pour l'aider à planter ses arbustes. Il n'avait pas d'argent, mais désirait faire quelque chose. Ils ont négocié du temps à consacrer par l'adolescent. C'est donc par un samedi ensoleillé que l'adolescent a offert sa journée pour aider la propriétaire.

a p p r é c i a t i o n e t é v a l u a t i o n

La propriétaire est satisfaite de la rencontre et du mode de réparation. Pour elle, le processus de médiation lui a permis de poser des questions, d'être dédommée, de voir l'autre «visage» de l'adolescent (celui que les médias cachent souvent) et de tourner la page. Si la rencontre n'avait pas été offerte aux parties concernées, la dame serait restée avec des questions sans

réponses, des frais et du jardinage à assumer seule. Les deux adolescents ont pu voir, à leur tour, un autre visage moins traditionnel de la «justice» que celui généralement véhiculé. Une réalité nettement plus «engageante». Ils ont, entre autres, appris que malgré les polices d'assurance que possèdent la majorité des adultes, la note «financière» demeure une réalité (déduc-

tible, augmentation des frais d'assurance, problèmes pour racheter du matériel, etc.).

Pour obtenir plus de renseignements, veuillez communiquer avec :

Josée Tamborini
Alternative Outaouais
Téléphone : (819) 595-1106



ils insistaient pour continuer l'exercice. La deuxième heure a été meublée par des échanges positifs où nous n'intervenions presque plus. La chicane durait depuis environ dix ans et leur sujet de conversation favori concernait toujours le «maudit voisin» qui empoisonne l'existence. La moindre action ou l'inaction de l'un des voisins était interprétée comme une attitude d'écœurement envers l'autre. Au début de la troisième heure, des sourires commençaient à poindre. Ils tentaient de se rappeler la première situation qui avait plongé leur relation dans ce gouffre: ils n'ont pas été en mesure de s'en rappeler! Ils ont quitté le poste avec une entente écrite indiquant qu'ils régleraient dorénavant leurs mésententes en se parlant et en se respectant. Noter que le but de l'exercice n'était pas d'en faire des amis.

Ce dossier m'a permis de mieux comprendre la dynamique des problèmes de voisinage et d'améliorer mes interventions policières lors de ce type de conflits. Les patrouilleurs ont cessé de se déplacer à cet endroit pour ce genre d'appel.

3) Vol dans un véhicule

Deux élèves de 5^e secondaire s'introduisent dans le vestiaire du gymnase et dérobent un trousseau de clés. Ils remarquent la présence d'une clé d'auto et localisent le véhicule dans le stationnement. Ils essaient de voler la radio mais un surveillant les surprend et les conduit au directeur. Le propriétaire de l'auto, un élève, constate que la radio ne fonctionne plus. Grâce à un travail occasionnel, il avait pu acheter la vieille voiture de son père dans laquelle il avait installé une radio d'occasion.

J'informe la victime qu'elle devrait porter plainte. Je lui explique les démarches à faire et le fonctionnement du processus judiciaire qui suivra. En considérant la valeur monétaire de la radio, le fonctionnement du système judiciaire et le fait que les auteurs fréquentent la même école que lui, il ne veut pas porter plainte. Le surveillant de l'école suggère alors la médiation.

Les quatre étapes utilisées en médiation sont l'**introduction**, le **récit**, les **conséquences** et l'**entente**. Dans le cas présent, nous avons à peine conclu l'introduction que déjà les gens commençaient à se parler comme si nous n'étions pas là. J'ai remarqué que les **quatre étapes** se déroulaient de façon naturelle: nous entendions le récit et les conséquences avec toutes les émotions associées, la victime réussissait à bien rendre ses frustrations ainsi que son inquiétude et elle était rassurée d'entendre qu'elle n'était pas personnellement visée, mais seulement la radio. Finalement, ils en arrivent à s'entendre sur une somme d'argent compensant la perte de la radio.

Conclusion

Pour l'avoir pratiquée à plusieurs reprises, la médiation, je crois, est un outil indispensable pour les policiers. Elle répond davantage aux besoins des victimes, elle remet la responsabilité aux citoyens, elle permet d'aller au fond des problèmes et de les régler de façon définitive. De plus, la médiation rapproche le policier de sa communauté en lui offrant un rôle d'intervenant plus humain et engagé. C'est aussi une technique d'intervention policière qui permet de résoudre de nombreux problèmes que le modèle traditionnel laisse de côté.

Je souligne qu'on ne s'improvise pas médiateur du jour au lendemain. L'organisme Mesure Alternative Jeunesse m'a formé à la médiation et je peux dire aujourd'hui que je suis un policier mieux équipé pour intervenir dans la communauté. La médiation procure de nombreux avantages sur le plan personnel que le lecteur pourra imaginer facilement.

Pour terminer, je citerai un extrait du livre *La conciliation dans les conflits de travail* (Bureau international de travail de Genève):

La médiation est l'expression de l'une des plus hautes vertus qui puissent être pratiquées où le désir de se comprendre et d'être juste les uns envers les autres y est privilégié. Chaque fois que l'on s'efforce de résoudre un conflit sans recourir à la force, on rend aux hommes un énorme service en les guidant sur la voie de la sagesse et du respect d'eux-mêmes et d'autrui. Quiconque a une aptitude à la médiation et se rend compte de ses vertus en viendra à l'aimer.

LA RÉOLUTION DE CONFLIT CHEZ LES PEUPLES AUTOCHTONES

Par Lyne St-Louis

Détentrice d'un Baccalauréat en psycho-éducation, l'auteure est coordonnatrice de la formation et du soutien aux communautés autochtones du Regroupement des organismes de justice alternative du Québec (ROJAQ). Elle travaille depuis 1999 avec les communautés autochtones.

Autrefois, chez les peuples autochtones, un conflit était perçu comme un déséquilibre qui, s'il n'était pas géré, pouvait avoir des conséquences considérables sur tout le groupe. Pour qu'un peuple vive dans l'harmonie, l'équilibre devait être maintenu. Ici, on parle tout autant d'équilibre physique, moral, social, psychologique que spirituel. Pour les autochtones, un conflit non réglé entraînait des pertes importantes d'énergie et menaçait en quelque sorte la survie du groupe.

Pour ces peuples, le mot justice n'existait pas. On aspirait plutôt à une paix sociale et déjà, on pratiquait des expériences de résolution de conflits. Le respect y était une valeur fondamentale. Il s'agissait d'un respect global qui s'étendait au respect de tout ce qui vit sur terre et qui crée l'équilibre et l'harmonie.

Comment gérait-on les conflits ?

Il existait plusieurs façons de gérer les situations indésirables dans le groupe. Une d'entre elles cependant, s'apparentait fort à ce que l'on désigne aujourd'hui sous le nom de médiation.

À l'époque, on reconnaissait qu'à l'intérieur d'un groupe, se trouvaient des forces différentes et complémentaires. Chaque groupe avait, entre autres, des personnes qu'on qualifiait de sages ou de dirigeants, sur qui on pouvait prendre appui, ou à qui on pouvait demander conseil lorsqu'on ne parvenait pas à surmonter soi-même une situation problème. Lorsqu'un conflit éclatait et que les parties n'arrivaient pas à le régler, elles se tournaient donc vers ces personnes pour être guidées dans une démarche, qui non seulement viserait la résolution du conflit, mais mènerait à un rétablissement de la relation brisée et à un retour vers l'équilibre.

Diverses façons de gérer les situations difficiles entre individus ont été portées à notre attention. Chez une communauté attikamek, par exemple, des sages accompagnaient les parties en conflit près d'une vieille souche enracinée profondément dans le sol. Les sages demandaient aux parties, à tour de rôle, d'exprimer à la souche ce qu'elles avaient vécu, ce qu'elles ressentaient vis-à-vis de cet événement et comment elles entrevoyaient le futur. Pendant qu'une partie s'exprimait, l'autre était en retrait, pouvant quand même entendre ce qui était dit. La souche ne conseillait, ni ne jugeait qui que ce soit. Elle était une pièce impartiale qui permettait l'expression libératrice d'émotions et d'informations. Elle représentait aussi une présence symbolique rassurante. Les deux parties, quant à elles, avaient pu prendre connaissance des perceptions et des sentiments de l'autre à l'égard de l'événement qui les impliquait. Plus tard,

elles seraient en mesure de considérer davantage l'autre et de trouver des solutions à la lumière du partage qu'elles avaient fait près de la souche.

À d'autres occasions, les sages jouaient un rôle plus actif. Ils devaient d'abord enseigner aux parties, que la situation qu'elles vivaient pouvait être perçue différemment par chacune. Elles devaient comprendre que, malgré que ces perceptions soient à leurs yeux très réelles et importantes, il fallait, tout en les respectant, les dépasser pour cheminer vers l'harmonie. Une fois cela compris, les parties en conflit seraient plus attentives et réceptives, et plus en mesure de considérer ce qu'elles avaient vécu et ressenti mutuellement. Ainsi, elles ne se buteraient plus à leur seule vision de l'incident et s'ouvriraient davantage. Les sages arrivaient à cet objectif en relatant des histoires et des contes traditionnels très imagés qui guidaient les parties vers une réflexion.

Une fois cette étape franchie, les sages s'assoiaient avec les parties et leur suggéraient de s'exprimer une à l'autre. Celles-ci parvenaient fréquemment à trouver elles-mêmes des solutions à leur différend. À d'autres moments, ce sont les sages qui leur offraient conseils ou leur suggéraient des solutions.

Plusieurs années se sont écoulées depuis, et ces mécanismes sont disparus peu à peu avec l'apparition du système judiciaire. À ce jour, on reconnaît la grande richesse de ces mécanismes et on tente de les faire resurgir du passé.

Certaines communautés inuites et amérindiennes réapprennent à gérer les situations conflictuelles en s'inspirant des temps anciens. Elles souhaitent rétablir l'harmonie rompue dans leur communauté. Elles adaptent les façons de faire d'autrefois à la réalité d'aujourd'hui. Les valeurs transportées à l'époque dans ces mécanismes demeurent importantes et nécessaires. Le respect, l'engagement, l'humilité, l'intégrité et l'honnêteté sont présents dans d'autres mécanismes de résolution de conflits, actuellement réintroduits par certaines communautés. On souhaite ainsi que chacun y retrouve enfin sa dignité.

Présentement, dans un contexte très différent de celui où ces mécanismes étaient utilisés, le défi est de taille. L'espoir d'un retour à l'équilibre et à l'harmonie brille toujours. Les communautés autochtones reconnaissent que, trop longtemps, ces mécanismes de résolution de conflits ont été mis de côté, et que tous peuvent bénéficier de ce type de « retour aux sources » : victimes, contrevenants, familles et communautés.

LA MÉDIATION ET LES PERSONNES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS

Par Jo-Anne Wemmers et Marie-Claude Côté

Jo-Anne Wemmers est professeure à l'École de criminologie de l'Université de Montréal et chercheuse principale au Centre international de criminologie comparée. Marie-Claude Côté est criminologue et directrice du Centre d'aide aux victimes d'actes criminels de Laval.

La médiation entre une personne victime et un contrevenant est une approche de plus en plus populaire qui s'inscrit dans la tendance actuelle de se tourner vers une justice « plus » réparatrice qui met l'accent sur la guérison et la réparation plutôt que sur le châtiement. Les défenseurs de la justice réparatrice croient que le système actuel, caractérisé par la confrontation et la vengeance, ne peut pas répondre aux besoins des personnes victimes. Ils soulignent le fait que la justice réparatrice, et plus particulièrement la médiation, offre aux victimes une occasion de jouer un rôle actif dans le processus. Cependant, la médiation continue d'être un sujet controversé dans les groupes de défense des droits de ces personnes, ainsi que pour les organismes qui offrent aide et soutien à ces dernières. Les personnes victimes, qui supportent déjà un fardeau disproportionné en raison de l'infraction, peuvent vivre une seconde victimisation lorsqu'il y a augmentation de leur responsabilité, notamment par leur participation à une mesure de médiation. Malgré cela, elles démontrent un certain intérêt pour la médiation (Juristat, 2000). Afin de répondre le mieux possible à leurs besoins, plutôt que de demander s'il faut leur offrir de participer à un processus de médiation, nous devrions peut-être nous pencher sur la façon de leur offrir ces mesures.

Pour répondre à ce questionnement, nous analyserons la médiation au regard des besoins les plus souvent exprimés par les personnes victimes d'actes criminels. Selon la littérature victimologique, ces besoins sont : l'information, le dédommagement, les besoins affectifs, une plus grande participation, le besoin de protection et finalement toute une gamme de besoins pratiques.

Dans quelle mesure la médiation peut-elle répondre aux besoins des personnes victimes ?

L'information : Le besoin d'information est le besoin le plus fréquemment rencontré chez les victimes (Maguire, 1991). Après avoir signalé le délit à la police, elles veulent être tenues au courant des développements de leur dossier. La recherche démontre qu'il est plus probable qu'une victime reçoive l'information à l'intérieur d'un programme comme la médiation que par le système pénal.

Le dédommagement : La majorité des crimes contre la propriété incluent des dommages financiers et, à moins grande échelle, les victimes de violence peuvent aussi souffrir de pertes économiques. Bien que cela ne constitue pas l'objectif premier de la médiation, il est possible d'obtenir un dédommagement à travers un processus de médiation.

Les besoins affectifs : La médiation peut contribuer à la guérison des personnes victimes. Lorsque ces personnes rencontrent le délinquant, elles ont la possibilité de démystifier le délit et le délinquant. Ce sont surtout les victimes de crimes graves qui disent que la rencontre leur ont permis de clore ce chapitre de leur vie et d'aller de l'avant (Gustafson, 1997). Par contre, nous trouvons aussi des personnes victimes qui se sentent pires après la médiation qu'avant. Une minorité d'entre elles expriment une plus grande peur ; elles sont en situation de dépression ; elles ressentent de l'anxiété (Strang, 2002 ; Launey, 1987 ; Smith, et al. 1988). Ainsi pour quelques personnes, la médiation peut contribuer à une seconde victimisation. De plus, de nouveaux problèmes peuvent émerger à la suite d'une rencontre avec le contrevenant. Il est donc primordial d'offrir du soutien et un suivi à ces personnes.

Un manque de participation : Reeves et Mulley (2000) ont constaté que l'invitation à assister à un programme peut être perçue comme une obligation ou une responsabilité envers le délinquant. Dans un contexte où la personne victime participerait à la médiation parce qu'elle s'y sent obligée, la médiation ajouterait au sentiment de culpabilité déjà présent chez elle.

La protection : Au regard du besoin de protection, la médiation pourrait être perçue comme ayant l'effet contraire en augmentant la souffrance de la victime. À ce sujet, les études ont démontré que plusieurs victimes n'ayant pas participé à la médiation avaient peur du délinquant ou n'étaient pas encore prêtes à lui faire face. Bien qu'on puisse affirmer que la personne victime est toujours libre de refuser de participer à un processus de médiation, plusieurs études ont démontré que certaines d'entre elles se sentent obligées d'y participer (Morris et al, 1993 ; Strang, 2002). De plus, les personnes victimes sont très vulnérables dans la médiation. Il faut les protéger des délinquants qui ne sont pas sincères et qui ne montrent aucun regret (Morris, et al.1993) pour éviter une seconde victimisation.

Les besoins pratiques : Ces besoins surviennent en général immédiatement après le délit, donc, il est trop tard pour y répondre à l'intérieur d'un programme de médiation.

Recommandations

La médiation peut répondre à un certain nombre de besoins parmi les personnes victimes d'actes criminels. Mais, comme la justice criminelle, la médiation n'a pas été créée pour les victimes. En général, les projets de médiation sont développés pour offrir une

solution aux contrevenants et non pas pour mieux répondre aux besoins des victimes. Néanmoins, les victimes sont intéressées par ces programmes. À ce titre, il faut donc développer des moyens de répondre adéquatement à leurs besoins et de les protéger des risques d'une seconde victimisation.

Informers les victimes : Selon la Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels du Québec, il faut donner aux victimes l'information concernant leur rôle dans le processus judiciaire y compris les programmes de médiation. L'information donne du pouvoir. Ainsi la personne victime sera mieux préparée si, plus tard, on lui demandait d'y participer. Une personne informée pourrait aussi demander que son dossier soit traité par une médiation.

Enregistrer les intérêts des victimes : Traditionnellement, la décision d'avoir recours à la médiation est prise selon les caractéristiques du cas ou du délinquant. Il faut que les besoins des victimes jouent un rôle prépondérant dans cette décision. Pour permettre aux autorités d'agir en conséquence, il serait souhaitable de trouver une façon de répertorier les besoins des victimes concernées, très tôt après la victimisation.

S'assurer que la victime reçoive le soutien approprié : La recherche démontre que la médiation peut aider la guérison des personnes victimes. Mais des risques de seconde victimisation sont aussi présents. Au Québec, les centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) ont une expertise sur les conséquences de la victimisation et les besoins des victimes, ainsi que sur l'intervention en choc post-traumatique. La participation des CAVAC dans les programmes de justice réparatrice, telle la médiation, pourrait être une solution afin de répondre aux plaintes des victimes qui ressortent des évaluations des programmes. Par exemple, on pourrait s'assurer que les victimes sont bien préparées avant la rencontre avec le contrevenant. L'intervenant pourrait vérifier si la victime est prête pour une rencontre sinon, il pourrait chercher d'autres moyens pour répondre à ses besoins. Il pourrait jouer un rôle important dans la sélection des cas pour la justice réparatrice. De plus, il pourrait soutenir les victimes après la rencontre. De cette manière, la médiation bénéficierait d'un bon encadrement dans un programme d'aide aux personnes victimes.

Flexibilité des programmes : Chaque victime est différente et les programmes devraient offrir plusieurs possibilités pour répondre à leurs besoins. Par exemple, en plus de la médiation directe (c'est à dire face-à-face), il faut aussi offrir la médiation indirecte (sans rencontre). Selon la recherche, cette deuxième approche peut être préférable pour certaines personnes qui n'ont pas besoin d'une rencontre de confrontation pour être efficace (Aersten et Peters, 1998; Ministerie van Justitie, 2000).

Formation des médiateurs : Il est important que les médiateurs reconnaissent les conséquences de leur comportement sur les personnes victimes. Plusieurs études démontrent que les médiateurs ont besoin d'une formation professionnelle. De plus, il faut que le médiateur, tout comme le juge, soit impartial.

Conclusion

Comme chaque individu est unique, chaque personne ayant été victime d'un acte criminel ressent des besoins différents et il est primordial de lui offrir des moyens pour les combler. La médiation peut fort bien constituer un de ces moyens lorsqu'elle répond réellement à un besoin de la victime. Il faut à tout prix éviter de créer une nouvelle obligation pour ces personnes. Les programmes de justice réparatrice, telle la médiation, émergent encore trop souvent d'organismes travaillant auprès des contrevenants et, bien que la victime puisse y retirer un certain bénéfice, notre rôle est maintenant de s'assurer que les effets négatifs possibles soient réduits à leur strict minimum.

Références

- AERTSEN, I. & PETERS, T. 1998, Mediation for Reparation: The Victim's Perspective. *European Journal of Crime, Criminal Law and Criminal Justice*, vol. 6/2, pp. 106-124.
- GUSTAFSON, D.L. 1997, *Victim Offender Mediation Within a Restorative Justice Framework: Toward a Justice Which Heals*, Address to the Prison Governors. Leuven, Belgium.
- JURISTAT 2000, *Attitudes du public face au système de justice pénale*, Centre canadien de la statistique juridique, Statistique Canada, vol. 20; n° 12.
- LAUNEY, G. 1987, Victim-Offender Conciliation. In: McGurk, B., Thorton D.M. and Williams, M. *Applying Psychology to Imprisonment: Theory and Practice*. (pp. 274-300). Her Majesty's Stationary Office: London.
- MAGUIRE, M. 1991, The Needs and Rights of Victims, In: M. Tonry (Ed). *Crime and Justice A Review of the Research*. vol. 14, pp. 363-387, University of Chicago Press: Chicago.
- MINISTERIE VAN JUSTITIE. 2000, *Tussenevaluatie Herstelbemiddeling*, DSP, Amsterdam.
- MORRIS, A., MAXWELL, G.M. AND ROBERTSON J.P. 1993, Giving Victims a Voice: A New Zealand Experiment *Howard Journal of Criminal Justice*, 32, 4, pp. 301-321.
- REEVES, H. ET MULLEY, K. 2000, The New Status of Victims in the UK: Opportunities and Threats. In: Adam Crawford and Jo Goodey (ed). *Integrating a Victim Perspective within Criminal Justice*, pp. 125-146. Ashgate Publishers: Aldershot UK.
- SMITH, D., BLAGG, H. AND DERRICOURT, N. 1988, Mediation in the Shadow of the law: The South Shore Experience In: R. Matthews (ed.), *Informal Justice?* pp. 123-150. Sage Publications: London.
- STRANG, H. 2002, *Repair or Revenge: Victims and Restorative Justice*, Oxford University Press: Oxford. (forthcoming)

ENTENTE-CADRE ENTRE LE ROJAQ ET L'ASSOCIATION DES CENTRES JEUNESSE

Par Serge Charbonneau

Coordonnateur du Regroupement des organismes de justice alternative du Québec — rojaq@rojaq.qc.ca

Au cours de l'été 2001, l'Association des centres jeunesse du Québec (ACJQ) et le Regroupement des organismes de justice alternative du Québec (ROJAQ) ont ratifié une entente qui aura un impact majeur sur l'intervention auprès des jeunes contrevenants.

Depuis 1984, certaines dispositions de la *Loi sur les jeunes contrevenants* permettent à des jeunes de bénéficier de mesures pour éviter le tribunal. Dans un premier temps, nous allons présenter quels étaient les mécanismes prévus jusqu'ici, pour ensuite faire état des modifications qui accompagnent cette entente.

Le recours au Programme de mesures de rechange

Un jeune de moins de 18 ans commet un délit et se fait arrêter. Que se passe-t-il ensuite? Une fois que les policiers ont complété leur demande en vue d'intenter des procédures, le substitut du procureur général reçoit le dossier du jeune pour évaluation. Lorsque les preuves amassées lui semblent suffisantes, le substitut du procureur général se penche sur la nature de l'infraction. Il peut dès lors envisager de judiciariser ou de diriger le tout vers le programme de mesures de rechange.

Si l'infraction que l'on reproche à un jeune n'est pas trop grave et que l'adolescent n'a pas d'antécédents, son dossier est généralement envoyé au Bureau du directeur provincial où il sera convoqué pour une évaluation psychosociale. De plus, le directeur provincial doit évaluer si le jeune est admissible au Programme de mesures de rechange.

En quoi consiste au juste le Programme de mesures de rechange? Comme le stipule l'article 2 (1) de la *Loi sur les jeunes contrevenants*, les mesures de rechange sont des « Mesures autres que les procédures judiciaires prévues par la présente loi, utilisées à l'endroit des adolescents auxquels une infraction est imputée ». Autrement dit, les mesures de rechange constituent une alternative au processus judiciaire. L'idée de base est d'offrir à un jeune ayant été impliqué dans un délit, la possibilité de réparer son geste et de prendre conscience des conséquences de son comportement, tout en évitant d'avoir à se présenter à la Cour. Il faut bien comprendre ici que le Programme de mesures de rechanges n'a pas été mis en place uniquement pour éviter le recours à des poursuites judiciaires. Comme le précise le *Manuel de référence* (MSSS, 1993), ces mesures « n'ont donc pas pour but de remplacer les poursuites judiciaires, mais d'apporter un peu plus de souplesse et de diversité dans le traitement des jeunes ».

Au Québec, pour être admissible au Programme de mesures de rechange, certaines conditions doivent toutefois être obligatoirement respectées. D'une part, le jeune doit se reconnaître responsable de l'infraction qui lui est reprochée. Il doit, d'autre part, être informé de son droit à une défense pleine et entière. Enfin, il doit accepter volontairement de participer à la mesure proposée.

À cette étape de l'intervention, le choix du Directeur provincial dépend de plusieurs facteurs. Ce dernier doit prendre sa décision en soupesant ce qui est le mieux pour l'adolescent et les risques que cela peut représenter pour la société. Lorsqu'il est convaincu que les mesures de rechange sont appropriées, il va en discuter avec l'adolescent et lui présenter celles qui peuvent être envisagées. Ils conviennent ainsi du type de mesures et, le cas échéant, de leurs modalités d'application. Une fois le choix de la mesure arrêté, le dossier du jeune est généralement envoyé à un Organisme de justice alternative (OJA) où un intervenant prend la relève, et encadre le jeune dans la réalisation de sa mesure.

Mais en quoi consiste concrètement une mesure de rechange? Un jeune qui accepte de participer à ce programme s'engage à participer à une ou plusieurs des mesures suivantes :

- **Versement d'un somme d'argent.** Le bénéficiaire peut être une personne (la victime) ou un organisme sans but lucratif.
- **Travail bénévole (ou travaux communautaires).** Encore là, le bénéficiaire peut être une personne (la victime) ou un organisme de la collectivité.
- **Amélioration des aptitudes sociales.** Comme le suggère son appellation, il s'agit d'une activité permettant au jeune d'améliorer ses aptitudes sociales. En pratique, cette mesure peut prendre diverses formes (activité d'information, activité d'intégration sociale, rencontres thématiques, etc.).
- **Médiation ou conciliation avec la personne victime.** Le jeune contrevenant et la victime se rencontrent afin de discuter de l'événement et de convenir d'une forme de réparation.
- **Autres mesures** (versement à la communauté, restitution des biens, lettre d'excuses, etc.).

De nouvelles modalités

Les deux principales organisations concernées dans l'application du Programme de mesures de rechange au Québec (l'ACJQ et le ROJAQ) ont donc convenu de revoir ces pratiques. Cette entente

constitue un tournant, dans la mesure où elle augure une révision en profondeur des modalités d'intervention pour l'application des alternatives au système judiciaire. Il n'est d'ailleurs pas exagéré de prétendre qu'il s'agit de l'un des premiers programmes de justice réparatrice au Canada.

Le dépôt du Rapport Jasmin, en 1995, est à l'origine de cette démarche. Dans ce rapport, les membres du groupe de travail, chargé d'étudier l'application de la *Loi sur les jeunes contrevenants* au Québec y allaient d'un certain nombre de constats concernant l'application des mesures de rechange. Au total, les auteurs se demandaient s'il n'y avait pas coexistence de deux visions distinctes à l'égard du Programme et du sens de ces mesures.

Les Centres jeunesse et les OJA ont alors entrepris un exercice de réflexion concernant leur pratique et le sens de ces mesures. Réalisant, en 1998, qu'elles étaient en train de procéder à un même exercice, les deux organisations ont décidé d'unir leurs efforts et de faire un examen commun de la question. Un comité paritaire, formé de quatre représentants des OJA et de quatre autres représentants des Centres jeunesse, a donc été mis sur pied. Faisant le pont entre les divers travaux étrangers portant sur la justice réparatrice et les constats effectués dans le Rapport Jasmin sur le peu de place accordée aux victimes d'actes criminels, les deux organisations ont convenu que ces dernières devraient obtenir une plus grande attention, qu'il fallait innover en matière de mesures orientées vers les victimes et y avoir plus souvent recours.

À la suite d'une tournée effectuée dans les régions du Québec, les membres du comité ont convenu de produire un document précisant quel est le sens des diverses mesures, quels sont les éléments à considérer lors de l'évaluation du jeune (critères d'admissibilité), quelles sont les mesures à privilégier et quelles seraient les responsabilités respectives des deux organisations. Bref, ce document se trouve à revoir l'orientation générale de tout le programme de mesures de rechange. L'entente-cadre a par la suite été acceptée par les responsables des deux organisations. Elle devrait entrer en vigueur d'ici le printemps 2003.

Une nouvelle orientation

L'entente-cadre récemment signée repose sur une nouvelle orientation, davantage centrée sur la notion de réparation. L'entente introduit d'ailleurs une nouvelle typologie des mesures. On parlera dorénavant de :

- mesures de réparation envers les victimes (compensation financière, travail pour la victime, restitution des biens, excuses verbales ou écrites) ;
- mesures de réparation envers la collectivité (dédommagement financier, travaux communautaires) ;
- mesures de développement des habiletés sociales (activités de formation, d'intégration sociale ou de soutien).

Mais plus important encore, il a été convenu qu'il y aurait dorénavant une hiérarchisation du type de mesures de rechange, au profit des mesures de réparation. L'entente-cadre prévoit ainsi que :

1. Les mesures de réparation envers la victime **doivent d'abord être envisagées** chaque fois que cela est possible. Cette mesure est convenue entre le jeune et la victime directement ou indirectement à la suite d'une rencontre de médiation.
2. Les mesures de réparation envers la collectivité doivent être considérées s'il n'y a pas de victime ou si celle-ci ne veut pas s'engager.
3. Les mesures de développement des habiletés sociales pourraient également être utilisées lorsque la situation le justifie.

Conséquence importante d'une telle hiérarchisation, on entrera désormais en communication avec les victimes d'actes criminels impliquant un jeune susceptible d'être admissible au Programme de mesures de rechange. Ces dernières recevront de l'information et se verront offrir, dans la majorité des cas, la possibilité de rencontrer le jeune contrevenant dans le cadre d'une mesure supervisée par un OJA.

Des responsabilités partagées

En plus de proposer une révision des objectifs du Programme de mesures de rechange et des modalités d'intervention, les deux organisations ont également convenu d'un partage des responsabilités. Il a été ainsi entendu que les centres jeunesse demeurent imputables en ce qui concerne la décision sur l'admissibilité du jeune au Programme et au choix du type de mesures. Pour leur part, les OJA deviennent imputables des contacts avec la victime, de l'organisation des médiations (lorsqu'il y a lieu) et de la supervision de la très grande majorité des mesures.

Pour s'assurer que l'implantation de l'entente-cadre puisse se faire d'une manière cohérente sur le territoire québécois, les deux organisations ont, de plus, convenu de créer un comité national chargé de coordonner le processus (planification, organisation et évaluation) et de solutionner les litiges qui pourraient survenir. En outre, des comités régionaux ont été mis en place dans les régions administratives du Québec.

Bref, comme le démontre la ratification de cette entente-cadre, les deux organisations ont démontré qu'il était possible d'arriver à revoir les modalités d'intervention dans le but d'améliorer les pratiques et le travail auprès des jeunes contrevenants en introduisant des préoccupations pour les victimes d'actes criminels.

LE CENTRE INTERNATIONAL DE RÉOLUTION DE CONFLITS ET DE MÉDIATION (CIRCM)

Par Lyette Fusey

Criminologue-analyste, Service de police de Longueuil

Historique

Fondé en 1976, le *Centre Mariebourg* est d'abord un organisme communautaire de Montréal-Nord qui avait pour mission de prévenir l'émergence des problèmes psychosociaux chez les enfants de 6 à 12 ans. L'intérêt du centre, pour la médiation, débute en 1993 par leur participation à la Table de concertation de Montréal-Nord et par l'élaboration d'une formation à la médiation pour les intervenants du milieu. C'est en mai 1998 que le *Centre Mariebourg* lance officiellement son programme de résolution de conflits et de médiation par les pairs. Après seulement une année d'existence, *Vers le pacifique* était présent dans plus de 90 écoles au Québec, ce qui représentait plus de 24 000 jeunes formés à la résolution de conflits et plus de 730 médiateurs. Devant un tel engouement, et convaincu que l'enseignement de la résolution de conflits et de la médiation par les pairs constitue une approche efficace pour la prévention de la violence, on a créé le *Centre International de Résolution de Conflits et de Médiation* (CIRCM). Deux ans plus tard, le succès du programme *Vers le pacifique* est incontestable : **400 écoles** à travers le Québec ont maintenant implanté le programme, ce qui représente plus de **80 000 élèves** formés à la résolution de conflits et plus de **2 500 médiateurs**.

Mission et objectifs

Le CIRCM a donc pour mission de promouvoir les conduites pacifiques par l'enseignement de la résolution de conflits et de la médiation. Ses objectifs sont :

- de promouvoir la résolution de conflits et la médiation comme moyens efficaces pour prévenir la violence ;
- d'enseigner la résolution de conflits en milieux scolaires et dans la communauté ;
- d'encourager les communautés à utiliser la médiation comme méthode de résolution de conflits ;

- de développer des guides pédagogiques pour l'enseignement de la résolution de conflits et de la médiation dans les milieux scolaires ;
- d'inclure la dimension de recherche afin d'évaluer les effets de l'implantation et de l'enseignement de la résolution de conflits et de la médiation dans les milieux et sur les individus ;
- de créer, en partenariat avec d'autres organismes, un réseau québécois et canadien afin d'appuyer le développement de la résolution de conflits et de la médiation.

Moyens d'action

Les moyens d'action du CIRCM se divisent en trois volets : la formation, le soutien et la diffusion ainsi que la recherche. Le volet **formation** vise les jeunes, les enseignants, les professionnels, les parents et la population en général ainsi que les intervenants en milieu scolaire qui implantent le programme. Le volet **soutien et diffusion** concerne l'appropriation et l'adaptation du programme *Vers le pacifique* dans les milieux scolaires, et le soutien aux jeunes lors de la médiation pour résoudre les conflits. Finalement, le volet **recherche** s'attarde à évaluer les modèles d'implantation et à déterminer les facteurs de réussite pour le programme *Vers le pacifique*. L'évaluation des effets sur les différents milieux et individus est aussi considérée.

Processus d'implantation dans les écoles

L'implantation du programme dans les écoles comporte deux étapes. La première se fait par des ateliers de sensibilisation sur les divers aspects d'un conflit et de l'information sur les moyens pour les résoudre de façon positive. La deuxième est d'implanter le service de médiation par les pairs. Des élèves élus par leurs camarades et par le personnel de l'école sont alors formés au processus de médiation. Ils sont disponibles sur demande ou pendant la récréation et le dîner pour agir comme personnes

ressources et aider leurs pairs à résoudre leurs différends.

Développement futur

Le développement du CIRCM se divise également en trois volets : la formation, le soutien et la diffusion ainsi que la recherche. Du côté de la formation, les parents seront la nouvelle clientèle formée à la résolution de conflits. Quatre objectifs de développement concernent le volet soutien et diffusion, soit une meilleure diffusion du programme au niveau secondaire, l'implantation du programme dans les écoles spécialisées, l'implantation du programme dans les parcs et la création d'un réseau québécois de résolution de conflits et de médiation par les pairs en milieu scolaire. Dans le volet recherche, le CIRCM désire poursuivre la recherche-évaluation du programme afin de leur permettre, d'une part, de valider l'intervention de façon continue, et d'autre part d'y apporter des ajustements.

Réalisations récentes

En décembre 2001, avait lieu le lancement du programme *Vers le pacifique* au **pré-scolaire**. Il invite les élèves de cinq ans à un voyage pour la paix. En compagnie d'une colombe, ils visiteront sept îles de la paix. Le programme comporte une série de 19 ateliers portant sur des thèmes telles la connaissance de soi et l'empathie.

Un nouveau département de médiation sociale vient d'être créé. En effet, le CIRCM offre aux groupes et aux individus, des services de prévention de résolution de conflits qui soient appropriés, abordables et socialement avantageux. Par ce service, le CIRCM vise, entre autres, à rendre la justice plus accessible.

Pour de plus amples renseignements sur les coûts, les dates de formation disponibles, la médiation sociale, le bulletin du CIRCM ou sur l'organisme, veuillez visiter le site Web du CIRCM au **www.circm.com** ou envoyer un courriel à **info@circm.com** ou encore composez le **(514) 598-1522**.

LA MÉDIATION DE QUARTIER À DRUMMONDVILLE

Par Sonia Vallée

Sonia Vallée est détentrice d'un baccalauréat en psycho-éducation. Depuis huit ans, elle est coordonnatrice de l'organisme de justice alternative de Drummondville, Commun Accord. Elle agit également à titre de médiatrice depuis 1996 au sein de la corporation qui a mis récemment sur pied un service de médiation sociale.

Tout le monde a déjà entendu parler de la force économique de la ville de Drummondville. Plusieurs revues ont consacré des pages entières à ce sujet où Drummondville faisait office d'exemple en la matière. En marge de cette réussite économique, la population doit aussi composer avec la détresse psychologique, l'isolement social, etc. D'ailleurs, plusieurs organismes travaillent au sein de la communauté pour soutenir la population aux prises avec diverses situations problématiques. L'un d'eux est Commun Accord, un organisme de justice alternative, implanté dans sa communauté depuis 17 ans. Cet organisme intervient sur le plan social plus particulièrement pour les conflits en matière criminelle et sociale. C'est donc dans ce sens qu'a été officiellement mis sur pied un service de médiation de quartier, le 20 octobre 2001.

L'idée provient d'une multitude de questionnements et de réflexions amorcées par l'organisme pour que les citoyens puissent avoir accès à une solution sur les règlements des différends, où leur participation est primordiale. Inspiré par le projet de *Médiation de quartier de Saint-Priest* en France et de divers projets mis en place parmi les autres organismes de justice alternative (OJA) du Québec, le projet de médiation de quartier s'est tranquillement forgé sa propre identité avec les couleurs de sa communauté. La volonté de redonner du pouvoir à la communauté dans la gestion des ses conflits est à la base même de cette initiative.

Dans cette optique, tous les médiateurs sont des gens de la communauté qui y participent de façon bénévole. Chacun d'entre eux a reçu une formation en médiation donnée

par le ROJAQ (Regroupement des organismes de justice alternative du Québec), détenteur d'un certificat d'agrément à titre d'organisme formateur décerné par Emploi Québec. Le service s'adresse à toute la population de la Municipalité régionale de comté de Drummond. Les gens vivant des conflits interpersonnels, de voisinage ou les gens ayant été victimes d'un acte criminel et qui ne souhaitent pas porter plainte, peuvent avoir recours au service gratuit et confidentiel de médiation de quartier.

Pour bien saisir le principe, regardons de plus près comment s'articule le processus. Les bénévoles sont interpellés, soit par les employés permanents de Commun Accord ayant reçu une demande ou soit, directement par les membres de la communauté. Les médiateurs agissent en équipe de deux. Ces derniers prévoient une rencontre, d'abord avec le demandeur puis avec l'autre ou les autres parties impliquées dans le différend. Cette étape donne à chacun, un moment pour exprimer leurs points de vue sur la situation. Dans la mesure où ces personnes le désirent, il est possible d'envisager, par la suite, une rencontre commune pour qu'ils puissent ainsi rétablir la communication et trouver une solution à l'amiable.

L'action principale des médiateurs est d'aider les personnes concernées à résoudre leurs conflits qui se sont aggravés souvent parce que la communication s'est rompue. Ils agissent pour faciliter la communication entre les personnes touchées par l'événement. Ils accompagnent les gens dans la recherche de solutions à l'amiable dans diverses situations (conflits interpersonnels, de voisinage ou situations reliées à un acte criminel). Leur rôle n'est pas de déterminer

la responsabilité de l'une ou de l'autre des parties, mais de faciliter l'échange et de s'assurer que celui-ci se fasse dans la dignité et dans le respect des droits de chacun.

Parmi les demandes reçues concernant le service de médiation de quartier, certaines ont été rejetées. Une première rencontre a permis de circonscrire l'événement et de juger que le processus de médiation n'était pas approprié. Ainsi les demandeurs ont été dirigés vers d'autres organismes de la région, plus appropriés à la situation en cause. Dans l'ensemble, bien peu de personnes font appel à ce service. La principale hypothèse retenue par l'organisme, à cet effet, porte sur l'idée que pour permettre aux citoyens de se réapproprier leurs conflits, il faut une transformation des mentalités en matière de modes de gestion des conflits; ceci exige un travail de longue haleine. On ne peut s'attendre à des résultats concluant seulement en six mois.

Ce projet a reçu l'appui du bureau d'aide juridique et compte sur la collaboration des corps policiers de la région. À cet effet, les patrouilleurs remettent des dépliants aux citoyens qui ne souhaitent pas porter plainte ou encore lorsque l'intervention policière n'entraîne pas de plainte officielle. Bien entendu, le choix de faire appel à Commun Accord appartient aux citoyens.

Le recours à la médiation n'est pas un réflexe faisant partie de nos mœurs. L'organisme est conscient du travail qu'il doit faire à l'égard du changement de représentation des modes de gestion des conflits, et qu'il s'agit là d'un défi stimulant.

DES PROJETS PROMETTEURS VISANT LA MÉDIATION ET LA CONCILIATION AUPRÈS DES JEUNES

Depuis 1998, le ministère de la Sécurité publique gère, conjointement avec le gouvernement fédéral, quatre programmes de prévention de la criminalité issus de la Stratégie nationale sur la sécurité communautaire et la prévention du crime. Parmi les projets subventionnés, plusieurs concernent la médiation et la résolution des conflits.

En effet, plusieurs recherches ont démontré que des déficits sur le plan des habiletés sociales chez les enfants représentent un facteur de risque majeur pour le développement ultérieur de difficultés sérieuses d'adaptation sociale. Les enfants qui présentent de tels déficits s'exposent au rejet de la part de leurs pairs, à l'absentéisme scolaire, à l'échec, au décrochage ou encore à l'aggravation des problèmes rattachés au retrait social (dépression, sentiment de solitude). Il apparaît donc que l'un des principes à la base de la prévention de plusieurs troubles de conduite est de favoriser l'émergence, chez l'enfant, d'habiletés sociales pour qu'il développe des relations satisfaisantes avec ses pairs.

Bien au fait de cette réalité, le ministère de la Sécurité publique a contribué, jusqu'à maintenant, à l'octroi de près d'une vingtaine de subventions destinées à des organismes voués à la médiation et à la conciliation.

C'est ainsi que, le Centre international de résolution de conflits et de médiation a élaboré un programme intitulé « *Vers le pacifique* » qui a été implanté dans plus de 400 écoles du Québec. Ce programme, constitué de deux volets, s'adresse aux jeunes de niveaux maternelle, primaire et secondaire et vise la prévention de la violence par la promotion de conduites pacifiques. Dans le premier volet, des ateliers les sensibilisent aux divers aspects d'un conflit et les informent des moyens à leur portée pour le résoudre de façon positive. Une fois le premier volet réalisé, l'école peut s'engager dans la seconde partie du programme qui est d'implanter un service de médiation par les pairs. Des élèves élus par



leurs camarades de classe et par le personnel de l'école sont alors formés au processus de médiation. Disponibles sur demande ou à des moments particuliers de la journée, les élèves médiateurs deviennent ainsi des personnes-ressources pour aider leurs pairs à résoudre leurs conflits.

Ce programme a, par ailleurs, été revu récemment de manière à l'adapter aux nouvelles politiques et orientations du ministère de l'Éducation. Il fait actuellement l'objet d'une expérimentation auprès de huit milieux défavorisés et à risques de victimisation du Québec représentant 4 000 enfants de maternelle à la sixième année, leurs parents et leurs enseignants.

De plus, Mesures Alternatives des Vallées du Nord et Impact Jeunesse, qui sont des organismes de justice alternative, mènent actuellement un projet d'envergure intitulé *Médiation et conciliation de Quartier des Laurentides*. Ce projet offre un service de médiation de quartier dans huit municipalités régionales de comté, à des jeunes de 12 à 18 ans ayant commis des délits mineurs ou des incivilités. Il permet au jeune et à la personne lésée d'échanger leur point de vue sur la situation conflictuelle et, possiblement, de négocier une solution de réparation qui répond de façon satisfaisante à leurs besoins respectifs. Ce projet vise aussi à régler des conflits mineurs en évitant le recours au

processus judiciaire tout en utilisant les acteurs de la communauté concernée qu'ils soient commerçants, parents, policiers ou aidants naturels. Par ailleurs, en formant des citoyens à la résolution des conflits, le projet leur permet de développer les outils nécessaires pour intervenir précocement dans les conflits qui peuvent surgir dans leur environnement immédiat.

Médiation et conciliation de Quartier des Laurentides fait actuellement l'objet d'une évaluation d'impact afin de réunir les données nécessaires garantissant le développement d'initiatives similaires dans d'autres régions du Québec.

Enfin, mis à part ces deux projets d'envergure, d'autres subventions ont été accordées à des organismes communautaires locaux désireux d'implanter dans leur milieu un service de médiation et de résolution de conflits. Faisant appel à une large participation des communautés, ces projets mobilisent adultes, enfants et adolescents; commerçants ou intervenants; victimes ou délinquants en vue de développer des relations plus respectueuses et égalitaires et de faire de leur environnement un milieu de vie plus sécuritaire.

Pour en savoir davantage :

www.circm.com

www.mesuresalternatives-mavn.ca

www.rojaq.qc.ca

VOUS DÉSIREZ ÊTRE FORMÉ EN MÉDIATION ?

Nous avons effectué quelques recherches en la matière et voici ce que nous avons déniché. Des cours universitaires sont disponibles dans les universités telles que l'Université de Sherbrooke, l'Université de Montréal et l'Université Laval. Si de tels cours vous intéressent, sans pour autant vouloir vous inscrire dans un programme particulier, vous pouvez regarder la possibilité d'y participer comme étudiant libre.

Université de Sherbrooke

À cette université, les cours disponibles traitant de la médiation sont offerts par la Faculté de droit. En fait, la formation consiste en un microprogramme de 2^e cycle de prévention et de règlement des différends comprenant 15 crédits. Pour être admissible au programme, il faut « être titulaire d'un grade de 1^{er} cycle universitaire dans un champ d'études approprié ou à défaut, posséder une formation et/ou une expérience jugée équivalente ». Le régime d'étude s'exécute à temps partiel au campus de Longueuil. On y trouve des cours tels que : *Négociation-concepts fondamentaux*, *Droit et modes de PRD*, *Arbitrage civil et commercial*, *Médiation-concepts fondamentaux*, *Médiation avancée*, etc. Vous pouvez obtenir de plus amples renseignements aux coordonnées suivantes :

à Sherbrooke : (819) 821-8000 poste 2552
ou par courriel : prd@droit.usherb.ca ;

à Longueuil : (450) 670-4090
ou par courriel : cdel@courrier.usherb.ca

Université de Montréal

Les habitués de l'École de criminologie ne seront pas étonnés de voir apparaître dans la grille des cours destinés au baccalauréat et à la mineure en criminologie, le cours s'intitulant : *Conciliation et médiation*. Mettant l'accent sur une formation pratique, le cours se veut une « initiation aux principes stratégiques et pratiques de la médiation et une étude de ses répercussions dans le domaine de la justice, notamment

celle des mineurs ». Offert tant à la session d'automne que celle d'hiver, le cours a lieu durant le jour. Par l'entremise de la Faculté de l'éducation permanente, ce même cours est offert tant de jour que de soir. Il est présent dans les programmes suivants : certificat de criminologie, certification en gestion appliquée à la police et à la sécurité, certificat en petite enfance et famille : intervention précoce et certificat en relations interculturelles.

Renseignements supplémentaires aux numéros suivants :

École de criminologie : (514) 343-6523

Faculté de l'éducation permanente :
(514) 343-6090

En matière de médiation familiale, l'École de service social offre le cours *Médiation familiale* dont voici la description : « La médiation dans le domaine familial et, en particulier, dans celui du divorce. Techniques de négociation et planification des responsabilités. Impact du divorce sur le couple et les enfants ».

Renseignements supplémentaires au (514) 343-6601

Université Laval

À l'Université Laval à Québec, trois départements offrent un cours lié à la médiation. École de psychologie offre *Psychologie de la médiation familiale*. On veut y « faire le point sur l'état des connaissances en médiation familiale et comparer cette dernière à l'expertise psycholégale ». Quant au Département de service social et au Département des sciences de l'orientation, le cours *Médiation familiale I* vise à « développer chez l'étudiant la capacité d'utiliser l'approche de médiation appliquée à la famille au moment du divorce ou de la séparation ».

Pour de plus amples renseignements, vous pouvez appeler au (418) 656-3333

Formation offerte par d'autres organismes

Outre les agences de formation privées que vous pourrez dénicher dans les pages jaunes, deux organismes offrent de la formation en médiation.

Le Regroupement des organismes de justice alternative du Québec (ROJAJQ)

On y offre une formation en médiation pénale et en médiation de quartier (Cercle de règlement des différends). Cette formation a été développée principalement pour les intervenants et les bénévoles associés au regroupement. Pour déterminer la possibilité d'obtenir ce type de formation, vous pouvez joindre Denis Béliveau, responsable des formations aux coordonnées suivantes :

(514) 522-2554.

Site : www.rojacq.qc.ca

Courriel : rojajq@rojajq.qc.ca

Le Centre international de résolution de conflits et de médiation (CIRCM)

Il y a une formation en médiation en lien avec le programme *Vers le pacifique* qui est un programme de résolution de conflits et de médiation par les pairs dans les écoles. Cette formation vise les jeunes, les enseignants, les professionnels, les parents et la population en général ainsi que les intervenants en milieu scolaire qui implantent ce programme. Par ailleurs, une formation en médiation sociale est en développement en partenariat avec la police de la ville de Montréal. Également, d'autres projets de formation verront le jour sous peu. Si vous êtes intéressés et vous désirez en savoir plus, voici les coordonnées :

CIRCM, téléphone : (514) 598-1522

Site : www.circm.com

Courriel : info@circm.com

UN PREMIER SÉMINAIRE INTERNATIONAL FRANCOPHONE SUR LA JUSTICE RÉPARATRICE ET LA MÉDIATION

Les 22, 23 et 24 mai 2002 s'est tenu à l'hôtel l'Estérel, un premier séminaire international sur la justice réparatrice et la médiation. Organisé par des représentants de l'Université de Montréal, du Centre international de criminologie comparée, du Regroupement des organismes de justice alternative, du Service correctionnel du Canada et de Plaidoyer-victimes, le séminaire voulait créer, entre autres choses, un premier forum international francophone pour déterminer dans quelle mesure il existe ou non une perspective francophone en matière de justice réparatrice et de médiation.

Ce séminaire offrait l'occasion d'interroger non seulement la portée transformatrice des initiatives de justice réparatrice et de médiation, tant dans le secteur des mineurs que dans celui des adultes, mais encore de déterminer les critères qui facilitent ou restreignent le potentiel transformateur de celles-ci. De plus, ce séminaire visait à amorcer des échanges et des réflexions entre les principaux praticiens et chercheurs francophones issus de divers milieux (criminologie, victimologie, droit, sociologie, théologie, éthique appliquée), en vue de mieux comprendre leurs réticences ou leurs résistances à s'identifier au mouvement de la justice réparatrice.

Les conférenciers et les commentateurs invités étaient :

Jean-Pierre Bonafé-Schmitt (Centre national de la recherche scientifique, France) ; Pierre Allard (Service correctionnel du Canada) ; Yves Cartuyvels (Faculté de droit, Facultés universitaires Saint-Louis, Belgique) ; Lode Walgrave (Faculté de droit, Katholieke Universiteit Leuven, Belgique) ; Bruce Archibald (Faculté de droit, Université Dalhousie, Canada) ; Jean-Louis Génard (Faculté de droit, Facultés universitaires Saint-Louis, Belgique) ; Louise Lalonde (Faculté de droit, Université de Sherbrooke, Canada) ; Mylène Jaccoud (École de criminologie, Université de Montréal, Canada) ;

Robert Carlo (Faculté de droit, Université de Pau, France) ; Ezzat Fattah (École de criminologie, Université Simon Fraser, Canada) ; Katrien Lauwaert (Université de Maastricht, Pays-Bas) ; Arlène Gaudreault (École de criminologie, Université de Montréal, Canada) ; Jacques Faget (Centre national de la recherche scientifique, Université de Bordeaux, France) ; Pierre Noreau (Centre de recherche en droit public, Université de Montréal, Canada) ; Georges Legault (Faculté des lettres et sciences humaines, Université de Sherbrooke, Canada) et Serge Charbonneau (Regroupement des organismes de justice alternative du Québec, Canada).

Les thèmes abordés lors de ce séminaire étaient :

Thème 1 : Médiation et justice réparatrice, convergences et divergences ?

Dans certains pays, notamment en France, le mouvement de la justice réparatrice ne s'est pas véritablement développé. Il y est davantage question d'un mouvement de médiation. Que devons-nous comprendre à partir de ce constat ? Assistons-nous, dans certains pays, au développement parallèle et indépendant du mouvement de médiation et de justice réparatrice ? Comment comprendre ce développement ? Ces deux mouvements sont-ils et doivent-ils être conciliables ?

Thème 2 : Les conditions et fondements de la transformation des modes de régulation sociale

Le mouvement de la justice réparatrice et celui de la médiation convergent vers l'idée qu'ils sont tous deux porteurs de changement et de transformation. Mais de quels changements ces mouvements sont-ils porteurs ? D'une réduction des pratiques punitives et réhabilitatives ? D'une complémentarité des pratiques conventionnelles

et « alternatives » ? Ces mouvements participent-ils d'une extension des formes de contrôle de régulation ?

Thème 3 : Les victimes face aux enjeux de la justice réparatrice et de la médiation

Comment situer les victimes, leurs droits et leurs besoins dans les discours portés par les diverses initiatives s'insérant dans les mouvements de justice réparatrice et de médiation ? Les intérêts des victimes sont-ils des moteurs ou des freins à la transformation des pratiques de justice auxquelles souscrivent les diverses initiatives de justice réparatrice et de médiation ?

Thème 4 : L'institutionnalisation et la professionnalisation de la justice réparatrice et de la médiation

Les lieux de pratique de la justice réparatrice et de la médiation sont diversifiés, tant sur le plan des processus que des liens institutionnels que ces pratiques entretiennent avec l'administration de la justice. L'institutionnalisation et la professionnalisation de ces pratiques constituent-elles un moyen ou un frein à une véritable transformation de la justice sociopénale ?

INTERSECTION

BULLETIN D'INFORMATION ET DE LIAISON SUR LA POLICE DE TYPE COMMUNAUTAIRE Numéro 21

À QUOI S'ATTENDRE POUR LA PROCHAINE PUBLICATION ?

Dans le prochain numéro d'*Intersection*, nous traiterons du dernier séminaire tenu conjointement avec le ministère de la Sécurité publique, les 22 et 23 mai à Sherbrooke.

Il y sera également question du 10^e anniversaire du groupe Intersection.