



POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE
BETER SAMEN LEVEN
SPP INTÉGRATION SOCIALE
MIEUX VIVRE ENSEMBLE



Favoriser l'engagement des parties dans un processus de médiation SAC

Support à l'intervention

dans le cadre d'infractions commises par des jeunes à l'égard de la police et
d'infractions relatives à la possession et à la consommation de gaz hilarant

Institut National de Criminalistique et de Criminologie (INCC)

Direction Opérationnelle Criminologie (DO)

Chercheur.es Floris Liekens
Elodie Schils

Coordinateur.es Alexia Jonckheere
Dieter Bursens

En collaboration avec les équipes de médiation des Villes de :

Jette (Zone de police Bruxelles-Ouest)

Mayra Lopez Diaz

Pauline Wallemacq

Louvain

Sofie Toremans

Mirte Put

Anvers

Celenia Torres Aguilera

Dorien Heyns



leuven



Colophon

Rédacteurs en chef

Institut National de Criminalistique et de Criminologie (INCC)

Mise en page

SPP Intégration sociale

Editeur responsable

Alexandre Lesiw, Président SPP Intégration sociale

Partenaires ayant participé à cette publication

Institut National de Criminalistique et de Criminologie (INCC)

Chaussée de Vilvorde 100

B-1120 Bruxelles

Droit d'auteur

Aucune information de cette publication ne peut être reproduite et/ou publiée au moyen d'impression, photocopie, microfilm, ou autre moyen quelconque, sans autorisation écrite préalable du SPP Intégration sociale.

Exclusion de la responsabilité

Le SPP Intégration sociale décline toute responsabilité pour les fautes d'impression, éventuelles, les erreurs qui pourraient se produire dans la traduction et autres.



Contenu

Colophon	2
Liste des abréviations utilisées.....	5
Introduction.....	6
Thème 1: Les infractions commises par des jeunes à l'égard de la police	6
Thème 2 : La possession et la consommation de gaz hilarant	7
Soutien scientifique au moyen d'études de littérature, d'observations, d'interviews et d'intervisions	7
Chapitre 1. Les différentes étapes de la procédure de médiation SAC.....	9
1.1 Le premier contact : le courrier d'invitation	9
1.1.1 Quoi et pourquoi ?	9
1.1.2 Comment ?	9
1.2 L'entretien préparatoire.....	14
1.2.1 Quoi et pourquoi ?	14
1.2.2 Qui ?.....	16
1.2.3 Quand et Comment ?	16
1.2.4 Où ?	18
1.3 L'entretien de médiation.....	19
1.3.1 Quoi et pourquoi ?	19
1.3.2 Qui ?.....	20
1.3.3 Quand et comment ?.....	22
1.3.4 Où ?	23
1.4 L'accord de médiation et son suivi.....	24
1.4.1 Quoi et pourquoi ?	24
1.4.2 Quand et comment ?.....	24
Chapitre 2. Comment promouvoir l'engagement des parties envers la médiation SAC dans le cadre d'infractions commises par des jeunes à l'égard de la police	25
2.1 L'engagement de la commune ou de la ville dans la médiation SAC.....	25
2.2 L'engagement des services de police envers la médiation	25
2.2.1 Convaincre le chef de corps et le corps de police de participer à la médiation.....	25
2.2.2 L'importance du statut	28
2.2.3 La formation des policiers	29
2.2.4 Utiliser efficacement le temps disponible.....	29
2.2.5 Entretenir la collaboration	30
2.2.6 Entretiens préparatoires avec la police.....	31
2.2.7 Le rôle du feed-back	31

2.2.8	La police en tant qu'auteur des faits et le jeune en tant que victime ?	31
2.2.9	La police et la sélectivité policière.....	32
2.2.10	Conscientiser aux pratiques facilitatrices en matière de rédaction des procès-verbaux 32	
2.2.11	La médiation, et après ?	33
2.3	L'engagement des jeunes envers la médiation	34
2.3.1	Rendre le jeune acteur du processus	34
2.3.2	La médiation commence par l'information.....	38
2.3.3	Présence de personnes ressources	38
2.4	Points d'attention supplémentaires pour favoriser la mobilisation des parties envers la médiation SAC dans le cadre des dossiers jeunes/police	39
2.4.1	Les jeunes	39
2.4.2	La police.....	41
2.4.3	Le fonctionnaire sanctionnateur	44
2.4.4	Nécessaire consistance entre répression et permissivité/impunité	45
Chapitre 3. Comment renforcer l'implication des parties dans la médiation SAC pour des infractions relatives au gaz hilarant ?.....		46
3.1	La participation des personnes qui consomment du gaz hilarant à la médiation SAC	47
3.1.1	Les obstacles à la participation.....	48
3.1.2	Des obstacles aux opportunités	48
3.2	L'engagement (d'un représentant) de la ville ou de la commune	50
3.2.1	Le profil du (de la) représentant(e) permanent(e) et la répartition des rôles entre le médiateur et le(la) représentant(e) permanent(e)	50
3.3	L'engagement d'acteurs externes : les services d'aide aux usagers de drogues	51
4.	Bibliographie.....	53



Liste des abréviations utilisées

FS	Fonctionnaire Sanctionnateur
PV	Procès-Verbal
SAC	Sanctions Administratives Communales
SPF	Service Public Fédéral
SPP IS	Service Public de Programmation Intégration Sociale
ZP	Zone de Police



Introduction

Ce guide est le résultat d'une collaboration fructueuse entre les services de médiation d'Anvers, de Jette et de Louvain et l'Institut National de Criminologie et de Criminologie (INCC).

Le guide a été rédigé sur la base d'expériences vécues dans le cadre d'un projet pilote sur la médiation SAC réalisé à la demande du Service Public de Programmation Intégration Sociale (SPP IS). Pendant neuf mois, un médiateur supplémentaire a été engagé dans les trois villes participantes pour expérimenter de nouvelles pratiques visant à renforcer la médiation SAC. Plus précisément, la médiation SAC spécifique à un thème. Le travail a dès lors porté sur les infractions relatives à la consommation de gaz hilarant (Anvers) et sur les infractions commises par des jeunes à l'égard de la police (Jette et Louvain). Nous entendons par là des infractions telles que l'entrave à la justice, l'obstruction et les insultes envers la police.

Le guide est destiné à constituer un outil pratique, un manuel que les villes et communes peuvent utiliser si elles veulent renforcer leur médiation SAC concernant les thèmes susmentionnés. Le guide a été rédigé par et pour des médiateurs SAC impliqués dans ce projet et par l'INCC. Ce guide n'est dès lors pas une feuille de route prête à l'emploi qu'il suffit d'appliquer telle quelle dans la pratique. Il ne s'agit pas non plus d'un rapport qui analyse les *bonnes pratiques* liées à la médiation SAC. Un tel rapport ne peut être que le résultat d'une évaluation rigoureuse de *ce qui fonctionne* et ce n'était pas l'objectif de ce projet pilote. Mais alors, de quoi s'agit-il ? Il s'agit d'une boîte à idées, d'un ensemble de pistes possibles que l'on peut explorer pour renforcer la médiation SAC. Ce guide comprend aussi des points d'attention et des pratiques de médiation inspirantes dans les villes participantes. Il n'a pas pour vocation d'être directif, mais plutôt suggestif.

Comment lire ce guide ? Le guide se présente comme une boîte ouverte remplie d'idées. Il n'est donc pas nécessaire de le parcourir de long en large et en travers. Consultez la table des matières, trouvez ce dont vous avez besoin en tant que médiateur et n'hésitez pas à passer le reste.

La pratique nous apprend que chaque contexte est différent et que chaque commune ou ville est confrontée à des problématiques qui lui sont propres. En réponse à cela, les règlements de police locaux diffèrent au niveau de leur contenu. De plus, chaque commune ou ville dispose de moyens différents, ce qui a à son tour une incidence sur les pratiques mises en œuvre. Ce qui fonctionne bien dans une ville ne fonctionnera pas toujours aussi bien dans une autre commune. C'est en partant de cette diversité que ce guide a été conçu. Et pour respecter cette diversité, il est aussi important de souligner que le guide ne détient pas le monopole de la vérité.

Thème 1: Les infractions commises par des jeunes à l'égard de la police

La première problématique porte sur les infractions commises par des jeunes à l'égard de la police. Il n'est pas rare que des contrôles ou des interventions de la police dégénèrent en affrontements entre les deux parties. Ces affrontements peuvent prendre la forme d'insultes à l'égard de la police, de refus d'obtempérer aux ordres ou de délits d'obstruction à la justice de la part des jeunes. Sur le terrain, certains signes indiquent que la crise sanitaire de ces dernières années n'a fait qu'accentuer la

polarisation entre les jeunes et la police. Les insultes, l'obstruction, le refus d'obtempérer aux ordres sont sanctionnés administrativement par les autorités et de nombreux règlements de police communaux. Les caractéristiques du conflit (conflit interpersonnel) en font une matière idéale pour appliquer une approche différente et réparatrice telle que la médiation SAC. Mais amener les deux parties à la table de la médiation n'est pas une tâche aisée. Que ce soit du côté de la police ou du côté des jeunes. C'est la raison pour laquelle le projet pilote relatif à cette problématique s'est spécifiquement penché sur la question suivante : *Comment les médiateurs SAC peuvent-ils renforcer la participation de toutes les parties concernées à la médiation SAC ?*

Thème 2 : La possession et la consommation de gaz hilarant

La deuxième problématique concerne la possession et la consommation de gaz hilarant. Son utilisation dans l'espace public engendre certains phénomènes de nuisance. Elle génère des déchets tels que des ballons, des cartouches et des bonbonnes, mais aussi d'autres déchets qui sont abandonnés après une « session de consommation ». Cela peut s'accompagner de nuisances sonores et même conduire à un sentiment d'insécurité accru parmi les riverains. Dans les villes qui ont intégré la consommation problématique de gaz hilarant dans leur règlement de police, nous constatons que les contrevenants sont peu enclins à participer à la médiation SAC. Ici aussi, la question est : *Comment les médiateurs SAC peuvent-ils réussir à attirer plus de contrevenants au règlement de police sur la consommation de gaz hilarant vers la médiation SAC ?* Les infractions relatives à la consommation de gaz hilarant n'ont bien souvent pas de victime clairement identifiable. Dans ce cas, c'est un représentant de la ville ou de la commune qui endosse le rôle de victime. Cela part de l'idée que la consommation de gaz hilarant nuit au tissu social de la ville en raison des problématiques mentionnées.

Soutien scientifique au moyen d'études de littérature, d'observations, d'interviews et d'intervisions

Le soutien scientifique fourni par l'INCC comprend trois volets : une (brève) analyse de la littérature relative aux thématiques au cœur du projet et à la médiation en général, des observations de pratiques de médiation, des interviews avec des acteurs externes et enfin, l'organisation d'intervisions communes avec les trois services de médiation concernés.

L'analyse de la littérature a été ciblée sur les trois thématiques que sont le protoxyde d'azote (gaz hilarant), la relation entre les jeunes et la police, ainsi que la médiation victime-contrevenant. Elle a permis de tisser des liens entre le vécu des acteurs sur le terrain et les connaissances scientifiques déjà rassemblées en la matière. Elle a aussi été utilisée pour préparer la grille d'observation mobilisée pendant les observations. Ces observations avaient pour but de se familiariser avec les pratiques courantes en matière de médiation, pour ensuite chercher des interventions qui renforcent la participation des acteurs concernés. Des entretiens préparatoires, des entretiens de médiation et des réunions ont ainsi fait l'objet d'observations. Des interviews semi-structurés ont été menés auprès de parties externes impliquées dans la procédure de médiation SAC, notamment des fonctionnaires sanctionneurs, des services de police, des avocats et des personnes des services d'aide aux usagers de drogues. 29 observations et 13 interviews ont été réalisés entre avril 2022 et septembre 2022. 25

observations et 9 interviews portaient sur la médiation SAC pour des infractions commises envers la police. 4 observations et 4 interviews concernaient des infractions relatives à la consommation de gaz hilarant. La différence entre les deux thèmes peut s'expliquer par le fait que pour la période au cours de laquelle l'étude s'est déroulée, le service de médiation a reçu un nombre exceptionnellement faible de dossiers portant sur des infractions relatives à la consommation de gaz hilarant. Ce déséquilibre a pour conséquence que le premier thème sera abordé de manière plus approfondie dans le guide. Trois interventions ont été organisées dans le cadre du dernier volet. Les interventions avaient pour but d'amorcer un processus d'apprentissage mutuel, où les médiateurs avaient la possibilité d'échanger sur leurs expériences, leurs aspirations et leurs défis.

Cette introduction est suivie par un premier chapitre au cours duquel nous abordons les différentes étapes de la procédure de médiation SAC. Il s'agit *du courrier d'invitation, des entretiens préparatoires, de la médiation et du suivi*. Le chapitre aborde les points d'attention de chaque étape d'une manière générale et ne porte donc pas uniquement sur la médiation SAC consécutive aux infractions visées par les deux thématiques au cœur du projet. Le chapitre est dès lors aussi intéressant pour les médiateurs qui n'ont pas l'occasion de travailler dans ce cadre. Les chapitres suivants traitent spécifiquement des infractions concernées par le projet en tentant d'éclairer la question suivante : comment renforcer la participation des acteurs à la médiation SAC ? Le deuxième chapitre traite de la médiation SAC à la suite d'infractions commises envers la police. Le troisième chapitre aborde la médiation SAC à la suite d'infractions liées à la possession et/ou à la consommation de gaz hilarant. Tous les chapitres comportent des passages qui sont encadrés ; ils contiennent des exemples de pratiques inspirantes, ainsi que des points d'attention. Ils ont pour but de rendre le texte aussi accessible que possible.

Nous vous souhaitons beaucoup de plaisir à la lecture de ce support et nous espérons qu'il sera source d'inspirations pour votre travail !

Bruxelles, le 25 janvier 2023,

Les chercheurs de l'INCC,

en collaboration avec les services de médiation d'Anvers, de la Zone de police Bruxelles-Ouest et de Louvain



Chapitre 1. Les différentes étapes de la procédure de médiation SAC

Ce premier chapitre contient une description générale des différentes étapes de la médiation SAC. Nous allons passer en revue *le courrier d'invitation*, les *entretiens préparatoires*, *l'entretien de médiation* et le *suivi*. Pour chaque étape, nous posons une série de questions essentielles : *Quel est le but et pourquoi ? Pour qui ? Comment et quand ? et, Où ?* Le chapitre passe en revue les connaissances issues de la littérature, les enseignements tirés de la pratique et les dispositions légales auxquelles la médiation SAC est liée. Les particularités liées aux infractions commises envers la police et aux infractions relatives à la consommation de gaz hilarant sont abordées dans les chapitres suivants.

1.1 Le premier contact : le courrier d'invitation

1.1.1 Quoi et pourquoi ?

Le courrier d'invitation est bien souvent l'un des premiers contacts initié entre un contrevenant et le médiateur. Selon les pratiques mises en place localement, ce premier contact peut s'amorcer à l'initiative du médiateur qui, après réception d'un dossier de la part du fonctionnaire sanctionnateur, rédige et fait parvenir un courrier d'invitation en vue d'offrir la possibilité aux parties de s'engager dans le processus de médiation. Dans le cas où le contrevenant est mineur, le courrier d'invitation est également envoyé aux parents ou au tuteur légal.

1.1.2 Comment ?

Nous constatons, au niveau local, d'importantes différences en ce qui concerne le taux de réponse des personnes invitées à la médiation SAC. Dans certaines communes ou villes, ce taux est élevé alors qu'à d'autres endroits, il est plutôt faible. Cette section passe en revue certains éléments qui peuvent jouer un rôle à cet effet.

L'adresse est souvent la seule donnée personnelle dont dispose le médiateur pour contacter le contrevenant ou la victime. Il arrive parfois que le médiateur dispose d'un numéro de téléphone, mais ce n'est pas souvent le cas. Le médiateur peut vérifier cette adresse en contrôlant l'adresse d'enregistrement liée au numéro de registre national de la personne qui figure sur le PV. Comme il fait partie de l'administration communale, le médiateur peut demander un accès sécurisé au registre national. Dans la pratique, les médiateurs obtiennent les coordonnées des participants par le biais du PV. Si seule l'adresse y est indiquée, un courrier d'invitation est alors la seule option. Lorsqu'il s'agit de mineurs ou de personnes appartenant à des groupes vulnérables, il se peut qu'un courrier soit une manière un peu trop formelle de les contacter. Une adresse erronée ou périmée a évidemment pour conséquence que le courrier n'arrivera pas à destination, ce qui empêchera le participant de contacter le médiateur.

Une autre raison justifiant l'absence de réponse au courrier d'invitation peut être liée au fait que certaines personnes ne comprennent pas le courrier d'invitation. Nous avons constaté que certains parents de contrevenants mineurs, après avoir lu le courrier, ne comprenaient toujours pas le but du courrier (et de la médiation) et les délais pour contacter le service de médiation. Il est dès lors

important que le courrier soit compréhensible. Compréhensible signifie que les personnes, y compris les personnes faiblement alphabétisées et celles appartenant à des groupes vulnérables, peuvent comprendre le contenu du courrier. Posez-vous la question : le courrier est-il rédigé de manière accessible ? Le cas échéant, n'hésitez pas à faire appel à des organisations spécialisées dans l'accessibilité des communications.

La langue dans laquelle le courrier est rédigé joue bien entendu un rôle important. Pour les lecteurs qui ne maîtrisent pas le néerlandais ou le français, il est difficile de comprendre le courrier sans traducteur. C'est la raison pour laquelle envoyer l'invitation dans plusieurs langues peut être une idée intéressante. En principe, le médiateur ne connaît pas à l'avance la langue de la personne convoquée. Les médiateurs ne peuvent bien entendu le savoir que si le PV contient des informations sur la langue du contrevenant ou de la victime.

Il existe par ailleurs une loi sur l'emploi des langues en matière administrative. Il s'agit de la loi qui régit l'emploi des langues dans les administrations communales. Cette réglementation n'implique évidemment pas que ces administrations ne peuvent communiquer que dans les langues officielles du pays. La Commission permanente de contrôle linguistique estime que l'on peut communiquer dans une langue étrangère lorsque la communication est destinée à un public cible allophone spécifique, qu'elle sert un objectif socialement important (comme la sécurité), que l'usage de l'autre langue n'est pas systématique, qu'il n'y a pas de nouvelles informations dans la traduction et que le message est également transmis dans la langue officielle. Si ces conditions sont remplies, on peut alors ajouter une autre langue à condition que le document mentionne « Traduction du français » et que le texte original et le texte traduit aient la même présentation. Lorsque le PV fait mention de personnes allophones, et si les conditions sont remplies, on peut alors joindre une traduction au courrier d'invitation original.

Le degré d'accrochage lors du premier contact aura également un impact sur le taux de réponse. Une lettre de rappel est-elle envoyée en cas d'absence de réponse ? Combien de temps s'écoule-t-il entre la première invitation et la lettre de rappel ? Par quel moyen la lettre de rappel est-elle envoyée (la déposer dans la boîte aux lettres, la remettre en mains propres, l'envoyer par courrier) ? Plus le degré d'accrochage sera grand, plus le taux de réponse sera élevé. Les décisions quant aux modalités d'accrochage doivent toujours être prises en fonction des moyens et du temps disponibles.

Cette première thématique soulève deux réflexions : l'accès aux coordonnées et la compréhensibilité du courrier d'invitation. Ces réflexions nous mènent aux points d'attention ci-après.

Points d'attention

Exemples de pratiques pouvant être mises en place pour faciliter la prise de contact avec les parties :

- Faciliter la transmission des informations au médiateur : dans le cadre de dossiers impliquant des contrevenants mineurs d'âge par exemple, le fonctionnaire sanctionnateur pourrait demander l'accord du contrevenant lors de l'implication parentale (ou audience pour contrevenants majeurs) de transmettre le numéro de téléphone au médiateur ;
- Entamer une réflexion autour de la création d'un protocole/accord entre police et médiateurs en vue d'un meilleur accès aux informations de contact actualisées (gain de temps pour le médiateur) ;
- Multiplier les possibilités et modalités de contact avec le jeune afin de l'accrocher (sms, appels téléphoniques, WhatsApp, contacts avec les parents, etc.) ;

- Pour obtenir les coordonnées des parties il peut, par exemple, leur être demandé dans le courrier d'invitation d'envoyer un mail au médiateur en précisant leur numéro de téléphone. Cela permettra de multiplier les canaux par lesquels le contact avec les parties peut être établi.

Points	d'attention
<p>Exemples de pratiques pouvant être mises en place pour rendre le courrier d'invitation plus accessible afin d'inciter les parties à réagir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fournir une traduction du courrier d'invitation officiel selon la langue des parties et la langue officielle de la ville ou de la commune ; • Utiliser un langage accessible pour définir et expliquer l'objet du courrier ainsi que la procédure de médiation (vulgarisation) ; • Insister sur le fait que le courrier fait l'objet d'une <u>proposition</u> de médiation et non d'une <u>obligation</u> afin de déjouer une potentielle résistance liée à la contrainte ; • Informer et citer les différentes suites que pourra prendre le dossier si le contrevenant refuse la proposition de médiation (amende administrative, prestation citoyenne)¹ ; • Joindre une brochure explicative de la procédure de médiation SAC (voir pratique inspirante au point 3.1.1) ; • Informer le contrevenant mineur d'âge de son droit de solliciter mais également de refuser la présence d'un avocat durant le processus de médiation². 	

Exemple de pratique inspirante		
<p>Exemple de courrier simplifié mis en place pour un contrevenant mineur d'âge au sein de la zone Bruxelles-Ouest.</p> <p>.....</p>		
 <p>SERVICE DE MEDIATION - SANCTIONS ADMINISTRATIVES COMMUNALES Jette/Koekelberg/Molenbeek-St-Jean/Berchem-St-Agathe/Ganshoren</p>		
<p>[Coordonnées du médiateur] [Lieu, date]</p>		<p>[Coordonnées du destinataire]</p>
<p>[Titre du courrier] Invitation à la procédure de médiation en sanctions administratives communales [Référence du dossier de médiation] : M. 2022/XX et M. 2022/XY</p>		
Référence du PV	Date de l'infraction	Règlement Général de Police

¹ Article 18, §5, de la loi du 24 juin 2013 relative aux sanctions administratives communales, ci-après la loi SAC.

² L'article 16 de la loi SAC précise que « L'avocat peut également être présent lors de la procédure de médiation ». Ainsi, si sa désignation est obligatoire dans le cadre des dossiers impliquant des contrevenants mineurs d'âge, sa présence et sa participation au processus de médiation est, quant à elle, facultative et s'envisage au cas par cas, avec l'accord du jeune.

PV.BR92.L2XXXXXXX	01/01/2022	[Citation des articles]
[...]	[...]	[...]

Madame, Monsieur,

Suite à un dossier qui m'a été transmis par le fonctionnaire sanctionnateur de la commune [...], je vous invite à me contacter par téléphone au [numéro de téléphone du médiateur] ou via mon adresse mail [...] afin d'envisager la mise en place d'une médiation. La médiation en sanctions administratives communales est un moyen de régler un conflit par le dialogue dans un cadre confidentiel et constructif. Elle est une alternative à l'amende administrative suite au procès-verbal dressé par un fonctionnaire de police. Vous avez le choix de participer ou non à cette procédure gratuite. En cas de refus, le fonctionnaire sanctionnateur aura la possibilité de clôturer le dossier, de vous infliger une amende pouvant aller jusqu'à 175 euros ou de vous imposer la réalisation d'une prestation citoyenne de 15 heures maximum. Vous trouverez plus d'informations dans la brochure qui accompagne ce courrier.

Un avocat a été désigné pour vous conseiller gratuitement tout au long de la procédure [nom et numéro de téléphone de l'avocat]. Vous restez néanmoins libre de ne pas vous faire assister.

Merci de me contacter avant [date] afin d'envisager la fixation d'un premier rendez-vous.

Je vous remercie et vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

[Nom et signature du médiateur]

Pratique inspirante			
Exemple de courrier d'invitation simplifié du service de médiation de Louvain.			
.....			
Votre référence [...]	Notre référence #.22	Personne de contact [...]	Date #.2022
Numéro de téléphone [...]	e-mail [...]		
Proposition de médiation dans le cadre des sanctions administratives communales (SAC)			

Madame, Monsieur,

Le #,
vous auriez été impliqué dans cette affaire.

Un procès-verbal a été établi à cet effet sous le numéro LE.92.#/#

Ces faits constituent également une infraction au règlement de police coordonné de la ville de Louvain et le fonctionnaire sanctionnateur m'a demandé de lancer une médiation pour ce dossier, avec toutes les parties impliquées.

Avec la médiation, vous pouvez :

- obtenir des réponses à vos questions ;
- faire entendre votre point de vue ;
- réparer ou indemniser le préjudice causé, sans intervention du juge ;
- apaiser le conflit et améliorer les relations entre toutes les parties concernées.

La médiation est gratuite et vous avez le choix d'accepter ou non la proposition. L'autre partie reçoit également cette proposition.

Je me ferai un plaisir de vous donner de plus amples explications sur la médiation. Vous pouvez me contacter pour cela avant le # 2022, même si vous ne voulez pas participer à la médiation. Si possible, il est préférable de m'envoyer un e-mail et d'y indiquer un numéro de téléphone auquel je peux vous joindre. Si cela n'est pas possible, vous pouvez également me contacter au numéro de téléphone suivant : #.

En l'absence de réaction de votre part, votre dossier sera traité par le fonctionnaire sanctionnateur qui pourra décider d'une amende.

Avec nos sincères salutations,

#

Médiateur en sanctions administratives
Arrondissement de Louvain

Conformément aux obligations légales, j'enregistre vos données personnelles dans mes fichiers. Je ne transmets pas vos données à des tiers et je ne les conserve pas plus longtemps que nécessaire. Vous pouvez accéder à vos données personnelles et les corriger via [...] Vous trouverez plus d'informations sur la politique de confidentialité de [...] sur [...]



1.2 L'entretien préparatoire³

1.2.1 Quoi et pourquoi ?

L'entretien préparatoire est la deuxième étape sans engagement de la procédure de médiation. Au cours de cette deuxième étape, le médiateur convoque séparément le contrevenant et la victime pour un premier entretien. Le but de cette étape est de préparer de la meilleure manière possible les deux parties à l'entretien de médiation proprement dit. Il est important, aussi bien pour le contrevenant que pour la victime, de savoir à quoi ils peuvent s'attendre et comment ils peuvent se positionner en tant que participants actifs. Un entretien de médiation ouvert et honnête requiert en effet la participation active des différentes parties. Sans participation active, l'entretien de médiation perd son objectif.

Pour l'organisation des entretiens préparatoires, il est recommandé de toujours réfléchir à la question suivante : un entretien préparatoire est-il proportionné et opportun ? Le caractère proportionné d'un entretien préparatoire dépend de la gravité de l'infraction. Le caractère opportun de l'entretien préparatoire dépend de sa nature. Est-il opportun d'organiser un entretien préparatoire pour une infraction relative au fait d'uriner sur la voie publique ? Probablement pas. La valeur ajoutée qu'un entretien préparatoire peut apporter (comme préparer les parties à se rencontrer) est minime dans ce cas puisqu'il n'y a pas de victime directe de l'infraction. Pour les infractions impliquant une victime directe, la valeur ajoutée de cet entretien est plus élevée.

L'entretien préparatoire avec le contrevenant comporte par ailleurs certains avantages pour les médiateurs. Ils ont à cette occasion la possibilité de s'informer sur l'état d'esprit du contrevenant. Si le contrevenant n'a pas l'intention d'adopter une attitude constructive ou s'il ne reconnaît pas les faits qui ont donné lieu à la rédaction du PV, une procédure de médiation n'est dans ce cas pas la méthode à suivre. Une condition préalable à la médiation SAC est en effet que les faits ne soient pas contestés. Si tel est le cas et que cela ressort clairement de l'entretien préparatoire, les médiateurs peuvent conseiller au contrevenant de contester les faits par le biais d'une procédure de contestation.

Pire encore, une attitude non constructive de la part du contrevenant peut faire plus de mal que de bien à la victime. Les victimes ont parfois des expériences négatives avec la médiation parce que le contrevenant a témoigné d'un manque de sentiment de culpabilité et de sens des responsabilités pour les faits incriminés au cours de l'entretien de médiation proprement dit (voir par ex. Daly, 2002). Lorsqu'ils organisent un entretien préparatoire avec le contrevenant, les médiateurs peuvent anticiper ce type de situation et interrompre la procédure de médiation si nécessaire.

Une première rencontre entre le médiateur et le contrevenant peut renforcer la décision de ce dernier de participer à la médiation étant donné que ce premier entretien a un effet rassurant. Au cours d'un tel entretien préparatoire, il est conseillé de commencer par expliquer en détail la procédure de médiation. Ensuite, on peut laisser la parole au contrevenant afin de lui donner l'occasion de donner sa version des faits concernant l'infraction. En tant que médiateur, il peut être important de connaître les éléments contextuels qui ont conduit aux faits. L'entretien préparatoire peut également servir à connaître le parcours, les ambitions et les intérêts du contrevenant. Ces éléments peuvent, le cas échéant, jouer un rôle dans l'établissement de l'accord de médiation (voir 1.4. *L'accord de médiation*

³ Il convient de faire une distinction entre l'entretien préparatoire et le premier contact téléphonique. La différence entre les deux est que l'entretien préparatoire sert à préparer l'entretien de médiation proprement dit. Le premier contact est plutôt un moment permettant d'entrer en relation et sert à déterminer si la personne impliquée ne conteste pas les faits. Il n'est pas vraiment question de préparation dans ce cas.

et le suivi). Il est probable que plus une prestation réparatrice sera en adéquation avec l'environnement du contrevenant, plus il sera motivé à effectuer cette prestation. Adopter une telle position à l'égard de l'entretien préparatoire avec un contrevenant est un exemple de la manière de l'impliquer activement dans l'issue de la médiation. Le renforcement de son implication aura un impact positif sur sa participation.

Un entretien préparatoire avec la victime peut se dérouler différemment en fonction de ses attentes. Tout comme pour le contrevenant, il est important que la victime ne se présente pas à l'entretien dans un mauvais état d'esprit. C'est le cas par exemple si la victime s'attend à pouvoir participer à la punition du contrevenant grâce à la médiation. Si la victime adopte une attitude vindicative, cela peut compromettre l'entretien de médiation. Il est normal que la victime ressente de la colère. C'est aux médiateurs qu'il incombe d'aider à formuler cette colère et à la canaliser vers un entretien constructif. Avec un entretien préparatoire, le médiateur peut poser les bases d'une telle approche et, si nécessaire, travailler à faire évoluer les attentes de la victime.

Il est important toutefois de noter qu'un entretien préparatoire n'est pas une obligation légale et que son organisation alourdit considérablement la charge de travail des médiateurs. Il est donc recommandé de tenir compte des capacités disponibles avant d'organiser les entretiens préparatoires.

Points d'attention

Afin de favoriser l'adhésion du contrevenant envers le processus de médiation, les objectifs de l'entretien préparatoire pourraient être les suivants :

- Présenter de façon simple le rôle du médiateur et la procédure de médiation SAC à l'aide d'outils visuels (voir pratique inspirante au point 3.1.1) ;
- Discuter du contenu du PV et de la perception du contrevenant par rapport à celui-ci (favorise une expression libre du contrevenant) ;
- Apprendre à connaître le contrevenant pour comprendre le contexte de commission des faits et préalablement réfléchir à des pistes d'accord potentiel en fonction de la nature des faits et, si cela est propice, des caractéristiques du contrevenant (aptitudes, connaissances, intérêts) ;
- Interroger les représentations du contrevenant en fonction de la nature de l'infraction commise en vue de comprendre son cadre de référence (perceptions relatives au métier de policier, au manque de respect, à la consommation de drogue(s) en général, au besoin d'être aidé, etc.) ;
- Tenir compte des critères objectifs d'emploi du temps (présentiel, distanciel⁴) ;
- Demander explicitement au contrevenant s'il souhaite participer à la médiation à proprement parler ;
- Evaluer si le contrevenant est prêt et désireux de réaliser la médiation de façon directe ou, si pour différentes raisons, le mode indirect est à privilégier.

Lors de ce premier entretien réalisé en aparté avec le contrevenant, il s'agira principalement de mettre le contrevenant en confiance, d'amorcer la construction d'un cadre sécurisant et facilitateur envers la libération de

⁴ Il est néanmoins préférable que le médiateur soit attentif au cadre d'intervention. En ce qui concerne le contrevenant mineur d'âge, le médiateur doit garder à l'esprit que certaines obligations (notamment scolaires) priment. L'entretien devrait donc, de préférence, être planifié en dehors des heures scolaires. En outre, la médiation a également pour but la responsabilisation de la personne par rapport à l'acte ; se présenter à un entretien témoigne dans un certain sens d'une prise de responsabilité plus active que de passer un coup de téléphone.

la parole. Le médiateur devra également s'assurer de la bonne compréhension de la procédure et des objectifs inhérents à la médiation SAC.

Afin de favoriser l'adhésion de la victime envers le processus de médiation, les objectifs de l'entretien préparatoire pourraient être les suivants :

- Présenter de façon simple le rôle du médiateur et la procédure de médiation SAC à l'aide d'outils visuels (voir pratique inspirante au point 3.1.1) ;
- Interroger les attentes de la victime. Si celles-ci diffèrent de l'objectif réparateur de la médiation SAC, il peut être opportun de les ajuster ;
- En guise de préparation, inviter la victime à réfléchir aux pistes possibles en termes de prestation réparatrice (le cas échéant) ;
- Demander explicitement à la victime si elle souhaite participer à la médiation à proprement parler ;
- Evaluer si la victime est prête et désireuse de réaliser la médiation de façon directe ou, si pour différentes raisons, le mode indirect est à privilégier.

1.2.2 Qui ?

La médiation s'adresse en premier lieu à la victime et au contrevenant. Il s'agit des deux personnages centraux des différentes étapes. Rappelons qu'il est stipulé dans la loi SAC du 24 juin 2013, art. 12, que la médiation ne peut être proposée à un contrevenant majeur que lorsqu'il y a une *victime identifiée*. En effet, s'il n'y a pas de victime ni de préjudice causé par une infraction, aucune médiation ne peut avoir lieu. Il est important de rappeler ici que les entretiens préparatoires avec le contrevenant et la victime doivent avoir lieu séparément. Outre le contrevenant et la victime, d'autres parties peuvent également se joindre à la table de la médiation, comme un parent ou une personne de confiance. Cet aspect est abordé dans les sections suivantes.

1.2.3 Quand et Comment ?

Dans le but de maximiser la mobilisation des parties envers le processus de médiation, il faut également prêter attention à l'engagement personnel demandé aux contrevenants et à leur(s) éventuelle(s) victime(s). En effet, organiser trop de rencontres préalables à l'entretien de médiation en tant que tel précipite le découragement et le décrochage des parties, basés sur un calcul simple de rapport temps investi/bénéfices apportés. La lourdeur de la procédure est un point d'attention important à prendre en compte ; elle peut parfois précipiter également le désinvestissement du contrevenant envers la procédure de médiation. Il peut ainsi préférer s'acquitter d'une amende⁵ au lieu de s'engager dans un processus lourd pouvant durer plusieurs mois.

En ce sens, il est pertinent de mentionner qu'un entretien préparatoire peut également être organisé de manière indirecte par le biais de moyens de communication tels que Microsoft Teams, Skype, ou autre. Il est néanmoins opportun de tenir compte de certaines conditions préalables nécessaires : disposer d'une connexion Internet stable, des logiciels et du matériel appropriés, ainsi que d'un certain degré de connaissance numérique afin de mener à bien cette communication. Un entretien préparatoire indirect est parfois plus facile et moins exigeant envers le contrevenant qu'un entretien

⁵ Cette décision sera également prise par le contrevenant en fonction de ses revenus et du montant possible de l'amende imposée. Dans le cadre de dossiers impliquant des contrevenants mineurs d'âge, le règlement de l'amende se fera par les parents.

direct en face-à-face. Néanmoins, la modalité indirecte a aussi ses inconvénients. Par exemple, la distance physique crée parfois une distance 'mentale'. Un autre inconvénient est que des problèmes technologiques tels qu'une mauvaise connectivité peuvent nuire à la qualité de la conversation. Certains médiateurs ont également indiqué que dans un tel cas, il est plus difficile de maintenir la dynamique de la conversation (entre, par exemple, la participation d'un contrevenant ou d'une victime et leur figure de soutien). Lorsqu'il y a un contact téléphonique avant l'entretien préparatoire, les préférences du contrevenant relatives à la modalité de réalisation de cette première rencontre peuvent être prises en compte tout comme son intérêt envers cet entretien préparatoire. Toutefois, la décision de tenir ou non l'entretien préparatoire, directement ou indirectement, appartient toujours, en dernier ressort, au médiateur. Cependant, le souhait de ne pas participer à un entretien préparatoire ne doit pas entraver la possibilité de participer à un entretien de médiation. Ainsi, au moment de faire des choix concernant le déroulement d'un entretien préparatoire, il est préférable de tenir compte a) de la (sur)charge éventuelle des parties concernées et b) de l'influence des télécommunications sur la qualité de l'entretien.

Il est également important de prêter attention au délai de traitement du dossier ainsi qu'au délai de réalisation de la mesure dans le cadre de la procédure de médiation SAC. Conformément aux objectifs de mise en application des sanctions administratives communales et dans la limite du possible, une réponse rapide et des délais assez courts sont nécessaires dans le but de permettre au contrevenant de tourner la page le plus rapidement possible. Cela va également de pair avec l'attention prêtée à la lourdeur de la procédure évoquée ci-avant. Plus courte sera la procédure, plus vite un effet sur le comportement du contrevenant pourra être observé. En effet, si le traitement du dossier et la réalisation de la mesure prennent effet trop tard (par exemple, des mois après la commission de l'infraction), la mesure alternative perd potentiellement de son sens et de son intérêt surtout si le contrevenant a changé et adapté son comportement depuis. Mais il est vrai que le médiateur est tributaire de la date d'envoi du dossier par le fonctionnaire sanctionnateur. Dans les faits, le renvoi du dossier vers le médiateur peut prendre plusieurs mois. D'où l'intérêt d'une concertation entre fonctionnaires sanctionneurs et médiateurs pour réduire ces délais.

La problématique du délai de traitement des dossiers fait ici écho aux effectifs des acteurs locaux ainsi qu'à leur charge de travail. Plus précisément, la charge de travail des fonctionnaires sanctionneurs et des médiateurs peut ici être mise en parallèle avec la législation SAC et ses objectifs de réponse rapide ainsi que du délai de prescription prolongé à un an lorsque le dossier est orienté vers une mesure alternative⁶ (même prolongé, ce délai est parfois difficile à tenir⁷).

⁶ Article 26, §2, de la loi SAC.

⁷ Effectifs des médiateurs, nombre de dossiers envoyés en médiation, difficultés de contact des parties, difficultés de synchronisation des agendas en vue de prévoir les entretiens, etc.

Points d'attention

Exemples de pratiques à réfléchir afin de favoriser l'implication des contrevenants envers le processus de médiation :

- Accélérer la procédure (prioriser les dossiers à renvoyer vers la médiation SAC) ;
- Prêter attention au délai de traitement des dossiers ;
- Prêter attention au délai de réalisation des mesures alternatives/accords ;
- Susciter l'implication de tous les acteurs à la procédure SAC pour trouver des solutions.

1.2.4 Où ?

L'environnement dans lequel a lieu l'entretien préparatoire influence également la mise en confiance du contrevenant ainsi que la création d'un cadre sécurisant et favorable à l'expression de la personne. La disposition ainsi que l'aménagement de la pièce sont donc des éléments importants à prendre en compte. Il convient ainsi d'observer comment et en quoi une modification de cet espace influence le climat de cette première rencontre. Dans un premier temps, il est important que le médiateur se sente à l'aise et en confiance dans le fait que l'environnement choisi permettra de créer un cadre sécurisant, d'instaurer une relation avec le contrevenant et la victime. Idéalement, le médiateur devrait pouvoir jouir d'un espace dédié à la médiation (préparation, réalisation) qu'il pourrait investir professionnellement afin de refléter ce qui est important à ses yeux : choix du mobilier, aménagement, couleurs, posters, brochures. L'appropriation de la salle par le médiateur sera alors le reflet de ce qu'il veut faire passer comme message au contrevenant ainsi qu'à la/aux éventuelle(s) victime(s).



Exemple de pratique inspirante

Exemple de réaménagement d'une pièce utilisée pour mener les entretiens préparatoires et/ou de médiation au sein de la zone de police Bruxelles-Ouest.



Avant



Après

Lorsque l'entretien préparatoire se déroule de manière indirecte, il est également important de prêter attention à l'espace qui entoure le médiateur ainsi que les parties. En tant que médiateur, vous pouvez enjoindre les parties à participer à la rencontre dans un endroit calme et apaisant. Idéalement, un environnement dans lequel les parties ne seront pas dérangées et bénéficiant d'une connexion Internet stable. Si la conversation se fait via un smartphone, il est conseillé de poser le smartphone au lieu de le tenir en main.

1.3 L'entretien de médiation

1.3.1 Quoi et pourquoi ?

L'entretien de médiation est une rencontre entre un contrevenant et sa victime, facilitée par un médiateur en réponse à un conflit préalable. Le but est d'arriver à un dialogue ouvert et honnête entre les deux parties (Choi et al., 2010a; Hansen & Umbreit, 2018) et de « réparer le mieux possible les dommages causés » (Walgrave, 2000, 15). En faisant prendre conscience au contrevenant du préjudice causé et en lui rappelant sa responsabilité de réparer le préjudice en concertation avec la partie lésée, la médiation vise à renforcer le lien entre le contrevenant et la société (Johnstone, 2002).

La médiation offre un environnement sûr dans lequel le contrevenant et la victime, par une participation active, peuvent partager leur expérience, se poser des questions, communiquer sur l'impact et les conséquences de l'acte commis et éventuellement parvenir à un accord (Hansen & Umbreit, 2018; Choi & Gilbert, 2010; Gerkin, 2009). Au cœur de la pratique de médiation, nous retrouvons les concepts de dialogue, de volontariat et de connexion.

1.3.2 Qui ?

Tout comme pour l'entretien préparatoire, l'entretien de médiation s'articule autour du contrevenant et de la victime. Cela ne signifie toutefois pas que seules ces parties peuvent ou doivent être présentes. Dans la pratique, la composition des participants à un entretien de médiation peut fortement varier d'un dossier à l'autre. La présence minimale requise à cet entretien est celle du contrevenant et de sa victime. Des parents ou d'autres figures de soutien peuvent également être présents pour le contrevenant et pour la victime, de même qu'un avocat (de la jeunesse) et un interprète dans les cas où une partie impliquée ne maîtrise pas la langue de la procédure.

Une telle variation dans la composition des participants a, d'une part, des implications très concrètes : il faut par exemple prévoir un nombre suffisant de sièges et une salle suffisamment grande pour accueillir tous les participants. D'autre part, la composition des participants peut aussi exercer une influence considérable sur l'entretien proprement dit. Voici une règle à suivre : soyez préparé à accueillir les personnes qui seront présentes et soyez conscient des rapports de force qui se créent pendant l'entretien. Si possible, les deux parties seront informées des personnes qui seront présentes pour l'autre partie et *vice versa*. Ainsi, chacun sait à quoi et à qui s'attendre à l'entretien de médiation.

1.3.2.1 Parents et figures de soutien

L'article 18, §3, de la loi SAC stipule que : « Les père et mère, tuteur, ou personnes qui ont la garde du mineur peuvent, à leur demande, accompagner le mineur lors de la médiation ». La présence de parents ou de figures de soutien, tant pendant l'entretien préparatoire que pendant l'entretien de médiation, n'est pas obligatoire.

Il existe tous types de parents et de figures de soutien. Ils peuvent avoir une influence très positive sur la dynamique de l'entretien. Surtout lorsque nous sommes face à une victime mineure et/ou un contrevenant mineur, les parents et les figures de soutien peuvent jouer un rôle important. En effet, pour un contrevenant mineur, participer à une médiation SAC peut s'avérer particulièrement intimidant. À titre d'exemple, pendant l'un des entretiens de médiation observés, il y avait deux agents de police présents dans le rôle de la victime, deux médiateurs, un observateur de l'INCC et le contrevenant mineur impliqué. En d'autres termes, cinq adultes et un mineur d'âge. Cela peut à tout le moins avoir un effet intimidant sur le mineur et compromettre ainsi le dialogue. Il s'agissait bien entendu d'une situation exceptionnelle due à la présence d'un observateur, mais d'autres rapports déséquilibrés sont également possibles. Dans ce genre de situation, les parents ou figures de soutien peuvent veiller à ce que le mineur se sente en sécurité, ce qui est une condition importante pour qu'une personne puisse s'exprimer librement.

Lorsque nous avons affaire à des contrevenants mineurs, nous pouvons aussi interpréter le rôle des parents ou des figures de soutien d'une autre manière. Il est possible qu'à ce moment-là, les parents jouent encore un rôle très important dans la vie du mineur ; ils lui fournissent en effet le gîte, le couvert et d'autres moyens de subsistance. Dans ce cas, il peut être judicieux d'impliquer les parents de manière plus approfondie dans la recherche d'une solution pour le jeune contrevenant. Les cercles

sociaux d'une personne jouent en effet un rôle majeur dans son comportement et donc aussi dans son changement de comportement.

Il peut également arriver que les parents ou les figures de soutien aient une influence négative sur l'entretien. Cela peut être le cas lorsque la figure de soutien parle au nom du contrevenant ou de la victime, sans laisser à cette personne l'espace nécessaire pour s'exprimer. Ou en restreignant l'espace sécuritaire de la médiation. Dans ces cas, il incombe aux médiateurs d'y être attentifs et d'intervenir si nécessaire. Cela peut se faire simplement en rappelant aux parents leur rôle dans le cadre de l'entretien.

Exemple d'une pratique inspirante

Au cours d'une des observations relatives à la consommation de gaz hilarant, un contrevenant mineur d'âge est arrivé à la médiation avec sa mère. Le contrevenant n'ait toute implication personnelle dans l'acte de consommation pour lequel le PV avait été dressé. Il a toutefois admis, plus tard au cours de l'entretien, qu'il avait déjà consommé du gaz hilarant. La mère n'était manifestement pas au courant. Elle a été choquée, a réagi de manière émotionnelle et a condamné ouvertement la consommation ponctuelle de son fils. À cause de son attitude farouchement critique à l'égard de son fils, ce dernier s'est refermé sur lui-même. Le médiateur a repris le contrôle de la situation en expliquant clairement à la mère que la médiation doit offrir un environnement sûr dans lequel l'honnêteté est primordiale et qu'une telle attitude de jugement n'aide pas. Il a aussi explicitement félicité le contrevenant pour son honnêteté. Après quelques minutes, le calme est revenu et l'entretien a pu se poursuivre dans de bonnes conditions.

1.3.2.2 Avocat

Conformément à l'article 16 de la loi SAC : « L'avocat peut également être présent lors de la procédure de médiation. ». Sa présence n'est donc pas non plus requise pour des adultes, au contraire de sa désignation dans le cadre de dossiers impliquant des mineurs d'âge. Dans le cadre de la procédure de médiation, l'avocat a avant tout un rôle essentiel en ce qui concerne la préparation de l'entretien de médiation. Il s'agira de réexpliquer la procédure au contrevenant, les possibilités qui lui sont offertes (en cas de non-participation à l'entretien dit ou en cas d'échec de la médiation), lui exposer ses droits en la matière. Le rôle de l'avocat est également déterminant pour ce qui est de déjouer les émotions négatives imputables à la sanction et à l'invitation du contrevenant en médiation.

Durant l'entretien de médiation, l'avocat est là avant tout en tant que garant des droits du contrevenant, de son information sur la procédure, la prévention d'une quelconque pression potentiellement exercée sur son client. Il est également là pour faire remonter certaines informations essentielles qui pourraient être passées sous silence par le contrevenant (de manière consciente ou non).

Au terme de l'entretien de médiation, l'avocat est généralement la personne auprès de laquelle le contrevenant peut se tourner afin de débriefier la procédure. Enfin, il se doit de rester disponible pour son client et ses parents s'il est mineur tout en privilégiant une approche basée sur la confiance avec ceux-ci et le suivi continu (du début à la fin de la procédure).

Néanmoins, le rôle de l'avocat peut également dépasser la simple information et l'assistance juridique, notamment lorsque le contrevenant en question est mineur. Dans un tel cas, il est possible pour l'avocat de remplir une fonction davantage pédagogique envers le jeune. Un avocat interrogé a d'ailleurs insisté sur le fait que dans le cadre de sa fonction (avocat de la jeunesse), il est important de

faire prendre conscience au jeune que chacun peut commettre des impairs. Cependant, il convient d'apprendre de ses erreurs. En ce sens, la participation du contrevenant mineur à la médiation SAC est un moyen approprié de le faire. De cette manière, l'avocat peut servir de lien entre l'autonomisation du jeune d'une part, et le renforcement de ses capacités d'autre part. En outre, l'attitude positive de l'avocat envers la médiation SAC peut renforcer la motivation du jeune à y prendre part.

De par son rôle aux côtés du jeune, la présence de l'avocat durant l'entretien de médiation peut donc s'avérer très positive mais il a également été noté que ce n'est pas toujours le cas. En effet, durant nos observations de terrain, nous avons ainsi constaté plusieurs manifestations interpellantes de la part de certains avocats : alors que certains ont les yeux rivés sur leur téléphone durant tout l'entretien de médiation, d'autres ne semblent pas prendre connaissance du dossier avant la médiation ou encore, ne viennent pas aux rendez-vous planifiés. Nous avons ainsi été témoin du soulagement d'un jeune engendré par l'oubli du rendez-vous de son avocate. Il nous a, par la suite, expliqué son mécontentement face au manque d'investissement de cette dernière envers son dossier et le fait qu'elle ne répond clairement pas à ses attentes. Il s'agirait de pouvoir interroger ces avocats sur les raisons qui les poussent à agir de la sorte. En ce sens, nous avons plusieurs fois entendu des avocats se plaindre de la localisation géographique de l'entretien de médiation ou simplement ne pas venir par manque de temps.

Lorsqu'un médiateur estime inadéquate l'attitude d'un avocat, il pourrait être opportun de le recontacter une fois que le processus de médiation est entièrement terminé pour débriefer sur le rôle de chacun et à cette occasion, lui faire part des difficultés observées. Une autre piste serait de rassembler toutes les observations relatives à l'intervention des avocats et à proposer une rencontre annuelle avec des représentants du barreau pour échanger sur la procédure de médiation et permettre aux avocats et aux médiateurs de s'exprimer sur leur vécu.

1.3.2.3 Interprète

Afin que chacun, quelle que soit sa langue maternelle, puisse participer à la médiation SAC, la présence d'un interprète est parfois nécessaire. Certaines communes et villes ont pour cela conclu un accord de collaboration avec une agence d'interprétation. Si ce n'est pas le cas, on peut faire appel à des services régionaux d'interprétariat.

1.3.3 Quand et comment ?

Nous devons ici formuler les mêmes remarques que dans la section précédente 1.2.3. *Quand et comment : une réponse rapide et des délais courts sont nécessaires pour que le contrevenant puisse tourner la page le plus rapidement possible* (voir ci-dessus, p. 17). Le temps est un facteur important ici. Qu'en est-il du temps qui s'écoule entre un entretien préparatoire et un entretien de médiation ? Voici quelques consignes dont il faut tenir compte :

Il n'est pas idéal d'avoir un entretien de médiation *directement* après l'entretien préparatoire avec l'une des parties. Dans une des villes, on a dans un premier temps expérimenté le fait de planifier un entretien de médiation directement après l'entretien préparatoire. Le contrevenant a d'abord eu un entretien séparé de 5 minutes avant de prendre directement place à la table de la médiation avec la victime. Notre impression a été que cela contribue à accabler le contrevenant d'informations avant que l'entretien de médiation proprement dit ne commence. De plus, cela ne laisse aucune possibilité pour le contrevenant de se préparer mentalement à l'entretien. Après cette expérience initiale, il a été décidé d'organiser l'entretien préparatoire au maximum une semaine et au minimum plusieurs heures

à l'avance. Selon nous, cette façon d'agir a un impact positif sur le déroulement de l'entretien de médiation. Cela s'applique aussi aux entretiens préparatoires avec les victimes.

Le laps de temps entre l'infraction et la médiation qui s'ensuit est soumis à des influences indépendantes de la volonté des médiateurs. Le délai de réaction de la personne convoquée entraîne souvent un allongement significatif de ce laps de temps. À cela s'ajoute le fait que dans la pratique, il ne sera pas toujours possible de maintenir ce laps de temps dans les limites fixées.

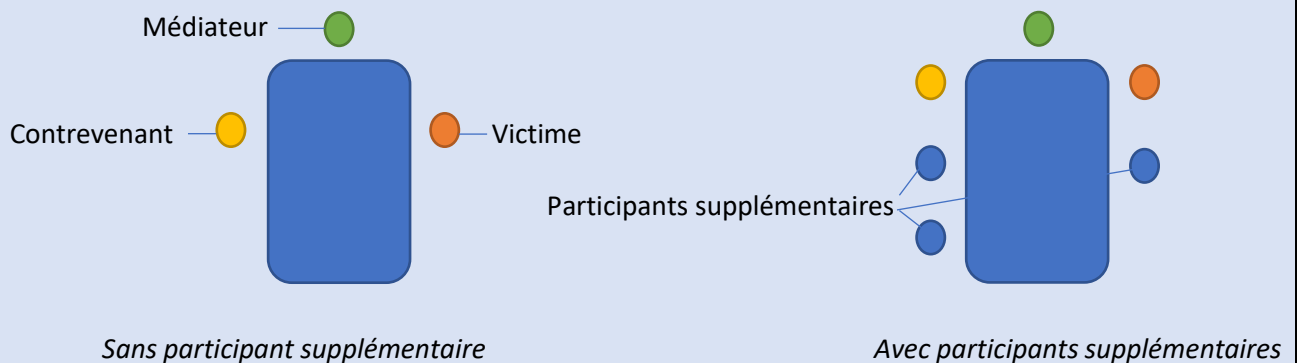
1.3.4 Où ?

Le lieu dans lequel se déroule l'entretien de médiation doit avant tout offrir un environnement sûr et neutre. Par exemple, dans des dossiers où la police est la victime, il ne semble pas judicieux d'organiser l'entretien de médiation au bureau de police. La neutralité d'un espace peut également être l'expression du positionnement physique des parties. Où est assis le contrevenant par rapport à la victime ? Où est(sont) assis le(s) médiateur(s) par rapport aux deux parties ? Et où se trouvent les autres acteurs les uns par rapport aux autres ? Il est utile de réfléchir à ces questions lorsqu'il faut positionner les parties et remplir la salle.

Tous les services de médiation participants ont opté pour une configuration dans laquelle le contrevenant et la victime se font face, avec le médiateur assis perpendiculairement à l'axe entre le contrevenant et la victime. Cette configuration dans laquelle le contrevenant et la victime sont assis face à face reflète l'objectif de la médiation : faciliter le dialogue entre les deux parties.

Exemple d'une pratique inspirante

Voici un exemple de configuration avec et sans participants supplémentaires :



1.4 L'accord de médiation et son suivi

1.4.1 Quoi et pourquoi ?

La dernière étape de l'entretien de médiation SAC consiste en une réflexion relative à l'accord de médiation. En temps normal, la victime et le contrevenant discutent ici de la manière dont ce dernier peut réparer le préjudice subi. Les intentions sont consignées dans un accord de médiation et, dès sa mise en œuvre, la possibilité de recours à une amende administrative s'éteint. Toutefois, la conclusion d'un accord n'est pas une obligation et dépend entièrement du déroulement de l'entretien de médiation. Par exemple, après un entretien de médiation positif, il est possible de clôturer simplement la procédure sur base d'un « rappel à la loi » avec extinction d'une éventuelle sanction administrative ultérieure. A l'inverse, dans les cas où aucun accord n'est conclu entre les parties car la médiation a échoué, c'est le fonctionnaire sanctionnateur qui décidera de la suite du dossier, ce dernier pouvant imposer une amende administrative ou une prestation citoyenne.

Idéalement, l'entretien de médiation devrait se conclure en gardant en tête un objectif cher aux personnes rencontrées dans le cadre de cet accompagnement scientifique : aider le contrevenant/le jeune, lorsque celui-ci semble en difficulté (familiale, scolaire), à trouver une solution sur le plan social et relationnel. Cependant, il est clair que ce n'est pas la mission principale du médiateur mais ces facteurs circonstanciels/environnementaux peuvent parfois expliquer en partie les raisons du comportement reproché. Certes, le médiateur n'agit pas en tant qu'assistant social ou psychologue mais il peut néanmoins, au regard des discussions en médiation, essayer de faire en sorte que l'accord ait du sens et aider le jeune. L'intervention du médiateur reste toutefois limitée. Quelques personnes ayant pris part à cet accompagnement scientifique semblent favorables quant au bien-fondé d'une mesure en particulier, dans le cadre des infractions impliquant les jeunes et la police : la prestation réparatrice. En effet, selon elles la prestation réparatrice permet au jeune d'être impliqué au sein de sa communauté, de se rendre et de se sentir utile tout en bénéficiant d'un certain cadre. Pour ce faire, il convient avant tout de nouer des collaborations étroites avec le service de prévention et autres services locaux ou ASBL impliquables/impliquées dans l'exécution de ces prestations réparatrices. L'élargissement des lieux de prestations est donc également une mission sur laquelle doit se pencher le médiateur en vue de proposer une large palette de prestations possibles et adaptables aux différents profils des jeunes selon leurs compétences, aptitudes et intérêts personnels.

Il n'en reste pas moins que dans le cadre du processus de médiation SAC, la conclusion d'un accord de médiation se décide librement entre les parties. Ainsi, il ne s'agit pas de promouvoir d'emblée la prestation réparatrice. En effet, la conclusion de l'accord dépend également de la nature de l'infraction et de la discussion menée en médiation afin de garantir une proportionnalité de la mesure. En ce sens, dans certains cas, la discussion en médiation s'avère suffisante pour les parties au regard des éléments contextuels relatifs aux faits reprochés.

1.4.2 Quand et comment ?

Si un accord de médiation a été trouvé, encore faut-il en assurer un suivi. Il s'agira *a minima* de pouvoir constater si l'accord a été respecté. Cela peut simplement se faire par téléphone ou par e-mail.



Chapitre 2. Comment promouvoir l'engagement des parties envers la médiation SAC dans le cadre d'infractions commises par des jeunes à l'égard de la police

Ce chapitre 2 porte sur l'organisation des entretiens de médiation dans des dossiers où un jeune a commis une infraction à l'égard de la police. Nous allons tout d'abord parler de l'engagement de la commune. Nous aborderons ensuite l'engagement et la mobilisation de la police. Nous terminerons enfin par la participation du jeune à la procédure de médiation SAC. Par « jeunes », nous entendons à la fois les mineurs et les jeunes adultes.

2.1 L'engagement de la commune ou de la ville dans la médiation SAC

La police est une organisation hiérarchique. Si l'on souhaite impliquer la police dans la procédure de médiation SAC, il est judicieux de commencer par le sommet : le bourgmestre. Le bourgmestre est responsable de l'ordre public et de la sécurité dans sa commune ou sa ville, ce qui fait de lui le patron de la police. Il est par conséquent important de convaincre le bourgmestre concerné de l'importance de la médiation SAC. Il est plus facile pour un service de médiation d'innover et d'expérimenter lorsque le bourgmestre concerné est sur la même longueur d'onde.

La manière d'y parvenir peut être très différente. Cela peut se faire en organisant un webinaire, une après-midi de formation ou une journée d'étude sur la médiation SAC auxquels des acteurs communaux concernés sont invités. Mais un dialogue direct peut aussi faire des merveilles. En résumé, il existe de nombreuses manières de convaincre le bourgmestre des qualités de la médiation.

2.2 L'engagement des services de police envers la médiation

L'implication des services de police envers le processus de médiation SAC se fait lorsque ceux-ci sont identifiés en tant que victime d'une infraction. Nous passons ici en revue certaines perspectives pouvant aider à favoriser l'implication des services de police envers le processus de médiation dans le cadre des SAC et, plus particulièrement, dans le cadre des dossiers impliquant des jeunes et des membres de services de police.

2.2.1 Convaincre le chef de corps et le corps de police de participer à la médiation

La première étape : convaincre le chef de corps. Ce n'est que lorsque le chef de corps donne son feu vert qu'une collaboration durable peut commencer. Dès que le chef de corps accepte de participer, on peut réfléchir aux moyens d'obtenir l'adhésion du reste du corps de police. Cela peut se faire par une série d'initiatives destinées à sensibiliser la police à la médiation SAC. On peut par exemple distribuer

des affiches et des brochures reprenant des informations sur l'objectif et la procédure de médiation. Veillez à ce que ce matériel soit bien adapté au public cible.

Il n'est pas inhabituel que la police fasse preuve d'une certaine réticence à participer à la procédure de médiation. Plusieurs affirmations recueillies au cours des interviews illustrent très bien cette résistance :

- « Ceux qui reçoivent une amende pour des insultes à l'égard de la police, ils la méritent, il n'y a rien de plus à dire. »
- « Un entretien ne va pas susciter le respect pour la police. »
- « Un entretien de médiation est une mesure soft. »
- « Les jeunes ne le méritent pas, car ils ont déjà épuisé toutes leurs chances pendant l'intervention. »
- « Ce n'est que lorsque nous touchons à leur portefeuille que cela fait de l'effet. »

Ces remarques semblent être le résultat d'une barrière culturelle sur le plan des valeurs et des normes entre la pratique policière traditionnelle et les fondements du droit réparateur. Dans les organisations, il existe différentes approches sur la manière de travailler. Ces approches peuvent être contradictoires. Et c'est précisément cette compétition qui peut créer des tensions, mais aussi de l'ambiguïté et de l'incertitude (voir Alarid & Montemayor, 2012). La pratique policière traditionnelle axée sur la répression est dépeinte comme une approche dure et correcte, tandis qu'un entretien de médiation est considéré comme une approche « soft ». La police peut aussi avoir l'impression que son intégrité est remise en question.

Si l'on veut obtenir la participation de la police à la médiation, ce n'est pas une mauvaise idée d'anticiper cette résistance. Expliquer clairement les objectifs, les principes et la pratique de la médiation SAC est un premier pas dans cette direction. Le service de médiation peut, éventuellement en collaboration avec les fonctionnaires sanctionneurs, organiser des séances d'information lors desquelles il présente des cas de réussite et des expériences positives avec la médiation SAC. Il convient toutefois de préciser ici que les policiers ne sont en aucun cas obligés de participer à la médiation. Leur participation (comme celle de tous les autres acteurs) ne peut être que volontaire, sinon nous transgressons l'un des grands principes de la médiation. Lorsque vous organisez ce type de séances d'information, n'oubliez pas que leur participation vient s'ajouter à leurs tâches quotidiennes, ce qui augmente leur charge de travail. Et pour ceux qui organisent ce genre d'initiatives, cela représente aussi un surcroît de travail. La sensibilisation de la police à la médiation ne se fera pas du jour au lendemain. Rome ne s'est pas non plus construite en un jour. Considérez ces initiatives comme des projets à long terme plutôt qu'à court terme.

Dans tous les cas, il est recommandé d'avoir, en tant que service de médiation, de bonnes relations avec les services de police. L'essentiel est de bien réfléchir à la meilleure façon d'impliquer la police dans la procédure de médiation SAC. La compréhension des policiers est essentielle à cet égard.



Exemple d'une pratique inspirante

Dans l'une des villes concernées, trois initiatives ont été entreprises pour sensibiliser la police : deux d'entre elles ont été menées sur l'instigation de la représentante permanente de la police (personne qui joue le rôle de victime pendant les entretiens de médiation, voir plus loin) et une initiative a été menée par le médiateur en collaboration avec le chef de corps dans le cadre du projet pilote.

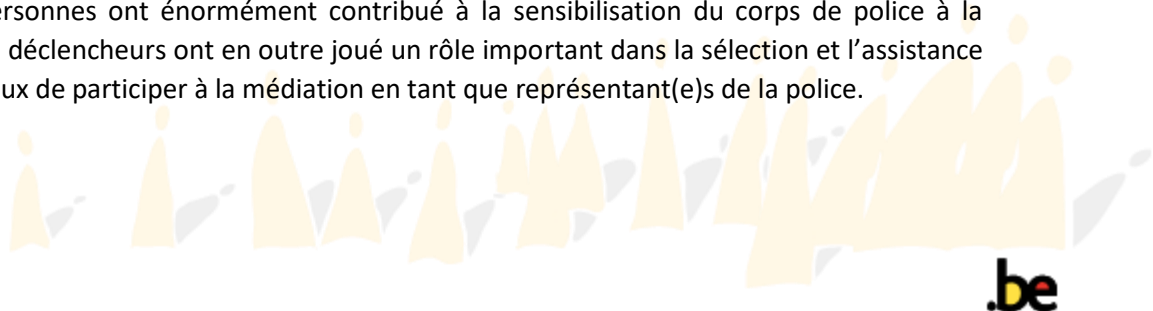
L'initiative du service de médiation consistait à sensibiliser la police à la médiation SAC. Le point de départ de l'initiative était une réunion avec le chef de corps. Après le feu vert du chef de corps, une fiche de projet a été établie par les médiateurs. Un appel a ensuite été lancé par le chef de corps en collaboration avec la représentante permanente et les médiateurs. Outre des informations générales, la fiche de projet contenait également un appel explicite aux volontaires intéressés de participer à des entretiens de médiation avec la représentante permanente. Les personnes intéressées pouvaient s'inscrire comme volontaires et assister à l'entretien de médiation. Au total, pas moins de six policiers se sont portés candidats.

La première initiative de la représentante permanente avait le même objectif, à savoir sensibiliser la police en organisant une « tournée de sensibilisation » auprès des différentes équipes de police actives dans la zone de police. La représentante permanente a ainsi organisé une présentation auprès de chaque équipe. Après la présentation, il était prévu un moment de discussion collective où chacun pouvait poser des questions. Cette initiative a permis d'apporter une précieuse contribution à la sensibilisation et à la formation des policiers sur la médiation.

La deuxième initiative portait sur la parution d'un article dans le journal interne de la zone de police. L'article, écrit par la représentante permanente en collaboration avec un autre représentant, portait sur les SAC en général et sur la médiation SAC en particulier. Les auteurs y exposent leur point de vue et expliquent pourquoi ils considèrent la médiation SAC comme bénéfique, à la fois pour la police et pour les jeunes qui y participent. L'article se termine par des « conseils pour les constatateurs ». Dans cette section, les représentants exposent le principe du feed-back selon lequel un agent constatateur peut transmettre un message à un contrevenant sans être présent à l'entretien de médiation proprement dit (voir 2.2.7. *Le rôle du feed-back*). Il s'agit avant tout d'un article qui vante les mérites de la médiation. Il permet de donner du sens au fait de participer à la procédure de médiation SAC en tant qu'agent(e) de police.

Travailler avec une personne de référence, « un déclencheur », au sein du corps de police peut également aider à la sensibilisation. Il s'agit idéalement d'une personne ayant des connaissances et de l'expérience dans la médiation SAC, d'autres formes de médiation professionnelle ou dans le droit réparateur. La personne de référence fait office de liaison entre le corps de police, d'une part, et le service de médiation, d'autre part. Il est généralement plus facile d'obtenir des informations auprès d'une personne de la même organisation qu'auprès d'un service externe. Dans le corps de police, cette personne fait office de point d'ancrage, de source d'information et de point de contact.

Dans une des villes, on a travaillé avec une personne de référence. Au fil du temps, il y en a même eu deux. Ces deux personnes ont énormément contribué à la sensibilisation du corps de police à la médiation SAC. Les déclencheurs ont en outre joué un rôle important dans la sélection et l'assistance des policiers désireux de participer à la médiation en tant que représentant(e)s de la police.



2.2.2 L'importance du statut

La collaboration entre le service de médiation et la police peut prendre différentes formes. Une première option consiste à inviter la victime directe de l'infraction (par exemple, le policier qui a lui-même été victime d'insultes) à l'entretien de médiation. Cela permet au contrevenant d'être face à la victime directe de son comportement et de se rendre compte des éventuelles conséquences que celui-ci a engendré. Malheureusement, en pratique, cela n'est pas toujours simple. En effet, les policiers qui constatent les infractions font, pour la plupart du temps, partie de l'équipe d'intervention. Il s'agit de l'équipe chargée de l'assistance ou de l'intervention de la police dans la rue. Leurs actions et « rondes » de surveillance peuvent émaner de leur propre initiative, de directives internes (provenant de leur hiérarchie au sein de l'organisation policière) ou externes (à la suite d'appels et demandes d'aide de la part de citoyens, plaintes, etc.). Puisque ces équipes sont susceptibles d'intervenir jour et nuit, elles travaillent par roulement. En raison de ce système particulier, il n'est pas facile pour les membres de l'équipe d'intervention de trouver du temps afin de participer à un entretien préparatoire et/ou de médiation.

Enfin, une deuxième option consiste à travailler avec un représentant de police. Il s'agit d'une personne qui n'est pas directement impliquée dans l'infraction, mais qui, en sa qualité de membre du personnel de police et son statut/fonction (généralement responsable de service, commissaire, etc.), peut s'appuyer sur des expériences similaires. Si l'on choisit de travailler avec un représentant, il peut également être décidé d'impliquer un représentant permanent ou plusieurs représentants qui alternent leur présence au fil des entretiens de médiation programmés.

La présence d'un représentant de la police durant l'entretien de médiation peut s'avérer pertinente. De par sa position, on pourrait penser qu'il est plus à même de prendre de la distance par rapport à l'infraction perpétrée, d'envisager une vision globale des faits. Le jeune est donc face à un policier qui n'a pas été directement impliqué lors de l'infraction, ce qui est sans doute de nature à lui permettre d'être plus à l'aise, de libérer plus facilement sa parole et ses émotions. La présence d'un représentant de la police, de l'autorité, grâce à son rôle de personne extérieure au conflit pourrait ainsi aider à ce qu'un dialogue s'instaure, permettre un débat aussi serein que possible, compte tenu également de ses propres expériences professionnelles. En général, plusieurs représentants fixes sont désignés afin de participer aux médiations SAC. Cette stabilité en termes de présence est parfois considérée comme étant de nature à favoriser une égalité de traitement selon les profils (récidivistes vs primo-délinquants) et la proportionnalité des accords conclus au fil des entretiens. La consistance de l'approche promue par les représentants de la police durant l'entretien de médiation participerait ainsi au développement d'une certaine jurisprudence.

Le développement de collaborations constructives entre médiateurs et services de police permet de la sorte l'identification de personnes de référence au sein de la police, ce qui tendrait à faciliter les contacts entre ces deux acteurs.

Points d'attention

Avantages liés à l'implication de représentants de la police (fixes) envers le processus de médiation :

- Vision globale ;
- Distance, débat serein ;
- Consistance de l'approche ;
- Egalité de traitement (selon les profils) ;
- Proportionnalité des accords conclus ;
- Identification de personnes de contact ;

- L'organisation pratique des entretiens est souvent plus facile lorsqu'on travaille avec des représentants permanents ;
- Les représentants sont (avec le temps) familiarisés avec la procédure ;
- Les représentants refusent rarement de participer à la médiation pour des raisons personnelles.

Inconvénients liés à l'implication de représentants de la police (fixes) envers le processus de médiation :

- Le représentant n'a pas de connaissances relatives aux circonstances concrètes de l'infraction. Il est donc, comme les médiateurs, dépendant des informations limitées contenues dans le PV. Le représentant peut interroger le policier rédacteur avant l'entretien de médiation afin de prendre connaissance d'éventuelles informations supplémentaires ;
- Le(s) représentant(s) ne peut (peuvent) pas faire appel à son (leur) expérience de l'infraction concrète pour confronter le délinquant à ses actions découlant de cette expérience.

Inviter le policier rédacteur du procès-verbal à participer à la médiation SAC reste toutefois possible. Cette décision peut se prendre en concertation avec les services de police et le policier lui-même. Il s'agit néanmoins de rester attentif à la posture de ce dernier et à son souhait d'apaiser les tensions avec le ou les jeune(s) impliqués dans l'infraction.

2.2.3 La formation des policiers

Il est indéniable que la formation des policiers relative aux sanctions administratives communales et à la médiation SAC doit être promue et renforcée. Ainsi, mettre en place une formation spécifique sur les SAC à l'école de police permet de sensibiliser les futurs policiers à la procédure administrative. L'organisation de celle-ci peut être pensée et organisée en collaboration (ou non) avec les fonctionnaires sanctionneurs afin que médiateurs et fonctionnaires sanctionneurs puissent être impliqués et intervenir en la matière. Les collaborations quotidiennes entretenues avec les services de police peuvent faciliter cette implication dans l'organisation de formations proposées aux écoles de police ou à destination des différents commissariats constituant une zone de police spécifique. La nécessité de formation continue devrait également être prise en compte et adaptée en fonction des évolutions législatives (loi SAC) et/ou relatives aux règlements communaux susceptibles de changement.

2.2.4 Utiliser efficacement le temps disponible

L'un des obstacles que l'on peut rencontrer est un obstacle pratique, à savoir le temps limité dont dispose la police. Certains officiers et agents ne peuvent tout simplement pas prendre le temps nécessaire pour participer (à un entretien préparatoire et) à un entretien de médiation. C'est le cas par exemple des policiers de l'équipe d'intervention qui travaillent dans un système de rotation par équipe. Prêter attention à la charge de travail supplémentaire qu'engendre l'implication des services de police envers le processus de médiation SAC est également important. Malgré le fait que ces limites pratiques ne puissent parfois pas être surmontées, une bonne planification peut déjà faire des merveilles.

En concertation avec les chefs d'équipe, convenez d'un jour fixe auquel la médiation aura lieu (par exemple tous les deux premiers mercredis du mois) et communiquez cette information aux policiers intéressés bien à l'avance. Cela leur permettra de garder du temps libre dans leur agenda s'ils

souhaitent participer à la médiation. Si l'on veut utiliser efficacement le temps limité disponible, il est recommandé d'organiser plusieurs entretiens de médiation le même jour. Ainsi, les policiers participants ne doivent se déplacer qu'une seule fois vers le lieu de la médiation.

2.2.5 Entretien la collaboration

Établir une collaboration entre la police et le service de médiation est une chose. Mais entretenir et alimenter cette collaboration en est une autre. Tant la police que les services de médiation sont unanimes : la transparence et la communication revêtent une importance capitale. Établir une note d'accords/un cadre peut être bénéfique à la collaboration ; cela permet de clarifier les attentes mutuelles.

Il est par ailleurs aussi recommandé d'anticiper les difficultés. Il peut toujours arriver que quelque chose tourne mal, car un entretien de médiation ne suit tout simplement pas un scénario rigide. Dans ce cas, un « plan d'urgence » peut s'avérer utile. Ce plan peut décrire la façon de réagir et de s'organiser au cas où un entretien tournerait mal, afin de ne pas compromettre la collaboration. Ce type de plan peut prendre la forme d'un débriefing avec un suivi éventuel à un moment ultérieur.

Exemple d'une pratique inspirante

Dans l'une des villes, on a commencé à expérimenter les différentes compositions permettant d'impliquer la police dans la médiation SAC. L'idée était d'impliquer une personne plus proche du terrain en plus du (de la) représentant(e) permanent(e) (personnel civil). Le service de médiation est ainsi parvenu à réunir une représentante permanente et une personne en uniforme de police dans le rôle de la victime. Pour aligner les attentes mutuelles concernant la médiation SAC, les deux parties ont décidé de consolider leur partenariat dans un cadre. Ce cadre comprend les éléments suivants :

- Le contexte de la collaboration
- L'objectif de la collaboration
- Les principes de la médiation
- Le déroulement d'un entretien de médiation
- Une clarification du rôle des médiateurs
- Le rôle et l'attitude de la police
- La position du jeune
- Les règles de l'entretien
- Le débriefing

Après une seule série d'adaptations, les deux parties sont parvenues à un cadre qu'elles valident toutes les deux. Ce cadre offre un solide point d'ancrage pour la pratique et répond aux attentes des deux parties. Le cadre fixe surtout un certain nombre d'accords en matière de transparence et de communication mutuelle.



2.2.6 Entretiens préparatoires avec la police

La victime peut aussi prétendre à l'entretien préparatoire auquel a droit le contrevenant. Même lorsque le rôle de victime est endossé par la police. La pratique policière habituelle part d'une approche axée sur la répression. Elle est de ce fait fondamentalement différente du droit réparateur et de la médiation. Il est dès lors judicieux d'y accorder une attention suffisante pendant l'entretien préparatoire avec le policier. Le cadre dont il est question ci-dessus peut servir d'outil pour les entretiens préparatoires.

Il existe une différence fondamentale entre « la police à la table de la médiation » et la « police dans la rue ». Qu'entendons-nous par-là ? Les policiers présents dans la rue lors d'une intervention jouent le rôle d'observateurs. Ils constatent d'office certains faits et donnent une certaine qualification à ces faits. Dans la médiation SAC, la constatation des faits n'est pas l'élément principal. La médiation est davantage axée sur l'avenir et la réparation du préjudice causé par les faits. Au lieu de se tourner vers le passé, la médiation SAC se tourne vers l'avenir. Franchir cette étape mentale n'est pas toujours facile pour les policiers qui n'ont aucune expérience en la matière. Les médiateurs peuvent alors aider le policier dans le cadre d'un entretien préparatoire.

2.2.7 Le rôle du feed-back

Même lorsque l'on ne travaille pas avec la victime directe mais avec un(e) représentant(e), il est toujours possible d'établir un lien direct entre la victime directe et le contrevenant. Cela est possible grâce au feed-back. Le(la) représentant(e) demande dans ce cas à l'avance à la victime directe si elle souhaite transmettre un message au contrevenant. Ce message peut alors être discuté au cours de l'entretien de médiation. Le scénario inverse est également possible. Dans ce cas-ci, c'est le contrevenant qui a la possibilité de transmettre un message à la victime directe pendant l'entretien de médiation avec le(la) représentant(e). Dans la pratique observée, les contrevenants ont souvent utilisé le feed-back pour transmettre leurs sincères excuses à leur victime directe. Le(la) représentant(e) doit dans ce cas communiquer le feed-back à la victime directe.

2.2.8 La police en tant qu'auteur des faits et le jeune en tant que victime ?

En théorie, c'est très clair : le jeune est le contrevenant d'un article du règlement communal et est donc l'auteur des faits. La police, en tant que partie lésée par des insultes ou un comportement obstructif, est la victime. Mais dans la pratique, la répartition des rôles entre le coupable et la victime n'est parfois pas aussi clairement définie. Si la police traite le jeune de manière injuste, inéquitable ou disproportionnée en réaction à une infraction initiale, cela peut mettre à mal la répartition claire des rôles. Dans la pratique, cela donne lieu à des entretiens de médiation très difficiles et complexes.

Le danger réside dans le fait que ces entretiens s'enlisent dans une bataille visant à définir clairement les rôles. Qui est la victime légitime et qui est le coupable légitime ? Un tel entretien devient encore plus compliqué lorsque la victime directe n'est pas présente. Un(e) représentant(e) qui n'était pas présent(e) lors de l'infraction proprement dite ne peut en effet pas vérifier l'authenticité des accusations à l'encontre de la police. Comment gérer ce genre de situation ?

Une des façons de s'assurer qu'un tel entretien ne se transforme pas en une non-discussion est de se tourner vers l'avenir. Au lieu de discuter des faits, il est préférable dans un tel cas de déplacer la discussion sur les conséquences des faits. Cela peut se faire en interrogeant les deux participants sur

les sentiments et les émotions que les actions en question ont déclenchés. Pour ensuite reconnaître ces sentiments, indépendamment des faits.

2.2.9 La police et la sélectivité policière

Par sélectivité policière, nous entendons l'attention sélective des forces de police pendant l'intervention envers un groupe de population particulier (Van Praet, 2020). Cela peut reposer sur l'origine ethnique, la couleur de la peau, le sexe ou une combinaison de plusieurs caractéristiques phénotypiques. Dans plusieurs des entretiens observés entre un(e) représentant(e) de la police et un jeune de couleur de peau non blanche, le jeune avait le sentiment d'avoir été traité différemment en raison de sa couleur de peau. Dans l'optique d'un dialogue ouvert et honnête, ces questions devraient pouvoir être abordées pendant l'entretien de médiation. Dans ce cas, il est bon de garder à l'esprit que les accusations de racisme, de discrimination ou de profilage ethnique (quelle que soit la part de vérité) peuvent être perçues comme offensantes par la police. Cela a été observé au cours de l'étude et est également apparu dans le cadre d'une étude belge menée sur la sélectivité policière (Van Praet, 2020). Grâce à l'entretien préparatoire, le(la) représentant(e) de la police peut anticiper ce type de réaction.

Exemple d'une pratique inspirante

Dans l'une des villes, le thème de la sélectivité policière a été abordé lors de l'entretien préparatoire avec un(e) représentant(e) de la police. Cela donne au représentant en question une chance de se préparer à la tournure que pourrait prendre l'entretien. Voici quelques questions qui peuvent aider à cet effet :

1. Comment réagiriez-vous si le contrevenant avait le sentiment d'être traité injustement en raison de sa couleur de peau ?
2. Quels sentiments cela suscite-t-il en vous ?
3. Quelle réponse donneriez-vous à une telle expérience ?

Malgré cette sensibilité, nous ne pensons pas que ce soit une bonne idée d'éviter ce genre de discussions. Cela peut voir comme effet que le contrevenant ne se sent pas entendu ou reconnu, ce qui peut ensuite influencer de manière négative sa participation à l'entretien de médiation.

2.2.10 Conscientiser aux pratiques facilitatrices en matière de rédaction des procès-verbaux

La sensibilisation des services de police au processus administratif passe par le développement de collaborations et de contacts établis avec les médiateurs et les fonctionnaires sanctionneurs. En ce sens, conscientiser les services de police aux pratiques facilitatrices influençant le travail des acteurs intervenant en aval peut permettre de mieux comprendre les enjeux et intérêts relatifs à la médiation SAC. Ainsi, la qualité des informations contenues dans le procès-verbal ainsi que le délai d'envoi de celui-ci aux autorités locales influencent le traitement ultérieur de chaque dossier traité par voie administrative (et orienté vers les fonctionnaires sanctionneurs et médiateurs). En effet, la précision des informations contenues dans les procès-verbaux permettra, aussi bien aux fonctionnaires

sanctionneurs qu'aux médiateurs d'établir précisément la/les responsabilité(s) du/des jeune(s) orienté(s) en médiation. Ainsi, il est opportun, pour les services de police, de prêter une attention particulière à la description des éléments constitutifs de l'infraction et à la précision des termes utilisés. Ces pratiques facilitatrices permettront aux médiateurs (et aux fonctionnaires sanctionneurs) d'optimiser la gestion et le traitement des dossiers orientés vers la voie administrative tout en garantissant le principe de proportionnalité dans la mesure envisagée. Le travail policier en sera ainsi valorisé et le dossier pourra aboutir, chaque acteur sera serein par rapport à la l'issue du dossier.

A l'inverse, si les informations consignées dans les procès-verbaux ne permettent pas d'identifier les responsabilités individuelles (dans le cas d'infractions en groupe par exemple), ou si les termes utilisés sont trop vagues ou si la description de l'infraction ne tient pas la route, la procédure n'aboutira pas de manière optimale et tous les acteurs seront frustrés : le jeune se sentira visé injustement et renforcera sa vision de la police comme étant une institution créée pour les ennuyer et non pour les protéger (Susini, 1966 ; Renouard, 1993), la médiation ne sera pas sereinement menée et les services de police éprouveront une remise en question de leur travail. Ce qui nuira, par conséquent, à leur intérêt et participation envers le processus de médiation SAC. De la même manière, un envoi plus rapide des procès-verbaux aux autorités locales favorisera la collaboration avec les fonctionnaires sanctionneurs et les médiateurs, autorisant un dialogue entre ces acteurs en cas de questionnements relatifs aux informations consignées dans les procès-verbaux.

2.2.11 La médiation, et après ?

L'engagement des services de police ne se limite pas à leur sensibilisation et participation durant le processus de médiation en tant que tel. Susciter leur intérêt en la matière passe également par le retour qu'ils peuvent avoir concernant les suites du dossier. De manière individuelle, les policiers sont évidemment informés de la réussite de l'accord et de sa nature puisque ce sont eux qui le concluent en accord avec le contrevenant lors de l'entretien de médiation. En cas de prestation réparatrice, ils obtiennent généralement un feedback soit de l'encadrant de la prestation, soit du médiateur. En pratique, il semble cependant qu'un feedback global ne soit actuellement pas mis en œuvre en cas d'échec de médiation. Néanmoins, les policiers rencontrés plaident pour la mise en place d'un tel retour. Ce feedback pourrait, par exemple, être communiqué de manière globale par le biais de chiffres rassemblant le nombre de médiations jeunes/police effectuées, le nombre et la nature des accords conclus ainsi que le taux de respect de ces accords. En cas de non-respect de l'accord de médiation, il serait donc pertinent de leur livrer des informations sur les suites données à ces dossiers, de manière agréée (nature de la sanction imposée par le fonctionnaire sanctionneur).



2.3 L'engagement des jeunes envers la médiation

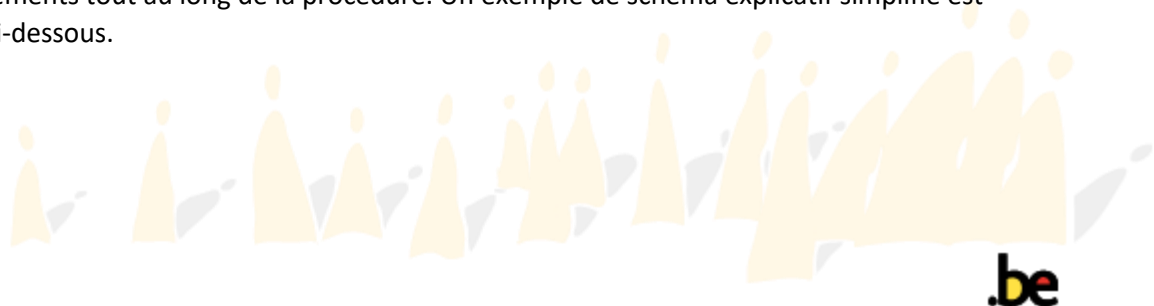
Outre l'engagement de la communes et des services de police, nous abordons dans cette section, l'engagement des jeunes envers le processus de médiation SAC. Bien qu'abordé en dernier, il n'en reste pas moins essentiel. Pour que le processus de médiation SAC puisse s'initier, il est impératif de pouvoir attirer l'attention du contrevenant envers la possibilité qui lui est offerte de s'engager dans une mesure alternative qui est plus que seulement « ne pas payer l'amende administrative ». Dans cette section, nous n'envisageons « le jeune » qu'impliqué dans la procédure SAC en tant que contrevenant. Nous présentons ici certains aspects pouvant être envisagés par les médiateurs afin d'attiser l'engagement des jeunes contrevenants envers le processus de médiation SAC, lorsque ceux-ci sont impliqués dans un (ou des) dossier(s) mobilisant également la police.

2.3.1 Rendre le jeune acteur du processus

Engager le jeune envers le processus de médiation passe aussi par le fait de le rendre acteur de la procédure en l'impliquant personnellement. De manière générale, selon certains acteurs locaux, « la médiation est trop un acte de parole et pas assez d'actes ». Il s'agit donc, pour chaque dossier, de traiter une personne et non pas simplement un procès-verbal. Prendre en compte la personne dans sa globalité et dans son individualité (ses erreurs mais également ses efforts) permettra de favoriser une approche évolutive, adaptable à chaque profil.

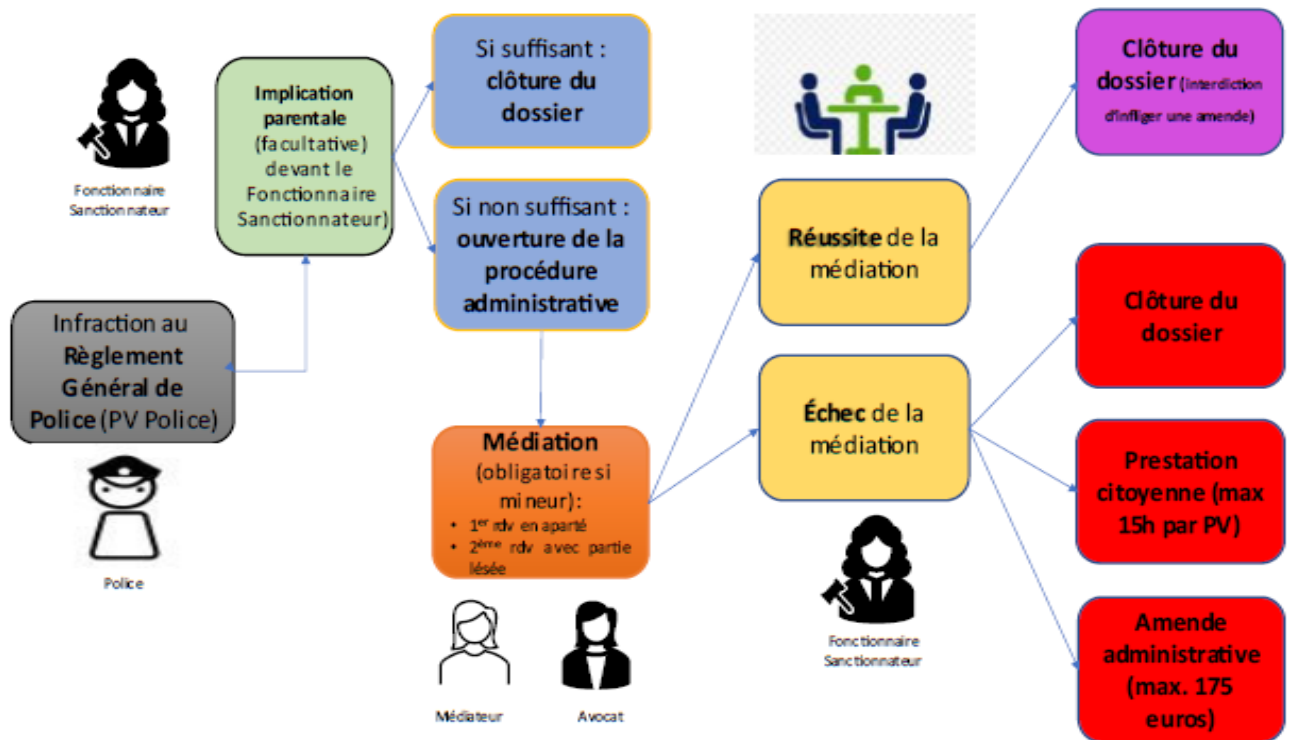
Dans le but de rendre le jeune acteur du processus de médiation, différentes façons d'interagir avec lui peuvent être mises en place :

- ✓ **Le tutoiement/vouvoiement** : lors du premier contact avec le jeune, lui poser la question sur sa préférence en la matière lui permet d'acquérir une place au sein de la conversation, d'avoir son mot à dire, de se sentir reconnu, valorisé et responsabilisé. Cette première question attire bien souvent leur attention, les fait sourire et permet de détendre l'atmosphère lors de l'entretien préparatoire, premier pas vers l'établissement d'une relation de confiance. La question peut, par exemple, être posée de la manière suivante : « Préfères-tu que je te tutoie ou que je vous vouvoie ? », « Est-ce que je vous vouvoie ou est-ce que je te tutoie ? »
- ✓ **Une explication de la procédure** par le biais d'outils **ludiques** : durant l'entretien préparatoire, il est toujours important de pouvoir expliquer la procédure de médiation dans le cadre des SAC, surtout si le jeune n'a jamais eu de contacts avec les autorités locales par le passé. Cette étape peut sembler quelque peu lourde et pas toujours très facile à comprendre pour le jeune. Il y a donc un risque de perdre facilement l'attention du jeune gagnée en début d'entretien. Créer un schéma simplifié de la procédure sur papier et le remettre au jeune permet alors de pouvoir effectuer cette étape à l'aide d'un outil visuellement plus parlant. La procédure est ainsi expliquée à l'aide d'un média visuel et ludique et le schéma permet de détailler la procédure en fonction de la compréhension et du rythme du jeune. En outre, remettre le schéma au jeune lui permet de le consulter autant de fois qu'il le souhaite en cas de questionnements tout au long de la procédure. Un exemple de schéma explicatif simplifié est présenté ci-dessous.



Exemple de pratique inspirante

Schéma d'explication simplifié de la procédure de médiation SAC mis en place au sein de la zone de police Bruxelles-Ouest.



- ✓ **S'intéresser au jeune et à sa façon de voir le monde** : maintenir l'attention du jeune durant l'entretien préparatoire est déterminant pour arriver à l'engager dans le processus sur le long terme. Il s'agit donc de mettre en place une conversation informelle dans laquelle l'atmosphère est détendue. Le jeune aura ainsi l'occasion de s'exprimer librement, sans la présence de l'autre partie. C'est également l'occasion, pour le médiateur, d'en apprendre un peu plus sur le jeune et de pouvoir mieux saisir son état d'esprit, sa personnalité, son contexte de vie (voir exemple de pratique inspirante ci-dessous). Questionner les représentations du jeune envers la police permet également de mettre à jour les préjugés du jeune envers le métier, de comprendre à travers quel prisme et quelle grille de lecture il envisage ses expériences avec l'institution policière. Cela permettra également d'amorcer un premier travail de conscientisation autour des missions et rôles incombant au métier de policier (voir exemple de pratique inspirante ci-dessous). Partir de la vision du jeune peut ainsi être bénéfique, même s'il n'est pas toujours facile de savoir quelles limites s'imposer pour ne pas être perçu comme trop intrusif et respecter ainsi la vie privée du jeune.

Exemple de pratique inspirante

Exemples de questions qui pourraient être posées pour connaître le contexte de vie du jeune :

- Comment te sens-tu ?
- Comment ça va à l'école ? En quelle section es-tu ?/Que fais-tu dans la vie ?
- Quels sont tes hobbies ?
- Comment occupes-tu ton temps libre ?
- Comment te vois-tu dans 10 ans ?/ Comment vois-tu ton avenir ?
- ...

Exemple de pratique inspirante

Exemples de questions à poser pour interroger les représentations du jeune envers la police :

- Que penses-tu de la police⁸ ?
- Est-ce la première fois que tu te fais contrôler ? Si non, comment se passent les contrôles en général ?
- Selon toi, quel est le rôle de la police ?
- Peux-tu me citer 3 choses que la police fait bien ?
- Peux-tu me citer 3 choses que devrait améliorer la police ?
- Dans un monde idéal, comment envisages-tu les relations avec la police⁹ ?
- Comment les jeunes et les policiers devraient coexister ?
- C'est quoi pour toi un manque de respect¹⁰ ?
- ...

- ✓ **Utiliser des outils et médias attractifs** : Durant l'entretien de médiation, et selon la pertinence jugée par le médiateur, un jeu de rôles permettra de se mettre à la place de l'autre pour mieux comprendre son point de vue, de rejouer une situation avec respect et bienveillance. Utiliser des médias visuels permettent également de libérer la parole, de trouver les mots, les émotions qui sont parfois difficiles à verbaliser et reconnaître celles de l'autre. En ce sens, l'utilisation de cartes sur l'expression des besoins, des valeurs (ou autres) favorise les capacités de projection et d'abstraction des participants et permet de mettre en lumière les émotions, besoins et valeurs qui font sens commun (voir exemple de pratique inspirante ci-dessous). Ceux-ci peuvent d'ailleurs être consignés noir sur blanc, par le médiateur, par exemple à l'aide d'un tableau blanc. Comme mentionné ci-avant, l'utilisation de ces outils est à envisager au cas par cas, en fonction de la pertinence estimée par le médiateur. Certains outils nécessitent également une formation préalable afin de les utiliser de manière adéquate (formation spécifique en lien avec chaque outil ou formation en technique d'animation de groupe, par exemple).

⁸ Cette question permet d'identifier les points négatifs et positifs du travail de la police selon le jeune.

⁹ Cette question vise une prise de distance du jeune par rapport à son comportement et à celui des policiers.

¹⁰ Question à adapter en fonction de la nature de l'infraction. Évoquée avant la discussion autour des éléments constitutifs de l'infraction et du PV en lui-même, elle permet d'amener le jeune à amorcer une réflexion sur son comportement sans faire directement référence aux faits reprochés.

Exemple de pratique inspirante¹¹

Exemples d'outils, de médias visuels pouvant aider le jeune à se rendre actif dans le processus de médiation¹² :



Cartes sur l'expression des besoins¹³



Cartes sur les valeurs¹⁴



Cartes « au fil des mots », série de mots clés permettant la réflexion¹⁵



Cartes « transitions » pour interroger les moments de passage¹⁶

¹¹ Précisons ici que l'utilisation de ces outils n'a pas fait l'objet d'un test préalable lors du processus de médiation SAC. Il s'agit d'idées innovantes qui ont été évoquées à la suite de concertations menées avec certains médiateurs de la zone de police Bruxelles-Ouest. Cet exemple de 'pratique inspirante' n'est donc pas basé sur l'effectivité constatée de ces outils.

¹² Pour d'autres outils, voir <https://lesfillesdubaobab.com/>

¹³ <https://www.fcpcf.be/portfolio/items/l'expression-des-besoins/>

¹⁴ <https://www.fcpcf.be/portfolio/items/1001-valeurs/>

¹⁵ <https://lesfillesdubaobab.com/produit/au-fil-des-mots/>

¹⁶ <https://lesfillesdubaobab.com/produit/transitions/>

2.3.2 La médiation commence par l'information...

L'engagement des jeunes envers le processus de médiation commence en amont de la procédure administrative. Ainsi, organiser des campagnes de sensibilisation dans les écoles (primaires, secondaires) pour rencontrer les jeunes et leur expliquer les notions d'incivilités, la procédure de médiation SAC voire le concept même de médiation, etc. permettra de les sensibiliser dès le moment où ceux-ci pourront éventuellement faire l'objet d'une sanction administrative¹⁷. Ces campagnes de sensibilisation peuvent être organisées par le médiateur, en collaboration avec le fonctionnaire sanctionnateur ou encore la police afin d'informer plus largement les jeunes sur les étapes entourant la procédure administrative. L'organisation de ces campagnes de sensibilisation/d'information à la population fait notamment écho au rôle dévolu aux médiateurs qui se veulent acteurs actifs dans la politique locale de prévention des nuisances¹⁸.

2.3.3 Présence de personnes ressources

La présence de personnes ressources, présentes au cours du processus de médiation aux côtés du jeune peut potentiellement influencer l'engagement du jeune envers la procédure. Cette présence doit s'envisager avant tout en fonction de différents critères et si possible, en concertation entre le médiateur et le jeune.

La présence de personnes ressources lors de la médiation SAC peut également avoir une influence positive sur la dynamique de la conversation. Ainsi, lorsque nous sommes face à une victime mineure et/ou un contrevenant mineur, les parents et/ou les personnes ressources peuvent jouer un rôle de soutien important. En effet, pour certains contrevenants mineurs, participer à une médiation SAC peut s'avérer particulièrement intimidant de par la présence de représentants de l'autorité policière.

Dans un tel cas, les parents et/ou les personnes ressources peuvent s'assurer que le mineur se sente en sécurité, une condition importante pour que ce dernier puisse s'exprimer librement. Idéalement, la présence des parents à l'entretien de médiation devrait avoir une valeur de soutien et d'accompagnement envers le mineur. Cette présence devrait servir à la création d'un cadre sécurisant facilitant l'expression libre du jeune.

La présence des parents et/ou de personnes ressources doit notamment être pensée et réfléchi en fonction de leur vision et représentations de l'institution policière. En effet, si les personnes ressources ont une image négative de la police, leur approche pourra potentiellement être dommageable et avoir une influence négative sur l'issue de l'entretien de médiation. Même si l'attitude du jeune est l'objet central des discussions au sein du processus de médiation SAC, les représentations des parents en la matière peuvent éventuellement être questionnées lors de l'entretien préparatoire si les parents y assistent ou lors de l'implication parentale qui offre généralement plus de place à ces derniers. Certains indices non-verbaux permettront également au médiateur de jauger quelque peu les perceptions sous-jacentes des parents lorsque le jeune sera interrogé par le médiateur en la matière (posture corporelle fermée, mimiques faciales ou même, prise de position engagée de la part des parents).

De même, la présence des parents s'envisage en fonction de la relation qu'ils entretiennent avec leur enfant (démission parentale, parents autoritaires) ainsi qu'en fonction de la nature de l'infraction (par

¹⁷ Article 14, §1^{er}, de la loi SAC : « Le mineur ayant atteint l'âge de quatorze ans accomplis au moment des faits peut faire l'objet d'une amende administrative, même si cette personne est devenue majeure au moment du jugement des faits ». La loi du 24 juin 2013 a instauré un abaissement de l'âge d'application des SAC aux mineurs de 16 à 14 ans. Dans les faits, les communes ont le droit de souscrire ou non à cet abaissement du seuil d'application de la législation.

¹⁸ Voir l'article 7 de l'arrêté royal établissant les conditions et modalités minimales pour la médiation prévue dans le cadre de la loi relative aux sanctions administratives communales du 28 janvier 2014.

exemple, un jeune est sanctionné pour un jet de mégot, le parent apprend donc que son enfant fume). En ce sens, la littérature démontre que la proximité affective entre parents et enfants apparaît comme un frein modéré à la délinquance juvénile (Spaey, 2004).

La présence des parents peut néanmoins être réévaluée au moment même de l'interaction. Si le médiateur constate par exemple que les parents prennent trop de place durant la médiation, monopolisent la parole et s'il sent que leur présence porte préjudice à l'expression libre du jeune, le médiateur peut intervenir pour gérer la situation.

Points d'attention

Critères à garder à l'esprit lors de la participation de personnes tierces à l'entretien de médiation :

- Nature et valence de la relation avec le mineur ;
- Avis du mineur concernant la présence de ces personnes ;
- Nature de l'infraction ;
- Perceptions/représentations de ces personnes envers l'institution policière et les normes de manière générale ;
- Attitude générale des personnes tierces et intérêt envers la procédure de médiation.

2.4 Points d'attention supplémentaires pour favoriser la mobilisation des parties envers la médiation SAC dans le cadre des dossiers jeunes/police

Si cette feuille de route est rédigée à destination des médiateurs SAC du pays, il n'en reste pas moins que l'implication des parties envers la médiation dans le cadre des dossiers jeunes/police ne dépend pas uniquement des initiatives que ceux-ci peuvent développer. En effet, certains aspects spécifiques découlent des parties impliquées ou encore des acteurs présents et intervenant en début de procédure administrative. Dans cette partie, nous abordons donc certaines spécificités relatives aux acteurs, à leur profil, leur statut, leurs collaborations ou encore aux contraintes auxquelles ils doivent faire face dans l'exercice de leur fonction.

2.4.1 Les jeunes

2.4.1.1 L'importance de l'information et de la conscientisation précoces

L'information et la conscientisation précoces des jeunes concernant les comportements potentiellement répréhensibles devraient faire l'objet de campagnes ciblées et adaptées à l'âge du public cible. La loi SAC autorisant la répression des infractions administratives à partir de 14 ans¹⁹, cette tranche d'âge pourrait faire l'objet d'une information spécifique en la matière, tel que prévu par la loi SAC et sa section relative au devoir d'information²⁰. Ainsi, les autorités locales, en collaboration avec

¹⁹ Art.14, §1^{er}, de la loi SAC.

²⁰ Art. 15 de la loi SAC : « Lorsque le conseil communal prévoit dans son règlement que les mineurs peuvent faire l'objet de l'amende administrative visée à l'article 4, § 1er, 1°, il a le devoir d'informer, par un et tous moyens de communication, tous les mineurs et les père, mère, tuteur ou personnes qui en ont la garde, habitant la commune, des infractions commises par des mineurs punissables de sanctions administratives. »

les écoles et les jeunes eux-mêmes, pourraient créer des brochures, affiches ou flyers sur les incivilités et l'existence de la médiation dans le cadre des SAC. Ces outils visuels pourraient être apposés dans les lieux publics et ceux spécifiquement fréquentés par les jeunes potentiellement concernés par une SAC (écoles, maisons de jeunes, associations sportives, etc.). Impliquer les jeunes eux-mêmes dans la création de ces campagnes d'information et de conscientisation au vivre-ensemble pourra permettre de garantir l'accessibilité et l'attractivité des outils imaginés et orientés vers un groupe d'âge spécifique. Ceci pourrait, par exemple, faire l'objet de travaux pratiques réalisés dans le cadre d'un cours comme celui relatif à la citoyenneté, déjà enseigné.

2.4.1.2 Médiation et récidive, quelle utilité ?

S'inscrivant dans un modèle de justice davantage restauratrice que l'amende, la médiation SAC poursuit des objectifs de réparation. Néanmoins, la question du sens de cette mesure alternative peut se poser lorsque les acteurs locaux (fonctionnaires sanctionneurs, médiateurs) font face à des contrevenants qualifiés de 'récidivistes'. Ainsi, la loi SAC définit la notion de récidive comme suit :

« Art. 7. La sanction administrative est proportionnée à la gravité des faits qui la motivent et en fonction de l'éventuelle récidive. Il y a récidive lorsque le contrevenant a déjà été sanctionné pour une même infraction dans les vingt-quatre mois qui précèdent la nouvelle constatation de l'infraction. La constatation de plusieurs infractions concomitantes aux mêmes règlements ou ordonnances donnera lieu à une sanction administrative unique, proportionnelle à la gravité de l'ensemble des faits. »

Ici, trois notions doivent donc être pensées de manière concomitante : récidive, proportionnalité et égalité de traitement des citoyens. En cas de récidive, il s'agit donc de s'interroger sur la meilleure mesure à prendre tout en tenant compte du profil du contrevenant (récidiviste vs primo-délinquant). Ainsi, que faut-il faire lorsque les acteurs locaux sont face à un mineur récidiviste ? Faut-il privilégier une approche plus répressive pour ces derniers et une approche plus compréhensive en ce qui concerne les primo-délinquants ? Dans la pratique, il n'est pas toujours aisé de savoir sur quel pied danser afin de garantir ces principes de base. Les fonctionnaires sanctionneurs et les agents de police interrogés défendent davantage une vision et une approche basées sur une égalité de traitement selon les profils. Ainsi, la proportionnalité des accords et des sanctions serait garantie sur base de deux catégories dans lesquelles chaque contrevenant peut être classé : récidiviste ou primo-délinquant. En ce sens, l'historique (répressif) du jeune est donc une donnée de base sur laquelle repose l'approche privilégiée par les deux acteurs cités ci-avant.

Pour certains, la possibilité d'infliger une amende administrative si la médiation échoue et/ou est refusée permet ainsi de renforcer l'opportunité que représente la médiation SAC en tant qu'alternative (Gotelaere *et al.*, 2021). Ceci permet donc de conscientiser les contrevenants à l'alternative qui leur est offerte mais, dans les faits, ouvre la porte à une nouvelle préoccupation : l'acceptation volontaire de la médiation par les parties. En ce sens, certains contrevenants accepteront librement et volontairement l'offre de médiation alors que d'autres, accepteront l'offre de médiation par crainte de se voir imposer une amende administrative (acceptation contrainte).

Il en est de même pour les jeunes ne répondant pas aux critères mêmes de récidive tel qu'énoncés par la loi, mais qui se retrouvent néanmoins plusieurs fois à passer par la case 'médiation'. En pratique, il arrive qu'une médiation se clôture et que le médiateur reçoive, peu de temps après, un autre procès-verbal concernant le même jeune. Dans ces cas, on pourrait se poser la question de la pertinence de mettre en place une médiation SAC pour chaque nouveau fait. Pratiquement, il n'existe pas, en l'espèce, de guidelines. Le fonctionnaire sanctionneur peut soit décider de classer le dossier suite à la procédure d'implication parentale, soit de l'envoyer en médiation. Pour ces jeunes, connus des

services locaux, il conviendrait donc de questionner la pertinence, le sens de réitérer la mesure alternative surtout lorsqu'une médiation précédente s'est clôturée par un échec²¹. Quid de l'issue de la prochaine ? Du temps perdu pour les différents acteurs locaux ? Il pourrait ainsi être pertinent d'ouvrir le dialogue et la réflexion vers d'autres voies de réponse pour ce public précis afin que la sanction ne perde pas son objectif de responsabilisation et de conscientisation.

2.4.2 La police

2.4.2.1 Dégager du temps, allouer des moyens

L'implication différenciée des services de police envers la médiation SAC dépend principalement de la charge de travail des agents référents en la matière. En ce sens, dégager du temps dans les agendas des représentants de police volontaires et désireux de s'engager dans le processus de médiation SAC est essentiel. Cette tâche pourrait être assignée à leurs missions de base afin d'allouer un créneau spécifique dans leur emploi du temps pour participer aux entretiens de médiation SAC. Ceci permettrait également de favoriser les échanges avec les fonctionnaires sanctionneurs et les médiateurs et de décloisonner les collaborations tout en rendant le travail de chacun plus transparent (et donc plus compréhensible) aux yeux des autres.

2.4.2.2 Mettre des outils à disposition pour favoriser une vision globale des dossiers « jeunes »

Certains suggèrent en outre de réfléchir à la possibilité de mettre en place un outil commun aux différentes zones de police d'un arrondissement judiciaire pour les SAC. La mise à disposition de cet outil favoriserait un meilleur suivi des jeunes et permettrait, selon la situation, de passer le flambeau à des structures plus adaptées dans le but d'aider les jeunes en difficultés. En effet, de par leurs missions principales, les policiers demeurent les intervenants principaux auprès des jeunes en situation de rue, renforçant la prise en charge répressive de leurs problèmes sociaux : pauvreté, décrochage scolaire, itinérance, non-emploi, toxicomanie. Ainsi, il s'agit moins d'agir sur l'insécurité personnelle et sociale que vivent quotidiennement les jeunes en situation de rue que sur l'insécurité au quotidien des citoyens domiciliés, qui croisent ces jeunes au cours de leurs déplacements dans l'espace public (Beckett et Herbert, 2008 ; Desage, 2015). Il s'agirait donc de mieux prévenir, identifier et gérer les dossiers 'à risque' pouvant éventuellement faire l'objet de faits plus graves. La mise en œuvre de cet outil autoriserait le développement d'une vision plus globale de la situation de chaque contrevenant mineur et favoriserait une réponse policière davantage cohérente par rapport à la situation globale du jeune. Néanmoins, il ne faut pas négliger les questions relatives au *Règlement général sur la protection des données* (RGPD) qu'engendrerait la mise en place de cet instrument.

2.4.2.3 Initiatives à valoriser auprès des jeunes

L'objectif du corps policier étant de combattre et prévenir l'action criminelle entre autres par la socialisation avec les citoyens, il se veut proche des citoyens et à l'écoute de leurs besoins (Rizkalla, 1972). Les policiers s'appuient ainsi sur une collaboration citoyenne dans l'accomplissement de leurs tâches.

Organiser des journées de sensibilisation entre jeunes et police (par le biais des écoles ou d'initiatives indépendantes) favoriserait la conscientisation des jeunes au travail des policiers et permettrait à ceux-

²¹ Art. 18, § 5, de la loi SAC : « En cas de refus de l'offre ou d'échec de la médiation, le fonctionnaire sanctionneur peut soit proposer une prestation citoyenne, soit infliger une amende administrative. »

ci d'aller à la rencontre de ces premiers. En effet, la littérature démontre que les perceptions du public à l'égard des policiers sont formées par le contact direct avec ces derniers (Shuck *et al.*, 2005). Il est ainsi constaté que le contact avec les policiers est l'élément ayant le plus d'impact dans la formation des perceptions. Plus précisément, c'est l'approche adoptée par le policier lors des toutes premières interactions qui ressort comme étant l'élément clé dans l'évaluation que feront les jeunes des policiers (Fable, 2014). L'organisation de temps de rencontre entre des jeunes et des membres de services de police a donc pour objectif d'influencer positivement les premières expériences des jeunes avec la police (voir exemple de pratique inspirante ci-dessous).

Ainsi, il appert que l'éducation des jeunes est essentielle dans le développement de perceptions favorables à l'organisation policière. Les jeunes semblent en connaître peu sur le métier de policier et sur le travail qu'ils effectuent dans leur quartier au quotidien. Ce manque d'informations creuse le fossé qui existe entre les jeunes et les policiers et peut favoriser les tensions. Par ailleurs, pour démystifier le métier de policier auprès des jeunes, une période de cours pourrait être consacrée à un agent de police agissant à titre de porte-parole. Celui-ci viendrait expliquer les prérogatives du métier, les droits et devoirs du policier et du citoyen en cas de contrôle auprès des élèves du primaire et du secondaire. Il s'agit là d'un moyen potentiellement efficace dans la formation des perceptions et des attitudes qui seront adoptées par les jeunes lors d'interactions avec les policiers (Fable, 2014).

Ce travail d'éducation peut également se faire de façon informelle lors d'interactions entre jeunes et policiers. Les policiers pourraient, à cet égard, être encouragés à informer les jeunes des tâches et des responsabilités qu'amène leur métier lors de leurs interactions avec eux. En effet, si les perceptions des jeunes envers le travail policier sont améliorées, alors les policiers et les jeunes deviendront partenaires dans la lutte contre la criminalité (Nair *et al.*, 2012). A l'inverse, les perceptions négatives entretenues à l'égard des policiers contribuent au maintien d'un cercle vicieux comprenant une baisse de l'efficacité des services de police, une hausse de la criminalité puis une insatisfaction des citoyens envers leur service de police (Brown & Benedict, 2002). C'est par leur ouverture que les policiers amèneront les jeunes à les percevoir favorablement et à comprendre qu'ils ont la responsabilité de s'assurer du respect de la loi (*Ibid.*, 2014).



Exemple de pratique inspirante

Pat Rouille²²

Pat Rouille est le nom donné au « plan d'adoption scolaire » mené par la zone de police de Bruxelles-Ouest. L'objectif de ce programme est que certains inspecteurs de police impliqués dans le projet « adoptent » une classe de cinquième année primaire néerlandophone ou francophone.

Dans ce cadre, les inspecteurs de police rencontrent les élèves et leur dispensent trois cours, tout au long de l'année scolaire :

- « Bienvenue à la police » ;
- « Prudence dans la circulation » ;
- « La prévention »

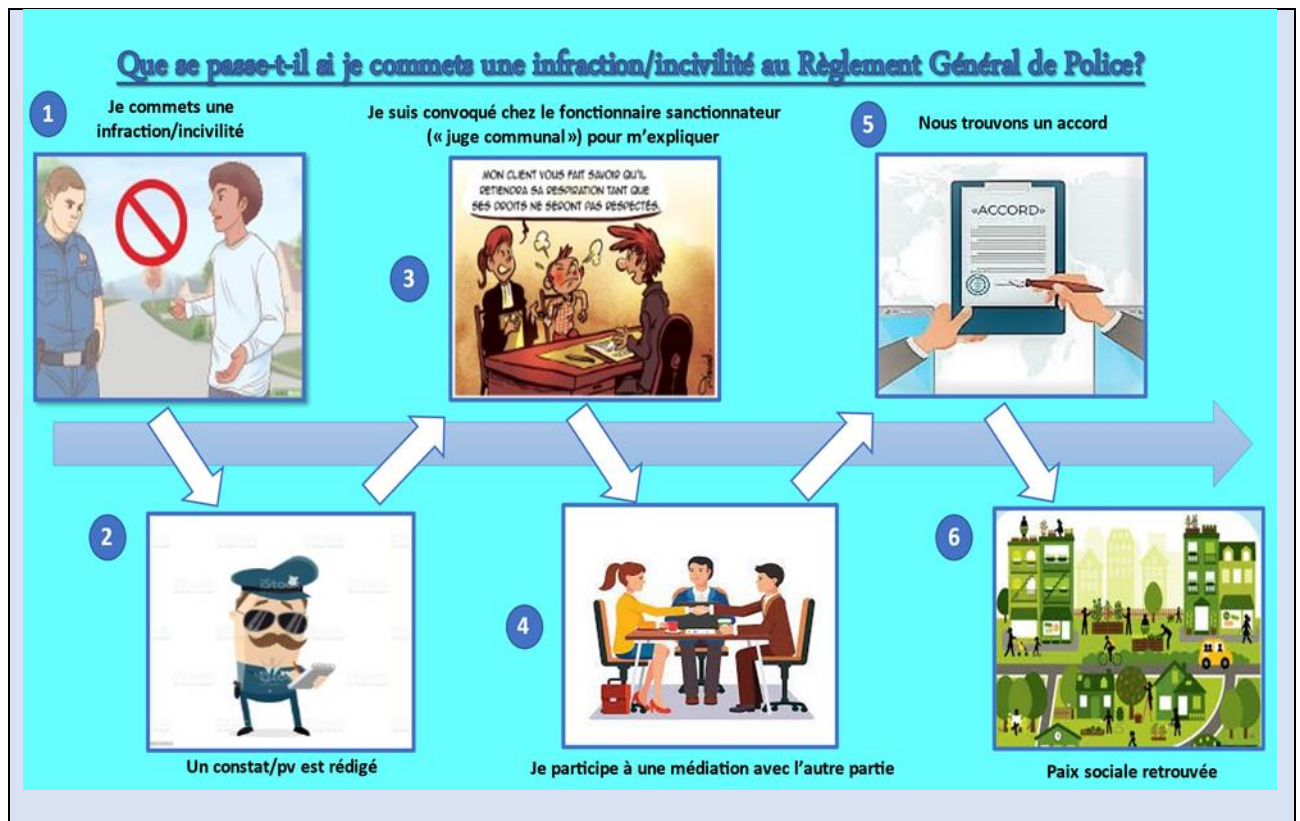
A la suite de chacune de ces trois leçons, les élèves se voient remettre un gadget utile, en lien avec le cours dispensé (veste fluo, cadenas pour vélo, etc.).

L'année scolaire se clôture par une journée de rencontre, au cours de laquelle tous les écoliers sont conviés à faire connaissance avec différents services d'autorité publique.

Le médiateur SAC est convié à cette journée et propose une animation en collaboration avec d'autres cellules du service de prévention. Différents supports ont été développés dans le cadre de cette animation dont des affiches informatives sur la procédure SAC et la procédure de médiation SAC :



²² <https://www.police.be/5340/fr/a-propos/plan-dadoption-scolaire/pat-rouille>



2.4.3 Le fonctionnaire sanctionnateur

2.4.3.1 L'importance de la collaboration/d'une vision commune avec le médiateur en cas de médiation non aboutie/échouée

Même si les fonctionnaires sanctionnateurs et les médiateurs sont indépendants dans leurs missions et décisions, le développement d'une vision commune entre eux est opportune afin de favoriser une approche cohérente (Gotelaere *et al.*, 2021). En effet, de par leurs missions complémentaires, la collaboration entre eux est essentielle, surtout en cas de refus ou échec de la médiation SAC. Dans ce cas précis, le dossier retourne alors auprès du fonctionnaire sanctionnateur qui devra prendre une décision finale concernant l'issue du dossier (amende administrative ou prestation citoyenne). Il est donc important pour eux de bénéficier d'informations relatives au retour du dossier et/ou à sa clôture négative. Apporter des informations pertinentes et utiles au fonctionnaire sanctionnateur à ce moment de la procédure lui permettra d'appliquer une réponse adéquate et cohérente par rapport aux raisons de renvoi du dossier (non réponse du contrevenant, informations de contact obsolètes, raisons invoquées par le jeune pour ne pas être venu en médiation, etc.). Il s'agit ici, pour le fonctionnaire sanctionnateur, d'apporter une réponse circonstanciée prenant en compte les efforts fournis par le contrevenant lors de la proposition de médiation. Ces informations, fournies par le médiateur, permettront de nuancer la réponse qui sera apportée par le fonctionnaire sanctionnateur, par la suite, de manière juste et équitable. La transmission de ces informations, du médiateur au fonctionnaire sanctionnateur, doit s'envisager en fonction du profit du contrevenant et concerner uniquement les informations jugées pertinentes au suivi du dossier. Le médiateur ne doit pas transgresser le secret professionnel ni la confidentialité qui incombent à ses missions. Néanmoins, transmettre certaines informations qui permettront de garantir la proportionnalité de la réponse fournie par rapport à la volonté et à l'implication du contrevenant est important.

2.4.3.2 L'importance de la collaboration avec les services de police

Si la collaboration entre fonctionnaires sanctionneurs et médiateurs est indispensable, la collaboration entre fonctionnaires sanctionneurs et services de police l'est également afin de favoriser l'implication de ces derniers dans la procédure SAC. Ainsi, les fonctionnaires sanctionneurs doivent pouvoir soutenir, se rendre disponibles et connaître leurs services de police. Faire preuve d'ouverture et de compréhension à l'égard des missions du travail policier permettra à ces derniers de se sentir davantage écoutés et impliqués dans la procédure administrative. Pour ce faire, un feedback bilatéral sur les dossiers traités aide à prendre conscience de l'utilité du travail effectué par chacun. Ceci peut notamment s'effectuer par le biais de rapports statistiques concernant l'issue des procès-verbaux dressés et traités par les fonctionnaires sanctionneurs ou via des contacts plus informels²³.

2.4.4 Nécessaire consistance entre répression et permissivité/impunité

Enfin, l'implication et l'adhésion concrètes de chaque partie envers la procédure administrative, mise en place dans le cadre des SAC, passent aussi par une nécessaire consistance entre répression et permissivité/impunité. Des exemples peuvent ainsi être dressés dans deux contextes spécifiques :

- Différences entre répressions administrative et pénale ;
- Différences entre répression/impunité entre communes.

En ce qui concerne le premier point, il est constaté que les SAC répriment des comportements qui seraient sans doute classés sans suite au niveau pénal car jugés de peu d'importance et/ou en raison d'une surcharge des tribunaux pénaux. En ce sens, la mise en place des SAC peut s'envisager comme une extension du filet pénal qui donne un certain pouvoir d'orientation aux policiers. Pour certaines infractions, définies notamment par des protocoles d'accord entre communes et parquets, les policiers jouent un rôle non négligeable à travers la description des faits qu'ils rapportent à l'autorité administrative. Par exemple, au sein de certaines zones de police, les vols de plus de 250€ peuvent actuellement faire l'objet d'un traitement pénal et sont alors généralement classés sans suite si la valeur en jeu dépasse légèrement ce montant, alors que les vols de moins de 250€ sont réprimés par une SAC. Dans ce cas-ci, le transfert de compétences aux communes privilégiera le traitement de faits moins graves par le biais d'une réponse plus sévère que celle apportée par le système pénal à des faits d'une gravité supérieure car ces faits seront, dans certains cas, finalement non traités.

Pour le second point, les différences d'un territoire communal à l'autre en termes de comportements interdits et de sanctions imposées posent la question de l'égalité des citoyens face à la norme et de leur degré d'information. En ce sens, l'autonomie décisionnelle des pouvoirs locaux met à mal la sécurité juridique des citoyens/contrevenants. Selon les différents règlements et ordonnances communaux, un comportement peut être répréhensible dans une commune alors qu'il sera anodin dans une autre. Il en résulte un problème de prévisibilité de la sanction pour le citoyen.

Ce manque de consistance entre communes et répressions administrative et pénale participe au manque de compréhension (et de sens) pour le citoyen et certains acteurs face aux procédures et réponses mises en place pour un même comportement, voire un comportement d'une gravité supérieure.

²³ Il en est de même en ce qui concerne les contacts entre fonctionnaires sanctionneurs et agents constatateurs. Bien que la nature et l'importance de ces relations ne furent l'objet de la présente contribution, il est important de les envisager. Cette problématique pourrait notamment faire l'objet d'une future recherche.

Chapitre 3. Comment renforcer l'implication des parties dans la médiation SAC pour des infractions relatives au gaz hilarant ?

Le chapitre 3 porte sur l'organisation des entretiens de médiation dans des dossiers portant sur la possession et la consommation de gaz hilarant. Il aborde tout d'abord l'engagement du contrevenant dans le processus de médiation. Il traite ensuite de l'engagement des représentants de la commune ou de la ville en qualité de victime. Il se termine avec l'engagement d'un acteur des services d'aide aux usagers de drogues. Ces derniers peuvent avoir un rôle intéressant à jouer dans l'étape finale de la procédure de médiation : l'accord de médiation.

Les réflexions que nous exposons dans ce chapitre reposent sur des observations et des expériences faites au service de médiation d'Anvers. Au cours de la période d'observation, le nombre de dossiers impliquant du gaz hilarant qui sont arrivés au service de médiation a été nettement moins élevé qu'attendu (N=5). L'explication la plus évidente est que la police a tout simplement procédé à moins de constatations. Il est également possible que cela soit lié au fait que les vacances d'été coïncidaient avec la période d'observation. Il s'agit généralement d'une période calme pour les services de médiation. Vu que nous disposions de moins de données provenant des observations pour rédiger ce chapitre, ce dernier a une portée plus limitée que le précédent.

Depuis décembre 2019, le règlement de police communal d'Anvers comprend l'article 101quinquies qui stipule qu'il est interdit *de détenir et de consommer des substances nocives telles que du gaz hilarant [...], si cela est destiné à une consommation abusive de la substance, à savoir la recherche d'une sensation d'ivresse* (§1er)²⁴. L'ajout de cet article au règlement de police était une réponse à la recrudescence de consommation de gaz hilarant dans les rues d'Anvers et aux nuisances que cela engendrait²⁵.

Il est également prévu dans le règlement de police un article qui exige le paiement d'une rétribution lorsqu'une bonbonne de gaz est saisie. Il s'agit d'un moyen pour l'administration communale de couvrir le coût de la destruction des bonbonnes de gaz hilarant saisies. De ce fait, lorsqu'une personne se fait prendre avec une bonbonne de gaz hilarant, elle peut recevoir une proposition de médiation pour possession de gaz hilarant (art. 101quinquies, §1er) et doit en outre payer un montant pour la saisie de la bonbonne de gaz hilarant (art. 101quinquies, §4)²⁶. On a donc à la fois la sanction administrative et le coût de la saisie. En d'autres termes, une médiation SAC réussie pour une infraction

²⁴ Au moment de la rédaction de ce document, la version la plus récente du *Code van politiereglementen stad Antwerpen (politicodex)* est la version incluant la modification adoptée par le conseil communal du 26 septembre 2022 (voir https://assets.antwerpen.be/srv/assets/api/download/0a262474-d9a4-4c64-aa5c-6d3521aff18/politicodex_versie_26_september_2022.pdf)

²⁵ Dans un article de *De Standaard* publié le 23 novembre 2019, le bourgmestre de la ville d'Anvers, Bart De Wever, affirme que les services communaux ont trouvé plus de 34 000 petites cartouches dans les rues entre octobre 2015 et mai 2019. Le bourgmestre déclare que « la consommation abusive de cartouches pour siphon et de ballons est une source de pollution et de nuisance », et que « de plus, les rassemblements d'utilisateurs créent souvent des nuisances sonores ». Pour l'article complet, voir https://www.standaard.be/cnt/dmf20191122_04731196.

²⁶ Selon l'article 17 du Règlement de rétribution pour l'utilisation des infrastructures, du matériel et des services de la Zone de police d'Anvers, le coût d'une saisie en semaine s'élève à 160 euros et le week-end à 320 euros.

relative à la possession ou la consommation de gaz hilarant n'annulera pas l'amende infligée pour couvrir le coût de destruction de la bonbonne.

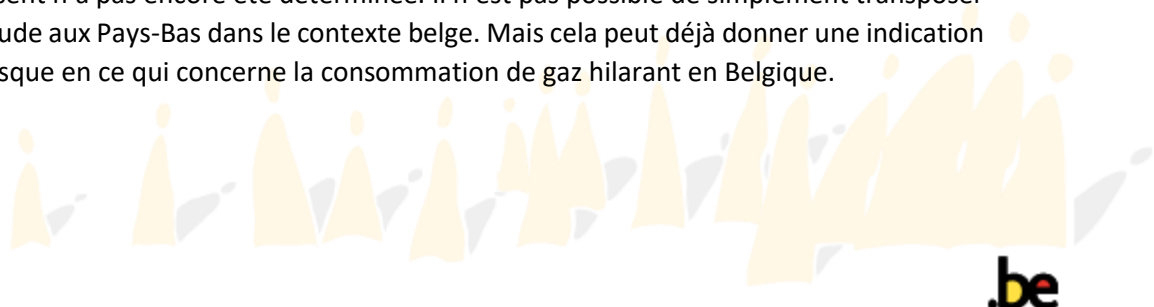
3.1 La participation des personnes qui consomment du gaz hilarant à la médiation SAC

Avant d'aborder le renforcement de la participation des personnes qui consomment du gaz hilarant à la médiation SAC, il est judicieux de donner un petit mot d'explication sur la population générale et à risque des personnes qui consomment du gaz hilarant.

En ce qui concerne ce premier point, il existe encore trop peu de preuves scientifiques concluantes pour pouvoir se prononcer sur « la » population des personnes qui consomment du gaz hilarant, et encore moins en Belgique. Les études sur le thème sont rares et ne traitent pour la plupart pas de la question qui nous intéresse. Ce que l'on sait par contre, c'est que la population est très diversifiée en termes d'origine, d'âge et de consommation (Nijkamp, 2020).

Malgré cela, des choses ont été écrites sur les populations à risque possibles pour ce qui concerne la consommation de gaz hilarant. Les jeunes ayant une origine non occidentale constituent l'un de ces groupes à risque possibles (Nabben & Bahara, 2020 ; Nijkamp *et al.*, 2020). Des études menées aux Pays-Bas ont révélé que la consommation de gaz hilarant parmi les écoliers (13-16 ans) issus de l'immigration non occidentale (13 %) était plus élevée que parmi les écoliers d'origine occidentale (10 %) (Rombouts *et al.*, 2020). D'après une autre étude menée auprès de personnes sur le terrain, les jeunes ayant une origine non occidentale présentent souvent des schémas de consommation problématique (Nabben & Bahara, 2020). Selon certains, cela peut s'expliquer par le rôle que joue la religion islamique dans ce domaine. Il est établi qu'en ce qui concerne les jeunes issus de l'immigration non occidentale (aux Pays-Bas, il s'agit principalement de Néerlandais d'origine marocaine et turque), l'Islam interdit la consommation d'alcool et d'autres drogues, mais considère le gaz hilarant comme une alternative autorisée (Nabben & Bahara, 2020).

Le rôle de la culture de la rue et le rôle joué par les parents s'avèrent également être une explication possible. En ce qui concerne le rôle de la culture de la rue, aux Pays-Bas, l'image du gaz hilarant est fortement représentée dans la culture de la rue, à savoir l'ensemble des attitudes, comportements, normes, valeurs et langage associés aux allées et venues collectives de groupes de jeunes dans des lieux publics (van Strijen, 2009). Le gaz hilarant y est perçu comme quelque chose de cool et d'excitant, comme un signe d'appartenance, ce qui peut alors promouvoir une consommation (excessive) (Nijkamp *et al.*, 2020). Le rôle des parents est lié au tabou qui règne sur l'alcool et les drogues, de sorte qu'ils évitent de parler de la consommation de substances. Les jeunes n'en parlent pas par peur des répercussions (Nijkamp *et al.*, 2020). Un autre élément important peut toutefois être qu'en général, il est plus difficile de toucher les Néerlandais issus de l'immigration non occidentale par des messages de prévention et de sensibilisation (Sproet & van Wieringen, 2011). Il est probable que tous ces éléments exercent une certaine influence les uns sur les autres. La manière exacte dont tous ces éléments interagissent n'a pas encore été déterminée. Il n'est pas possible de simplement transposer les résultats de l'étude aux Pays-Bas dans le contexte belge. Mais cela peut déjà donner une indication sur les groupes à risque en ce qui concerne la consommation de gaz hilarant en Belgique.



3.1.1 Les obstacles à la participation

Le taux de participation des personnes consommant du gaz hilarant à la médiation SAC est généralement faible. En 2021, 500 dossiers concernant une infraction relative à la consommation ou la possession de gaz hilarant ont été transmis au service de médiation d'Anvers. En 2020, il y en avait 339. En 2021, seuls 69 (13,8 %) des contrevenants ayant reçu une proposition de médiation ont effectivement accepté la proposition. En 2020, ils étaient 84 (24,8 %). Aucune réponse n'a été donnée pour 374 (74,8 %) propositions de médiation en 2021 et 50 (10 %) contrevenants ont refusé la proposition. Pour l'année 2020, ces chiffres étaient respectivement de 183 (54 %) et 49 (14,5 %). Les pourcentages restants relèvent de la catégorie « autres », dont font partie les vices de procédure. Ces chiffres doivent toutefois être nuancés. Les contrevenants qui ne sont pas d'accord avec leur sanction et la contestent n'apparaissent pas dans ces chiffres. Mais ce qu'il est important de mentionner, c'est que le taux de participation était faible pour d'autres infractions également.

Différentes hypothèses expliquent le faible taux de participation. D'une part, il faut se pencher sur l'aspect tabou de la consommation. Il se pourrait en effet que, comme pour d'autres types de drogues, la consommation de gaz hilarant soit un sujet tabou. Le tabou se traduit par un sentiment de honte et, au lieu d'affronter ce sentiment de honte en participant à une médiation SAC, certains contrevenants préfèrent payer une amende (et donc ne pas être confrontés à la honte). Cela correspond à l'hypothèse de l'étude néerlandaise. Cette hypothèse est étayée par le fait que de nombreux contrevenants nient dans un premier temps leur propre consommation au cours d'un entretien de médiation, avec comme excuse bien connue : « non, ce n'est pas moi qui ai consommé, c'est mon ami ». Mais au fil de l'entretien, certains contrevenants finissent par admettre leur propre consommation.

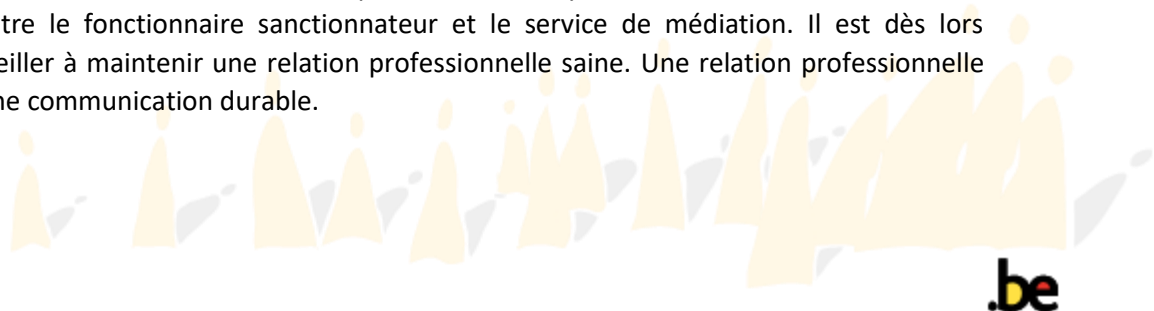
Le rôle des parents peut aussi être important. De nombreux jeunes ont évoqué le fait de garder le secret sur leur consommation, par peur envers leurs parents s'ils l'apprenaient par un courrier d'invitation. Par crainte de recevoir encore d'autres courriers, le paiement d'une amende en lieu et place de la médiation est sans doute une option plus séduisante.

D'autre part, il y a aussi le rôle que joue le laps de temps entre la commission des faits et l'invitation à s'engager dans un processus de médiation. Comme mentionné dans le chapitre sur le courrier d'invitation, il est probable que les contrevenants seront peu enclins à participer à un entretien de médiation pour une infraction qui remonte déjà à plusieurs mois. Dans la ville observée, il y a eu effectivement, dans certains cas, un laps de temps assez long entre l'infraction et la médiation qui s'en est suivi.

La langue du courrier d'invitation y contribue peut-être aussi. Ce point a déjà été abordé dans le chapitre *Le Premier Contact*. À Anvers, le courrier d'invitation à un entretien de médiation est rédigé exclusivement en néerlandais. Cela peut être un problème pour les personnes qui ne maîtrisent pas la langue ou qui ne sont pas assistées par quelqu'un qui peut les aider dans ce domaine.

3.1.2 Des obstacles aux opportunités

En ce qui concerne le laps de temps entre l'infraction et la médiation effective, il existe de nombreuses raisons pour lesquelles il peut être involontairement long. Cela peut par exemple être la conséquence d'un déséquilibre entre le volume de la charge de travail et les moyens disponibles auprès du fonctionnaire sanctionnateur. Une autre raison possible est un dysfonctionnement dans la relation professionnelle entre le fonctionnaire sanctionnateur et le service de médiation. Il est dès lors recommandé de veiller à maintenir une relation professionnelle saine. Une relation professionnelle saine repose sur une communication durable.



Points d'attention

Conseils qui peuvent contribuer à une communication durable :

- ✓ Concluez des accords clairs entre vous concernant la collaboration et discutez de la préservation de l'indépendance mutuelle
- ✓ Prévoyez des moments de concertation systématiques
- ✓ Prévoyez également la possibilité de partager des informations *ad hoc* (dans le cas d'un dossier particulier, par exemple)

Raccourcir le laps de temps entre la commission des faits et la médiation SAC doit être un objectif. Dans la pratique, il ne sera pas toujours possible de raccourcir effectivement le temps écoulé entre les faits et la médiation SAC, malgré toute la bonne volonté. Comme il existe différents maillons organisationnels dans la chaîne entre l'infraction et le service de médiation (la police, le fonctionnaire sanctionnateur et le service de médiation), un retard est parfois inévitablement le résultat de facteurs qu'il est impossible de maîtriser. En plus de ces maillons, il y a aussi le temps de réaction du contrevenant. Prenons l'exemple de contrevenants qui mettent plusieurs semaines à réagir.

Réduire le tabou entourant cette problématique pourrait aussi contribuer à libérer de plus en plus la parole, ce qui permettrait un meilleur contrôle social. Mais briser ou réduire un tabou par l'information et une prévention adéquate n'est pas une tâche aisée.

Points d'attention

Vu que les médiateurs jouent aussi un rôle dans la politique de prévention, voici quelques directives générales à leur intention ²⁷:

- Organisez la prévention et l'information en profondeur plutôt que superficiellement. Vu que tout le monde n'a pas la même connaissance du gaz hilarant, il n'est pas conseillé de faire de la prévention et de l'information par une communication large (par exemple à toute la population). En effet, cela pourrait, de manière non intentionnelle, amener des strates de population plus larges à découvrir la consommation de gaz hilarant, ce qui pourrait avoir un effet de normalisation (Nijkamp & Spronk, 2021). De ce fait, plutôt que de cibler le grand public, il est judicieux de s'adresser à des groupes spécifiques qui sont déjà familiarisés avec la consommation de gaz hilarant.
- Impliquez l'environnement social dans les campagnes de prévention et d'information. Il peut jouer un rôle important dans la détection, le soutien et l'orientation vers une aide adéquate (si nécessaire) (Nijkamp & Spronk, 2021).
- Tenez compte des éléments culturels dans l'organisation de la prévention et de l'information (Nijkamp & Spronk, 2021). Cela relève de ce que l'on appelle la « sensibilité culturelle », à savoir une pratique qui est axée sur la connaissance, la prise de conscience et l'acceptation d'autres cultures et d'autres identités culturelles (Spronk, Nijkamp, Nabben, de Jonge, 2020). Agir de manière culturellement sensible revient à comprendre et à apprécier le fait que les personnes sont issues de cultures différentes et ont donc un bagage culturel différent. (Spronk, Nijkamp, Nabben, de Jonge, 2020)

²⁷ Vous trouverez de plus amples informations sur le gaz hilarant dans cette publication : <https://prospective-jeunesse.be/articles/le-protxyde-dazote-gaz-hilarant-probleme-de-sante-publique-ou-epouvantail-mediatique/> Voir également le site d'Eurotox qui contient nombre de données et de publications utiles sur le sujet : <https://eurotox.org/>.

- Il n'est pas productif de diaboliser inutilement la consommation de gaz hilarant. Un message honnête qui met l'accent sur les effets les plus courants est plus efficace qu'un message axé sur les effets rares ou extrêmes (Nijkamp & Spronk, 2021).

3.2 L'engagement (d'un représentant) de la ville ou de la commune

Une question essentielle que l'on peut certainement se poser concernant les procédures de médiation en matière de consommation de gaz hilarant est la suivante : Qui est la victime et quel est le préjudice causé ? Tout d'abord, le consommateur lui-même peut subir un préjudice, bien que cela dépende fortement des habitudes de consommation. Dans le cas d'une consommation occasionnelle, informée et sûre, les risques pour la santé sont faibles. Mais si elle est combinée à d'autres substances, les risques pour la sécurité augmentent (Nijkamp & Spronk, 2021). Les dommages qui peuvent survenir en cas de consommation intensive et dangereuse sont de nature mentale et physique. Nous entendons par là des brûlures dues à des modes de consommation dangereux, des blessures dues au risque de chute à cause des effets à court terme (vertiges, évanouissements dus à un manque d'oxygénation du cerveau) et, en cas de consommation fréquente en grandes quantités, le risque de lésions neurologiques telles que des troubles sensoriels et une perte de force due à une carence en vitamine B12 (le gaz hilarant inactive l'absorption de la vitamine B12 dans le corps) (Luijk & Nijkamp, 2019). De plus, la consommation pendant et avant la conduite d'un véhicule est dangereuse, car elle augmente le risque d'accidents à cause du temps de latence de l'ivresse (confusion, perte de mémoire, perte d'attention) allant parfois jusqu'à une heure après la consommation.

Outre le préjudice personnel, il peut aussi y avoir des dommages qui prennent la forme de dépôts clandestins, de nuisances sonores et de sentiments d'insécurité. Dans ces cas, une personne représentant la ville ou la commune peut se présenter comme victime, en se basant sur l'argument selon lequel la consommation de gaz hilarant nuit au tissu social de la ville ou de la commune à cause des problématiques mentionnées. À Anvers, par exemple, les médiateurs travaillent avec une personne permanente qui représente la ville en tant que victime.

3.2.1 Le profil du (de la) représentant(e) permanent(e) et la répartition des rôles entre le médiateur et le(la) représentant(e) permanent(e)

Le ou la représentant(e) permanent(e) est de préférence une personne ayant une connaissance et une compréhension de la procédure SAC, une connaissance et une compréhension des effets du gaz hilarant et, surtout, des dommages que cela cause au tissu social de la ville ou de la commune. Il peut s'agir d'une personne ayant de l'expérience dans le service de médiation et qui suit également une formation ou un recyclage sur cette problématique.

Lorsque l'on travaille avec une personne permanente pour représenter la ville ou la commune, il est important de garantir son indépendance et de veiller à la séparation des rôles entre le(la) représentant(e) permanent(e) et le médiateur. Il n'est pas rare que, du fait de la relation professionnelle durable entre les deux acteurs, il se produise une certaine confusion de rôles. Plusieurs interviews ont révélé qu'un entretien de médiation où la répartition des rôles est très claire est perçu de façon plus positive. Rappelons que si le médiateur facilite l'entretien de manière neutre, le(la) représentant(e) permanent(e) est la victime et ne doit donc pas l'être.

3.3 L'engagement d'acteurs externes : les services d'aide aux usagers de drogues

Pour terminer, nous allons parler de l'engagement d'un acteur externe bien précis dans la procédure de médiation SAC : les services d'aide aux usagers de drogues. Les acteurs du secteur de l'aide aux usagers de drogues peuvent jouer un rôle appréciable à la fin de la procédure, notamment en tant qu'organismes d'une prestation réparatrice. Alors qu'une journée de travail avec les services de voirie peut représenter une prestation réparatrice pertinente pour les auteurs de dépôts clandestins, un entretien avec un acteur des services d'aide aux usagers de drogues peut être une prestation réparatrice pertinente pour un contrevenant impliqué dans la consommation de drogues.

Un tel partenariat présuppose une collaboration bilatérale entre le service de médiation et les services d'aide aux usagers de drogues. Une première étape pour cela consiste à explorer le secteur. Le secteur de l'aide aux usagers de drogues se caractérise par une grande diversité. En fonction du groupe cible et de la gravité du problème, différents acteurs fournissent un continuum de soins allant de la prévention et de l'intervention précoce à l'assistance avec une offre « care » et « cure » diversifiée, y compris en termes de réduction des risques.

De plus, la collaboration dépend de l'objectif de la prestation réparatrice. Posez-vous la question : que voulons-nous atteindre avec une telle prestation réparatrice ? À Anvers, l'objectif est de donner aux personnes qui consomment du gaz hilarant la possibilité de discuter de manière accessible de leur consommation avec des personnes des services d'aide aux usagers de drogues. Cet objectif s'apparente donc plus à des services de prévention et d'intervention précoce dans le domaine de l'aide aux usagers de drogues.

Points d'attention

La pratique a mis en évidence certains points d'attention en ce qui concerne l'établissement d'une relation professionnelle saine :

- ✓ Respectez l'indépendance de chacun ;
- ✓ Prévoyez une communication : une communication minimale est recommandée concernant le fonctionnement (combien d'orientations par an, combien de défaillances acceptées entre les étapes). Cela peut être organisé sur une base annuelle ;
- ✓ La distinction entre le dispositif répressif et le dispositif d'aide proposée doit être claire pour le contrevenant et ce, à tout moment. Ni le(la) représentant(e) permanent(e) ni les médiateurs ne doivent jouer leur rôle d'une manière telle que cela entraîne une confusion chez les contrevenants. Dès que l'entretien de médiation est terminé, il n'y aura plus de suivi de la part du service de médiation concernant la consommation de drogues, contrairement aux services d'aide aux usagers de drogues. Cela doit être clair pour le contrevenant afin qu'il puisse savoir de manière réaliste ce à quoi il peut s'attendre et à qui s'adresser pour poser des questions bien précises.

Exemple d'une pratique inspirante

À Anvers, le service de médiation travaille avec deux acteurs du secteur de l'aide aux usagers de drogues. Leur collaboration a débuté il y a plusieurs années déjà, suite à une forte augmentation du nombre de dossiers liés à la drogue qui sont arrivés dans le service de médiation. Ils ont consolidé leur partenariat par la conclusion d'un accord de collaboration.

La collaboration se présente concrètement comme suit :

Lorsqu'un contrevenant impliqué dans une situation liée au gaz hilarant participe à une procédure de médiation, il lui est proposé comme prestation réparatrice de se rendre à un entretien avec les services d'aide aux usagers de drogues.

Si le contrevenant est d'accord, il a alors la possibilité de prendre un rendez-vous avec le partenaire de sa propre initiative. Une fois que cet entretien est terminé et que le contrevenant peut fournir une preuve de sa présence à l'entretien, la médiation est considérée comme réussie et l'amende est annulée.

Lors de l'entretien, le contrevenant se retrouve dans un environnement sûr où il peut s'informer sur les conséquences de sa consommation, le risque de dépendance, les stratégies d'adaptation pour faire face à des personnes de son entourage qui consomment, etc.

La collaboration à Anvers se traduit par une situation « win-win » aussi bien pour le service de médiation que pour les services d'aide aux usagers de drogues :

- Le service de médiation trouve dans la collaboration un partenaire qui propose une prestation réparatrice pertinente aux contrevenants impliqués dans la consommation de drogues ;
- Les partenaires trouvent dans la collaboration un moyen d'atteindre les jeunes qui ont déjà été en contact avec des drogues avec un message permettant de limiter les dommages et les risques.



4. Bibliographie

- ALARID, L. F., & MONTEMAYOR, C. (2012). Implementing Restorative Justice in Police Departments. *Police Practice and Research*, 13(5), 450–463.
- BECKETT, K. & HERBERT, S. (2008). Dealing with Disorder: Social Control in the Post-Industrial City. *Theoretical Criminology*, 12(1), 5-30.
- BROWN, B., & BENEDICT, W. R.(2002). Perceptions of the Police, Past Findings, Methodological Issues, Conceptual Issues and Policy Implications. *Policing : An International Journal of Police Strategies & Management*, 25(3), 543-580.
- CHOI, J. J., & GILBERT, M. J. (2010). “Joe Everyday, People off the Street”: A Qualitative Study on Mediators’ Roles/Skills in Victim Offender Mediation. *Criminal Justice Review*, 13(2), 207–227.
- CHOI, J. J., GREEN, D. L., & KAPP, S. A. (2010a). A Qualitative Study of Victim Offender Mediation: Implications for Social Work. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 20(7), 857–874.
- CHOI, J. J., GREEN, D. L., & KAPP, S. A. (2010b). Victimization, Victims’ Needs, and Empowerment in Victim Offender Mediation. *International Review of Victimology*, 17, 267–290.
- DALY, K. (2002). Restorative Justice: The Real Story. *Punishment & Society*, 4(1), 55–79.
- DESAGE, F., SALLÉE, N. & DUPREZ, D. (2015). *Le contrôle des jeunes déviants*. Les Presses de l’Université de Montréal.
- FABLE, V. (2014). *Le contact des policiers avec les citoyens : les perceptions de jeunes hommes noirs de la ville de Montréal, mémoire*. Ecole de criminologie, Université de Montréal.
- GERKIN, P. M. (2009). Participation in Victim-Offender Mediation: Lessons Learned from Observations. *Criminal Justice Review*, 34(2), 226–247.
- GOTELAERE, S., SCHILS E. & JONCKHEERE, A. (2021). *Recherche portant sur les pratiques en matière de médiation dans le cadre des sanctions administratives communales, Rapport final 45*, Institut National de Criminologie et de Criminologie, Département de Criminologie, Bruxelles.
- HANSEN, T., & UMBREIT, M. S. (2018). State of Knowledge: Four decades of victim-offender mediation research and practice: The evidence. *Conflict Resolution Quarterly*, 36, 99–113.
- JOHNSTONE, G. (2002). *Restorative Justice: Ideas, Values, Debates*. Willan Publishing.
- LUIJK, S. J., & NIJKAMP, L., (2019). Recreatief lachgasgebruik en gezondheidsrisico's. *Tijdschrift voor Jeugdgezondheidszorg*, 51, 2-7.
- NABBEN, T., & BAHARA, K. (2020). *Als de tank je beste vriend wordt... Problematisch lachgasgebruik bij jongeren Marokkaanse Amsterdammers: Adviezen en aanbevelingen voor een interventie en preventiecampagne*. Hogeschool van Amsterdam.
- NAIR, G. K. S., LUQMAN, A., VADEVELOO, T., MARIMUTHU, R., & SHANMUGGAM, S. (2012). Better Policing through a Paradigm Shift in Public Perception of the Police. *Asian Social Science*, 8(3), 113-117.
- NIJKAMP, L. (2020). *Lachgas: Van zorgen naar acties Een handreiking voor gemeenten, handhavers en preventieprofessionals in de aanpak van de verkoop en het gebruik van lachgas* (Update 2020). Trimbos Instituut.
- NIJKAMP, L., SPRONK, D., NABBEN, T., & DE JONGE, M. (2020). *Lachgasgebruik bij jongeren met een niet-westerse migratieachtergrond*. Trimbos Instituut.
- RENOUARD, J.-M. (1993). Les relations entre la police et les jeunes : la recherche en question. *Déviance et Société*, 17(4), 419-438.
- RIZKALLA, S. (1972). Les recherches sur la police : trois approches. *Acta Criminologica*, 5(1), 183-197.
- ROMBOUTS, M., VAN DORSSELAER, M., SCHEFERS, T., VAN SCHAYCK, M., TUITHOF, M., KLEINJAN, M., & MONSHOUWER, K. (2020). *Jeugd en riskant gedrag 2019: Kerngegevens uit het Peilstationsonderzoek Scholieren*. Trimbos Instituut.
- SCHUCK, A.M., & ROSENBAUM, D.P. (2005). Global and Neighbourhood Attitudes Toward the Police:

- Differentiation by Race, Ethnicity and Type of Contact. *Journal of Quantitative Criminology*, 21, 391-418. <https://doi.org/10.1007/s10940-005-7356-5>
- SPAHEY, P. (2004). *Violences urbaines et délinquance juvénile à Bruxelles. Les 12-20 ans témoignent*. L'Harmattan.
- SPROET, M., & VAN WIERINGEN, J. (2011). *Bereik alle doelgroepen optimaal. Op weg naar een cultuursensitief centrum voor Jeugd en Gezin*. Pharos.
- SUSINI, J. (1966). Eléments d'une analyse sociologique de la police à travers son image dans l'opinion publique. *Revue de Science Criminelle et Droit Pénal Comparé*, 21(2), 392-398.
- VAN PRAET, S. (2020). *Identificeren en aanpakken van problemen of misbruiken bij politiselectiviteit: Een actieonderzoek naar problematische praktijken en mechanismes van politiselectiviteit in de politiezone Schaerbeek-Evere-Sint-Joostten-Node (PolBruNo)*. Nationaal Instituut voor Criminalistiek en Criminologie. https://nicc.fgov.be/upload/publicaties/rapport_43b-politiselectiviteit-svp-nl-202007.pdf
- VAN STRIJEN, F. (2009). *Van de straat: De straatcultuur van jongeren ontrafeld*. Uitgeverij SW.
- WALGRAVE, L. (2000). *Met het oog op herstel: Bakens voor een constructief jeugdsanctierecht*. Universitaire Pers Leuven.

