

Observatoire de la justice restaurative



**ENQUÊTE NATIONALE
SUR LA JUSTICE
RESTAURATIVE**

2021



Nous tenons à remercier chaleureusement et sincèrement tous les participants aux mesures de justice restaurative, tous les professionnels et intervenants ainsi que les membres de la communauté bénévoles, qui nous ont accordé un peu de leur temps pour contribuer à cette enquête. Sans eux rien ne serait possible et nous tenions à leur témoigner toute notre reconnaissance pour leur participation. Merci !

Enquête nationale sur la justice restaurative

Rapport et enquête réalisée pour l'Institut Français pour la Justice Restaurative par :

Émilie MATIGNON (Chargée de la recherche et coordinatrice de l'antenne Sud-Ouest de l'IFJR)

Eulalie SPYCHIGER (Coordinatrice de l'antenne Sud-Ouest de l'IFJR)

Et **Christiane LEGRAND** (Vice-présidente de l'IFJR)

Sous la supervision de **Benjamin SAYOUS** (Directeur de l'IFJR)

Rapport soumis à l'avis du Président du Conseil scientifique de l'IFJR, le Pr. **Robert CARIO** (Professeur émérite de Criminologie, Université de Pau et des Pays de l'Adour)

SOMMAIRE

Introduction générale	7
I – État des lieux du développement de la justice restaurative en France en 2021.....	11
Introduction	12
Les conventions de partenariats conclues en matière de justice restaurative.....	13
1. Synthèse des résultats.....	13
La situation des programmes de justice restaurative (au 31 décembre 2021).....	15
Les programmes de JR ayant mis en œuvre au moins une mesure de justice restaurative en 2021	17
1. Une tendance au renforcement de la médiation restaurative.....	17
2. Des mesures de justice restaurative concernant des infractions graves.....	18
3. Une répartition très déséquilibrée sur le territoire.....	19
Les programmes de JR susceptibles d’être opérationnels en 2022.....	21
1. Les mesures en cours en 2021.....	21
2. Une concentration du nombre de mesures sur quelques départements	22
3. Une concentration devant être corrélée avec une information systématique	22
Synthèse des résultats de l’expérience d’information proactive par téléphone.....	27
II - Témoignages des participants victimes et auteurs aux mesures de justice restaurative mises en œuvre en 2020.....	37
Introduction	38
1. Objectifs de la recherche.....	39
2. Résultats constants de l’enquête à partir des résultats de 2019 et 2020	39
3. Échantillon de l’étude.....	40
4. Caractéristiques des entretiens.....	41
PARTIE 1 – DES DISPOSITIFS LIBÉRATEURS AUTOUR DE LA PAROLE ET DE L’ÉCOUTE.....	42
1. La justice restaurative : un espace inédit pour se raconter.....	43
2. La justice restaurative : un dialogue pour se rencontrer.....	46
PARTIE 2 - L’OUVERTURE VERS DE NOUVELLES PERSPECTIVES D’APAISEMENT	52
1. Un processus restauratif réparateur à travers le dialogue.....	52
2. Un processus restauratif favorisant les perspectives d’avenir	55
PARTIE 3 - LES OUTILS D’UN CADRE SÉCURISANT	60
1. La préparation : le cœur du processus restauratif	60
2. Les animateurs : l’incarnation du dispositif restauratif	64
3. Les membres de la communauté : l’autre regard bienveillant.....	66
4. Le bâton de parole et la pause : entre outil d’animation et de cohésion du groupe	68

Conclusion : des résultats constants malgré une année particulière.....	71
III- La parole aux intervenants et aux professionnels de la justice restaurative 2020.....	75
Introduction	76
1. Problématique.....	76
2. Méthodologie	77
3. Spécificités des sites objets de l'étude	77
PARTIE 1 - REGARDS DES INTERVENANTS ET DES PROFESSIONNELS SUR LES APPORTS DE LA JUSTICE RESTAURATIVE.....	82
1. La justice restaurative : une contribution à la réparation des personnes	82
2. La justice restaurative : la perspective d'une autre vision	84
3. La justice restaurative : une réponse qui a du sens.....	93
PARTIE 2 - REGARDS DES INTERVENANTS ET DES PROFESSIONNELS SUR LES DIFFICULTÉS DE LA JUSTICE RESTAURATIVE	98
1. La fragilité de l'offre de justice restaurative ou le manque d'institutionnalisation	98
2. Le temps long de la mise en place des programmes de justice restaurative	102
3. La rétention de l'information sur la justice restaurative	107
4. Les défis d'un autre « métier »	109
PARTIE 3 - REGARDS DES INTERVENANTS ET DES PROFESSIONNELS SUR LES RELATIONS ENTRE LA JUSTICE RESTAURATIVE ET LE SYSTÈME DE JUSTICE PÉNALE	113
1. Quel impact de la justice restaurative sur le système de justice pénale ?	113
2. Quels acteurs pour la justice restaurative dans l'avenir ?.....	118
3. Quelles perspectives de développement pour la justice restaurative ?.....	125
Conclusion	132
IV- Les retours d'expériences des membres de la communauté	135
Introduction	136
1. Problématique.....	136
2. Méthodologie	137
PARTIE 1 - QUI SONT LES MEMBRES DE LA COMMUNAUTÉ ?	138
PARTIE 2 - COMMENT ET POURQUOI LES MEMBRES DE LA COMMUNAUTÉ ONT-ILS DÉCIDÉ DE PARTICIPER À DES MESURES DE JUSTICE RESTAURATIVE ?	140
1. La découverte de la justice restaurative par le réseau associatif	140
2. La justice restaurative : une découverte qui « fait sens »	141
PARTIE 3 - COMMENT LES MEMBRES DE LA COMMUNAUTÉ DÉFINISSENT-ILS LEUR RÔLE ? 146	
PARTIE 4 - COMMENT LES MEMBRES DE LA COMMUNAUTÉ ONT-ILS VÉCU LEUR EXPÉRIENCE RESTAURATIVE ?.....	153
1. Entre recherche de sa place et sentiment de légitimité.....	153
2. Une expérience source d'apprentissages et de prises de conscience.....	155

3. Être utile et être témoin de l'évolution des personnes, deux éléments indéniables de satisfaction	157
4. La libération de la parole vectrice d'émotions fortes.....	159
5. Le temps des pauses, une parenthèse nécessaire.....	161
6. Les insatisfactions, entre difficultés de préparation et remise en cause du processus	162
PARTIE 5 - QUEL EST L'IMPACT DE LA JUSTICE RESTAURATIVE SUR LE SYSTÈME DE JUSTICE ET LA SOCIÉTÉ SELON LES MEMBRES DE LA COMMUNAUTÉ ?	166
Conclusion	170

Introduction générale

Depuis l'introduction de l'article 10-1 dans le code de procédure pénale, le mouvement de développement de la justice restaurative en France a pris un essor particulier. En 2017, trois ans après la loi du 15 août 2014, l'IFJR a souhaité conduire une étude visant à documenter et fournir des éléments d'analyse sur ce développement et la manière dont il influence le système de justice pénale français.

En effet, l'introduction de la justice restaurative en France apparaît, à l'image de nombreux pays, comme un élément de solution à une crise du système de justice pénale. C'est le constat de cette crise, dans le cadre de la conférence de consensus sur la prévention de la récidive en 2013 ¹, qui a favorisé le soutien politique apporté à l'idée d'introduire la justice restaurative en droit français sur la base de la transposition de la directive européenne du 25 octobre 2012. La justice restaurative se présentait alors comme un outil de nature à permettre aux victimes et aux auteurs d'infraction pénale de trouver une réponse à leurs attentes, principalement synthétisées sous la forme d'une demande de réparation et d'une considération plus affirmée de la victime, d'une resocialisation de l'auteur de l'infraction et d'un rétablissement de la paix sociale ².

Encore fallait-il que la justice restaurative puisse être concrètement intégrée dans le système. Il convenait en premier lieu de construire les éléments, à la fois méthodologiques et organisationnels, opérationnels pour installer les premiers programmes. Sur la base de ces premières expérimentations, l'IFJR a conduit des évaluations poussées entre 2015 et 2017. Celles-ci ont montré tout le potentiel de la justice restaurative en ce qui concerne, d'une part, la satisfaction des attentes des participants (alors même que ceux-ci étaient largement déçus par le système de justice pénale) et, d'autre part, le renforcement des compétences des professionnels qui participent à leur mise en œuvre et l'amélioration des conditions de l'exercice de leurs missions à l'égard des publics qu'ils accompagnent ³.

Ces évaluations ne portaient toutefois que sur des échantillons réduits et prenaient la forme d'un diagnostic local plutôt que d'une évaluation ayant vocation à être généralisée. Elles concernaient quelques participants et professionnels, impliqués dans une mesure, dans le cadre d'un programme. À partir de 2017, l'IFJR a poursuivi l'objectif d'élargir le spectre de

¹. <http://www.justice.gouv.fr/justice-penale-11330/prevention-de-la-recidive-12453/12-recommandations-pour-une-nouvelle-politique-contre-la-recidive-25112.html>

². Rapport du jury consensus, 20 février 2013, p. 13, cons. 19.

³. Six rapports ont été rédigés à partir de 5 évaluations locales conduites sur des mesures ayant été mises en œuvre entre 2015 et 2018 : É. MATIGNON, « Rencontres Condamnés Victimes mises en œuvre par l'ADIAV et le SPIP 34, Juillet 2017, 28 p. ; B. SAYOUS et É. MATIGNON, « Rencontres Condamnés Victimes mises en œuvre par le SRJR « Île de France » de l'Association de Politique Criminelle Appliquée et de Réinsertion Sociale (APCARS) et le SPIP du Val de Marne » (1^{ère} session), avril 2018, 30 p. ; B. SAYOUS et É. MATIGNON, « Rencontres Condamnés Victimes mises en œuvre par le SRJR « Île de France » de l'Association de Politique Criminelle Appliquée et de Réinsertion Sociale (APCARS) et le SPIP du Val d'Oise (2^{ème} session), Avril 2018, 37 p. ; B. SAYOUS et É. MATIGNON, « Rencontres Condamnés Victimes mises en œuvre par le SRJR « Île de France » de l'Association de Politique Criminelle Appliquée et de Réinsertion Sociale (APCARS) et le SPIP du Val d'Oise (3^{ème} session), Avril 2018, 30 p. ; É. MATIGNON, « Rencontres Condamnés Victimes mises en œuvre par l'antenne d'Anglet du SPIP des Pyrénées Atlantiques et l'Association Citoyenne Justice Pays Basque (ACJPB) (1^{ère} session), Avril 2018, 38 p. ; Ch. LEGRAND, « Rencontres Condamnés Victimes mises en œuvre par l'AMAV et le SPIP Vaucluse. Rapport d'évaluation à l'issue de la première session de rencontres », Mai 2019, 42 p. ;

cet effort d'évaluation de l'impact de la justice restaurative sur le système de justice pénale en conduisant une enquête nationale.

Il convenait, dans un premier temps, de mesurer l'ampleur du phénomène. À partir de 2017, l'IFJR a conduit un effort de recensement systématique des programmes se déclarant comme visant à mettre en œuvre des mesures de justice restaurative (au sens de l'article 10-1 CPP).

À partir de cette identification, il convenait de préciser les contours opérationnels du phénomène en précisant la nature et les formes de ces programmes ainsi que les difficultés rencontrées par leurs promoteurs. Cet angle d'approche est celui qui a été adopté pour l'enquête conduite en 2018, laquelle a pu mettre en évidence une grande diversité de pratiques bien qu'une large majorité de programmes soit focalisée, pour le moment, sur les rencontres condamnés-victimes (RCV). Elle a également mis en évidence le très fort intérêt et la motivation des professionnels du secteur judiciaire (principalement de l'administration pénitentiaire) ou parajudiciaire (aide aux victimes principalement dans notre étude), alors même que ces derniers éprouaient des difficultés importantes dans la mise en place de ces programmes, eu égard au manque de moyens pour y parvenir ⁴.

En 2019, tout en poursuivant l'identification et l'étude des programmes, l'IFJR a focalisé son étude sur les mesures de justice restaurative mises en œuvre entre 2017 et 2018, en s'intéressant aux retours d'expérience des personnes qui y ont participé en tant que victimes ou auteurs d'infractions pénales. Cette étude a montré la grande satisfaction de ces personnes qui ont pu y trouver des dispositifs adaptés à une prise en compte humaine de leurs attentes, dans le respect de leur parole et de leurs aspirations ⁵. Cette étude contrastait avec celles qui ont pu être conduites auprès de justiciables quant à leurs perceptions du système de justice pénale et ayant démontré leur grande insatisfaction, pire, leurs espoirs déçus ⁶.

En 2020, l'enquête a tout d'abord poursuivi l'étayage de l'étude des effets des mesures de justice restaurative en agrégeant aux retours d'expériences de participants aux mesures de 2017 et 2018, ceux des participants aux mesures de 2019. L'enquête a aussi recentrée l'étude du développement des programmes sur des indicateurs plus précis à partir des observations des coordinatrices de nos antennes.

Un troisième volet a alors été ajouté à l'enquête, afin de rendre également compte de l'impact de ces programmes de justice restaurative sur les professionnels et intervenants en justice restaurative impliqués. Ce faisant, l'IFJR poursuit ainsi un double objectif. Le premier, qui n'est pas un objectif de recherche mais un bénéfice secondaire, est de valoriser le travail accompli depuis désormais près de 8 ans par ces professionnels qui œuvrent chaque jour, donnent de leur personne, au service de la satisfaction des attentes des justiciables, trop souvent déçus par les lacunes du système de justice pénale. Le second, objectif principal de

⁴. Enquête nationale sur les programmes de JR, IFJR, Émilie Matignon, Benjamin Sayous, 2018.

⁵. Enquête nationale auprès des participants auteurs et victimes à la justice restaurative, IFJR, Émilie Matignon, Christiane Legrand, Élise Gadéa, 2019.

⁶. L. Dumoulin, C. Vigour, « On a soif d'idéal ! Des attentes à la hauteur des critiques des citoyens. Un éclairage par entretiens collectifs », In S. Amrani-Mekki, *Et si on parlait du justiciable du 21^{ème} siècle*, Ed. Dalloz, 2019, pp. 29-81.

cette étude, est de mesurer l'impact de l'opérationnalisation de la justice restaurative sur ces acteurs du système de justice pénale et, plus généralement, de la société, tout en rendant compte aussi de la manière dont, eux-mêmes, perçoivent les effets de la justice restaurative sur celles et ceux que ces professionnels accompagnent chaque jour.

Il restait, pour 2021, à inclure dans l'enquête nationale sur la justice restaurative un quatrième et dernier volet. Celui-ci se concentre sur les bénévoles impliqués dans les programmes de justice restaurative.

L'enquête 2021 qui est proposée aux lecteurs et lectrices de ce rapport réuni ces quatre volets.

La première partie du document a pour objectif de donner une photographie de l'état du développement de la justice restaurative en France en 2021 à partir des informations recueillies par les quatre antennes de l'IFJR (l'antenne Sud-Est, l'antenne Nord-Est, l'antenne Sud-Ouest et l'antenne de l'Île de la Réunion). Ce « cliché » n'a par conséquent pas la prétention d'être exhaustif, mais tente néanmoins de rendre compte le plus précisément possible de la situation sur un territoire donné à un moment donné.

Dans une deuxième partie, l'enquête poursuit l'incrémentation des retours d'expériences des participants aux mesures de justice restauratives mises en œuvre en 2020, s'ajoutant ainsi à ceux des mesures mises en œuvre en 2017, 2018 et 2019. Ces 48 témoignages ici rassemblés mettent en exergue le vécu, ainsi que les appréciations, tant en termes de bénéfices qu'en termes de limites perçues, de ces participants et permettent de présenter les résultats que la justice restaurative génère.

La troisième partie rassemble les 25 témoignages des professionnels et intervenants de 5 sites différents des 3 sites ayant fait l'objet d'une analyse l'année précédente. Ces récits viennent compléter et enrichir les 33 retours d'expérience recueillis préalablement, en mettant en exergue des constantes indéniables, mais également des spécificités propres à chaque site qui viennent préciser, voire étayer, ces dernières. Ces points de vue offrent à voir les perspectives des professionnels et intervenants en justice restaurative issus de divers corps de métiers et exerçant des rôles distincts dans la mise en place des mesures. Ils évoquent les apports de la justice restaurative dans leurs pratiques, mais aussi les difficultés qu'ils et elles ont vécues dans ce cadre, ainsi que leur avis sur les interrelations, présentes et futures, entre justice restaurative et système de justice pénale. Ces retours, formulés par les artisans de la justice restaurative, donne matière à penser son avenir en France.

La quatrième partie intègre désormais à cette enquête les retours d'expériences de 17 bénévoles qui sont intervenus à titre de « membres de la communauté » dans des mesures de justice restaurative. À travers leur récit, ils et elles livrent leur vécu de témoins privilégiés du cheminement des personnes ayant participé à ces sessions de rencontres détenus-victimes et rencontres condamnés-victimes. Ces personnes engagées partagent également leur regard sur la justice restaurative et sur son rôle social.

Ce dernier volet vient ainsi boucler le tour des différentes perspectives par lesquelles l'Institut Français pour la Justice Restaurative propose d'observer l'objet mouvant et en devenir qu'est la justice restaurative à l'approche de ses 10 ans d'existence.

I – État des lieux du développement de la justice restaurative en France en 2021

Introduction

Premier volet de l'enquête nationale depuis le début de celle-ci en 2017, il se focalise, plus particulièrement, sur la situation des programmes de justice restaurative. Il rend compte de l'étendue du développement de la justice restaurative sur le territoire. Il s'agit plus ici, de déceler des tendances au développement, à la stagnation ou à la régression, que de dresser un panorama exhaustif sur l'ensemble du territoire.

Comme l'année précédente, ce rapport repose sur les données recueillies dans le cadre des actions d'appui de nos antennes et que nos coordinatrices d'antenne ont pu vérifier, notamment parce qu'elles assurent l'accompagnement des programmes en cours de développement et/ou supervisent l'animation des mesures de justice restaurative en cours ou terminées.

Il en résulte que ce rapport ne fait pas état de l'activité des programmes et mesures de justice restaurative dont l'IFJR a pu avoir connaissance sur les territoires qui ne sont pas couverts par ses antennes (quart nord-ouest et outre-mer, sauf Ile de la Réunion). Cela ne signifie pas pour autant qu'il n'y a aucune activité de justice restaurative sur ces territoires. L'IFJR a ainsi pu apporter un appui ponctuel à plusieurs programmes et superviser plusieurs mesures. Il est cependant impossible, sauf à disposer d'une antenne dédiée à ces territoires, de procéder à une revue systématique des programmes existants et de leurs réalisations.

Afin de rendre compte de cette photographie du paysage de la justice restaurative en France en 2021, comme l'année précédente, une série d'indicateurs du développement d'un programme et de sa pérennité ont été retenus :

- 1) La conclusion d'une convention de partenariat (première étape de constitution d'un programme de justice restaurative conformément aux recommandations de la circulaire du 15 mars 2017) ;
- 2) La couverture géographique et son stade de développement (absent dans le département, en cours de développement, ayant déjà animé une mesure ou susceptible de le faire si des orientations étaient formulées, programme existant, ayant pu éventuellement mettre en œuvre une mesure, mais ne disposant pas ou plus des RH nécessaires) ;
- 3) L'animation d'au moins une mesure au cours de l'année ;
- 4) La capacité du programme à animer une mesure de justice restaurative à l'avenir, notamment si des mesures étaient cours dans l'année ou susceptibles de l'être sous réserve que des orientations soient formulées.

Les conventions de partenariats conclues en matière de justice restaurative

1. Synthèse des résultats

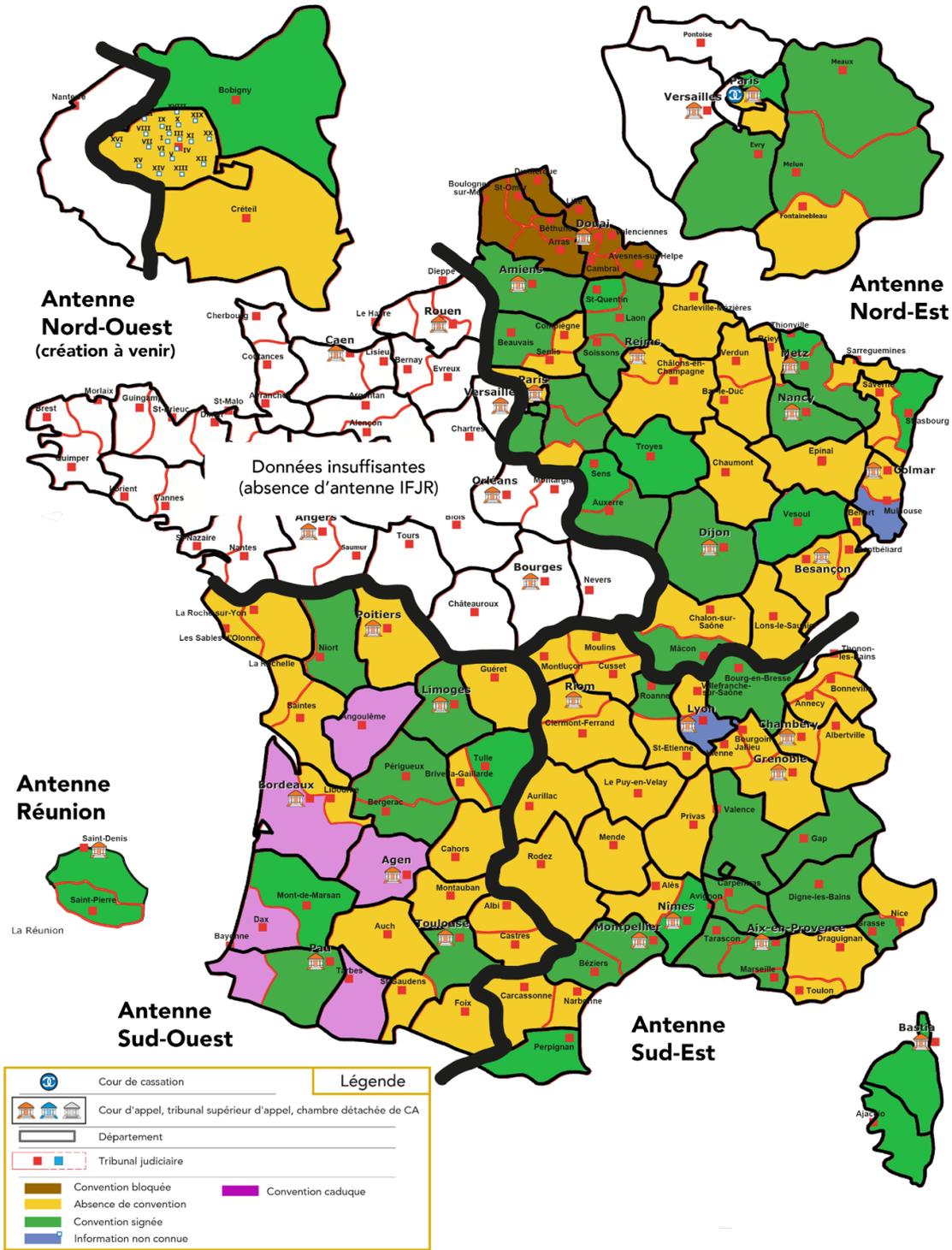
Au 31 décembre 2021, l'on dénombre 47 conventions de partenariat signées (contre 39 en 2020), couvrant 46 tribunaux judiciaires. Il est à noter par ailleurs que 6 conventions supplémentaires devraient être signées en 2022. Une 7^{ème} devrait également l'être suite au déblocage de la situation du financement du programme par la Direction Interrégionale des Services Pénitentiaires (DISP) compétente (DISP de Lille).

Ainsi, si la situation a pu favorablement évoluer dans une dizaine de départements, la situation reste relativement stable par rapport à la situation en 2020 dans la plupart des autres. Ainsi, il existe encore de nombreux territoires dans lesquels le processus de conclusion de la convention de partenariat est compliqué par diverses considérations partenariales (manque de réactivité pour signer ou d'investissement d'un ou plusieurs partenaires dans le processus). Dans un tel contexte, le risque, énoncé l'année dernière, de caducité des conventions signées pour une année seulement, se réalise. Ainsi, en 2021, une dizaine de conventions sont devenues caduques.

Pour autant, il convient de rappeler qu'une convention de partenariat, bien que souhaitable, n'est pas un passage obligé pour mettre en œuvre des mesures de justice restaurative. En lien avec le SADJAV et le CNJR, ce message a été largement diffusé par nos antennes, afin d'éviter les situations de blocages constatés en 2020.

Il est heureux par ailleurs de constater que, tout en permettant de poursuivre l'animation de mesures de justice restaurative, cette affirmation n'a pas bloqué les processus d'élaboration de convention en cours. Ainsi, 8 nouvelles conventions ont été signées en 2021.

Tribunaux judiciaires disposant d'une convention de partenariat en matière de justice restaurative signée (au 31 décembre 2021)
(données issues des antennes de l'IFJR)



La situation des programmes de justice restaurative (au 31 décembre 2021)

Au 31 décembre 2021, l'on dénombre 87⁷ programmes de justice restaurative sur le territoire couvert par les antennes de l'IFJR (contre 81 en 2020).

Ces programmes correspondent à un type de mesure spécifique (RDV/RCV, MR ou CSR/CAR) et à un tribunal judiciaire (puisque généralement une seule convention est en principe signée sur un ressort de tribunal judiciaire). Il faut toutefois distinguer les situations. Des partenaires peuvent conduire des actions en vue de différents types de mesures sur un même tribunal judiciaire, de même qu'un même type de mesure peut être mis en œuvre par les mêmes partenaires sur plusieurs tribunaux judiciaires. Il est alors comptabilisé plusieurs programmes⁸.

Pour chaque programme, nous avons établi une classification permettant d'illustrer leur niveau d'avancement.

- **Absence de programme**
- **En développement** : des partenaires se sont réunis autour d'un projet de programme, mais ne sont pas encore en mesure de proposer une offre de justice restaurative ou ne le sont plus, car le programme est bloqué ou stationnaire (élaboration de convention, partenaires ne répondant plus, etc.).
- **Manque de RH** : des partenaires se sont réunis autour d'un projet de programme, ont une volonté de mettre en œuvre, disposent même parfois d'une convention de partenariat, mais ne sont pas en mesure de proposer une offre de justice restaurative faute de personnels formés.
- **Programme opérationnel (sous réserve d'orientations)** : il s'agit de programmes ayant la capacité de proposer une offre de justice restaurative, ayant ou non déjà animé une mesure de justice restaurative par le passé, en capacité de répondre à une demande de justice restaurative. Certains programmes toutefois n'ont pas été en mesure de mettre en œuvre des mesures en 2020 en raison de l'arrêt des actions collectives à partir de mars (ayant conduit à l'arrêt des mesures en cours) ou ayant rencontré des problèmes au stade de l'information / orientation des publics en 2019.

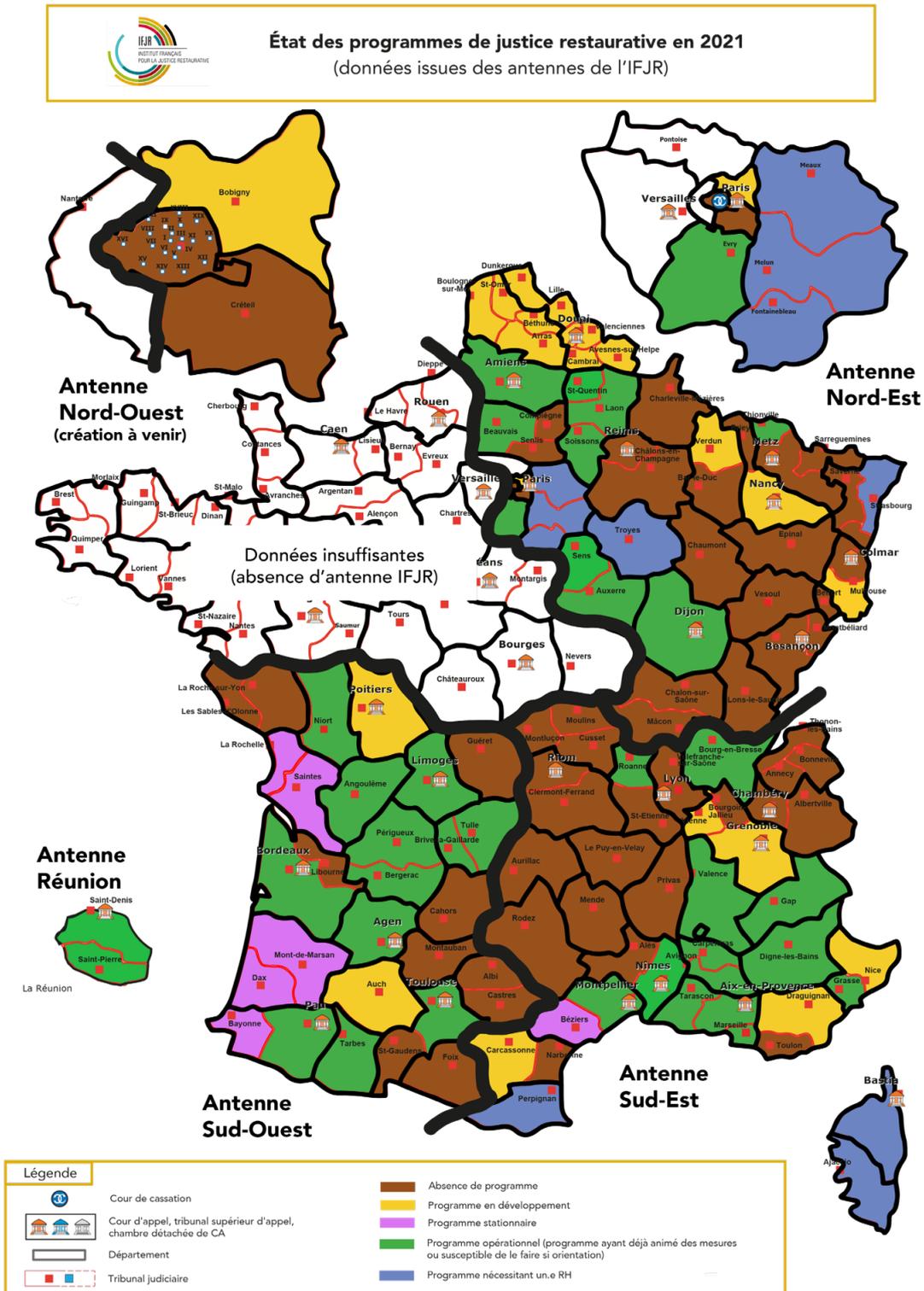
L'état de situation des programmes décrit dans le tableau suivant et la carte qui suit, par souci de synthèse, ont exigé des simplifications qui ne sauraient apporter toutes les nuances nécessaires. Il convient de se reporter aux rapports de nos antennes pour une présentation plus détaillée de la situation de chaque programme.

⁷. Ce chiffre n'inclut donc pas les programmes couverts par la future antenne Nord-ouest et l'outre-mer, pour lesquels nous avons connaissance d'une quinzaine de programmes.

⁸. 1 TJ doté d'action en vue de MR et de RDV par exemple sera compté comme 2 programmes ; Des actions de MR par les mêmes partenaires sur 2 TJ différents sera également compté comme 2 programmes.

Sur les 87 programmes suivis par les antennes de l'IFJR, au 31 décembre 2021 :

- 54 programmes sont « opérationnels sous réserve d'orientations » (contre 42 en 2020) ;
- 21 sont en cours de développement (ou ne sont plus en mesure d'être opérationnels pour les raisons précédemment évoquées) (contre 26 en 2020) ;
- 5 pourraient être opérationnels, mais manquent de personnels formés (contre 13 en 2020) .



Les programmes de JR ayant mis en œuvre au moins une mesure de justice restaurative en 2021

1. Une tendance au renforcement de la médiation restaurative

Les 54 programmes opérationnels (V. carte 3) sous réserve d'orientations ont pu mettre en œuvre 39 mesures de justice restaurative en 2021 (contre 38 en cumulant 2019 et 2020).

Il semble ainsi que l'on assiste à une reprise des activités en justice restaurative après la crise sanitaire. En effet, la physionomie des mesures a changé. Les mesures de RCV ont été abandonnées pendant la crise sanitaire (laquelle étant peu compatible avec les mesures d'isolement et ne pouvant pas être réalisée en visioconférence) au profit des mesures de médiation.

Nombre de mesures réalisées en 2021		Nombre de participants	
MR	37	MR	49
RDV-RCV	1	RDV-RCV	4
CSR-CAR	1	CSR-CAR	1
39		54	

Nombre de mesures réalisées en 2019:2020		Nombre de participants	
MR	21	MR	40
RDV-RCV	15	RDV-RCV	92
CSR-CAR	2	CSR-CAR	2
38		134	
		4	

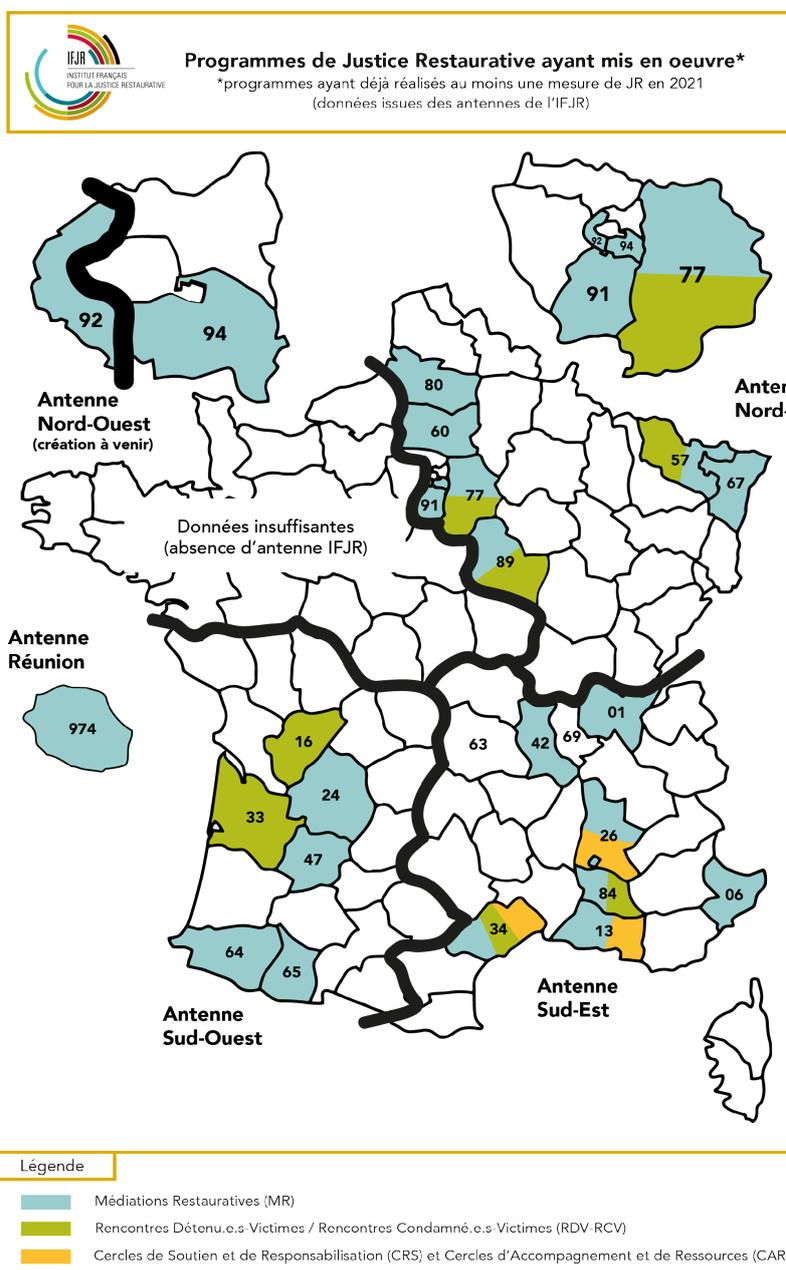
Il en résulte une diminution du nombre de participants, passant de 54 en 2021 contre 134 en 2019-2020 (qui reste cependant un cumul sur 2 ans).

Toutefois, la mesure de médiation est plus facile à opérer (comparativement aux RDV-RCV) en ce qu'elle ne nécessite pas un montage partenarial important et moins de logistique, ce qui favorise son essor. Elle a donc le potentiel de répondre à un nombre plus important de situations, comme le montre le nombre de mesures en cours en 2021.

2. Des mesures de justice restaurative concernant des infractions graves

Comme les années précédentes, les mesures mises en œuvre concernent massivement des faits d'une particulière gravité, des crimes dans la plupart des cas, avec une forte représentation des violences sexuelles (viols et incestes notamment) et violences conjugales (violences graves et féminicide), vols à main armés de type « braquage ». Même lorsqu'il ne s'agit que de délits, ceux-ci concernent des faits marqués par la gravité de leurs répercussions, tels que les vols de type « cambriolages », violences volontaires avec fort ITT, violences routières ayant pour conséquence un homicide involontaire.

C'est en effet pour ce type d'infractions et de répercussions, les retours d'expériences des participants l'expriment bien, que la justice restaurative est la plus pertinente. C'est aussi pour ce type de faits que les demandes sont les plus nombreuses (V. infra).



3. Une répartition très déséquilibrée sur le territoire

Il est également à noter que ces 39 mesures de justice restaurative sont concentrées, pour la plupart, sur quelques départements (V. carte 4 ci-dessous).

Dans ces départements, les programmes sont actifs depuis plusieurs années et ont une pratique d'information systématique plus affirmée.

Ainsi, en Seine-et-Marne (12 médiations restauratives terminées en 2021 sur 24 processus clos), 41 médiations restauratives, auprès de 60 personnes, ont été mises en œuvre par l'AVIMEJ et ses partenaires depuis la signature des conventions de partenariats (2017). Ce chiffre important est à mettre en corrélation avec le nombre de personnes ayant été reçues pour un entretien d'information poussé (177 personnes). Ce programme par ailleurs est positionné sur l'ensemble du département et couvre le ressort de 3 Tribunaux judiciaires (Fontainebleau, Melun et Meaux).

Sur l'île de la Réunion, les partenaires locaux ont constitué un réseau dédié à la justice restaurative « L'antenne réunionnaise de coordination de la justice restaurative » (ARCJR) intégrant les services du SPIP de la Réunion, les associations d'aide aux victimes, l'ARIV (antenne réunionnaise de l'institut de victimologie) et une antenne de l'IFJR. Cette antenne est constituée depuis 2019 à destination des majeurs (financement par le SPIP) et a été renforcée en septembre 2021 d'une antenne de l'IFJR dédiée aux mineurs (financement par la PJJ).

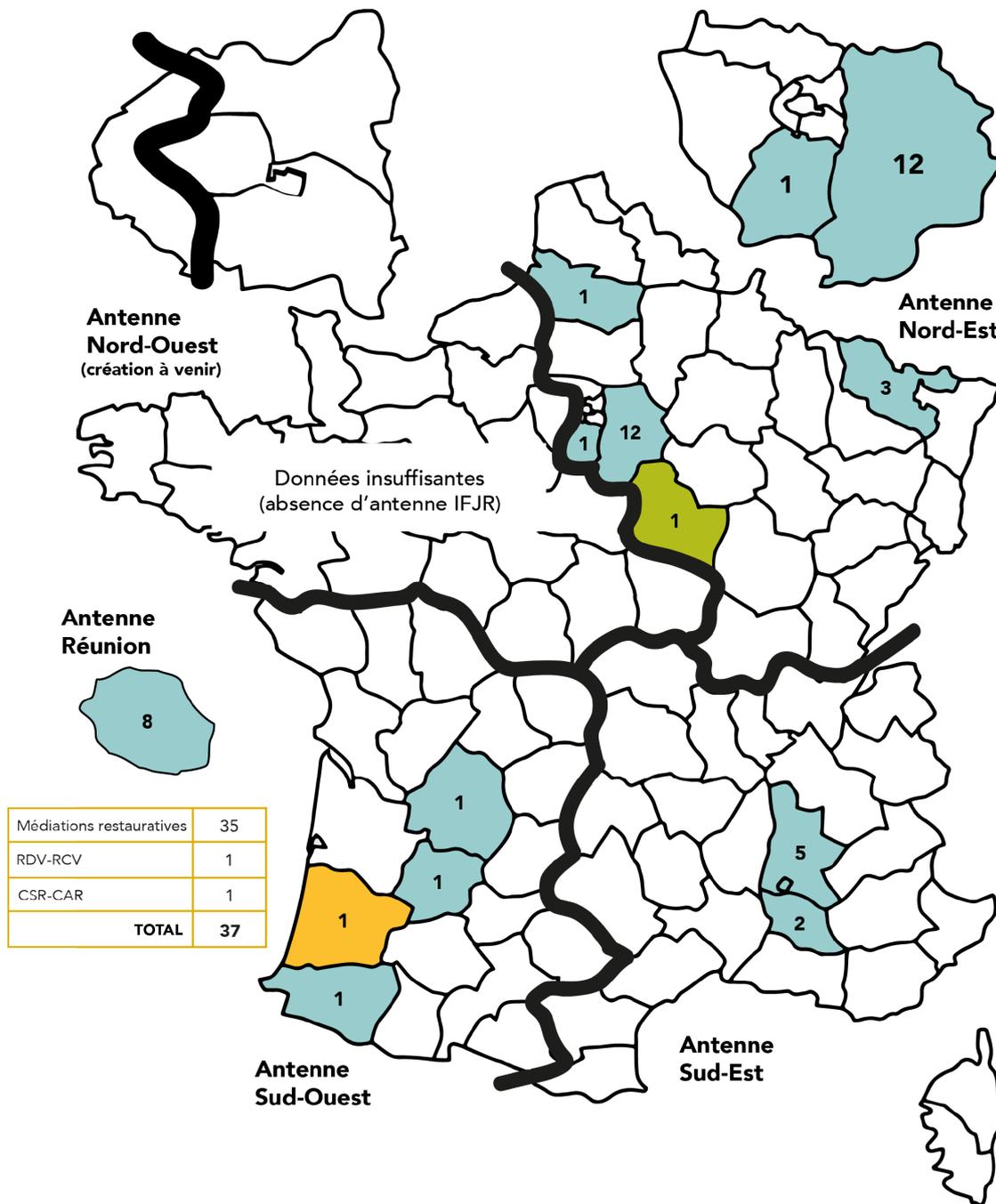
Enfin, dans la Drôme, un « Réseau des acteurs du Dauphiné en justice restaurative » (RADJR) a été constitué. Piloté, avec l'appui de l'IFJR, par l'association REMAID et ses partenaires, ce réseau a vocation à favoriser la mutualisation des ressources et des orientations de publics afin de renforcer l'accès à la justice restaurative.

Ces départements manifestent une évidence qui est malheureusement peu prise en compte sur l'ensemble du territoire : pour que des mesures de justice restaurative soient mises en œuvre, encore faut-il en informer le public ! Lorsque l'information est donnée, elle produit ses effets.



Mesures de justice restaurative terminées*

*au cours de l'année 2021
(données issues des antennes de l'IFJR)



Légende

- Médiations Restauratives (MR)
- Rencontres Détenue.e.s-Victimes / Rencontres Condamné.e.s-Victimes (RDV-RCV)
- Cercles de Soutien et de Responsabilisation (CRS) et Cercles d'Accompagnement et de Ressources (CAR)

Les programmes de JR susceptibles d'être opérationnels en 2022

Il est fait état ici des programmes qui pourraient être en mesure de proposer une offre de justice restaurative en 2022 (V. ci-dessous la carte n°5). La physionomie de ces programmes est multiple et tous n'ont pas nécessairement réalisé une mesure de justice restaurative en 2021 :

- certains avaient une mesure en cours en 2021 sans qu'elle n'ait été achevée au cours de l'année (parfois en raison de la crise sanitaire et des restrictions engendrées ou d'autres facteurs) ;
- certains programmes n'étaient pas en mesure de proposer une offre de justice restaurative en 2021, mais devraient être mesure de le faire en 2022 ;
- certains attendent la signature d'une convention ou la formation de leurs personnels, planifiées pour 2022.

Ainsi, l'on dénombre 74 programmes susceptibles d'être opérationnels en 2022.

1. Les mesures en cours en 2021

En 2021, 66 mesures de justice restauratives étaient en cours, sur 17 départements et concernaient 110 personnes, réparties de la manière suivante :

Nombre de mesures en cours en 2021		Nombre de participants	
MR	81	MR	124
RDV-RCV	1	RDV-RCV	5
CSR-CAR	1	CSR-CAR	2
83		131	

Nombre de mesures en cours en 2020		Nombre de participants	
MR	16	MR	20
RDV-RCV	2	RDV-RCV	12
CSR-CAR	3	CSR-CAR	3
21		35	

Le mouvement de substitution de la médiation restaurative aux RDV-RCV, initié en 2020 et qui s'est concrétisé en 2021, se poursuit lorsque l'on observe les mesures en cours. Il s'est largement intensifié et montre la pertinence de cette réorientation.

2. Une concentration du nombre de mesures sur quelques départements

Comme pour les mesures terminées, il est à noter que la mise en œuvre de ces mesures est concentrée sur quelques départements. Ainsi 17 départements seulement sont en train de mettre en œuvre une mesure de médiation. Sur ces derniers 5 départements en animent plus de 5, dont 2 plus de 15 et 1 autre plus de 20. La répartition est donc encore très inégale et en corrélation avec le nombre de mesures terminées en 2021.

3. Une concentration devant être corrélée avec une information systématique

Comme pour les mesures terminées, du reste il s'agit souvent des mêmes départements (V. ci-dessous la carte n°6), le nombre de mesures en cours est à mettre en relation avec un effort des partenaires pour informer plus systématiquement leurs publics quant à la disponibilité des mesures de justice restaurative.

Ce constat est d'ailleurs confirmé par une autre enquête conduite par l'IFJR en lien avec l'association AMAV sur le département du Vaucluse. Celle-ci montre que sur 100 entretiens d'information menés 53 personnes se sont montrées intéressées par la possibilité de participer à une mesure de justice restaurative.

Retour sur une expérience d'information proactive par téléphone

Cette enquête a été conduite⁹ sur la base d'une démarche de prise de contacts téléphoniques auprès de 246 personnes victimes de victimes de violences conjugales prises en charge par l'association d'aide aux victimes du 84 (AMAV) au cours de 2019 et 2020.

Les résultats de cette étude mettent en évidence en premier lieu la nécessité d'un panel de public large. En effet, l'exercice de la prise de contact par téléphone (qui peut s'apparenter à du démarchage téléphonique) n'est pas le plus aisé et toute liste de contacts comporte un risque important de « déperdition ». Ainsi, sur

⁹. Cette étude a été conduite par Guylaine Michel, sous la supervision de Noémie Micoulet (IFJR) et Candice Del Degan (AMAV), alors qu'elle était en stage successif au sein des deux structures. V. la synthèse des résultats de l'enquête en annexe du présent rapport.

les 246 personnes à contacter, il n'a été possible de conduire un entretien qu'avec 100 personnes.

STATISTIQUES DES ENTRETIENS

STATISTIQUES APPELS			
Aucun contact (hors champs)		Environ 150	
Contact avec info JR	Entretiens	100	198
	Messages vocaux	98	
Contact sans info JR	N° non attribué	42	48
	Entretien exclusivement AAV	6	
Total contacts émis			246
Proportion d'info JR sur le nombre de contacts émis			80,50 %

Le second enseignement important est que, qui plus est sur un public réputé *a priori* peu enclin à participer à un processus de justice restaurative, une majorité de personnes contactées étaient intéressées par la possibilité de prendre part à une mesure de justice restaurative : 33 personnes se sont dites intéressées (et devant recevoir ultérieurement une information plus poussée) et 20 personnes ont souhaitées être immédiatement orientées en vue d'entrer dans le dispositif proposé.

INTÉRÊT POUR LA JUSTICE RESTAURATIVE

Intérêt en entretien pour la JR					Dont informées en RDV
Hostiles	Non-intéressées	Neutres	Intéressées	Participant	
4	21	22	33	20	10
100					

Certes le dispositif proposé consistait en des RDV-RCV, mesure de justice restaurative n'impliquant que des personnes non corrélées par les faits et en groupe. Par ailleurs, l'échantillon, bien qu'important, n'est pas suffisant pour prétendre à une quelconque représentativité (au regard des critères requis pour des études quantitatives).

Cependant, il n'en demeure pas moins que, sur le fond, cette modeste enquête écarte l'argument selon lequel le faible nombre de mesures de justice restaurative en France pourrait être expliqué par le manque d'intérêt des personnes victimes et auteurs susceptibles d'y participer. Au contraire, **dès lors que l'information est correctement apportée aux personnes victimes comme aux auteurs, alors ces dernières demandent à y participer et les mesures de justice restaurative peuvent être mises en œuvre.**

Pour plus d'informations, V. la synthèse des résultats de l'enquête en annexe et le webinaire #7 de l'IFJR « L'information en justice restaurative : retour sur expérience des professionnels de l'aide aux victimes » accessible sur la chaîne YouTube de l'IFJR : <https://youtu.be/Ha2tuZTpxUg>

Ainsi, si le nombre de 83 mesures de justice restaurative en cours en 2021 est encourageant, en ce qu'il tranche avec le nombre de mesures enregistrées en 2019 et 2020, il est aussi regrettable qu'une information systématique, qui plus est sur un droit reconnu par les articles 10-2 et 707-IV du CPP, ne soit pas réalisée sur les ressorts de l'ensemble des Tribunaux judiciaires.

Pour mettre en perspective les chiffres (qui restent modestes), quelques projections (sans prétendre à une quelconque valeur scientifique – mais ayant pour objet de donner un aperçu des possibles) permettent d'esquisser un véritable potentiel pour la justice restaurative :

- si l'ensemble des 74 territoires disposant d'un programme opérationnel de JR assuraient le même niveau d'orientations que dans le Vaucluse (21 mesures en cours), alors il y aurait 1 554 mesures en cours ;
- si l'ensemble des 101 départements du territoire français disposaient d'un programme de justice restaurative opérationnel et disposant du même niveau d'orientations, alors le nombre de mesures en cours serait de 2 121 mesures.
- Si l'ensemble des personnes victimes aidées par les associations d'aide aux victimes étaient informées (311 098 en 2021¹⁰), 62 219 personnes seraient susceptibles de solliciter un entretien en vue d'initier une mesure de justice restaurative¹¹ ;
- Si les 295 000 personnes victimes de violences conjugales¹² étaient *a minima* informées dans les mêmes conditions que dans l'expérience conduite par l'AMAV et l'IFR, alors 59 000 d'entre elles solliciteraient d'être orientées pour prendre part à des RDV-RCV, soit un potentiel de 14 000 sessions de RDV-RCV (à raison de 4 personnes par groupe).

¹⁰. Chiffres clés de la justice, édition 2021, p. 29 [en ligne]

http://www.justice.gouv.fr/art_pix/chiffres_cles_2021_web.pdf

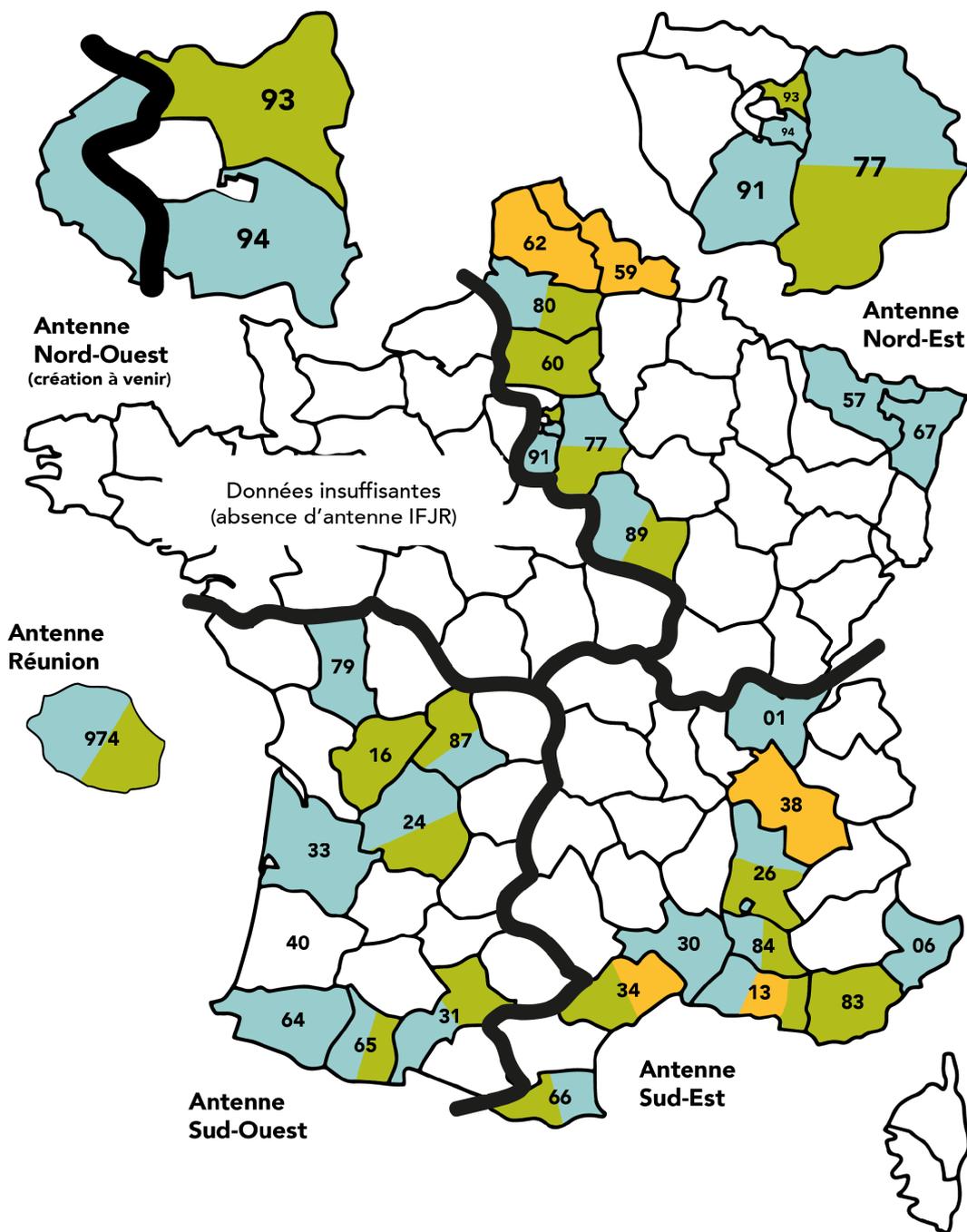
¹¹. Sur la base des 20 personnes sur 100 ayant sollicité une orientation dans l'expérience précitée.

¹². Chiffres du ministère de l'intérieur d'après les résultats de l'enquête Cadre de vie et sécurité sur la période 2011 à 2018 [en ligne] <https://www.interieur.gouv.fr/actualites/communiqués/violences-conjugales-enregistrees-par-services-de-securite-en-2020>



Programmes de Justice Restaurative opérationnels*

*en capacité d'animer une mesure de JR sous réserve d'orientations
(données issues des antennes de l'IFJR)



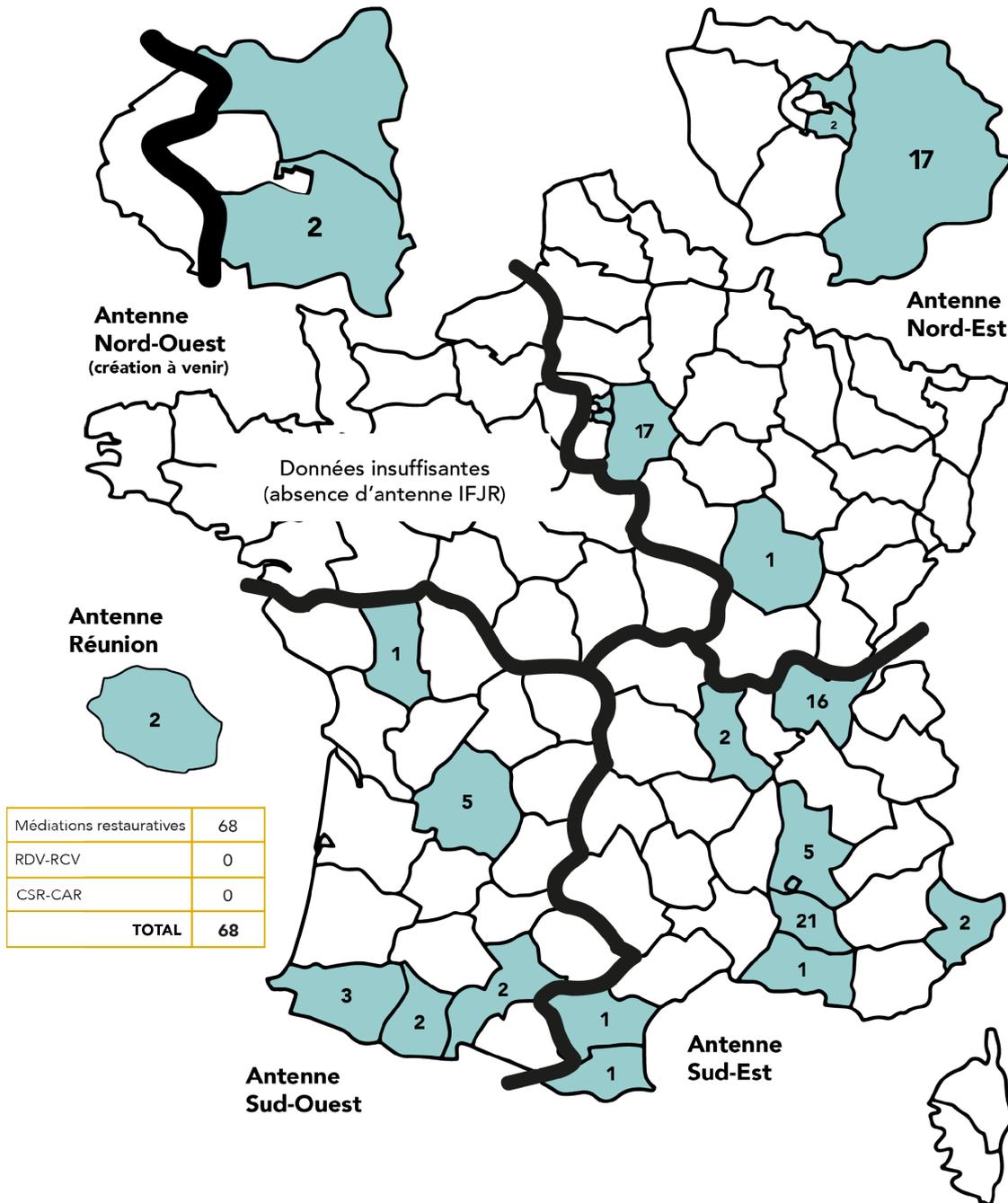
Légende

- Médiations Restauratives (MR)
- Rencontres Détenu.e.s-Victimes / Rencontres Condamné.e.s-Victimes (RDV-RCV)
- Cercles de Soutien et de Responsabilisation (CRS) et Cercles d'Accompagnement et de Ressources (CAR)



Mesures de justice restaurative en cours*

*en cours de dispositif
(données issues des antennes de l'IFJR)



Légende

- Médiations Restauratives (MR)
- Rencontres Détenu.e.s-Victimes / Rencontres Condamné.e.s-Victimes (RDV-RCV)
- Cercles de Soutien et de Responsabilisation (CRS) et Cercles d'Accompagnement et de Ressources (CAR)



SYNTHÈSE DES APPELS D'INFORMATION SUR LA JUSTICE RESTAURATIVE

RCV/RDV Violences conjugales 2021/2022

Guilaine MICHEL – AMAV/IFJR
Synthèse en date du 31.12.2021.



SYNTHESE DES APPELS D'INFORMATION SUR LA JUSTICE RESTAURATIVE

RCV/RDV Violences conjugales 2021/2022

Cadre

Cible des appels : victimes de violences conjugales prise en charge par l'association d'aide aux victimes du 84 (AMAV) au cours des 2 dernières années.

Nombre total de personnes à contacter : 1539.

Période des appels : 16/07/21 – 30/08/2021, 05/11/2021 – 15/12/2021, soit environ 12 semaines.

STATISTIQUES DES ENTRETIENS

STATISTIQUES APPELS			
Aucun contact (hors champs)		Environ 150	
Contact avec info JR	Entretiens	100	198
	Messages vocaux	98	
Contact sans info JR	N° non attribué	42	48
	Entretien exclusivement AAV	6	
Total contacts émis		246	
Proportion d'info JR sur le nombre de contacts émis		80,50 %	

INTÉRÊT POUR LA JUSTICE RESTAURATIVE

Intérêt en entretien pour la JR					Dont informées en RDV
Hostiles	Non-intéressées	Neutres	Intéressées	Participantes	
4	21	22	33	20	10
100					

Détails des catégories

- *Hors-champ* : personnes figurant sur la liste des victimes de violences conjugales mais plus domiciliées dans le 84, pas de n° de téléphone, pas de faits de violences conjugales, parlent pas français.
- *Participantes* : souhaite un entretien d'information approfondi et/ou entrer dans le dispositif
- *Intéressée* : exprime un besoin actuel ou anticipé de bénéficier d'une mesure de justice restaurative (JR), la personne nous recontacte
- *Neutre* : remercie pour l'information, ne manifeste pas de besoin
- *Non-intéressée* : manifeste explicitement qu'elle ne souhaite pas en bénéficier.
- *Hostile* : contre le principe même de la JR

Précisions sur les chiffres

→ 8 rappels de victimes suite à un message vocal, dont finalement 2 souhaitant participer, 3 intéressées.

→ 5 personnes orientées respectivement par un juriste, une assistante sociale, la psychologue (3x) pour une information JR.

→ Le tableau contient les chiffres des personnes informées lors d'un rendez-vous (RDV) en permanence, soit 9 personnes, dont :

- 4 personnes victimes de **violences conjugales**

- 2 personnes victimes de **viol**

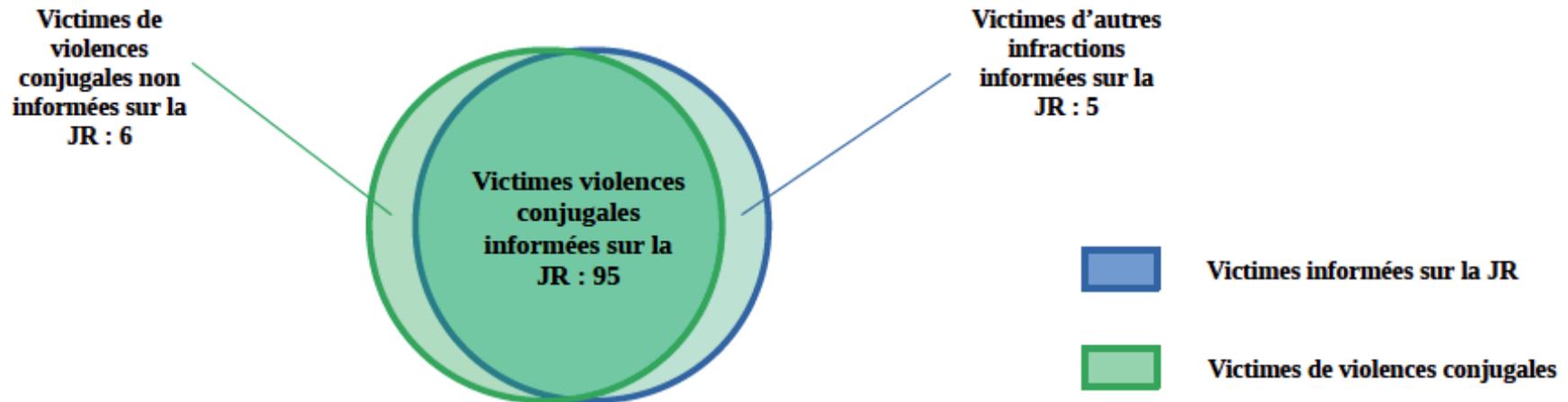
- 1 personne victime directe **d'abus de faiblesse et d'agression sexuelle**

- 2 personnes **victimes par ricochet** d'abus de faiblesse et d'agression sexuelle

⇒ **95 entretiens d'information JR** avec des victimes d'infractions dans le **cadre conjugal**, 5 victimes d'**infractions autres** = **100 INFORMATIONS JR.**

⇒ **101 entretiens** avec des victimes de **violences conjugales**, dont 6 sans information JR.

⇒ 106 entretiens au total, dont 100 d'information JR et 6 exclusivement d'aide aux victimes.



INFORMATION JR // ORIENTATION AIDE AUX VICTIMES

Entretiens JR // Aide aux victimes (AAV)			
Total entretiens	Entretien exclusivement JR	Entretien JR et/ou AAV	Entretiens exclusivement AAV
106	64	36	6
100,00 %	60,40 %	34,00 %	5,60 %

Contenu des orientations vers l'aide aux victimes :

- 34 orientations vers un juriste
- 12 orientations vers une psychologue
- 11 orientations vers une assistante sociale

Lecture

En tout, 39,6 % des appels ont permis d'apporter de l'aide aux victimes.

De nombreuses personnes ont sollicité plusieurs types d'aides au cours d'un entretien.

L'orientation vers un juriste comprend les demandes d'aide juridique sur le plan pénal et parfois civil, ainsi que les orientations vers la structure de conseil juridique adaptée (droit des étrangers, permanences d'avocats, CDAD,...). Une majorité de ces orientations ont été suivies d'un rendez-vous avec un juriste de l'AMAV lors d'une permanence.

L'orientation vers une psychologue consiste principalement à orienter vers la psychologue de l'AMAV spécifiquement, qui s'est chargée de recontacter les personnes en ayant fait la demande afin de leur proposer un rendez-vous. Cela comprend également, à la marge, les orientations vers des structures d'aide psychologique pour enfants.

L'orientation vers une assistante sociale donnait suite à des demandes relatives au logement, à l'aide sociale aux étrangers (réorientation), la remise d'un dispositif de protection ou une démarche relative à la protection de la victime et ses enfants le cas échéant, les demandes de groupes de parole. Parmi ces situations, l'une a du faire l'objet d'un signalement au Parquet imminent. Une autre a été remontée à la direction de l'association d'aide aux victimes. Environ quatre d'entre elles ont du être discutées en réunion d'équipe.

Enfin, six personnes étaient dans une situation de détresse ou se trouvaient en grand besoin de protection au moment de l'information sur la JR, de telle sorte qu'il convenait de laisser toute sa place à l'aide adéquate sur le moment (aide aux victimes, signalements au Parquet,...), excluant l'information JR.

TABLEAU DE RAPPORT INTERÊT / PROCEDURE PENALE

	Pré-sentenciel	Convoquée à une audience	Post sentenciel	Absence de plainte	Classement sans suite	Désintéressée de la procédure	Inconnu	TOTAL	TAUX
Participe	3	3	10	1	2	1	0	20	20 %
Intéressée	8	/	12	4	7	1	1	33	33 %
Neutre	1	1	5	6	5	1	3	22	22 %
Non-intéressée	3	/	8	4	4	1	1	21	21 %
Hostile	1	/	1	/	1	/	1	4	4 %
Total personnes informées	16	4	36	15	19	4	7	100	/
TAUX	16 %	4 %	36 %	15 %	19%	4 %	6 %	/	100 %

Analyse des chiffres

55 % des personnes contactées avaient obtenu une décision judiciaire, soit un jugement ou une décision de classement sans suite.

53 % des personnes victimes de violences conjugales ayant reçu l'information sont au minimum intéressées, voire souhaitent participer.

La majorité des personnes souhaitant participer ont déjà obtenu un jugement.

La majorité des personnes ayant reçu l'information après le dépôt de plainte, en pré-sentenciel, sont intéressées.

En ce qui concerne les personnes pour lesquelles il n'y a pas eu de procédure pénale, ou que celle-ci n'a pas abouti, 42,1 % sont au moins intéressées, voire veulent participer.

RAPPORT INTERET POUR LA JUSTICE RESTAURATIVE / ANCIENNETE DES FAITS

2 ans et +	1 an et +	3 mois – 1 an	1 à 3 mois	Moins d'1 mois
6/3/1 personnes	23/10/14 personnes	16/3/7 personnes	4/3/2 personnes	4/3/1 personnes
60 % d'intérêt	48,9 % d'intérêt	61,5 % d'intérêt	44,4 % d'intérêt	50 % d'intérêt

En rouge : personnes intéressées.

En vert : personnes d'intérêt neutre.

En bleu : personnes non-intéressées.

STATUT DES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES AU MOMENT DES FAITS *



Séparées
72 personnes sur 101
Soit 71,3 %

En couple
29 personnes sur 101
Soit 28,7 %

*Les chiffres concernent uniquement les entretiens avec les personnes victimes de violences conjugales (42 entre juillet-août, 59 entre nov.-déc.).

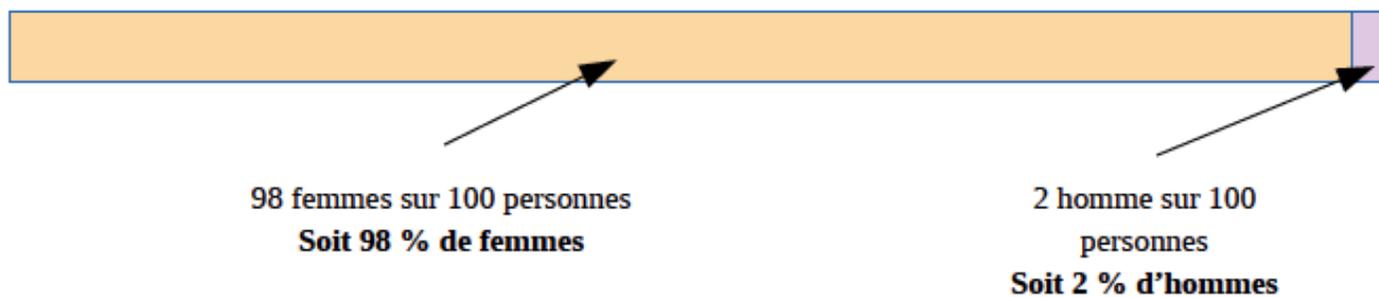
Un biais méthodologique est à relever dans la mesure où les listes des personnes à contacter étaient triées selon le statut des personnes au moment de leur premier enregistrement dans la base de données de l'association d'aide aux victimes. Afin de faire l'information, je disposais donc de listes de victimes « en couple au moment des faits » et de listes de victimes « séparées au moment des faits », ordonnées respectivement en liasses distinctes.

Par conséquent, selon la liasse choisie les jours où j'effectuais l'information, seules les personnes de l'une ou l'autre des catégories étaient appelées ce jour-ci.

Il est très probable que l'information ait plus souvent été faite à partir de la liste des personnes « séparées au moment des faits » que de cette « en couple », pour des raisons relativement aléatoires. L'échantillon indiqué ci-dessus ne résulte donc pas d'une méthodologie de statistiques parfaite.

En revanche, si les liste de « personnes séparées au moment des faits » a plus souvent servit de support des appels, c'est notamment parce que ces listes étaient en plus grand nombre. Les proportions indiquées ci-dessus demeurent donc représentatives d'une réalité établie.

RATIO HOMME / FEMME DES PERSONNES INFORMEES *



*Ces chiffres sont issus d'un échantillon de 100 personnes appelées aléatoirement sur la liste des victimes de violences conjugales ou reçues aléatoirement en permanence à l'AMAV.

Abréviations

AAV	Association d'aide aux victimes
AMAV	Association de médiation pénale et d'aide aux victimes (=AAV 84)
APERS	Association aixoise de prévention et de réinsertion sociale (=AAV 13)
CDAD	Conseil Départemental d'Accès au Droit
JR	Justice restaurative
RDV	Rendez-vous
RCV/RDV	Rencontre Condamnés-Victimes/Rencontres Détenus-Victimes
VC	Violences conjugales

II - Témoignages des participants victimes et auteurs aux mesures de justice restaurative mises en œuvre en 2020

Introduction

Pour la troisième année consécutive, l'Institut Français pour la Justice Restaurative (IFJR) a recueilli et analysé les retours des participants à des mesures de justice restaurative mises en œuvre en France en 2020. En cette année de début de pandémie mondiale, le corpus est significativement plus modeste que ceux des années précédentes. En effet, la crise sanitaire amorcée en 2020 a eu un impact sur le développement des mesures de justice restaurative, certaines ayant été interrompues et d'autres stoppées définitivement mais également, de façon paradoxale, sur la disponibilité des participants pour répondre à l'enquête en 2021.

L'année 2020 marque également un tournant au regard de l'attrait rapide pour les médiations restauratives (MR) en France alors que jusqu'ici les mesures privilégiées étaient les rencontres condamnés-victimes (RCV) ou les rencontres détenus-victimes (RDV). Cette émergence est à associer, pour partie, au contexte sanitaire et aux différents confinements qui ont eu pour effet de rendre encore plus complexe voire impossible (cf. : interdiction de la conduite d'actions collectives par l'administration pénitentiaire en période de crise sanitaire) la mise en œuvre de rencontres en groupes. Elle est aussi une évolution amorcée avant la crise et favorisée par une plus grande accessibilité pour les professionnels à la médiation lorsque la justice restaurative n'est pas une priorité dans leurs missions ou n'est pas intégrée dans une véritable politique de service. L'attrait de la médiation prend ses sources dans une logistique qui semble moins lourde mais qui n'enlève rien de l'exigence technique qu'elle commande.

Dans ce contexte et au regard de la constance qui caractérise encore une fois les retours recueillis auprès des participants aux mesures mises en place en 2020, ceux-ci ont été ajoutés aux témoignages des années précédentes et intégrés dans l'analyse.

Comme chaque année, le présent exercice a toujours pour objectif de mieux comprendre les effets de la justice restaurative et de réfléchir, le cas échéant, à l'amélioration des dispositifs. Il est toutefois important de rappeler les limites d'une telle entreprise afin de les prendre en compte dans les réflexions qui seront produites ici. En effet, ces retours sont issus des déclarations formulées par les personnes elles-mêmes, il s'agit donc de perceptions subjectives et propres à chaque expérience individuelle. Néanmoins, à partir de la diversité des témoignages recueillis entre 2019 et 2021 et provenant des participants aux mesures mises en œuvre en 2017, 2018, 2019 et 2020, nous avons identifié des tendances communes et générales qui demeurent constantes depuis l'enquête rédigée en 2019.

Les retours de l'enquête 2021 ne font pas exception et sont conformes aux précédents. Ainsi le présent rapport propose d'agrèger les différents propos des participants entre eux, d'une année sur l'autre, afin de nourrir l'analyse et d'apporter parfois des subtilités visant à l'enrichir et à la préciser.

La méthode de l'observation n'a pas pu être utilisée ni le recours à des entretiens auprès des proches de participants. Cependant, à quelques occasions, les participants se sont référés aux commentaires de leurs proches pour rendre compte d'une évolution dans leur comportement ou leur manière d'envisager la vie de façon générale après leur expérience restaurative. Soulignons également que les témoignages ainsi recueillis l'ont tous été a posteriori des rencontres de dialogue, plusieurs mois après la fin du processus.

1. Objectifs de la recherche

L'objectif inchangé de ce travail d'analyse est de mieux comprendre quels sont les apports et les effets de la justice restaurative sur les participants (personnes auteures et victimes) à partir de leurs propres témoignages.

La question centrale qui anime notre étude peut être formulée de la façon suivante : « Quels sont les apports et les effets de la justice restaurative sur les personnes participantes ? ». Précisons que notre analyse s'intéresse aux apports et effets identifiés par ceux-là même qui participent aux dispositifs de justice restaurative. À partir de cette question de départ, plusieurs autres émergent : y a-t-il des points de convergence entre les personnes auteures et les personnes victimes ? En quoi sont-ils tous deux liés par l'acte commis et subi ? Quels sont les attentes des uns comme des autres ? Pourquoi sont-ils satisfaits d'avoir participé à un dispositif de justice restaurative ? Quelles sont les sources de satisfactions et d'insatisfactions mises en avant par les participants ?

Concernant cette troisième édition, la comparaison entre les enseignements de cette étude et ceux qui ont émergé de l'étude de 2013 a conclu à une constance dans les résultats pour la troisième année consécutive. Cette stabilité qui correspond aux résultats des études scientifiques internationales menées sur le sujet donne d'autant plus d'ancrage à ces retours. La satisfaction et les effets positifs constatés précédemment se confirment et conduisent à affirmer que l'enthousiasme général autour des mesures de justice restaurative n'est pas anecdotique ou périphérique mais bien systématique et central.

2. Résultats constants de l'enquête à partir des résultats de 2019 et 2020

Pour rappel, les éditions 2019 et 2020 avaient permis de mettre en avant trois points principaux. Les mesures de justice restaurative :

- ont pour effet une forme de libération à travers la parole et l'écoute ;
- contribuent à travers le dialogue à favoriser de nouvelles perspectives d'apaisement ;
- produisent ces effets positifs grâce à un cadre sécurisant.

De façon plus précise, les enquêtes de 2019 et 2020 étaient caractérisées par un taux de satisfaction globale très élevé chez les participants. Elles avaient mis en exergue les apports suivants :

- une libération de la parole sans tabou et sans jugement
- un apaisement et mieux-être

¹³ Voir IFJR « Enquête nationale auprès des participants auteurs et victimes à la justice restaurative- 2020 », rapport disponible sur le site internet de l'IFJR : <https://www.justicerestaurative.org/>.

- un sentiment de reconnaissance à travers le dialogue et l'écoute
- des évolutions dans les comportements, les habitudes et/ou les perceptions

Concernant les personnes victimes, les bénéfiques se sont situés sur les dimensions suivantes :

- sentiment d'être écoutées, entendues, comprises
- diminution des sentiments de honte, de peur et de culpabilité
- sensation de (re)prendre du pouvoir sur leur vie

S'agissant plus spécifiquement des personnes auteures, ce sont les éléments suivants qui étaient mis en avant :

- prise de conscience des répercussions de l'acte sur les personnes victimes et responsabilisation
- élaboration de projets d'avenir
- meilleure estime de soi

Les témoignages recueillis cette année corroborent pleinement ces différents bénéfiques tout en apportant quelques nuances et précisions lesquelles permettent d'affiner encore davantage les résultats précédents.

3. Échantillon de l'étude

L'échantillon sur lequel porte l'étude repose sur quatre sessions de rencontres condamnés-victimes et deux médiations restauratives dont une a abouti à une rencontre en face à face. Le total des personnes avec lesquelles nous pouvions potentiellement nous entretenir s'élevait à quatorze pour l'année 2020. Ce chiffre correspond aux retours positifs obtenus auprès des professionnels ayant accompagné les mesures restauratives pour qu'ils nous communiquent les coordonnées des participants afin que nous les contactions directement ou pour qu'ils leur proposent eux même de participer à l'enquête. Sur les quatorze participants, dix ont accepté de répondre à notre demande d'échange. Au final, notre échantillon compte **10 personnes (8 personnes victimes et 2 personnes auteures)** et concerne **4 RCV et 2 MR**.

Aucun critère de choix ou de filtre n'a été utilisé pour les entretiens auprès des participants, toutes les personnes qui ont accepté de nous répondre ont été contactées. Comme expliqué précédemment, la taille réduite de notre échantillon s'explique notamment par les difficultés liées à la crise sanitaire de 2020 et 2021. En effet, les deux confinements ainsi que les problématiques de réorganisation des services ont parfois eu pour conséquence une disponibilité paradoxalement plus réduite des participants et des professionnels.

Les participants se répartissent de la manière suivante :

- 6 personnes victimes et 2 personnes auteurs ont participé à des rencontres condamnés-victimes,
- 2 personnes victimes ont bénéficié d'une médiation restaurative.

Les rencontres condamnés-victimes avaient pour thématiques pour trois d'entre elles les violences volontaires aggravées, dont une avec un accent sur les violences conjugales et pour la dernière les violences routières.

Quant aux médiations restauratives, elles concernaient pour l'une des violences sexuelles et pour l'autre des violences routières. La première n'est pas allée jusqu'à une rencontre contrairement à la seconde.

Notons que cette année, contrairement aux années précédentes, nous avons fait le choix d'intégrer au corpus les retours des participants aux médiations restauratives et de ne pas rédiger une partie dédiée à cette mesure tant les points communs sont plus nombreux que les spécificités au titre de retours généraux.

L'échantillon de notre étude étant restreint, il n'est pas représentatif de l'ensemble des effets identifiés par les participants à des mesures de justice restaurative en 2020. Il donne bien plus qualitativement accès à des vécus singuliers à partir des récits subjectifs de personnes victimes et auteurs. Toute la richesse de ces histoires de vie propres à chaque participant réside dans les subtilités, les détails et les singularités dont elles témoignent.

4. Caractéristiques des entretiens

Comme les enquêtes de 2019 et de 2020, celle de 2021 a eu recours à une méthodologie inductive, partant des témoignages des participants victimes et auteurs pour aboutir à des constatations et des hypothèses à partir du « terrain » et de la diversité des retours.

Des entretiens semi-directifs, visant à obtenir des récits de vie avec le maximum de questions ouvertes et le minimum de reformulations, en cohérence avec l'approche restaurative qui privilégie la non-directivité, ont été conduits.

Les guides d'entretiens développés pour l'enquête 2019 et 2020 ont été à nouveau utilisés.

L'enquête a été réalisée par une équipe de huit personnes, comprenant les bénévoles ayant retranscrits les entretiens enregistrés avec l'accord des participants.

La conduite et l'analyse des entretiens ont été réalisées par deux salariées ainsi que la vice-présidente de l'Institut toujours très investie dans cette activité de l'IFJR.

Les développements suivants s'articuleront autour des trois principaux résultats révélés depuis 2019 à travers les témoignages des participants, à savoir : le caractère libérateur de la justice restaurative qui offre un espace d'expression, d'écoute et de dialogue aux personnes (Partie 1) ; ses effets réparateurs qui ouvrent de nouvelles perspectives d'apaisement (Partie 2) ; et, enfin, les contours du cadre sécurisant qui définit les mesures restauratives (Partie 3).

PARTIE 1 – DES DISPOSITIFS LIBÉRATEURS AUTOUR DE LA PAROLE ET DE L'ÉCOUTE

Les développements suivants confirment les résultats recueillis lors de nos précédentes enquêtes, dans la mesure où nous retrouvons dans les témoignages des participants l'idée d'un sentiment de libération, à travers l'expression d'un récit sans tabou, dans un espace inédit et l'occasion offerte par la justice restaurative de s'expliquer.

Le sentiment d'avoir été écouté et compris est également exprimé par les personnes victimes et les personnes auteures qui identifient l'écoute comme étant une des plus grandes sources de satisfaction à leur participation. En particulier, certaines personnes victimes insistent sur les bénéfices du partage de leurs ressentis et de leurs vécus avec d'autres personnes victimes. Elles évoquent alors l'idée selon laquelle une compréhension mutuelle et naturelle s'opère entre pairs ayant vécu des événements similaires. Ce retour concerne évidemment les rencontres condamnés-victimes. S'agissant des médiations restauratives, l'occasion de réhumaniser l'autre à travers l'échange est souligné par l'une des personnes victimes.

De façon plus générale, les témoignages recueillis confirment que les personnes victimes se sentent écoutées à la fois lorsqu'elles partagent leurs vécus douloureux avec les autres participants victimes mais également avec les personnes auteures. Pour ces dernières, la prise de conscience des répercussions des actes posés ainsi que du parcours des personnes victimisées est permise grâce au dialogue dans le cadre des rencontres. Enfin, les personnes auteures soulignent encore une fois l'importance et l'effet positif du regard respectueux porté sur elles en tant qu'êtres humains dans ces dispositifs.

Une réelle constance est à noter entre l'enquête de 2019, celle de 2020 et la présente quant aux bénéfices identifiés par les personnes autour de la parole et de l'écoute. Les seules nuances à noter sont celles émanant du vocabulaire propre à chacun mais qui renvoie à une idée commune de libération et au fait que cette année les participants ont peut-être davantage insisté sur la satisfaction liée à l'écoute sans jugement.

Légende des citations :

Nous avons utilisé la couleur rose pour les citations de participants aux mesures dont la thématique étaient les violences volontaires ; le violet pour la thématique des violences sexuelles ; le vert pour les violences conjugales, le marron pour la thématique violences routières et le kaki pour les homicides et tentatives d'homicides.

Les citations concernant les personnes victimes sont précédées de la lettre « V », celles des personnes auteures de la lettre « A ».

Il est indiqué entre parenthèses si les personnes ont participé à des rencontres condamnés-victimes (RCV), des rencontres détenus-victimes (RDV) ou des médiations restauratives (MR).

Enfin, les témoignages recueillis cette année sont identifiés par la mention « 2021 » en fin de phrase afin de leur donner davantage de visibilité.

1. La justice restaurative : un espace inédit pour se raconter

La libération de la parole et le fait de pouvoir s'exprimer librement, sans tabou, sans jugement sont deux éléments de satisfaction que personnes auteures et personnes victimes évoquent systématiquement, en y associant souvent une sensation de mieux-être et d'apaisement. Le sentiment d'avoir été écouté est également identifié comme une source majeure de satisfaction.

Pour les personnes victimes, se raconter est source de libération, cela permet de débloquent la parole et les émotions par rapport à l'acte subi.

Plusieurs personnes victimes décrivent ce phénomène par l'expression « vider son sac », « se vider » ou encore « défaire un nœud » au fond de soi comme autant d'images illustrant la possibilité offerte de déposer dans cet espace tout ce qui n'a pas pu être parlé ailleurs et avant.

V- Charlotte (RCV) : « Je savais que **personne ne jugeait** c'est pour ça que j'ai pu parler... au fur et à mesure parce qu'au départ ça fait bizarre... d'avoir pu parler de tout, **vider son sac**, on va dire, ça fait du bien. » (2021)

V- Yona (RDV) : « Ça m'a permis de parler, **d'enlever tout ce que j'avais en moi**, c'est un dialogue positif... grâce à ce dispositif j'ai enfin pu **me libérer et exprimer beaucoup de choses** que j'avais en moi, j'avais l'impression d'avoir des tonnes de choses à raconter que j'avais **gardées au fond de moi** et qui me torturaient, ces choses-là j'ai pu les dire et les faire entendre. »

V- Nadjia (RCV) : « Le premier jour on a raconté notre vie... On a eu des émotions, j'ai pleuré mais sans gêne... J'ai raconté ma vie, ce qui s'était passé... **On était libres en fait**, c'était pour **se vider soi-même**. » (2021)

V- Sandrine (RCV) : « Ce que j'ai apprécié c'est de pouvoir **parler librement** de ce qu'on a vécu... **Ça m'a libérée**... Ça a **défait un petit nœud** que j'avais au fond de moi... C'est important. » (2021)

V- Michel (RCV) : « Ce processus, il incite à **se livrer, à s'ouvrir et à parler**... et dans notre époque actuelle je trouve que c'est bon d'ouvrir la parole, de donner la parole aux gens. Le principe c'est de libérer la parole... C'est une expérience enrichissante personnellement, c'est vrai que ça m'a permis un peu de libérer ma parole. » (2021)

V- Aurélie (RCV) : « J'avais passé des mois et des mois sans pleurer, ça m'a permis de craquer, de pouvoir dire des choses que je n'avais pas dites depuis longtemps, ça m'a permis de continuer à faire mon deuil, ça m'a permis de craquer, de vider mon sac. »

Ce phénomène d'expression et de libération est notamment rendu possible par l'absence de tabou et de jugement qui caractérise les témoignages des personnes, laquelle est permise et recherchée par le positionnement spécifique dont font preuve les intervenants en justice restaurative. La préparation est ici identifiée comme permettant cette liberté dans les témoignages et fait écho aux propos retranscrits précédemment relatifs au non-jugement.

V- Michel (RCV) : « On est très bien préparé avant. Les réunions que l'on a avant c'est vrai que c'est important. C'est pour nous dire : « vous allez parler, vous allez écouter, on n'est **pas là pour juger**. Mais par contre, il faut participer, ça c'est sûr, votre expérience compte beaucoup. » » (2021)

V- Sandrine (RCV) : « Ça m'a permis de libérer la parole, et de pouvoir dire les choses sans jugement, sans honte, sans craindre quoi que ce soit en fait. » (2021)

V- Héloïse (RDV) : « L'autre côté c'est la gentillesse, **personne ne juge** et ça fait du bien... Les deux animatrices et les deux autres personnes qui sont visiteurs de prison, de par leur formation, on sent qu'il n'y a pas de jugement. »

V- Cédric (RDV) : « C'était naturel, **sans tabou**, ça a été honnête, les personnes ont dit des choses qu'elles n'avaient jamais dites auparavant, les auteurs sont plus honnêtes que les politique... Il n'y a **pas de freins**, on s'est exprimés naturellement. »

L'écoute est également très appréciée et plusieurs participants l'évoquent comme étant le premier élément qu'ils retiennent de leur expérience en termes de bénéfices.

V- Carole (RCV) : « Ce qui est bien c'est qu'on peut s'exprimer... On a pu s'exprimer et ils ont vraiment eux aussi **écouté** l'autre. J'ai particulièrement apprécié l'écoute... **une écoute sans jugement**. » (2021)

V- Charlotte (RCV) : « Le plus du plus c'est de pouvoir parler et **qu'on se sente écouté**... de pas avoir l'impression de saouler les gens avec nos histoires... alors que là de parler à plein de personnes, on voit que les gens **ils vous écoutent, c'est important**... Là on peut dire tout ce qu'on a envie de dire, personne ne juge et tout le monde écoute surtout. **Se sentir écouté** et tout pouvoir dire, c'est ça que je trouve le plus important dans ce groupe. » (2021)

Pour les personnes auteures, se raconter est vécu comme une opportunité de s'expliquer différemment. Jusqu'ici, aucun autre espace ne leur avait permis de s'exprimer de cette façon dans la mesure où, en particulier, le procès n'est pas le lieu de telles explications sur le parcours, le contexte ou les émotions ressenties par l'auteur d'une infraction. Par ailleurs, la prise de conscience autour des répercussions de l'acte ou encore de sa propre responsabilité n'est parfois pas mature au moment du procès et peut se construire ou se développer avec le

temps ou encore au cours des échanges. L'apaisement est alors identifié par les personnes comme bénéfique de ces témoignages.

A- Frédéric (RCV) : « Il y avait **des choses que je n'avais pas pu dire au procès**, j'avais du mal avec le terme « se défendre », expliquer pour moi c'était excuser, il y avait pas mal de choses que je n'avais pas dites, par exemple le passage à l'acte, des raisons plus intérieures, je pensais que la seule chose que je devais à la victime c'était l'explication que je n'avais pas dite au procès. Là il y a un apaisement de pouvoir donner des explications que je n'avais pas pu donner à l'époque. »

A- Laurent (RCV) : « La justice restaurative m'a permis de discuter librement, **d'expliquer ce que moi je ressens, en parler différemment que d'en parler à un avocat ou devant un tribunal.** » (2021)

A- Chris (RCV) : « On peut aussi expliquer **pourquoi on en est arrivé là**, c'est quelque chose dans notre tête, ce n'est pas de leur faute. (...) Leurs questions pourquoi moi, j'ai dit la culpabilité n'est pas de votre côté, si ça leur arrive c'est parce que les personnes les prennent pour des objets, ne tiennent pas compte de leur avis, **j'ai un sentiment de culpabilité** par rapport aux actes et **honte** parce que je ne me suis pas comporté comme un être humain... Aujourd'hui je me sens apaisé d'avoir pu reconnaître que j'ai mal agi, **reconnaitre ma faute**, reconnaître qu'elles sont victimes que ce n'est pas de leur faute, qu'il faut obtenir le consentement, la JR c'est l'aboutissement de tout le travail. »

En outre, une personne auteure dont la médiation n'a pas abouti à une rencontre mais qui a bénéficié d'entretiens de préparation met en avant les bénéfices thérapeutiques de ces entretiens qui lui ont permis de se libérer l'esprit.

A- Pascal (MR) : « Ça m'a permis de libérer mon esprit de tout mon ressenti, elle (l'animatrice) m'a posé des questions qui fâchent un peu mais j'ai été sans détour et je lui ai expliqué. Tous ces petits trucs-là qui permettent de se libérer l'esprit et de pouvoir parler franchement et sans détour, avec Mme T. Je restais une heure et quart, on peut plus parler et se libérer, ce n'est pas son rôle mais c'est un peu comme si je parlais avec un psychologue. »

Dire son vécu dans un cadre sécurisé parmi d'autres ayant expérimenté des expériences similaires ou assimilables est source de libération selon les participants. L'espace ici proposé permet l'expression de sentiments et de récits parfois longtemps restés enfouis.

Au-delà du témoignage vient ensuite l'étape du dialogue. En effet, en justice restaurative, les participants sont préparés à « raconter » ce qu'ils souhaitent déposer dans ce lieu mais également à entendre les récits des autres et à dialoguer. Cette étape aboutit à une réelle rencontre avec « l'autre » si différent et semblable à la fois.

2. La justice restaurative : un dialogue pour se rencontrer

La rencontre que rend possible le dialogue se manifeste de différentes manières qui se situent principalement à deux niveaux : une rencontre qui permet de partager des histoires de vie douloureuses et parfois de se comprendre, d'une part (a) et une rencontre qui rend possible la reconnaissance de l'humanité de chacun d'autre part (b).

a. Une rencontre autour du partage des vécus douloureux et de la compréhension mutuelle

Les personnes victimes, en particulier, ont le sentiment d'être écoutées et comprises. Elles évoquent à la fois le partage avec d'autres victimes qui leur permet de se sentir unies autour d'un même traumatisme et comprises dans leur manière de le vivre mais également l'échange avec les personnes auteures qui peut être source de reconnaissance.

En effet, dans le cadre des rencontres en groupes (RCV et RDV) la constitution d'un groupe de personnes victimes révèle les vertus d'intercompréhensions entre des personnes qui se reconnaissent dans leurs souffrances et les répercussions qu'elles vivent. Les participants expriment cette idée à travers des formules telles que « on peut parler qu'à des gens qui ont subi la même chose », « là on parle avec des gens qui savent de quoi vous parlez » ou encore « on se comprend ». Ce phénomène est d'autant plus fort que les participants le comparent à l'incompréhension voire la lassitude qui gagnent par ailleurs leur entourage, désireux de les voir « passer à autre chose » et « aller mieux ».

V- Héloïse (RDV) : « Ça fait du bien de voir **qu'on n'est pas seule** dans ces galères... Avant ces sessions je n'avais jamais rencontré des victimes, j'en avais parlé à des amies mais elles n'avaient jamais vécu de viol ou d'agressions sexuelles, elles étaient à mon écoute mais **elles ne pouvaient pas tout comprendre**, alors que là pour le coup je me sentais comprise... On se comprend, par exemple, ce qu'il me vient à l'esprit c'est la prise de poids, une des victimes avait pris 10/15 kg moi j'avais pris 15, par rapport aux médicaments. Une des victimes avait le même traitement que moi, les angoisses, les cauchemars, l'indifférence de la famille, le jugement de certaines personnes, les policiers pas forcément bienveillants, l'une disait une chose, l'autre une autre et dans ma tête je me disais ben oui elle a trop raison. »

V- Eva (RCV) : « Il y a eu de la **compassion entre victimes** tout de suite, quand elle a raconté son histoire, je me suis dit on est dans le même bateau. »

V- Aurélie (RCV) : « J'ai mes proches qui disent maintenant c'est bon, ça fait deux ans, tu peux passer à autre chose. Quelque part il y a que les gens qui l'ont vécu qui **peuvent comprendre** qu'on soit encore là 24 mois après, qu'on soit encore blessée, peinée, traumatisée qu'on fasse encore des cauchemars, là on parle avec des gens qui savent de quoi vous parlez, c'est bénéfique... **Avec les victimes on parle**

d'un sujet qui nous est commun, on n'avait pas besoin de se justifier, il n'y a pas besoin de prouver on est reconnue comme victime pas besoin de se défendre. »

Au-delà d'une reconnaissance entre pairs, ce sentiment « d'être comprises » ou plus précisément de s'adresser à des personnes qui peuvent « comprendre » et/ou « entendre » leurs témoignages est également expérimenté à travers les échanges avec les personnes auteures. Ces derniers peuvent aboutir, pour les personnes victimes, à une compréhension du passage à l'acte des personnes auteures sans jamais l'excuser ou en atténuer la responsabilité.

En outre, certaines personnes victimes estiment que l'échange a permis une prise de conscience des répercussions de l'acte chez la personne auteure. En effet, l'échange s'accompagne parfois d'une diminution du sentiment de culpabilité lorsque les torts d'un côté et les souffrances découlant de l'acte de l'autre sont reconnus. La force de cette reconnaissance est encore plus grande lorsque les personnes auteures disent aux personnes victimes qu'elles ne sont pas coupables mais que ce sont eux qui le sont.

*V- Yona (RDV) : « (...) et quand **les auteurs vous aident** c'est encore mieux et **qu'ils vous disent vous n'êtes pas coupable**, d'entendre ça de la part des parties adverses c'est remarquable, ça permet aux gens de relever la tête. »*

*V- Carole (RCV) : « **Même si ce sont des auteurs de violences, d'écouter leurs parcours et pourquoi ils en sont venus là... ça nous permet à nous de comprendre leur cheminement, même si on n'est pas d'accord.** » (2021)*

*A- Jean-François (RCV) : « Il y a une chose que je n'acceptais pas, c'est le shit au volant. Il y avait quelqu'un qui était sous stupéfiants et qui a commis un accident. **Je suis revenu sur ma position** parce que quand cette personne s'est expliquée du pourquoi et du comment... il y a des fois on peut comprendre que l'on puisse prendre ce genre de produits pour faire passer la pilule de la douleur de la vie. **Ça n'excuse pas mais je comprends.** Il y a des choses qu'on ne comprenait pas et qu'on finit par comprendre. » (2021)*

*V- Laurence (RCV) : « Ils ont dit en effet **on a eu tort de faire ça** et ça, ça a été enrichissant, ça leur a permis de s'excuser et de **dire que ce n'était pas notre faute à nous...** Je leur ai demandé « est-ce que vous pensez que votre peine est méritée ? » et ils ont dit oui, et je pense qu'ils étaient sincères, ils ont dit quand on voit comment ça se passe dans votre vie à vous, la peine, elle est méritée. »*

Un sentiment revient également souvent chez les participants de rencontres en groupe, qu'ils soient victimes ou auteurs : celui de ne plus être seuls. Ce dernier fait écho à la possibilité de dialoguer autour des répercussions de l'infraction subie ou commise et de trouver chez l'autre des similarités voire des réponses à ses propres questions. Le dialogue répond alors à des questionnements parfois présents depuis des mois voire des années chez les personnes qui n'avaient jusqu'ici jamais eu l'occasion de les formuler auprès de personnes ayant commis ou subi une infraction similaire à la leur.

A- Laurent (RCV) : « *Moi perso, je me sens mieux. Mais ce qui est ressorti aussi, c'est que, que ce soit les victimes ou les auteurs, ils ont senti qu'ils pouvaient parler librement à des personnes qui sont dans des cas similaires, **comprendre le ressenti des autres.*** » (2021)

V- Sandrine (RCV) : « *Personnellement, j'ai trouvé que c'était bénéfique de savoir **qu'on n'était pas toute seule** à avoir subi des violences et qu'on se sentait liées par quelque chose de commun.* » (2021)

V- Charlotte (RCV) : « *Je me suis rendu compte que de discuter avec des gens, auteurs comme victimes, ça apporte plus... parce que quand je parle avec d'autres personnes comme une amie, par exemple, de ce qu'il m'est arrivé, elle ne peut pas savoir ce que c'est que de subir des violences... **On peut parler qu'à des gens qui ont subi des choses similaires.*** » (2021)

b. Une rencontre qui rend possible la reconnaissance de l'humanité de « l'autre »

Pour les personnes auteures, cette dimension est essentielle. La reconnaissance de leur humanité leur donne le sentiment de pouvoir retrouver leur place dans la société. C'est par le regard des personnes victimes en particulier que passe cette forme de « réhabilitation » en tant qu'être humain ayant sa place dans la société.

Cette dimension est d'autant plus puissante que la reconnaissance vient de personnes ayant elles-mêmes subi des actes similaires à ceux posés par les personnes auteures.

Toutefois, la reconnaissance de l'humanité produit également un effet très positif lorsqu'elle provient de leurs pairs, c'est-à-dire, d'autres personnes auteures.

A- Frédéric (RCV) : « *Ici on se sent rejeté de la société, ce qui est fort c'est de **refaire société** alors que les victimes auraient tous les droits de nous rejeter. Le fait de **cheminer ensemble** dans nos réflexions me touche beaucoup, j'ai redécouvert le sens de l'humain je n'ai jamais reçu autant d'élan de solidarité... **C'est vraiment un retour dans la société.** (...) Au début une personne ne voulait pas nous serrer la main et à la fin on s'est serré la main, **ça montrait qu'elle nous acceptait comme individu.** Dans mon cas, j'ai refusé à une femme le statut d'individu et que moi on me redonne une humanité par ce geste simple, c'est vraiment quelque chose qui va rester, c'est précieux comme souvenir, ça veut dire qu'il n'y a rien de rédhibitoire.* »

A- Laurent (RCV) : « *J'ai repris un peu confiance en moi... Je me dis que je ne suis pas une bête curieuse... que les personnes qui ont les mêmes problèmes que moi me considèrent pas comme une bête curieuse.* » (2021)

A- Chris (RCV) : « *Ça m'a fait du bien, **le courage qu'elles ont eu de nous parler,** ça m'a apporté comme une forme de pardon, c'est **comme si elles nous reconsidéraient,** comme si on faisait partie de la société, à la fin elles nous ont serré*

la main, comme si elles nous encourageaient dans cette voie. (...) Ça fait comme si on était réhabilités, à la fin elles nous ont dit « vous êtes de bonnes personnes » ».

Les personnes auteures sont également sensibles à l'intérêt que les personnes victimes portent à leur vécu et leurs conditions de détention. L'empathie dont elles font preuve est perçue encore une fois comme un signe de reconnaissance de leur humanité.

*A- Chris (RCV) : « Ça m'a fait plaisir de voir **qu'elles voulaient savoir comment c'est d'être en prison**. Pour moi la prison c'est une souffrance mais c'est différent de la souffrance qu'on leur a imposée, c'est normal qu'on souffre, notre souffrance va partir mais, elles, leur souffrance continue. »*

Au-delà de l'empathie, la sympathie et la complicité dans les groupes de rencontres sont également identifiées comme un tel signe de « ré-humanisation » par les personnes auteures.

*A- Laurent (RCV) : « Ça m'a plu dans l'intégralité. C'est pour moi **une complicité**, il y avait le tutoiement, il y avait **de la sympathie**, personne ne pleurait sur son sort. On écoutait les personnes... Mais on était disciplinés malgré tout, parce que personne ne coupait la parole à personne, personne n'a parlé de ses petits problèmes perso annexes. Et j'ai trouvé que c'était très agréable, c'était un moment... Moi, je l'attendais avec impatience à chaque fois, cette réunion. » (2021)*

Pour les personnes victimes, la découverte de personnes auteures, capables d'émotions et d'empathie, leur permet de dépasser l'étiquette « d'auteur » voire de « monstre » et d'accéder à leur humanité.

Elles l'expriment à travers des constats tel que celui selon lequel toutes et tous sont des personnes brisées et ce qui les lie malgré tout est leur humanité commune. Elles disent également prendre conscience que les personnes auteures ne se résument pas à l'acte qu'elles ont commis, aussi terrible soit-il, mais qu'elles sont également « autre chose », des personnes avec leur complexité et leurs paradoxes, en résumé leur humanité.

Le simple fait de rencontrer ou voir les personnes auteures les ré-humanise. Ce sentiment est particulièrement fort concernant les médiations restauratives.

*V- Michel (RCV) : « Mais finalement, **on arrive même à sympathiser**. Ce n'est peut-être pas le bon mot mais établir une bonne relation. D'ailleurs à la fin on a mal au cœur de se séparer parce qu'il y a quand même un lien qui se crée. » (2021)*

*V- Eva (RCV) : « Le plus grand apprentissage que j'ai eu c'est **qu'on est juste des hommes et des femmes**, on a eu nos faiblesses, on se retrouve à un moment où **on est brisés** et on a ça en commun, le fait de toucher ça du doigt, c'est le début de la réparation, même pour une victime de se dire qu'en face on a juste quelqu'un comme nous quoi. »*

V- Pauline (MR) : « J'ai pu les voir en visio, ça m'a permis de **mettre un visage**, de poser toutes les questions que j'avais à poser... **de les humaniser**... ce n'est pas la même chose quand on a des êtres humains en face de soi. Il n'y avait pas d'hostilité. » (2021)

V- Yona (RDV) : « Comprendre les émotions de chacun de nous et comprendre ce que les auteurs avaient fait, **ce sont des gens comme nous**, il ne faut pas les mettre à part et dire voilà ce sont des monstres, dans certains cas c'est la société qui les a rejetés... Je pense en tant qu'être humain, pas en tant que victime ou auteur... J'étais à l'aise, je revivais, on a créé cette empathie tous ensemble, c'était super aucune peur, aucune crainte, c'était pour moi un cercle d'amitié, vraiment pas avoir peur de manger avec des détenus, vraiment une belle atmosphère... **c'était un partage fabuleux**. »

Enfin, dans le cadre des rencontres en groupe, les personnes victimes se sentent dans une dynamique de partage et d'entre-aide avec les autres personnes victimes comme avec les personnes auteures. Des conseils sont échangés et les partages permettent un soutien et l'élaboration de liens entre les personnes voire la sensation d'un apaisement concernant le vécu propre à chacun.

V- Charlotte (RCV) : « Chacun se livre et c'est surtout l'écoute qui est importante parce que **chacun a envie de prendre quelque chose**, autant nous aux auteurs, qu'eux à nous pour être mieux quoi... On a envie de comprendre... Moi je sais que ça m'a fait un bien incroyable. » (2021)

V- Nadja (RCV) : « J'ai apprécié la relation que l'on avait entre nous. Il me tardait de les revoir chaque semaine. Quand on a des échanges entre nous victimes et accusés, on a l'impression de **s'aider mutuellement** en parlant. » (2021)

V-Héloïse (RDV) : « Actuellement j'ai réussi à me sevrer, il y avait une victime, elle avait tous ces médicaments et moi **j'ai pu la conseiller**, je lui ai dit c'est long mais le sevrage c'est possible. »

V- Michel (RCV) : « On essaye de comprendre pourquoi il l'a fait. D'ailleurs, il va expliquer pourquoi même si on n'est pas d'accord avec lui. Et après on essaie d'avoir une discussion pour lui proposer peut-être **qu'il aurait pu s'y prendre autrement** dans son histoire familiale, partir vivre ailleurs au lieu de s'embrouiller. » (2021)

V- Erik (RCV) : « Je me suis dit je vais leur (les personnes auteures) serrer la main et attendre les réunions pour voir comment ça se passe. Je n'ai **pas voulu mettre de barrières entre eux et moi**, si on met une barrière ce n'est pas la peine de les voir... Moi je disais le vrai ressenti, ça faisait du bien... **On a échangé nos adresses mails** avec un auteur, il m'a répondu à sa sortie de prison... Je ne sais pas c'est venu

*comme ça, il y a un certain rapprochement, on n'était pas séparé, on s'est compris...
Je lui ai écrit et il m'a répondu... Il disait que maintenant s'ouvrait une nouvelle vie,
qu'il fallait être heureux, qu'on avait qu'une seule vie. » (2021)*

Quant aux personnes auteures, certaines d'entre elles découvrent les réalités des personnes victimes en termes de répercussions et de parcours au sein de la procédure pénale. Les rencontres permettent de déconstruire des *a priori* ou des clichés souvent liés à la peur d'affronter le regard de l'autre ainsi qu'à la méconnaissance de ce que vivent les personnes victimes. Les personnes auteures sont parfois surprises en réalisant qu'elles ne bénéficient pas du même suivi et du même accompagnement qu'elles par un service public qui leur serait dédié.

A- Laurent (RCV) : « Je vois les victimes différemment. Elles ne se plaignent pas, elles sont courageuses. On comprend ce que peut ressentir la victime. » (2021)

*A- Jean-François (RCV) : « En fait, il y a des liens, je vais aller peut-être un peu loin, mais il y a **des liens très forts** qui se lient entre nous... On apprend de l'Homme avec un grand « H », notamment l'humilité, c'est important. » (2021)*

Au-delà de l'effet global libérateur que provoque le récit, les témoignages précédents ont démontré toute la richesse du dialogue en termes de partages, de reconnaissance des souffrances ainsi que de l'humanité de « l'autre » et de découverte des parcours individuels. Ce dialogue ici proposé dans un cadre sécurisé est en outre source d'apaisement pour les participants, lequel peut à la fois résonner avec le processus de réparation et de désistance que les uns et les autres expérimentent à différents niveaux.

PARTIE 2 - L'OUVERTURE VERS DE NOUVELLES PERSPECTIVES D'APAISEMENT

Comme dans les études précédentes conduites en 2019 et 2020, les participants ont le sentiment que la justice restaurative contribue, de différentes manières, aux processus complexes de réparation et de désistance au sein desquels ils s'inscrivent.

Ce sentiment est alimenté par les réponses obtenues ou données aux questions formulées dans le cadre du dialogue restauratif mais également aux expériences d'écoute et de libération de la parole exposées plus avant (1). Par ailleurs, le processus restauratif rend possible pour les participants la perspective de s'envisager dans un avenir et de penser à nouveau à réaliser des projets voire de prendre de nouvelles résolutions pour le futur (2).

En résumé, on note une grande similarité dans le cheminement des personnes victimes et auteures vers un apaisement et une projection dans un futur plus maîtrisé.

1. Un processus restauratif réparateur à travers le dialogue

Les réponses données ou reçues aux questionnements sur « le pourquoi et le comment ? » autour des actes commis sont réparatrices pour les personnes victimes et, elles le sont de la même manière pour les personnes auteures qui ont le sentiment d'avoir participé à la réparation des premières, se sentent valorisées et gagnent en estime de soi.

Les échanges entre participants permettent notamment **aux personnes victimes** de mieux comprendre l'incohérence de certains comportements vécus voire d'accepter l'acte comme étant incompréhensible ou simplement d'avoir accès aux perceptions de l'autre soit de façon générale soit concernant leur cas particulier. Ils peuvent également apporter des réponses très concrètes quant aux circonstances entourant la commission de l'infraction au moment où celle-ci a été perpétrée.

*V- Charlotte (RCV) : « **Le cours de ma vie a repris** et je pense que c'est vraiment, vraiment grâce à ce groupe... Je ne faisais plus rien, je me posais tout le temps les mêmes questions « pourquoi ? pourquoi ? pourquoi ? », j'étais à ma fenêtre en train de fumer, je fumais deux paquets de cigarettes par jour, et je me demandais pourquoi ?... A un des auteurs je lui ai demandé à quoi il avait pensé une fois qu'il avait commis l'acte.... C'est ça que j'aurais toujours voulu poser comme question à mon auteur et je sais que je n'aurais jamais eu la réponse... Quand il a répondu, je ne m'y attendais pas mais **ça m'a fait énormément de bien** et j'ai compris que c'est leur maladie qui fait ça et qu'on ne peut rien y faire. » (2021)*

*V- Laurence (RCV) : « Je n'arrivais pas à comprendre pourquoi de mon côté il n'arrivait pas à entendre le « non » et **eux ils ont pu m'expliquer** que c'était vraiment leur faute à eux, que quand ils avaient commencé l'action, ils ne pouvaient pas se défilier, c'est commencé on va au bout, pour eux le « non » ne comptait pas. »*

V- Pauline (MR) : « **Il y a clairement eu un avant et un après. Je leur ai posé les questions qui étaient importantes pour moi. J'avais besoin de leur version de l'accident parce que moi j'étais de dos.** » (2021)

Une forme de reconnaissance à travers l'échange est également parfois éprouvée par les personnes victimes, simplement lorsque leur prénom est prononcé par la personne auteure ou lorsque à travers ses mots les répercussions vécues sont découvertes et nommées.

V- Pauline (MR) : « **Et puis le monsieur à un moment donné a prononcé mon prénom, et ça m'a fait quelque chose, parce-que j'avais l'impression de ne pas exister depuis un an et demi, d'avoir juste été fauchée et d'être juste celle qui a une jambe en moins et c'est une sorte de reconnaissance en fait, que ça a existé.** » (2021)

Certaines personnes victimes expriment également leur colère envers le système de justice et leur besoin de reconnaissance assouvi dans le cadre de la justice restaurative qui, selon elles, contraste avec le premier qui n'offre pas le soutien et l'accompagnement dont les personnes victimes auraient besoin.

V- Yona (RDV) : « **Ca aurait dû arriver plus tôt en France, ça permet de valoriser les choses dans les deux camps, le système judiciaire aujourd'hui, ça va pas du tout, on met trop de temps dans les affaires, on est mal compris, on a l'impression que nous victimes on devient coupables et on a rien autour qui nous aide, moi à un moment donné je me laissais un peu mourir, j'étais devenue une zombie, j'avais une part de responsabilité qui me rongait, suite à ce choc je me suis déclenchée plein de maladies, tout ça parce que j'avais pas été encadrée.** »

V- Pauline (MR) : « **Moi je suis très en colère contre la justice parce que mon procès n'a toujours pas eu lieu. Le cadre juridique, les procédures, c'est lourd, ça déshumanise les gens et l'échange (restauratif) a permis de les réhumaniser même si ça n'enlève rien à ce qui s'est passé. L'instruction n'était pas close et j'avais vraiment besoin de voir l'auteur et de lui parler pour avancer, il est très âgé et j'avais très peur qu'il décède... C'était impossible pour moi d'imaginer que je n'allais pas avoir ce droit-là... J'ai insisté auprès de la juge.** » (2021)

D'autres personnes victimes expliquent que les réponses qu'elles obtiennent peuvent avoir pour effet de débloquer une pensée récurrente voire obsédante chez elles et/ou d'aboutir à une forme d'acceptation. Concernant ce dernier point, l'une des participantes victimes explique que la justice restaurative lui a permis d'accepter son impuissance à empêcher la commission de l'infraction et de soigner sa culpabilité.

V- Charlotte (RCV) : « **Parmi les auteurs, il y en avait un dont le parcours correspondait tout à fait à celui de mon auteur... J'avais plein de questions dans ma tête, depuis des mois et des mois et je n'avais personne qui pouvait m'apporter des réponses et là j'ai pu vraiment poser toutes mes questions... Lui il parlait et j'ai**

vraiment eu les réponses à mes questions ce qui m'a beaucoup beaucoup aidée à me sortir de ma culpabilité. Je me suis rendu compte que bah voilà ce n'était pas moi la coupable, c'est tout simplement qu'il était malade. Je n'aurais rien pu faire de toute façon. » (2021)

Une personne victime décrit les bénéfices découlant de la rencontre en termes d'apaisement et de gain d'estime de soi. Des éléments également identifiés par les personnes auteures. Elle souligne la complémentarité entre la démarche de justice restaurative et le procès dans la mesure où la première a permis un apaisement que le procès n'avait pas rendu possible. Concernant l'estime de soi, celle-ci est renforcée par le fait d'être allée au bout de la démarche. La participante à cette médiation résume sa satisfaction en expliquant qu'elle se sent restaurée.

V- Marie (MR) : « **Un certain apaisement**, avant le procès j'avais l'impression de quelque chose d'inachevé, la rencontre finale c'est un apaisement, ce que le procès n'avait pas du tout réalisé... En tous cas, l'estime de soi y a gagné un peu, **j'étais satisfaite de moi**, de me dire j'ai pu aller jusque-là. J'ai eu un apaisement et je vous l'ai dit une estime de moi qui n'est pas toujours très grande chez moi, **je me sens restaurée.** »

Les personnes auteures expliquent que leur participation a abouti à une meilleure estime de soi grâce aux réponses qu'elles ont pu apporter aux personnes victimes ainsi qu'à l'empathie qui règne dans cet espace de dialogue. L'emploi des termes « revalorisation » et « dignité » illustrent cette estime de soi renforcée.

A- Frédéric (RCV) : « Il y a un sens de l'accueil qui m'a mis à l'aise, **on se sent important** dans la parole qu'on apporte, il y a une **revalorisation** qui a rendu cette dignité. »

A- Romain (RDV) : « Surtout ce qui a été positif c'est de **sentir que nos réponses à leurs questions leur faisaient énormément de bien**, ça, ça a été positif de se rendre compte que nos réponses étaient vraiment quelque chose de salvateur, quelque chose qui faisait du bien aux victimes, on le sentait, nos réponses leur permettaient de mieux comprendre les choses et de mieux vivre, on les sentait plus apaisées... quand on a fait quelque chose de mal c'est quand même bien de pouvoir donner du bon. »

A- Chris (RCV) : « Elles attendent des réponses et **on ne peut pas leur dire n'importe quoi** et c'est la réponse qui va faire qu'elles seront **satisfaites** ou pas, quand elles sont venues elles avaient des préjugés quand elles sont parties on a senti qu'elles étaient apaisées parce-que ceux qui ont fait des actes, ils travaillent, ça leur fait plaisir et moi j'ai espoir qu'elles ont reconnu qu'on travaillait et qu'elles nous ont pardonnés. »

D'autres encore évoquent plus directement leur apaisement en identifiant les bénéfices, qu'elles lient à leur participation, sur leur santé et leur état d'esprit.

A- Jean-François (RCV) : « Avant, j'arrivais plus à dormir, j'avais du mal à accepter ce que j'ai fait... **Je m'en voulais énormément. Aujourd'hui j'accepte...** Raconter mon histoire, écouter l'histoire des autres, arriver à se jauger... **Ca m'a fait un bien fou.** Moi au jour d'aujourd'hui, je suis beaucoup mieux que je ne l'étais avant ... Franchement, il y a beaucoup de choses qui ont changé, à commencer par l'acceptation de la chose... Mes nuits ne sont plus troublées par les cauchemars, les coups de poing dans le mur, ce genre de choses... Moi, si je ne conduisais pas je n'étais pas bien, aujourd'hui j'accepte de ne pas conduire et surtout de rien dire à côté... C'est de **la qualité de vie retrouvée.** » (2021)

A- Romain (RDV) : « Ça **m'a apaisé**, j'ai l'impression d'avoir compris beaucoup de choses, c'est une expérience qui vous rend **encore plus fort.** Quand ça arrive à la fin de la détention, on se réconcilie avec la vie, c'est une façon de me réconcilier avec la vie avant de sortir et de se réconcilier avec les autres grâce à l'amour qu'on a partagé. »

Il résulte des développements précédents le constat chez les personnes victimes comme chez les personnes auteures d'un fort sentiment d'apaisement, une plus grande sérénité et une plus grande estime de soi. Les personnes victimes parlent de pierre apportée à l'édifice de leur reconstruction, de dépassement de soi, de confiance en soi augmentée, de transformation d'une colère en quelque chose de positif. Les personnes auteures évoquent le sentiment de revalorisation, de qualité de vie retrouvée, d'acceptation ou encore le sentiment de ne pas être réduit à l'acte commis. Cet apaisement général ressenti unanimement par les participants est le terreau d'un nouveau départ pour nombre d'entre eux et permet de s'envisager à nouveau dans un avenir plus serein.

2. Un processus restauratif favorisant les perspectives d'avenir

L'ensemble des bénéfices décrits plus avant aboutit à ce que **les personnes victimes** aient le sentiment d'entamer une nouvelle phase de vie.

Cette dernière est permise par un gain en assurance et une plus grande capacité à exprimer ses besoins. Les participants parlent de force retrouvée pour se battre et trouver des solutions aux situations problématiques qu'ils traversent, d'affirmation de soi ou encore pour l'un d'entre eux la prise de conscience qu'il faut désormais poser ses propres limites et exprimer ce dont il a besoin.

V- Aurélie (RCV) : « J'avais déjà fait un long parcours sur moi-même, donc pour moi ça fait que **renforcer le courage et la ténacité** à aller de l'avant, d'avoir le cran d'être en face de l'auteur, ça m'a permis de **me surpasser**, je ne pensais pas être

capable de me retrouver dans une même pièce avec des auteurs, c'est une forme de thérapie et de pouvoir reprendre confiance en moi. »

V- Sandrine (RCV) : « Ça m'a permis de m'exprimer et d'être **plus sûre de moi, d'avoir plus de force.** » (2021)

V- Héloïse (RDV) : « Avant j'étais hésitante par rapport au consentement pour raconter mon histoire, là j'ai encore eu des questions par rapport au consentement (devant le juge d'instruction), et j'ai expliqué pourquoi, j'avais **beaucoup de force ce jour-là**, je lui ai dit que je n'avais pas dit non mais j'ai expliqué la sidération, la tétanie, si j'ai réussi à expliquer ça avec autant de clarté, c'est grâce aux sessions, j'ai plus d'assurance par rapport à cette enquête. »

V- Carole (RCV) : « Ça m'a permis de me dire qu'on n'est pas seule, qu'il faut que les choses avancent... Il ne faut pas laisser faire ça, **il faut se battre.** » (2021)

V- Eva (RCV) : « Ça a été bénéfique pour moi quand **j'ai su exprimer ce dont j'avais besoin**, être capable de dire « non », « ça ne me va pas », c'est un premier pas pour ne plus être une victime. Un jour un auteur a trop parlé de lui comme une victime, je ne pouvais pas l'entendre et donc là j'ai dit stop, je ne peux plus entendre ça il me faut une pause, j'ai failli tout plaquer et puis je me suis dit non, je vais lui dire, je vais lui exprimer, il a été hyper choqué mais d'un autre côté ça a été génial moi je suis allée au bout de ma démarche, je dis **ce dont j'ai besoin, je m'affirme** et lui il entend que les limites il les a dépassées. J'ai compris que quand il y a agression c'est quelqu'un qui ne sait pas mettre les limites, poser une limite ça se met des deux côtés, mais si je ne pose pas mes limites, personne ne peut les connaître ? c'est ça que j'ai commencé à faire à **mettre mes limites** dans toute ma vie. »

L'une des personnes victimes décrit son souhait de ne plus être victime, une autre évoque son désir de retrouver du travail et d'autres parlent de changements dans leur comportement, de l'envie de recommencer à vivre. Pour certaines personnes victimes, l'expérience restaurative a amorcé un véritable changement de vie tant leur sensation de réparation a eu d'impacts lors des rencontres.

V- Eva (RCV) : « **La JR a changé ma vie**, tous les quatre on a grandi et appris de cette expérience... La JR a été un cheminement, ça fait deux ans que j'ai entamé une transformation personnelle et cette JR faisait partie de cette transformation et maintenant je suis totalement révélée et je ne veux pas faire de concessions ... Je dis ce dont j'ai besoin, je pose mes limites, maintenant je me sens super forte, je me sens confiante, c'est incroyable, je suis ancrée dans le sol, **je suis confiante dans l'avenir**, j'ai quitté mon job, je me suis séparée de mon copain, je pars revivre dans ma région d'origine, je prends le plus grand risque de ma vie mais **je n'ai jamais été aussi confiante**, avant j'avais peur de tout. »

V- Nadja (RCV) : « *Je m'étais jurée de ne pas retravailler dans un commerce (agression subie sur le lieu de travail) et au final je suis repartie pour retravailler dans le commerce après la justice restaurative donc ça n'a apporté que du plus.* » (2021)

V- Yona (RDV) : « *Suite à tout ça, ma vie a complètement changé, je me sens beaucoup mieux, avant je perdais mes cheveux, je bougeais plus, je ne mangeais plus, c'était l'horreur, et bien je me suis remise à prendre des huiles essentielles, je prends soin de moi, je m'habille, j'ai disposé les meubles autrement, j'ai repris à conduire, je me suis remise dans des formations diplômantes, j'ai recommencé à dormir.* »

V- Carole (RCV) : « *Au final, je ne parlais pas de violences conjugales et maintenant je commence à en parler car malheureusement on n'est pas seule et il faut se soutenir, être là pour les personnes... Récemment, j'ai osé contrer monsieur, je me suis affirmée face à lui ... Je pense que la colère contenue depuis presque dix ans est sortie... Ca m'a fait monter en puissance... parce que jusque-là j'en avais peur... Mon fils était rassuré que j'ose parce qu'il m'a dit « tu sais tu étais soumise à papa » mais je ne suis plus soumise... J'ai pris de l'assurance en me disant que je ne veux plus être une victime.* » (2021)

Une personne victime lie sa participation aux rencontres restauratives à un changement dans sa façon de percevoir la vie et explique comment elle a repris goût à la vie.

V- Charlotte (RCV) : « *Déjà que j'étais mieux dans ma peau mais c'est toute cette histoire plus ce truc de paroles ça m'a changé quand même... Même si je serai quand même plus la même personne de toute façon, je suis redevenue joyeuse, j'écoute de la musique, ce que je ne faisais plus... Maintenant je me prends plus la tête dès qu'il y a des histoires ça ne m'intéresse pas voilà je vis mieux j'ai plus d'angoisses... Je me suis reprise à faire le jardin ce que je faisais plus du tout parce que tout me rappelait ce qu'il s'était passé... J'ai repris possession de ma maison ... J'ai vraiment repris goût à la vie mais vraiment. Jamais de ma vie j'aurais pensé aller faire une chose pareille (les rencontres restauratives) et au final c'est la meilleure chose qui a pu m'arriver.* » (2021)

En outre, le regard de l'entourage permet parfois de souligner l'évolution produite par un dialogue restauratif sur une personne participante sans que celle-ci ait perçu aussi précisément un tel changement.

V- Pauline (MR) : « *Le « avant et le après » c'est ma compagne qui l'a vu, ça a été instantané déjà elle a été très surprise parce-que quand je les ai vus, ces gens, j'ai pas du tout été virulente, hostile, en colère, j'ai été très calme ce qui n'est pas dans mon habitude, pas encore à cette époque, ça s'est apaisé d'un coup comme s'il y avait un poids qui s'enlevait, parce-que déjà je mettais un visage, une voix, des explications, voilà un échange humain entre deux personnes.* » (2021)

Les personnes auteures se réfèrent également à la notion de confiance pour expliquer qu'ils ont pu la retrouver ainsi qu'à celle d'apaisement, de sérénité voire même de réconciliation avec soi et les autres. Un des auteurs parle de « nettoyage de l'âme » pour décrire son expérience de justice restaurative.

A- Jean-François (RCV) : « *Ces journées au cours desquelles on discute, **c'est un nettoyage de l'âme...** Ça permet de tourner la page et ça permet de faire du bien à l'âme. Au départ j'avais beaucoup de questions, je voulais me jauger par rapport aux autres et en fait ça fait grandir, on voit le malheur des uns et des autres... Depuis les rencontres, je me suis « lavé » si on peut dire et je suis en sérénité avec moi-même. » (2021)*

A- Chris (RCV) : « *Ça m'a épanoui, **j'ai repris confiance**, j'ai retrouvé de la sérénité, de la joie, oui on a fait souffrir et on souffre mais nous allons dans le même sens : de la compréhension de ce qu'il faut faire... J'ai retrouvé la confiance de ne plus avoir la notion d'échec si on me dit non. »*

Elles s'autorisent, pour la plupart et de façon similaire aux personnes victimes, à imaginer retrouver une place dans la société et formulent des projets pour l'avenir. Leurs propos renvoient également à une forme de responsabilisation éprouvée à travers le dialogue et la rencontre avec des personnes victimes. Pour certains, la justice restaurative est alors une étape dans leur processus de désistance, une contribution.

A- Frédéric (RCV) : « *Ces femmes ont une vraie force dont elles ne se rendent pas compte, cette force je m'en suis accaparé, je me dis que quels que soient les obstacles, je ne dois pas me laisser aller à des sentiments auxquels je peux me laisser aller, me dévaloriser, il n'y a rien de rédhibitoire, on peut avancer quand même, **j'ai une grande confiance en l'avenir que je n'avais pas avant...** Je me dis que je peux être utile à quelque chose, c'est la question de ce que je peux apporter à la société, **être utile à la communauté...** Ici je fais des développement web, je me vois bien apporter mes compétences pour aider dans des campagnes internet pour des associations d'aide aux victimes. »*

A- Jean-François (RCV) : « *En fait on se dit qu'on est le meilleur conducteur, etc. mais on n'est rien du tout, une voiture c'est une arme. **Aujourd'hui je vais arrêter**, j'ai commencé à préparer autre chose, j'adore cuisiner et je suis en train de suivre un CAP/BEP en alternance en pâtisserie... Descendre du camion ça devient prioritaire. »*

A- Chris (RCV) : « *Je pensais que j'étais exclu de la société mais non pour la sortie il y aura une petite lumière qui nous fait **éviter de recommencer**, de tenir compte de la personne en face, d'avoir son avis, avant je ne demandais pas par peur de l'échec, ce n'est pas normal. (...) Je voulais entendre de la bouche des victimes ce qu'elles ont vécu, ça fait mal mais c'est extra pour prendre conscience, et cette conscience reste, ça fait partie de la baisse de la récidive. »*

Enfin, certains participants insistent sur les vertus et l'importance de la justice restaurative non seulement pour eux mais également pour d'autres en la recommandant.

V- Pauline (MR) : « *La condamnation que va avoir cet homme elle va être très symbolique mais c'est pas ce que j'attendais d'une histoire pareille, c'était vraiment avoir des réponses, en fait c'est vraiment ce que j'ai eu grâce à cette médiation, des réponses, un échange, c'est une **sorte de considération** parce que ça faisait un an et demi que j'étais en silence, il n'y avait plus de son, plus d'image... donc merci à la justice restaurative de m'avoir au moins permis d'avoir cet échange qui m'a fait beaucoup avancer...Heureusement qu'elle existe et **ça mériterait d'être connu, c'est une justice qui est humaine en fait.** Je suis très reconnaissante que ça existe et je pense que le meilleur moyen que ça se fasse connaître effectivement c'est que tous les juges d'instruction soient au courant et qu'ils aient le réflexe de la proposer. » (2021)*

A- Jean-François (RCV) : « *Le fait est que c'est une expérience hors du commun... Je ne sais pas si ça va être nationalisé mais il le faut. Et il faut qu'il y ait beaucoup de personnes qui y participent et il en faut de plus en plus des réunions, **des séances comme ça il en faut de plus en plus.** Franchement c'est une expérience à vivre. C'est comme un saut en parachute, c'est pareil faut le faire... J'en arrive même à penser que la justice restaurative devrait être obligatoire pour toute personne qui commet une infraction quelle qu'elle soit. » (2021)*

Après avoir décrit les bénéfices libérateurs et réparateurs du dialogue restauratif à travers le récit, l'échange, l'apaisement et les perspectives d'avenir à nouveau rendues possible, les participants lient également leur satisfaction au cadre sécurisant des dispositifs de justice restaurative.

PARTIE 3 - LES OUTILS D'UN CADRE SÉCURISANT

Pour les personnes auteures comme pour les personnes victimes, l'encadrement du dispositif est rassurant et permet d'affronter la charge émotionnelle liée aux rencontres. Le sentiment de sécurité qu'il instaure chez les participants est identifié comme central au sein du dispositif.

Comme dans les enquêtes précédentes, les participants apprécient un cadre qui favorise l'écoute de chacun, crée une atmosphère de respect, de confiance qui facilite le lâcher prise et l'expression de sentiments intimes. L'absence de jugement est en particulier mise en avant tout comme le fait d'être « mis à l'aise » au sein du processus. Expression qui renvoie à la notion de confiance établie entre les participants et les animateurs ainsi qu'à la prise en compte des attentes des personnes.

Les retours des participants concernant le cadre portent sur trois éléments principaux que sont la préparation (1), les animateurs (2) et les membres de la communauté (3). De façon plus périphérique, un dernier point relatif à la pause et au bâton de parole est également évoqué par les personnes (4).

1. La préparation : le cœur du processus restauratif

Pour les personnes victimes comme pour les personnes auteures, la préparation individuelle conduite par les animateurs de justice restaurative est vécue comme un gage de sécurité, c'est le temps nécessaire pour apprendre à se connaître et à se faire confiance en se livrant.

Les personnes décrivent tout d'abord une « ambiance » ou une atmosphère attachée à cette phase de préparation qui précède le dialogue restauratif. En effet, ils nomment les dispositions particulières dans lesquelles ils se trouvent lors de cette préparation et expliquent s'être sentis à l'aise, sereins ou optimistes. Ces sentiments sont identifiés comme étant parfois surprenants au regard de l'enjeu des rencontres à venir et semble dénoter avec d'autres accompagnements plus classiques.

V- Carole (RCV) : « Je trouve qu'on nous a vraiment **bien mis à l'aise, bien préparés** à ces entrevues... Je ne me suis pas recroquevillée sur moi-même, au final ça s'est fait naturellement... J'étais sereine... vraiment j'ai pris les choses sereinement et ça s'est bien passé. » (2021)

V- Michel (RCV) : « **On est très bien préparé avant, on est bien mis à l'aise, on est bien encadré, dans une très bonne ambiance.** » (2021)

V- Lydie (RCV) : « Ça met **en confiance**, ils connaissent mon histoire, c'est sécurisant, je savais qu'ils connaissaient les auteures, on savait qu'ils ne nous mettraient pas en danger, ils connaissaient mes réactions, j'avais confiance en eux,

je leur ai dit des choses même intimes des fois et donc en rentrant pour la première fois dans la salle, il y avait cet aspect de confiance qui était déjà présent. »

A- Romain (RDV) : « C'était une façon **d'apprendre à se connaître**, je me suis livré de mon enfance jusqu'à aujourd'hui, c'est nécessaire de montrer que vous êtes honnête en essayant de raconter notre vie de la manière la plus sincère possible. »

Ils lient ce sentiment de bien-être et de confiance à celui de l'absence de jugement de la part des animateurs, lequel autorise une libération de la parole et des témoignages sans tabou dès la phase de préparation. Cette absence de jugement est également celui qu'ils ressentent lors des rencontres. Le fait que les personnes se préparent à pouvoir exprimer tous leurs ressentis sans limite autre que le respect de la parole d'autrui est très apprécié et démontre à quel point cette option ne leur a jamais été offerte par le passé.

L'expression « sans jugement » doit être entendue comme renvoyant à l'absence de remise en cause, l'acceptation de la parole, la reconnaissance de l'existence d'un ressenti propre à chacun. Elle s'oppose à la négation d'une situation vécue pouvant être formulée par des expressions telles que « ce n'est pas vrai », « vous mentez », « ce n'est pas possible ». Le non-jugement est donc simplement l'accueil d'un témoignage en acceptant le vécu ou les sentiments d'une personne par rapport à un événement sans pour autant être d'accord avec sa perception. Elle lui est propre.

V- Sandrine (RCV) : « En fait, il n'y avait **pas de jugement**, on pouvait parler librement tout en restant correct évidemment. » (2021)

A- Frédéric (RCV) : « C'était une mise en confiance, je sentais de **l'attention donnée aux sentiments de chacun**, aux différences de chacun et qu'on ne brusque personne. »

V- Carole (RCV) : « C'est qu'il n'y avait **pas de jugement**, il n'y avait pas de jugement sur nos situations... C'est surtout ça qui comptait pour moi. » (2021)

Un autre aspect caractérise la préparation, il s'agit de sa dimension rassurante plusieurs fois évoquée par les participants. L'organisation du processus, son cadre, ses étapes, son protocole sont rassurants pour les personnes. En ce sens, elles apprécient les explications données par les animateurs relativement aux différentes phases du processus, la possibilité de partir à tout moment et donc de ne pas être contraintes et le temps de préparation qui s'adapte à leur temporalité et non pas à celle des professionnels.

V- Pauline (MR) : « Encore une fois, **le cadre je trouve ça important** parce-que moi-même j'ai besoin de cadre et le fait qu'il y ait ce cadre-là moi, avec le recul, j'étais quand même **rassurée** de savoir que ces gens-là étaient préparés... Tout ça a fait que ça s'est bien passé. » (2021).

V- Eva (RCV) : « Le dispositif en lui-même m'a été bien expliqué, on a pris le temps de se projeter sans se faire de film, on visualise ce qui va nous arriver, c'était très bien fait pour que je n'ai pas d'attentes surdimensionnées et que je sois ouverte à ce qui allait venir... Ma psychothérapeute avait des doutes mais je n'arrêtais pas de lui dire de pas s'inquiéter, que **j'avais le droit d'arrêter quand je veux**, j'avais la possibilité de dire que c'était trop dur pour moi... J'ai compris que j'avais besoin de ce temps pour être prête, c'est d'une puissance incroyable donc prendre le temps pour se préparer c'est bien. »

V- Marie (MR) : « Une (des animatrices) avait la voix plus chaleureuse, plus maternelle, l'autre plus professionnelle et dans leurs dires aussi elles se complétaient, d'ailleurs au début j'ai projeté plus sur la plus professionnelle, parce **qu'elle m'a rassurée avec le cadre** pour bien savoir où je mettais les pieds. »

En lien avec le cadre et l'organisation générale des mesures de justice restaurative, l'importance de l'accompagnement « contenant » est pointé comme essentiel lorsque s'exprime le sentiment de sécurité ressenti par les participants. En effet, cet accompagnement se traduit par la mise à disposition d'un soutien psychologique, les temps de synthèse après les rencontres ou l'attention exprimée lors des prises de rendez-vous pour les différents entretiens.

V- Carole : « On avait toujours la possibilité si quelque chose nous avait choqué ou nous gênait d'en rediscuter et **il y avait une psychologue** mise à notre disposition qu'on pouvait contacter quand on voulait... On a été vraiment accompagnés, vraiment à chaque fois parce qu'à la fin des rencontres on était en groupes séparés, **on pouvait débrief** sur ce qui a été dit, ce qu'on ressentait... J'ai trouvé que l'accompagnement c'était vraiment très très bien... **Je me sentais en sécurité parce qu'on était accompagné.** » (2021)

V- Marie (MR) : « **Un cadre bien posé, bien délimité...** J'ai apprécié que l'on s'intéresse à des choses très pratiques le jour de la rencontre, c'est-à-dire la place de chacun, le choix de me placer où je veux, le choix de la place des encadrants, le fait qu'on ait convenu avec les encadrants que si c'était vraiment trop lourd pour moi en émotion je faisais un petit signe pour dire stop là j'ai besoin d'un break, **de l'avoir cadrée ça m'a rassurée, ça m'a permis de la vivre effectivement...** Ça s'est étalé sur trois/quatre mois, ce rythme-là m'a convenu parce que ça faisait remonter beaucoup d'émotions, on a travaillé les attentes, du coup ça a été plus facile. »

La satisfaction des participants concernant la préparation est également associée à son contenu. Après avoir abordé « l'ambiance » de la préparation liée à la posture et la méthodologie employées par les animateurs et après avoir décrit les vertus de l'accompagnement de façon générale, les personnes apprécient particulièrement « ce qui se travaille » dans ces moments préalables à la rencontre de dialogue.

Les personnes sont concrètement invitées à se préparer au dialogue et pour les y accompagner, les animateurs envisagent avec elles tous les possibles et les modalités des

rencontres. Cet exercice permet de se projeter de manière plus sereine dans les rencontres elles-mêmes selon les participants. En effet, lors de la préparation, les animateurs vont accompagner chaque participant à explorer ses attentes, scénariser les réactions de « l'autre » et, de façon plus générale, les échanges à venir. Les aspects logistiques sont également sujet à discussion et la visite des locaux, où aura lieu le dialogue, apparaît tout autant de nature à sécuriser les participants que l'anticipation des échanges visant à transformer les inconnus en « déjà vus ».

V- Michel (RCV) : « Tandis que là, c'est structuré. **On guide la parole, on prend le temps...** Par exemple, la personne qui est passée à l'acte, qu'est-ce qui s'est passé ? est-ce que dans la vie on a été nous-mêmes appelés à passer à l'acte ? pourquoi on l'a fait ? pourquoi on ne l'a pas fait ?... C'est toute cette réflexion, quoi. Alors que si on est livré à nous-mêmes, ben, on parlerait... « Oui, ben, je suis monté, je lui ai défoncé la tête » puis c'est tout, ça en resterait là. » (2021)

V- Sandrine (RCV) : « Alors les entretiens pour la préparation... non très bien. Justement elles nous **posaient des questions** à savoir si on était prêt et prête à entendre certains mots, si on n'allait pas être choqué, donc c'était très très bien amené. Donc, on pouvait **s'attendre à avoir des mots qui nous choque**, mais on s'y attendait quoi, voilà donc il n'y avait pas de surprise, c'était bien préparé. » (2021)

V- Charlotte (RCV) : « Déjà on nous a expliqué comment on allait se retrouver dans la pièce, **nous expliquer surtout la première réunion** que nous (les personnes victimes) on serait déjà dans la pièce quand les auteurs arriveraient – le déroulement – elles (les animatrices) nous ont mis en confiance de savoir qu'on serait déjà dans la pièce quand les auteurs arriveront. Voilà tout **le déroulement**, qu'il y aurait une pause... Comment ça va se passer, qu'on aurait nos noms sur les chaises... voilà ça rassurait quelque part de savoir comment on va faire on savait tout pour la première fois comment on allait se retrouver, qu'il y aurait un bâton de parole, etc. » (2021)

Une personne victime explique l'utilité de cette préparation qu'elle a tout de même jugée « un peu lourde » au regard de son empressement à rencontrer la personne auteure en affirmant que sans elle le dialogue aurait été différent et n'aurait peut-être pas pu produire les effets positifs qu'elle a finalement éprouvés.

V- Pauline (MR) : « Je pense que **sans préparation je n'aurais pas eu les mêmes réponses**, je n'aurais pas eu le même accueil, c'est sûr. Et moi peut-être que j'aurais été plus énervée, c'est possible je ne vais pas mentir. Au final, ça sert à ça les allers-retours avant, déjà de savoir qu'ils étaient d'accord, ça se fait en plusieurs temps. » (2021)

Les retours des participants concernant la préparation sont indissociables de ceux qu'ils formulent à l'égard des animateurs dans la mesure où ceux-ci incarnent le processus restauratif à travers leur posture spécifique.

2. Les animateurs : l'incarnation du dispositif restauratif

Les commentaires sur les animateurs sont unanimement positifs et très homogènes en termes de perception pour les personnes victimes comme pour les personnes auteures. Leur rôle est perçu comme central dans la réussite des rencontres : leur attitude bienveillante et soutenante ou « aidante » envers tous les participants permet d'apaiser les tensions et de favoriser le dialogue. Les participants soulignent les qualités des animateurs en termes de gentillesse, de positionnement non-jugeant, de délicatesse ou encore d'intelligence. Le calme et la mesure sont également relevés comme caractérisant ces professionnels. Leur qualité d'écoute est sans conteste stimulante, chacun se sent personnellement soutenu, accompagné et respecté dans sa singularité. Les participants évoquent également le sentiment de confiance qui s'est établi entre eux et les animateurs.

Dans le même temps, ces derniers sont perçus comme cadrants et garants de la sécurité et de l'équilibre des échanges. À plusieurs reprises leur rôle est décrit comme consistant entre autres à ce que les échanges « ne dérapent pas ». Ils apparaissent ainsi comme un garde-fou à un dialogue qui sans eux pourrait devenir irrespectueux ou source de victimisations de part et d'autre.

Deux temps peuvent être distingués concernant les retours formulés à l'endroit des animateurs, ceux concernant le temps de la préparation et ceux relatifs aux rencontres de dialogue.

Les premiers insistent sur les qualités de bienveillance, de délicatesse, de disponibilité, d'écoute et d'intelligence repérés chez les animateurs. Ils sont attachés à la posture restaurative qui favorise la mise en confiance et la création d'une relation d'accompagnement vers le dialogue. Une des personnes victimes décrit l'animatrice comme un véritable chef d'orchestre qui a su la mettre à l'aise et prendre le temps d'entendre ses attentes. Une autre participante victime évoque dès la phase de préparation l'idée d'une « protection » qui a favorisé la confiance. En réalité, à la lecture des différents témoignages, il semble que la posture d'écoute, de bienveillance et de « mesure » tout comme la méthode consistant à explorer les attentes des personnes et scénariser le dialogue participent de cette mise en confiance qui aboutit finalement à ce que les personnes se saisissent de l'espace de dialogue en se l'appropriant.

V- Sandrine (RCV) : « C'était plutôt dans la **bienveillance** et elles nous ont préparées tout en douceur... On a eu pas mal d'entretiens et elles nous **protégeaient** quelque part en fait, on pouvait y aller **en confiance**. » (2021)

V- Charlotte (RCV) : « Ce sont les personnes (les animatrices) avec qui j'ai eu les premiers rendez-vous, des personnes plus **qu'adorables, vraiment très à l'écoute, tellement gentilles**. » (2021)

A- Romain (RDV) : « On a eu la chance d'avoir **des animateurs formidables**... C'est important d'avoir des animateurs humains qui fassent preuve d'**empathie** aussi bien pour les auteurs que pour les victimes, il faut des qualités humaines

*exceptionnelles pour le faire, des qualités altruistes, bienveillantes, ça a été des personnes formidables, on sent énormément **d'humanité, d'altruisme, de bienveillance** et forcément ça nous met en confiance... Ils sont à l'écoute, ils réagissent, ça ne peut que bien se passer. »*

V- Pauline (MR) : « Pour moi c'est vraiment **un chef d'orchestre** (l'animatrice) si je puis dire, très important parce-que moi, par exemple, je sais que je ne parle pas facilement, enfin il y a des choses que je n'aime pas trop dire et disons que je ne fais pas confiance facilement aux gens et elle, **elle a su tout de suite me mettre à l'aise**, il y a eu un **lien de confiance** qui s'est établi assez rapidement parce que je me sentais bien avec elle. Je pense que c'est hyper important d'avoir quelqu'un en face qui est **disponible, à l'écoute, qui prend le temps**. » (2021)

V- Mélodie (MR) : « Les animatrice étaient **bienveillantes dès le début**. Elles mettent en **confiance** facilement, sans jugement ce qui est bien. Elles sont sans jugement, bienveillantes donc du coup on se livre. » (2021)

L'appropriation de l'espace de dialogue est illustrée par les propos des participants qui, lors des échanges, décrivent le rôle des animateurs comme « discret » et facilitant l'expression de chacun.

D'après les témoignages recueillis, les animateurs interviennent peu pendant les rencontres et lorsque cela arrive leurs propos ont pour objectifs « d'aider » soit un participant à parler, soit à relancer le dialogue lorsque le silence s'installe trop longtemps soit à apaiser une personne mise en difficulté ou submergée par l'émotion.

Ainsi, l'un des participants, tout en soulignant la discrétion des animateurs, affirme qu'ils sont en même temps « ultra présents ». Cette présence est alors à relier à leur rôle de garant du cadre. En effet, plusieurs participants utilisent l'expression « dérapé » pour précisément expliquer que le rôle des animateurs est notamment de veiller à ce que cela n'arrive pas.

V- Michel (RCV) : « Elles (les animatrices) sont **ultra présentes...** quand il y a un temps mort, elles reprennent la parole parce que des fois, il y a des silences... Elles animent les discussions et elles sont garantes de la bonne marche de ces réunions... **ça pourrait dérapé peut-être...** Elles sont là très présentes **mais aussi très discrètes...** Très gentilles... Par contre, c'est indispensable qu'elles soient là, parce que si elles ne sont pas là, ça peut partir mal quoi. » (2021)

V- Carole (RCV) : « J'ai trouvé qu'elles avaient **les mots justes...** que c'était adapté, vraiment **bien proportionné** et toujours ce **calme**. » (2021)

V- Héloïse (RDV) : « Les animatrices ont été **très soutenantes**, présentes entre les séances si on avait besoin de parler, si quelque chose nous avait blessé... Il y a des moments où il y avait vraiment de blancs, eux ils faisaient en sorte que la conversation continue, que les tensions se décanent, de calmer les choses. »

V- Sandrine (RCV) : « Elles étaient surtout là **pour que ça se passe bien**, donner la parole à tout le monde, **que tout le monde puisse s'exprimer librement**. Elles étaient là un petit peu pour **éviter que ça dérape** je vais dire... Elles donnaient à chacun le temps qu'il fallait pour pouvoir parler et s'exprimer. » (2021)

V- Charlotte (RCV) : « Pendant les temps de parole, pendant qu'on parlait s'il y avait des grands blancs... Elles faisaient repartir un petit peu les sujets et elles étaient **vraiment là pour aider à repartir...** Ca a beaucoup aidé, autant quand on parlait plus pour relancer les sujets ou pour faire parler d'autres personnes ou si la personne était trop mal pour l'aider... Voilà **elles aidaient beaucoup** autant l'une que l'autre énormément. » (2021)

A- Laurent (RCV) : « Elles (les animatrices) étaient là pour **intervenir s'il y avait un souci...** Elles ne sont pas beaucoup intervenues pendant les groupes... Elles étaient plus en **observatrices...** Peut-être pour **éviter les dérapages**. » (2021)

Enfin, l'une des participantes à une médiation restaurative met en avant la spécificité du rôle de l'animateur en le comparant à celui de sa thérapeute. Elle explique que l'animateur accompagne de la même façon l'un et l'autre des participants avec la même bienveillance et la même implication. Il est un intermédiaire connaissant aussi bien les attentes de l'un et de l'autre et qui veille à ne pas trahir la parole des personnes en divulguant des informations pour mieux les accompagner vers le dialogue.

V- Pauline (MR) : « Pour moi la différence énorme c'est **qu'elle est « ma psy » mais aussi la leur** et qu'elle avait l'autre côté, l'autre son de cloche en fait et qu'en fonction de ça elle pouvait m'aider à me préparer sans divulguer des informations... donc ça a été vraiment une **intermédiaire très fine**. »

Les animateurs par leur positionnement particulier sont congruents au dispositif restauratif qu'ils animent. En d'autres termes, ils incarnent les qualités d'écoute, d'acceptation inconditionnelle et de non-directivité qui favorisent un dialogue entre les participants. Ils ne sont pas interventionnistes mais contenant, ils incarnent une forme de sécurité et de bienveillance. Cette dernière est également la plus grande qualité identifiée chez les membres de la communauté pour les rencontres en groupe.

3. Les membres de la communauté : l'autre regard bienveillant

Dans les rencontres en groupes, les membres de la communauté sont appréciés pour leur bienveillance, leur écoute et leur regard différent, parfois qualifié « d'extérieur », et qui peut être décrit comme étant « non professionnel ».

Leur rôle est bien distingué de celui des animateurs qui sont les garants du cadre. Pour autant, l'un des participant associe la présence des bénévoles comme un gage de sécurité. Il

explique également qu'ils font partie intégrante du groupe mais qu'ils ne sont pas envahissants et ne monopolise jamais la parole, laissant les participants « libres de parler ». Cette description illustre la spécificité du rôle des membres de la communauté, lesquels font partie intégrante du groupe mais ne témoignent pas au même titre que les participants. Ils apportent aussi ce regard dit « extérieur » à la fois à ce qui se joue entre les personnes mais aussi à une forme de posture plus professionnelle ou institutionnelle à laquelle ils sont étrangers.

V- Michel (RCV) : « On se sent un peu **en sécurité** parce qu'on sait que **ça va bien se passer grâce à eux**, grâce à leur présence, grâce à leur écoute, grâce à leurs conseils. Ils n'interviennent pratiquement pas, ils nous laissent **libres de parler**, de dire ce qu'on veut et puis ils **s'intègrent bien** à l'ambiance du groupe... A la pause-café ils sont à côté de nous... Ce ne sont pas des étrangers, au contraire, ils **font partie intégrante du groupe**. On les sent proches de nous mais on sent qu'ils ont une expérience... Quand ils parlent, c'est des mots assurés, ce sont des **prises de parole tranquilles, aimables**... C'est tout à fait nécessaire quand même, c'est **rassurant**, ils ne sont **pas envahissants**, ils ne mettent pas de barrières, ils vous laissent **absolument libres**. » (2021)

Les participants aux rencontres emploient les termes « regard neutre » ou « extérieur » en les associant aux qualités d'écoute des bénévoles mais également à leur rôle de soutien. L'un des participants parle de la possibilité de « s'appuyer » sur les membres de la communauté et de « se confier ».

V- Sandrine (RCV) : « Très très **bénéfique**, dans le sens où ils avaient **un regard neutre** et ils étaient là pour **nous épauler** pour essayer de comprendre et puis temporiser un petit peu autant d'un côté que de l'autre... Je pense que s'ils n'étaient pas là ça aurait manqué, c'était important d'avoir ces personnes sur qui **on pouvait s'appuyer**. On pouvait **se confier**. » (2021)

V- Charlotte (RCV) : « Ils n'étaient pas là pour raconter leur histoire, ils **écoutaient et analysaient de l'extérieur**. » (2021)

Les participants décrivent également chez les membres de la communauté une capacité de « rebond » dans les échanges tout à fait pertinent car stimulant la réflexion et permise par leur regard extérieur.

V- Carole (RCV) : « C'est très bien... Ils n'ont **pas le même rôle que les animatrices** et ils reformulent d'une autre façon, ça faisait **rebondir le sujet**. Vraiment, j'ai apprécié... Ca reposait aussi des questions. » (2021)

V-Héloïse (RDV) : « Au début je me demandais pourquoi il y a deux autres personnes, ils étaient plus en retrait mais il y a des moments où ils parlaient, des moments où il y avait des silences, ou ils rebondissaient sur des sujets. Pareil ils nous

ont soutenus, ils étaient là pour nous... Une fois un détenu n'arrivait pas à expliquer et un des visiteurs lui a demandé s'il voulait qu'il explique et il a pu nous expliquer clairement ce que cela voulait dire (un aménagement de peine). »

*V- Charlotte (RCV) : « Il y avait un monsieur (un membre de la communauté) qui posait des questions très intéressantes et qui permettaient **de rebondir dans nos discussions...** Ils étaient très utiles autant lui que la jeune fille, ils nous amenaient à **réfléchir**, ils étaient importants aussi. » (2021)*

Enfin, la bienveillance des membres de la communauté est soulignée comme étant un atout indispensable au bon déroulement des rencontres. Les participants apprécient particulièrement le regard égal et non-jugeant porté sur toutes et tous ainsi que la présence bénévole des membres de la communauté qui caractérise une démarche humaniste.

*A- Jean-François (RCV) : « Malgré qu'on soit auteurs et victimes, on est **tous traités pareil**, c'est touchant, c'est réconfortant, ça fait avancer... Elles (les membres de la communauté) ont **écouté**, **elles nous ont entendu**, **elles nous ont compris**. » (2021)*

*A- Frédéric (RCV) : « Ils sont agréables, il n'y avait **pas de jugement de leur part**, en plus c'était des visiteurs, la mise en confiance a été facile, ils apportaient un questionnement intéressant, on a longuement parlé d'Ivan Jablonka sur la place de l'homme, le machisme. »*

*V- Carole (RCV) : « Moi je trouvais ça très bien parce que c'est des personnes qui, au final, viennent là **bénévolement** et qui peuvent nous aider aussi... Quand ils participaient on pouvait sentir qu'il y avait **une écoute** qui était très positive. » (2021)*

Cet autre regard non expert ou professionnel et bienveillant a tendance à symboliser un lien avec l'extérieur, l'intérêt de la société pour l'apaisement de celles et ceux qui ont commis et subi une infraction. Il constitue également un élément sécurisant en plus, un renforcement de l'accompagnement déjà en place grâce aux animateurs.

4. Le bâton de parole et la pause : entre outil d'animation et de cohésion du groupe

Pour rappel, le **bâton de parole** est un outil des animateurs servant à réguler la prise de parole en s'assurant que tout le monde a pu s'exprimer à la hauteur de ce qu'il souhaitait dire. Comme dans les études précédentes, il apparaît que son utilisation ne va pas toujours de soi et est parfois perçue comme une contrainte par les participants voire comme un élément infantilisant. Sa fonction consistant à permettre à chacun de s'exprimer jusqu'au bout de ses

pensées sans être interrompu peut créer des frustrations pour autant elle reste centrale dans le cadre de l'animation de la parole d'un groupe. En effet, ce dernier réunit des personnes plus ou moins timides, bavardes ou simplement à l'aise avec la prise de parole en public et chacune doit pouvoir avoir l'opportunité de s'exprimer.

Les participants acceptent cette contrainte et en comprennent l'utilité même s'ils ne sont pas forcément à l'aise avec son utilisation. En outre, notons qu'en pratique le recours au bâton de parole est régulièrement abandonné au bout de quelques rencontres une fois que les automatismes de la prise de parole sont installés. Cette mise de côté n'empêche pas pour autant les animateurs d'y recourir à nouveau pour les besoins de l'animation.

V- Michel (RCV) : « Il y avait le bâton de parole. Chacun prend la parole à son tour et il attend que l'autre ait fini de parler. Il pose le bâton, ça veut dire que la parole est libre. Bon, tout simple quoi. C'est bien. C'est le principe qui est bien vu, c'est bien organisé. **Ça fait qu'on ne se coupe pas la parole.** C'est un peu **infantilisant** mais c'est assez drôle je trouve. » (2021).

V- Carole (RCV) : « Ah, le bâton de parole ! Alors j'avoue que moi **ce n'est pas trop mon truc...** mais c'est très bien. C'est très bien parce que **ça évite que tout le monde parle en même temps...** Moi, j'avais du mal à prendre la parole au début... **Ça permet de laisser la personne finir.** » (2021)

V- Héloïse (RDV) : « On l'a utilisé pendant deux séances et après c'était tellement fluide et il y avait tellement de respect **qu'on a arrêté, mais au début c'était nécessaire**, comme on n'osait pas se lancer, ça m'a aidée pourtant ce n'était qu'une plume, ça m'a donné une force pour parler, le fait de prendre cette plume ça a montré que j'allais parler et je me suis sentie plus en confiance, j'avais plus de force et de stabilité pour la suite. »

Autre élément du cadre évoqué par les participants aux rencontres en groupes, **la pause**, qui a lieu au milieu de chaque rencontre et qui se veut conviviale, est grandement appréciée par les participants. En effet, ils la vivent comme elle a été conçue, à savoir un moment pour « respirer » ou « souffler » afin de diminuer la tension ou la pression induite par les échanges autour des répercussions de l'infraction. Elle se veut un moment « léger » mais aussi de partages autour de sujets plus ou moins banals. Elle est également une pause de confort avant la reprise du dialogue. Les animateurs et les membres de la communauté ne sont pas en pause comme le sont les participants dans la mesure où ils veillent à ce que les discussions pendant ce moment ne soient pas la poursuite des échanges en sous-groupes. La règle est que ces derniers doivent concerner tout le groupe.

Les participants associent cette pause à un moment de « légèreté » et de découverte de l'autre sous un autre angle et pas seulement à partir de l'infraction qu'il a subi ou commise. Un des participants décrit ces pauses comme des temps de « liberté complète » et de « fraternité ».

V- Charlotte (RCV) : « Ça nous permettait de nous voir en dehors du contexte... Enfin, on ne parlait pas de ce pourquoi on était là... On parlait du temps, du Covid, de films... Ca mettait **un peu de légèreté**... Les gens du coup avaient une autre facette et on pouvait discuter... C'est bien parce qu'on était tous ensemble avec les animatrices et les bénévoles. » (2021)

A- Jean-François (RCV) : « C'était la liberté complète... Il y avait toujours la petite anecdote... J'en garde des souvenirs intenses... **C'est de la fraternité.** » (2021)

Ce tour d'horizon des différents éléments du cadre identifiés par les participants comme étant source de satisfaction démontre comment leur combinaison contribue à distinguer les processus restauratifs des autres modes d'intervention dont ont pu bénéficier ou auxquels ont pu être confrontées personnes auteures et victimes. En effet, à travers les bénéfices relevés par les participants pour chaque élément revient souvent l'idée de sécurité liée au sentiment d'être entouré et considéré.

Conclusion : des résultats constants malgré une année particulière

Les retours des participants aux mesures de justice restaurative mises en œuvre en 2020 correspondent de façon très similaire aux résultats recueillis lors des enquêtes précédentes pour les dispositifs mis en œuvre en 2017, 2018 et 2019.

Tout d'abord, soulignons que l'année 2020, comme chacun l'a vécue, a été une période très particulière pour le monde et celui de la justice restaurative n'a pas échappé à ce contexte inédit. La crise sanitaire liée à la Covid-19 a eu un impact certain sur le développement des mesures de justice restaurative en France.

À ce titre, le premier constat est celui du nombre réduit de mesures mises en œuvre en 2020, mais au-delà, il s'agit plus justement de l'interruption momentanée de certaines mesures voire de leur arrêt définitif lié aux confinements et autres restrictions sanitaires. Par exemple, au sein de l'échantillon constitué cette année, trois RCV sur quatre ont été interrompues par la crise et le démarrage d'autres qui n'étaient pas intégrées dans notre panel a tout simplement été repoussé à une date ultérieure. Parmi les trois RCV concernées par une interruption, une a été clôturée par une rencontre bilan après interruption liée à la pandémie car seuls quatre participants dont une seule personne auteure avait décidé de poursuivre le processus après plusieurs de mois suspension. Deux rencontres sur les cinq initialement prévues ont eu lieu. Les participants ont décidé de ne pas aller au-delà de deux rencontres suite à l'interruption causée par la crise sanitaire.

Le second constat qui n'est ici pas encore visible mais qui s'est confirmé en 2021 est l'évolution de la morphologie de la justice restaurative en France qui est caractérisée par une diminution de nombre de RCV/RDV au profit des médiations restauratives de plus en plus nombreuses. Ce renversement s'explique en partie par la crise mais également par le manque de moyens humains ainsi que le manque de temps qui favorisent le recours à des mesures semblant nécessiter une logistique moins lourde. Il correspond également à une augmentation du nombre de demandes spontanées en faveur de médiations restauratives formulées par les personnes victimes et auteurs. Il est également à corréliser avec une plus grande attention de certains professionnels envers l'intérêt des personnes pour ces dispositifs et l'installation lente d'un réflexe à proposer cette offre restaurative qui, rappelons-le, est un droit.

Outre ce contexte bien particulier, les personnes victimes comme auteurs expriment une très forte satisfaction liée à leur participation à des dispositifs restauratifs.

Cette satisfaction se manifeste à travers un sentiment d'apaisement et de réparation découlant directement de la possibilité qui leur a été offerte de s'exprimer mais également du sentiment d'avoir été réellement écouté et entendu. Ce phénomène est quasi systématiquement décrit par les personnes victimes comme une libération de la parole jamais encore permise jusqu'ici. Ce caractère inédit renvoie à la spécificité de cette parole. En effet, les personnes expliquent qu'elles ont l'occasion ici de se raconter « sans tabou » et sans être jugées. Les personnes auteurs expérimentent dans cette libération la possibilité de s'expliquer, de raconter leur histoire de vie ou encore d'apporter d'autres éléments de compréhension à leur passage à l'acte.

L'apaisement éprouvé vient ensuite de l'échange qui a pour conséquence une forme de reconnaissance de leur victimisation et des répercussions subies pour les personnes victimes et de leur humanité pour les personnes auteurs. **La reconnaissance n'est pas possible sans le regard de l'autre et c'est bien dans cette altérité du dialogue qu'elle s'opère.**

Personnes victimes et personnes auteurs parlent d'une estime de soi renforcée par le simple fait d'avoir eu le courage de participer au processus et de décider de rencontrer « l'autre » mais aussi grâce à la valorisation que provoquent les réponses données et enfin obtenues pour les uns et les autres. Les remerciements formulés par des personnes victimes envers des personnes auteurs pour les réponses qu'elles leur ont apportées a, par exemple, pour effet l'expression précise d'une forme de réparation passant par une estime de soi restaurée. Les personnes victimes évoquent également une force retrouvée et même une puissance conquise pour certaines, expressions qui résonnent avec le concept d'*empowerment* bien connu en justice restaurative.

Ce dernier est d'ailleurs illustré par le constat opéré tant par les personnes victimes qu'auteurs de changements dans leurs comportements en termes de goût retrouvé à la vie et d'envie de se projeter dans un avenir plus serein et plein de promesses. Ce mouvement est décrit comme allant de la reprise d'une activité de jardinage à la reconversion professionnelle en passant par des changements comportementaux plus structurels.

Ainsi, les effets décrits plus avant participent à des processus singuliers de reconstruction et de réparation mais aussi de désistance et représentent des pierres à un édifice souvent complexe et long. La justice restaurative en est parfois l'apothéose, car venant clôturer un parcours de reconstruction entamé de longue date, ou une simple étape invitant à se saisir, peut-être, d'autres ressources et à emprunter d'autres chemins complémentaires.

Tous ces apports, aussi variés et singuliers soient-ils, mais unanimement positifs, sont rendus possibles par le cadre sécurisant dans lequel s'inscrit l'offre restaurative.

Le rôle central de la préparation qui est indissociable de la posture des animateurs est source de sécurité et de confiance lesquelles favorisent une expression libre et un dialogue constructif pour chacun. Le temps de la préparation est indispensable selon les participants et il produit des bienfaits même lorsqu'aucune rencontre ou même dialogue n'a lieu comme en témoigne les expériences de plusieurs médiations restauratives. La préparation est en elle-même source de restauration.

Les animateurs sont quant à eux les piliers et l'incarnation du processus restauratif dans la mesure où ils sont les garants du cadre et où ils sont congruents au dispositif. Les participants insistent en particulier sur la nécessité de leur présence lors des rencontres afin que les choses « ne dérapent pas » alors même qu'ils expliquent que leurs interventions à ce moment-là sont minimales. Ce contraste s'explique par le fait que c'est tout le travail de préparation qui permet au dispositif d'être sécurisé au moment de l'échange, le rôle des animateurs le jour-J est par conséquent plus périphérique, les personnes peuvent alors prendre possession de l'espace de dialogue. En d'autres termes, leur bienveillance, l'écoute attentive dont ils font preuve, la confiance qui en découle ou encore l'approche à laquelle ils ont recours pendant la préparation rendent possible le dialogue sécurisé pour les personnes.

Les membres de la communauté, concernant les rencontres en groupe, sont également décrits comme étant bienveillants et leur présence est vécue comme nécessaire dans la mesure où eux-aussi rassurent et apportent un regard « extérieur » source de réflexions et de

cheminements. Ils facilitent également les échanges lorsque ceux-ci semblent s'enliser et apportent réconfort et humanité.

Les seules insatisfactions relevées cette année sont liées à la crise sanitaire et au sentiment de frustration qui a accompagné l'interruption puis l'arrêt d'une des mesures de rencontres condamnés-victimes.

Le bilan dressé ici concernant les effets et les apports de la justice restaurative pour les participants auteurs et victimes est une fois encore très positif mais la crise sanitaire ne doit pas pour autant éluder le défi majeur qui se pose à la justice restaurative désormais : celui de l'accessibilité des personnes à l'information sur l'existence de la justice restaurative.

En effet, malgré ces retours constants faisant état de bénéfices majeurs pour les personnes en termes d'apaisement, le recours à des mesures de justice restaurative en France demeure faible. Les raisons sont multiples mais une parmi elles est fondamentale : la grande majorité des personnes victimes et auteures ne savent pas que la justice restaurative existe et qu'ils ont le droit d'y recourir. L'information systématique est l'exception et les demandes spontanées sont parfois mises en attente faute de personnel formé pour y répondre ou de temps disponible pour s'y consacrer.

Fort de ce constat, il semble y avoir urgence à ce que la recherche et la pratique en matière de justice restaurative se consacrent à la question de l'information et répondent à une question relativement simple en théorie : lorsque les personnes, victimes et auteures, sont systématiquement informées sur la justice restaurative, sont-elles intéressées pour y participer et, si oui, en quelle proportion ?

Cette question de départ appelle des réponses successives et préalables relatives à la définition de « l'information sur la justice restaurative », en d'autres termes, comment informer ? ou encore sur la systématique de l'information, qu'est-ce qu'une information systématique ? Sur qui repose-t-elle ? Sur quels professionnels ? Ce défi offre alors de nombreuses perspectives en termes de recherche-action qui invitent dans un contexte de ralentissement apparent de l'activité restaurative à substituer au pessimisme apathique de l'intelligence l'optimisme vigoureux de la volonté et de l'action.

L'accessibilité d'un droit passe d'abord par sa connaissance, il s'agit d'une première étape qui pourtant est incontournable et qui semble aujourd'hui, plus que jamais, faire défaut au développement de la justice restaurative. Cet appel à l'action convergente entre praticiens et chercheurs a pour ambition de stimuler l'espoir et les perspectives d'avenir comme une réponse effrontée au contexte incertain du moment.

III- La parole aux intervenants et aux professionnels de la justice restaurative 2020

Introduction

Troisième volet de l'enquête conduite en 2021, les développements suivants analysent les retours des intervenants et professionnels de la justice restaurative qui ont accepté de répondre à nos questions. Les professionnels sont formés à la justice restaurative dans le but d'animer des mesures tandis que les intervenants jouent un rôle dans le processus sans être animateurs. Pour la deuxième année consécutive, cette troisième partie vient compléter les données chiffrées de l'état des lieux des programmes et mesures ainsi que les effets et apports de la justice restaurative constatés par les participants aux mesures.

Il s'agit ici d'envisager un autre regard sur la justice restaurative afin de mieux comprendre le point de vue des intervenants et professionnels de ce champ et ainsi compléter davantage l'analyse autour du développement de cette dernière en France, ses apports et ses freins.

Les questions qui animent cette partie sont multiples et concernent : quels sont les apports de la justice restaurative identifiés par les professionnels pour elles/eux mais aussi plus généralement pour le système de justice pénale ? ; quels impacts sur leurs pratiques professionnelles ? quels effets sur le système de justice pénale selon elles/eux ? les bonnes pratiques quant à la mise en œuvre et la pérennisation des projets de justice restaurative (qu'est-ce qui fonctionne selon elles/eux ?).

Cette année, tous ces sujets sont abordés à travers les témoignages des intervenants et professionnels de la justice restaurative issus de cinq sites spécifiques identifiés comme étant « expérimentés » car proposant une offre de justice restaurative constante avec au moins deux mesures déjà mises en œuvre. Précisons que ces cinq sites sont différents de ceux ayant fait l'objet de l'analyse présentée pour l'enquête 2020. Ainsi, il est intéressant de constater, comme pour les retours des participants, que ceux des professionnels sont similaires d'une année sur l'autre alors même que les professionnels interviewés ne sont pas les mêmes.

1. Problématique

La question principale qui anime la présente étude concerne l'influence de la justice restaurative sur le système de justice pénale dans son ensemble et inversement.

En d'autres termes, du point de vue des artisans de la justice restaurative en quoi cette dernière nourrit-elle, complète-t-elle ou s'inscrit-elle en contradiction avec le système de justice pénale actuel ?

L'hypothèse formulée ici est celle selon laquelle le regard expérimenté des professionnels de la justice restaurative peut éclairer sur les changements, tentatives d'évolutions, innovations ou, au contraire, inerties que suscitent cette nouvelle pratique.

En effet, à travers les apports identifiés par les professionnels de la justice restaurative et l'impact de leur pratique sur leur profession d'origine (principalement les métiers de CPIP et de professionnels juristes ou psychologues de l'aide aux victimes) mais également les difficultés qu'ils pointent quant à la mise en place de tels dispositifs peuvent être analysées les relations entre cette justice restaurative et le système de justice pénale de façon détaillée.

À partir de ces éléments c'est l'avenir de la justice restaurative qui peut être questionné quant à son développement et ses éventuelles transformations.

2. Méthodologie

Afin d'aborder ces questionnements, cinq sites ont été identifiés dans l'hexagone selon le critère de leur expérience en matière de justice restaurative.

Chacun de ces cinq lieux a mis en œuvre au moins deux mesures de justice restaurative. Il nous est apparu intéressant d'inclure dans l'enquête de nouveaux sites que ceux sollicités l'année dernière afin de donner la voix à une diversité d'expériences.

La méthodologie utilisée est encore une fois résolument qualitative et repose sur l'outil des entretiens semi-directifs.

Pour chaque site, nous avons tenté d'approcher une diversité d'acteurs en commençant par les animateurs de justice restaurative issus des SPIP et associations d'aide aux victimes, les directions de ces services, quelques membres des groupes projets et comités de pilotage, psychologues et magistrats.

Cette approche a conduit à l'interview de vingt-cinq personnes au total. Notons que pour trois sites un peu moins d'une dizaine de personnes a accepté de participer à l'enquête et que pour les deux sites restants seules deux personnes pour chacun d'eux ont pu être interviewées. Cette disparité n'entraîne pas de déséquilibre majeur dans l'analyse dans la mesure où les retours des intervenants et professionnels sont compilés. En effet, les données ainsi récoltées ont ensuite été croisées afin de les comparer et de construire une analyse qui se découpe en trois parties : les apports (1), les difficultés (2) et l'avenir de la justice restaurative en France (3) à partir du regard des professionnels et intervenants et avec en filigrane le questionnement autour des relations entre justice restaurative et système de justice pénale.

3. Spécificités des sites objets de l'étude

Afin de mieux cerner la configuration de chacun des cinq sites concernés, il convient d'en détailler les spécificités.

a. Premier site

Origines du projet JR : L'association d'aide aux victimes (AAV) a organisé un colloque lors des assises nationales de France Victimes en juin 2013 sur le thème de la justice restaurative. Cet événement a été l'occasion pour les professionnels de découvrir la thématique dès 2012. Il faisait également écho à un projet de rencontre entre victime et auteur dans le cadre intrafamilial mais qui n'était pas à proprement parler une mesure de justice restaurative. L'intérêt pour la matière a entraîné la formation d'une juriste médiatrice pénale de l'AAV en

2014 auprès de l'INAVEM. La chef de service a souhaité que sa salariée se forme pour développer l'offre de justice restaurative. Celle-ci est rentrée de la formation avec l'enthousiasme et l'envie de mettre en place des mesures. Le SPIP a été sollicité pour devenir partenaire du projet mais en 2014 un engagement de sa part n'était pas possible. En 2017, c'est au tour du SPIP puis de la PJJ de proposer à l'AAV de travailler ensemble sur un projet de justice restaurative. Une collaboration s'est mise en place à travers des réunions régulières entre AAV/SPIP d'un côté et AAV/PJJ de l'autre puis en 2018 des réunions communes avec les trois entités ont été organisées.

Configuration : L'association impliquée dans le projet de justice restaurative comprend un service d'aide aux victimes et un pôle de prise en charge des mineurs auteurs. Le groupe projet fonctionne à travers des co-animations inter-structures selon les disponibilités de chacun entre SPIP, AAV et PJJ. Les deux animatrices issues de l'AAV animent également seules pour certaines situations. Le groupe projet est installé depuis 2017 et se réunit tous les mois ou mois et demi. Plusieurs soirées débats ont été organisées depuis le début du projet, ainsi que cinq ateliers d'accès à la justice restaurative en 2021. Une soirée ciné-débat et une conférence ont été organisées pour informer le grand public sur la justice restaurative.

Partenariat : Le SPIP, la PJJ et le service associatif sont partenaires dans le projet depuis 2017. Le partenariat est solide, riche en partages et opérationnel. Une convention a été signée en novembre 2021 entre le tribunal judiciaire et les trois partenaires.

Des médiations restauratives sont mises en œuvre auprès de personnes mineures et majeures. Faute de financement, les rencontres condamnés/détenus-victimes (RCV/RDV) ne sont pas proposées pour le moment. L'animation des mesures de justice restaurative sont réalisées sans décharge de travail.

Six personnes provenant du premier site ont participé à l'enquête dans le cadre d'un entretien semi-directif : une animatrice CPIP, une animatrice issue de l'association d'aide aux victimes, deux CPIP, une juriste de l'AAV et une psychologue de la protection judiciaire de la jeunesse.

b. Deuxième site

Origines du projet JR : Plusieurs CPIP formés depuis 2016 et une juriste de l'AAV locale, recrutée spécifiquement pour animer des rencontres restauratives, ont uni leurs volontés de développer la justice restaurative avec le soutien des directions de chacune des structures.

Configuration : Depuis 2018, un groupe de travail se réunit régulièrement autour des projets de justice restaurative développés sur le territoire et une convention de partenariat généraliste a été signée en 2019 et a été renouvelée en 2022. Trois mesures de justice restaurative avaient été envisagées au départ, à savoir les RCV, les médiations restauratives (MR) et les cercles de soutien et de responsabilisation (CSR), avant de recentrer le projet sur les médiations dans un premier temps. Les rencontres en groupe sont programmées pour 2022. Un colloque a également été organisé en 2019 dans le but d'identifier des bénévoles

intéressés pour intégrer le programme de justice restaurative. Plusieurs volontaires se sont manifestés et les plus intéressés ont été formés en 2021.

Partenariat : Ce deuxième site est organisé selon un partenariat devenu classique entre l'AAV et le SPIP. Notons que celui-ci est aujourd'hui solide et est renforcé par l'implication au sein du COFIL de deux magistrates de l'application des peines qui démontrent tout leur intérêt pour la justice restaurative. Néanmoins, le SPIP s'est désinvesti pendant une période provoquant un enlèvement du projet.

Huit personnes évoluant dans le cadre du projet de justice restaurative du site n° 2 ont été interviewées. Parmi elles, trois CPIP, dont deux animateurs de justice restaurative, une cadre du SPIP, la directrice de l'AAV, l'animatrice issue de l'AAV et deux juges d'application des peines (JAP) en milieu ouvert et en milieu fermé.

c. Troisième site

Origines du projet JR : Sur ce troisième site, l'AAV avait depuis longtemps émis le souhait de développer une activité de justice restaurative. Cette appétence a rencontré celle du SPIP à travers une animatrice CPIP. La concrétisation de ces souhaits a vu le jour à partir de 2017. Un colloque a été organisé en 2019 avec pour objectifs de faire connaître la JR sur le territoire et d'identifier de potentiels membres de la communauté.

Configuration : Un groupe projet se réunissait régulièrement pendant la mise en œuvre des mesures de justice restaurative. Les deux animatrices étaient issues pour l'une du SPIP et pour l'autre de l'AAV.

La JR est conçue comme un projet de service départemental.

Partenariat : Un partenariat opérationnel a été créé entre une antenne du SPIP et l'AAV. S'est ajouté, pour des missions d'accompagnement un SRJR et l'IFJR, qui a animé en subsidiarité l'une des mesures, l'animatrice de l'AAV ayant quitté ses fonctions.

Deux sessions de rencontres condamnés-victimes ont été mises en œuvre par ce site, toutes deux sur le thème des violences volontaires.

Deux professionnels ont répondu à nos questions, l'animatrice CPIP des rencontres et la chef d'antenne du SPIP.

d. Quatrième site

Origines du projet JR : Une association dotée d'un pôle socio-judiciaire qui accompagne des mineurs et des majeurs auteurs d'infractions est impliquée dans le projet aux côtés de la PJJ, du SPIP et d'une AAV. Cette structure est la plus active. Le développement de la justice restaurative sur le territoire a été suscité sur l'initiative d'un substitut du procureur de la République sensibilisée à la question pendant ses études et qui a décidé, en 2016, de réunir tous les acteurs potentiels de la justice restaurative lors d'une conférence. Un comité de pilotage (COFIL) et un groupe projet ont été créés et le groupe fonctionne de façon collégiale. Des formations Module 1 et Module 2 « médiation restaurative » ont été organisées sur place

afin de créer une émulation et une dynamique entre professionnels amenés à travailler ensemble sur le sujet. À l'origine existait le souhait de mettre en œuvre des RCV auprès de mineurs victimes et auteurs. Face aux difficultés rencontrées pour associer des personnes victimes mineures, les professionnels se sont dirigés vers le développement des médiations restauratives sans abandonner le projet de rencontres en groupe. Les professionnels travaillant auprès des mineurs auteurs sont particulièrement investis dans la justice restaurative. Notons que la structure AAV n'a pas souhaité s'investir dans le projet en termes d'animation en l'absence de financement permettant de dédier un professionnel à la mission de justice restaurative.

Configuration : Le GP se réunit régulièrement pour étudier les demandes de médiation et travailler au développement de la justice restaurative localement. Un site internet dédié à la justice restaurative dans le département a été créé ainsi que des coordonnées téléphoniques et mails uniques.

Partenariat : Le projet est porté par une magistrate qui insuffle une dynamique. Les structures impliquées sont plus ou moins investies avec un accent mis sur les personnes mineures.

Pour ce quatrième site sept personnes ont participé à un entretien. Il s'agissait de deux éducateurs PJJ, un éducateur spécialisé, une psychologue et la directrice d'une association, une cheffe de service de l'AAV et une substitut du procureur de la République.

e. Cinquième site

Origines du projet JR : Une journée d'introduction à la justice restaurative proposée par France Victimes en 2016 a suscité l'intérêt de l'association d'aide aux victimes qui a décidé de se former à l'animation des rencontres condamnés/détenus-victimes et de convier le SPIP au projet.

Configuration : Un COPIL et un groupe projet rassemblant le SPIP, l'AAV et l'autorité judiciaire ont été constitués pour la mise en œuvre de rencontres condamnés-victimes. Une convention a été signée impliquant la juridiction et son rôle de contrôle de légalité de la mesure. L'IFJR a été sollicité avant le début des rencontres afin de former des nouveaux membres de la communauté, les bénévoles associés au début du projet n'étant plus disponibles.

Partenariat : Un partenariat classique entre le SPIP et l'AAV a été constitué avec de très bonnes relations de collaboration. Après la mise en œuvre d'une première session de RCV consacrée aux violences conjugales en 2019, le départ de l'animatrice CPIP a stoppé le renouvellement de l'expérience car aucun autre agent du SPIP ne souhaite prendre le relai.

Les retours sur l'expérience restaurative, pour ce dernier site, ont été formulés par une intervenante en gendarmerie détachée d'une structure d'aide aux victimes et une animatrice de l'AAV.

Au total, 25 professionnels et intervenants ont participé à l'étude, neuf étaient issus du secteur associatif, neuf autres des SPIP, trois travaillaient au sein de la PJJ, trois étaient magistrats et une intervenante de l'aide aux victimes détachée au sein d'une gendarmerie.

Précisons également que la grande majorité des professionnels interviewés cette année était impliquée dans la mise en œuvre de médiations restauratives contrairement à l'année dernière. En effet, ce constat confirme le changement de cap que connaît depuis 2020 le développement de la justice restaurative en France avec une expansion des médiations et une diminution du nombre de rencontres condamnés/détenus-victimes.

Cette spécificité mérite d'être soulignée dans la mesure où la comptabilisation du nombre de médiations n'est pas liée au nombre de rencontres réalisées comme pour les RCV/RDV.

Dans la mesure où les entretiens de préparation permettent au demandeur d'être pris en considération et de travailler les enjeux et implications d'une médiation restaurative, une médiation est considérée comme menée à son terme même lorsque la demande portée par le demandeur n'a pas abouti à un dialogue avec le destinataire (soit en raison d'un refus *ab initio* de la personne destinataire ou en raison de la volonté d'arrêter d'un des deux participants au cours de la démarche).

PARTIE 1 - REGARDS DES INTERVENANTS ET DES PROFESSIONNELS SUR LES APPORTS DE LA JUSTICE RESTAURATIVE

À partir des retours des intervenants et professionnels, nous avons identifié trois catégories d'apports de la justice restaurative.

Ils sont d'abord observés par les intervenants et les professionnels sur les personnes qu'ils accompagnent et représentent alors une contribution à leur réparation globale (1).

Ils sont ensuite directement vécus par les intervenants et professionnels comme un autre regard qui enrichit leurs pratiques (2).

Ils sont enfin associés de façon plus générale et fondamentale au sens apporté par la justice restaurative (3).

1. La justice restaurative : une contribution à la réparation des personnes

Il s'agit ici de rendre compte des apports de la justice restaurative observés par les intervenants et professionnels sur les participants aux mesures.

Ces témoignages peuvent être lus en comparaison avec les récits des participants, c'est-à-dire leurs propres regards sur leur participation.

Les trois principaux effets que constatent les intervenants et professionnels de la justice restaurative sur les participants sont : une évolution tant physique que psychologique, une ouverture à de nouvelles perspectives et une prise de conscience.

Au-delà de ces trois apports principaux constatés, les participants témoignent globalement d'un haut niveau de satisfaction. Cette dernière est liée au cadre sécurisé de la justice restaurative et également à la place qui leur est offerte en terme d'*empowerment*.

« Dans la grande majorité des situations ce sont des retours très positifs par rapport tant au cheminement que par rapport à la rencontre en elle-même (...) Ce qui est apprécié c'est le cadre sécuritaire qui est mis en place tant par la liberté qu'on leur donne et la manière de les rendre acteurs et autonomes. Enfin, leur donner la possibilité de cheminer par eux-mêmes de la manière dont ils souhaitent parce que c'est vraiment quelque chose qui est plutôt nouveau, enfin en tout cas quand je dis aux personnes qu'ils ont toute liberté même de partir à tout moment, ça leur fait vraiment tout drôle de se dire que c'est eux qui tiennent les rênes en mains et que moi je suis là juste dans un accompagnement c'est... oui, leur donner ce pouvoir-là ça leur fait tout drôle. »

Une animatrice (juriste AAV) - site n° 1

a. Une évolution

Cette évolution, bien décrite par l'une des animatrices de médiations restauratives ayant participé à l'enquête, est physique tout d'abord mais s'observe également à travers les attitudes et le gain d'assurance des personnes. Cette évolution est d'autant plus significative qu'elle a lieu dès le stade de la préparation au dialogue.

*« Je dirais que c'est riche d'expérience, je pense pour les gens et pour nous... **On voit bien que les gens changent.** Au fur et à mesure des rencontres de préparation, je vois les gens, à chaque fois, ils changeaient. Alors changer dans **leur expression du visage**, dans **la manière dont ils arrivent**, dans **la manière dont ils passent la porte**, dans **la manière dont ils s'installent**, dans **la manière dont ils se redressent petit à petit**, d'entretiens en entretiens, **ils prennent un peu d'assurance.** Et du coup, je trouve que les gens, en leur laissant le temps dont ils ont besoin, on les voit vraiment bouger, évoluer (...) en même temps qu'ils avancent, on sent qu'il se redressent, qu'ils prennent de l'assurance. Voilà, ça c'est vraiment pour moi très flagrant. »*

Une animatrice (éducatrice spécialisée AAV) - site n°1

b. Une ouverture

L'ouverture qui est observée ici se traduit par une ouverture vers d'autres voies possibles pour les personnes. Plus précisément, la justice restaurative permet à la personne victime d'envisager la perspective d'avoir enfin des réponses à ses questions et à la personne auteure d'avoir l'occasion de s'expliquer. Il s'agit également de découvrir les répercussions vécues par les uns et les autres et donc de considérer que toutes et tous ont pu éprouver des répercussions singulières. Enfin, l'ouverture est celle qui permet l'accès au monde de « l'autre », cet autre censé être mis à distance dans le cadre d'une procédure pénale classique.

*« J'ai plusieurs dossiers, là j'ai trois demandes (de médiations restauratives) qui sont en cours... je suis encore qu'avec la victime pour l'instant dans le travail sur la demande. Je trouve que c'est vraiment intéressant cet accompagnement-là car **ça ouvre des portes vers un autre regard possible.** En tout cas, ça ouvre à ce moment-là **des voies sur un autre possible**, par rapport à ça je veux dire, **la victime ne reste pas que sur des questions et il y a une réponse qui lui ait donnée**, alors qu'elle la satisfasse ou pas hein cette réponse mais en tout cas il y a une réponse qui lui ait donnée... et de l'autre côté, côté auteur, **des mots peuvent être posés** alors de manière plus ou moins hésitante mais en tout cas ça vient, des mots sont posés aussi sur l'acte en lui-même et sur **des répercussions personnelles** que la victime ne perçoit pas dans un premier temps forcément et l'auteur prend aussi un **visage d'être humain** en disant que lui aussi il a vécu des conséquences dans sa vie et que ça puisse être entendu ça peut être important. »*

Une animatrice (juriste AAV) - site n°1

c. Une réponse

Les professionnels ayant animé des rencontres restauratives témoignent des bénéfices réparateurs de celles-ci en constatant que des réponses sont apportées, d'une prise en considération des attentes des personnes et parfois même d'une guérison. Encore une fois, même si une médiation restaurative ne va pas jusqu'à une rencontre, l'écoute et le cheminement des personnes pendant la phase préparatoire sont une véritable réponse et sont sources de satisfaction pour les participants.

*« Déjà d'avoir fait cette démarche, je pense que ça leur apporte... Rien que la démarche, **je pense que ça leur apporte déjà quelque chose**... Je crois que c'est important, rien que la démarche même si ça n'est pas allé plus loin, pour les médiations je pense que ça a été important. (...) Je pense qu'il y a **une vraie prise en considération**. Le fait qu'on soit là, **qu'on les reçoive, qu'on entende** (...) on a plusieurs entretiens à chaque fois (...) Donc je pense qu'il y a vraiment eu une **prise en considération de leurs attentes, de leurs demandes**. »*

Une animatrice (AAV) - site n° 2

Cette réponse apportée peut se traduire par une **prise de conscience des conséquences** de l'acte commis par les **personnes auteurs** et une véritable **guérison** pour les **personnes victimes**.

*« On est surtout sûr de **la prise de conscience** au niveau des auteurs. Et au niveau des victimes, c'est clair, clair, clair que **c'est vraiment une guérison**. Ça je peux mettre le mot guérison dessus. »*

Une animatrice de RCV (AAV) - site n°5

2. La justice restaurative : la perspective d'une autre vision

L'impact de la justice restaurative sur les pratiques professionnelles se manifeste à travers les apports d'une autre vision. Cette dernière est tout d'abord nouvelle et entraîne un sentiment de satisfaction et d'enthousiasme chez les professionnels (a). Elle est ensuite globale dans la mesure où elle permet d'avoir accès à « l'autre » vécu de l'infraction (b). Elle est également différente car la posture professionnelle qu'exige la justice restaurative contraste avec celle qui est adoptée habituellement (c). Elle est enfin croisée grâce aux partenariats tissés pour la mise en œuvre des projets de justice restaurative (d).

a. Une vision nouvelle insufflée à son métier

La nouveauté de la vision apportée par la justice restaurative suscite enthousiasme et « bouffée d'air », « bulle d'air » ou « nouveau souffle » pour plusieurs professionnels. Elle représente un ailleurs qui vient compléter les pratiques professionnelles existantes en tant

que plus-value bienvenue. Elle nourrit la motivation et est vécue comme une respiration au milieu d'un quotidien chargé.

*« Moi, déjà, je pense que ça a été très bénéfique sur les personnels qui ont participé, je trouve qu'il y en a plusieurs qui le disent d'eux-mêmes **ça a changé un peu leurs pratiques**. Ça leur a apporté **une nouvelle vision, un nouveau souffle**. Ils ont été **hyper motivés**, enfin vraiment moi j'étais très étonnée parce que tout ce que je leur ai demandé de faire ils l'ont fait en plus de leurs heures de travail (...). C'est toujours une **bouffée d'air quoi**. On se dit on fait **un nouveau truc, quelque chose de différent** des choses habituelles. C'est l'idée que c'est quand les personnes en ont besoin, quand elles se sentent prêtes, alors que la justice finalement elle passe quand elle passe quoi. »*

Une substitut du procureur (porteuse d'un projet JR) - site n° 4

*« Si je parle perso, limite **c'est une bulle d'air**, ce sont des apports qui m'enrichissent personnellement. »*

Une animatrice (CPIP) - site n° 2

Des magistrats en particulier décrivent précisément en quoi ce nouvel outil propose autre chose, une plus-value, une autre façon de penser, une autre temporalité.

*« C'est **un panel de plus qui nous permettrait d'être « performants »** dans ce qu'on se fixe comme but c'est-à-dire à la fois pour nous lutter contre le risque de récidive, et la prise en compte des victimes. On n'est pas très forts en France sur la prise en compte des victimes, on progresse et je pense que ça fait partie de cette marge de progression et la JR c'est finalement **une justice à côté de la justice** et qui vient aussi **compléter** ce que nous on a du mal à faire (...) c'est **une plus-value**. J'y suis favorable donc forcément je ne trouve pas ça plus compliqué, je trouve que c'est juste **un élément de plus** qui est à notre disposition donc c'est plutôt intéressant. Plus on a « d'outils » et plus c'est positif. »*

Une JAP (milieu ouvert) - site n° 2

*« C'est **une autre façon de penser...c'est un autre temps que le temps judiciaire**. Ça **élargit un peu les horizons** parce que dans l'application des peines on se concentre quand même beaucoup sur l'auteur, sur son fait, sur sa personnalité et son histoire (...) Et inversement, on a tendance à penser à la place de la victime alors qu'elles réagissent aussi toutes différemment. Donc c'est une **façon différente d'aborder la condamnation, d'aborder l'infraction et puis ce qui se passe après la condamnation**, l'évolution de la personne. »*

Une JAP (milieu fermé) - site n° 2

Une cadre des services pénitentiaire illustre la nouveauté du dispositif à travers l'apport structurant des projets de justice restaurative mais également leur effet décloisonnant qui offre notamment l'occasion de rendre visible le métier peu connu de CPIP auprès des citoyens.

*« Professionnellement, ça apporte beaucoup de chose, parce que c'est un projet qui demande **de respecter une méthodologie déjà très précise**, donc c'est très*

structurant de mettre en place de la justice restaurative. Professionnellement, je trouve que ça permet de **décloisonner les missions des SPIP** aussi, de **les faire connaître dans l'espace public.** »

Une cadre du SPIP - site n°3

Un autre cadre des services pénitentiaires souligne les questionnements que soulève cette nouveauté ainsi que l'humanité qu'elle apporte notamment dans la manière de mener des entretiens.

« Forcément quand on s'investie là-dedans et je vous dis que je me réjouis du partenariat qu'on a, et que c'est super agréable de bosser avec des gens qui sont investis, de travailler sur le fait que cette flamme elle reste. **Ça apporte humainement** et puis ça renvoie aussi à la **nécessité de la place de la victime... Ça questionne sur plein de choses**, sur comment on travaille aujourd'hui, ça questionne sur comment prendre les gens en compte dans le boulot, sur quelle place on va donner à un tel ou un tel et **humainement comment se comporter avec les gens**. Ben oui ça questionne c'est sûr. »

Une cadre du SPIP - site n°2

Les professionnels, qu'ils soient animateurs ou orientateurs CPIP, salariés d'AAV ou éducateurs spécialisés travaillant au sein d'une association socio-judiciaire ou de la PJJ, tous rejoignent le constat formulé par les magistrats, à savoir la richesse de la nouveauté diffusée par la justice restaurative.

Les CPIP expriment les bénéfices de cette nouveauté en expliquant que la justice restaurative « c'est autre chose » car elle appartient aux personnes et elle rejoint leur temporalité. Elle est également un nouveau moyen de travailler avec les justiciables qui vise à favoriser l'autonomie, le libre arbitre des personnes auteurs et non plus à donner des injonctions.

« La justice restaurative **ça appartient vraiment aux gens**. C'est ça qui est tellement intéressant et qui n'est **pas du tout dans la stature professionnelle dans laquelle je suis habituellement** et où c'est se défaire de ce costume-là de conseiller pénitentiaire, et c'est aussi intéressant de lâcher cette prise-là et de **simplement accompagner les gens** (...). C'est le seul moment où on leur permet de **cheminer sans avoir des injonctions** donc c'est-à-dire des comptes à rendre (...). Ça m'a permis de **proposer autre chose aux personnes, d'avoir un autre élément dans « la boîte à outils »** entre guillemets mais qui n'est pas une boîte à outils de CPIP. De **l'orienter vers autre chose qui ne va pas m'appartenir** mais qui pourrait répondre à ce qu'ils peuvent demander dans le cadre de notre suivi. »

Une animatrice (CPIP) - site n°1

« **Un nouveau moyen de travailler avec les personnes** (...) Ce qui m'intéressait c'est que ce soit **complètement volontaire, personnel**. La **liberté** aussi que ça apporte (...) la personne avance à son rythme... en fait, nous on est là pour les personnes mais ce sont elles qui font la mesure de JR. »

Une animatrice (CPIP) - site n° 1

*« Je trouve que ça me permet dans mon travail et personnellement **d'être un peu plus ouverte** et pas être vraiment dans quelque chose de tout blanc, tout noir, **de nuancer** et ce côté-là aussi personnellement ça m'enrichit, ça me donne une corde à mon arc, ça me donne aussi **des éléments qui vont m'aider même dans le suivi professionnel, individuel.** »*

Une animatrice (CPIP) - site n°2

Des professionnelles de l'aide aux victimes expliquent également que la justice restaurative permet une vision nouvelle car plus humaine et a un impact sur la manière dont elles mènent leurs entretiens avec leurs publics. En particulier, elles donnent désormais l'information sur l'existence de la justice restaurative qui vient parfois répondre à des demandes formulées de façon plus ou moins expresse.

*« C'est surtout par rapport au regard **d'une autre justice possible.** Je pense que ça me « réconcilie » entre guillemets avec la justice... **C'est une autre manière de faire justice, un autre possible.** Et que la loi vienne autoriser ça, je trouve que c'est vraiment un soutien important et intéressant, ça vient légitimer notre travail... Cette autre justice je la qualifierai **d'humaine.** »*

Une animatrice (juriste AAV) - site n° 1

*« En tout cas le travail que je fais aujourd'hui avec les victimes sur leur constitution de partie civile est intéressant et **peut être différent** par rapport à ce que je faisais il y a quelques années parce-que je ne viens pas seulement délivrer l'information de qu'est-ce qui est possible, qu'est-ce que dit la loi et tout ça, mais qu'est-ce qui fait qu'ils font cette démarche. Et qu'est-ce que ça leur apporte et c'est vraiment intéressant du coup de venir questionner ça (...). Et donc cette possibilité de pouvoir mettre en place la justice restaurative, de pouvoir dire aux victimes si vous souhaitez savoir ce que dit l'autre voilà ce qui est possible aujourd'hui. Et **avoir cette autre possibilité je trouve que ça amène une ouverture très intéressante.** Donc peut-être que cette possibilité m'ouvre **d'autres regards et d'autres manières de mener mes entretiens** et de pouvoir aussi proposer autre chose. »*

Une animatrice (juriste AAV) - site n°1

*« Peu importe le parcours des gens, il faut tenir compte de leurs ressentis, de leurs douleurs, de ce qu'ils ont à dire... 'est important pour qu'ils puissent continuer à vivre autrement, qu'ils puissent modifier des choses... s'ils le souhaitent... C'est ce que **la justice restaurative vient ouvrir comme porte.** C'est la société qui vous offre la possibilité de modifier des choses (...). Je parle parfois de la justice restaurative, **je viens leur donner l'information, ce que je ne faisais pas forcément il y a six ans, ou sept ans en arrière.** Voilà. Donc ça a modifié aussi, ça a modifié aussi un petit peu ça. »*

Une animatrice (éducatrice spécialisée AAV) - site n°1

De la même manière que les professionnels issus des services pénitentiaires et de l'aide aux victimes, ceux travaillant auprès des mineurs auteurs, que ce soit dans des associations

socio-judiciaires ou à la PJJ, décrivent la nouveauté qu'entraîne la justice restaurative à travers le volontariat et l'empowerment ainsi que le bénéfice d'un autre regard.

*« Ce qui m'a intéressé c'est **le rapport volontaire à la mesure (...)**. Le fait que dans cette démarche là, **ça appartenait aux personnes**, qu'il y avait un côté volontaire, qu'ils pouvaient arrêter s'ils le souhaitaient, ce changement de paradigme-là je l'ai trouvé hyper intéressant... et **le fait que ce soit complètement à part de la justice pénale.** »*

Une animatrice (psychologue PJJ) - site n°1

*« Ça apporte **une vision supplémentaire (...)**. En fait, **je prends un petit peu de la justice restaurative que je mets dans ma pratique** de ce point de vue-là. »*

Une éducatrice spécialisée d'un service socio-judiciaire - site n°4

b. Une vision plus complète des publics concernés

La justice restaurative, en plus de proposer une nouvelle vision, permet une vision globale du phénomène criminel en donnant la possibilité aux professionnels d'accompagner un public « autre » qu'il ne connaît pas. Cette ouverture en termes d'optique enrichit les pratiques professionnelles de celles et ceux qui pratiquent la justice restaurative qu'ils soient issus des SPIP ou des services d'aide aux victimes.

S'agissant des animateurs CPIP, la justice restaurative leur permet de mieux connaître les personnes victimes en appréhendant leurs vécus. Ces enseignements sont ensuite mis à profit dans leurs pratiques professionnelles puisqu'ils se sentent plus à l'aise lorsqu'ils abordent la « question de la victime » avec les personnes auteures. Cette autre perspective forge une vision plus globale et complète.

*« Déjà ça m'a permis aussi de **mieux connaître les victimes (...)** c'est un public avec qui on n'a pas l'habitude de travailler, donc ça m'a permis déjà de pouvoir avoir de meilleures connaissances sur les victimes et **sur la manière dont elles peuvent aussi vivre une infraction et tout ce qui découle de la commission d'une infraction pour les victimes (...)**. Et aussi le fait qu'il faut surtout se dire que chaque victime avance à son rythme et qu'il n'y a pas de règle (...).*

*Vu que j'ai plus de connaissances sur les victimes, **dans la manière dont je vais aborder l'approche de la victime dans les entretiens avec l'auteur, ça a changé (...)**. Ça me permet de **rebondir sur différents points**, sur les conséquences en expliquant que les conséquences elles peuvent être de plein d'ordres différents. »*

Une animatrice (CPIP) - site n°1

*« Ça m'a permis de **remettre en question ma manière de procéder** déjà (...). En ce qui concerne la victime que nous avons rencontrée, franchement ça a été quelque chose d'éprouvant, mais d'éprouvant au sens mental et psychologique parce que **je n'ai eu dans mon travail que des contacts directs et au quotidien avec des auteurs d'infractions (...)**. Enfin, ce que ça m'apporte en tout cas c'est surtout **me décentrer des seuls auteurs**, voilà. **J'ai peut-être une vision plus large et plus globale de mon intervention quand j'interviens dans le cadre de la JR.** »*

Un animateur (CPIP) - site n°2

« Je trouve que **ça a permis d'incarner les victimes** parce que nous très souvent on a un dossier, un jugement, on a le nom de la partie civile et très peu d'informations finalement sur les répercussions qu'une infraction peut avoir sur la victime (...)

C'est vrai que le fait d'avoir rencontré des victimes et d'avoir confronté leurs expériences, leurs ressentis avec le discours des auteurs, j'ai trouvé que c'était quand même très intéressant. Je trouve que dans mes dossiers elles sont beaucoup plus incarnées, **j'en parle beaucoup plus et mieux.** »

Une animatrice de RCV (CPIP) - site n°3

Concernant les professionnels des services d'aide aux victimes, la justice restaurative leur apporte une autre dimension et une autre vision, celle de la prise en compte des personnes auteures d'infractions. Le caractère global de la vision acquise est une fois encore évoqué. Il est même parfois vécu comme une révélation.

« Dans mon travail en tant que juriste je pense que **ça m'apporte encore une autre dimension** pour répondre aux besoins des victimes (...). Les contacts que j'ai avec les CPIP ça m'apporte aussi, **ça permet d'avoir la vision de ce qu'il se passe du côté des auteurs**, ce qui n'est pas forcément le cas quand on travaille dans l'aide aux victimes ... découvrir le travail de CPIP, ça permet de savoir quel est exactement leur travail, d'avoir aussi des échanges avec eux, de savoir ce qu'il peut se passer pour les auteurs, les difficultés qui peuvent être rencontrées, comment se passe leur réinsertion, etc. (...) **Ça permet aussi d'avoir une vision vraiment globale** pour le coup. »

Une animatrice (juriste AAV) - site n°2

« Et pour moi **la justice restaurative ça a été révélateur**, mais alors vraiment quelque chose d'inouï parce que j'arrive maintenant à prendre en compte le statut d'auteur dans la problématique. Dans toutes les problématiques. Et pas que dans la violence conjugale. C'est à dire qu'aujourd'hui quand je reçois une victime, je sais qu'il y a un auteur derrière et qu'il y a peut-être un auteur derrière qui a une problématique. »

Une animatrice de RCV (AAV) - site n°5

c. Une vision différente de la posture professionnelle

L'autre vision insufflée par la justice restaurative, en plus d'être nouvelle et globale, est également différente selon les intervenants et professionnels interrogés. Cette différence est éprouvée au niveau du positionnement que requiert l'animation de mesures de justice restaurative.

Cette différence de posture est particulièrement illustrée par les éducateurs travaillant auprès de jeunes auteurs qui parlent de « pas de côté », de « lâcher prise », de « d'accueil inconditionnel » qui contrastent avec leur rôle habituel. Ce dernier comprend de façon centrale l'objectif du respect de ses obligations par le jeune auteur d'infractions.

« **Notre posture professionnelle n'est absolument pas du tout identique à celle de l'éducateur**, dans la mesure où on n'a pas d'objectif en fait. C'est-à-dire que ce que

*je trouve intéressant, on est vraiment **dans le lâcher prise, mais en même temps c'est cadré.** Dans la JR, pour moi la posture est tout à fait différente, **on est dans l'accompagnement des émotions, du ressenti et des attentes de la personne. On n'est pas dans les attentes du magistrat si je parle de ma pratique, ou des parents.** »*

Une animatrice (éducatrice spécialisée dans un service socio-judiciaire) - site n°4

Par ailleurs, ce changement de posture entre en résonance avec « les débuts » de certains éducateurs dans leur profession qui avaient pour habitude de travailler sur l'altérité et le lien social. La justice restaurative viendrait alors remémorer ces aspects précis du travail éducatif dans un contexte où la prise en charge est vécue comme étant de plus en plus répressive.

*« J'ai été obligé de faire **un pas de côté**, on a été obligé de faire un pas de côté (...). On est sur une impartialité... C'est l'accueil inconditionnel des personnes, on les accueille, victimes, auteurs comme elles sont et puis « allez-y, dites-moi qui vous êtes et puis je vais vous écouter ». On le fait à travers le métier d'éducateur mais bon il y a quand même une finalité quoi. **Moi quand j'ai un contrôle judiciaire d'un jeune, il faut que je lui fasse respecter les obligations (...).** J'avais l'impression que je revenais 15/20 ans en arrière... sur l'**altérité** quoi, il y a l'autre, qu'est-ce que c'est l'autre, et puis **comment on fait corps ensemble dans la société.** Bon là on est plutôt sur des métiers maintenant où ça cloisonne beaucoup. Il y a des auteurs et il faut leur dire que ce n'est pas bien, il faut les contraindre, et puis il faut les mettre en CEF quand ça ne va pas parce qu'il faut les extraire, il faut les enfermer pour protéger la société... donc la justice restaurative ça nous a donné **une bouffée d'oxygène.** »*

Un animateur (éducateur PJJ) - site n°4

Outre le travail éducatif et la prise en compte des jeunes auteurs, la différence de posture est également ressentie par les professionnels ayant l'habitude de conduire des médiations non restauratives. Ici, la différence se situe au niveau, une fois de plus, de l'objectif. Si en médiation « classique », le résultat attendu est un accord ou un travail sur la prise de conscience et la responsabilisation voire la réparation, en justice restaurative le seul but de l'animateur est le dialogue, un dialogue sécurisé pour les personnes. En outre, pour acquérir cette posture particulière la formation apparaît comme étant indispensable

*« Même dans une médiation classique, mon objectif c'est d'accompagner chaque partie à réfléchir et à cheminer de son côté et puis à voir où il y a du possible ensemble. **Dans la justice restaurative, on ne vient pas forcément envisager de « l'après » ensemble...** En justice restaurative, **c'est juste poser des choses, de manière authentique venir déposer, entendre mais juste là poser...** voilà. Et **dans la médiation classique on vient travailler sur est-ce qu'il y a un possible ensemble ou pas et comment...** ça dépend des demandes, mais il y a une sorte de contrat sur lequel on vient s'appuyer, un accord... ce qui n'est pas présent en justice restaurative, on n'a pas un accord à signer, **ça prend un aspect plus symbolique et humain.** »*

Une animatrice (juriste AAV) - site n°1

« Moi je suis éducatrice spécialisée de base depuis plus de 20 ans, je dirais oui on sait être médiateur. Dans une certaine posture. **Mais on ne sait pas être médiateur dans le cadre de la justice restaurative, ça n'est pas vrai. Après on a peut-être des facilités, si on est intéressé par cette question-là, on a peut-être des facilités en formation où on s'y retrouve et ça fait échos parce qu'on a déjà cette envie, cette appétence. Mais la formation elle est indispensable, pour moi. »**

Une animatrice (éducatrice spécialisée AAV) - site n° 1

d. Une vision plus transversale et/ou plusidisciplinaire

Les bénéfices de la pluridisciplinarité et du travail partenarial sont identifiés par les professionnels et les intervenants de la justice restaurative comme autant d'apports de regards croisés.

Ces apports sont tout d'abord ceux liés à la richesse du partage des regards. Ces échanges aboutissent au constat d'une forme de complémentarité mais également à une envie d'en savoir plus lorsque par exemple des professionnels issus de services différents décident de découvrir leur quotidien respectif en prévoyant d'assister à des entretiens avec le public avec lequel ils n'ont pas l'habitude de travailler.

« Le travail partenarial en lui-même entre l'AAV, le SPIP et la PJJ je trouve ça vraiment très **intéressant, complémentaire**, et ça apporte **des regards avec des casquettes différentes.** »

Une animatrice (juriste AAV) - site n° 1

« La mise en lien avec les autres institutions, je trouve que, à travers le projet, ça permet d'avoir **une autre vision de la place de l'autre, des collègues, des autres institutions...** **Ça évite aussi les clivages, ça renforce le lien partenarial** sur un département, je trouve ça **très riche**. On a envie, mais on n'a pas pu le faire à cause des circonstances, mais ça va le faire. On avait envie justement de « **s'inviter** » **pour que les unes et les autres on puisse venir découvrir le travail de l'autre au-delà des représentations qu'on s'en fait (...)** nous sortir de nos représentations et aller un peu dans le monde de l'autre. »

Une animatrice (éducatrice spécialisée AAV) - site n°1

Le travail en commun dans les instances de groupe projet et de comité de pilotage permet très concrètement d'étudier les demandes de médiations restauratives et de voir parmi les professionnels formés qui est disponible pour animer telle ou telle situation. Ces temps d'échanges entre partenaires permettent également d'identifier les intermédiaires potentiels pour entrer en contact avec la seconde personne (destinataire) lorsque la première (demandeur) aura formulé sa demande (administrateur ad hoc, par exemple).

« Alors, je trouve que nous **on a beaucoup de chance, dans le département, de travailler à la fois avec le SPIP, la PJJ et l'AAV ensemble**. Ce qui, je trouve, nous permet d'avoir quand même **un visu sur les différents auteurs, les différentes victimes**. C'est très **enrichissant (...)**. Ça nous permet d'avoir **un maillage très intéressant** qui n'existe pas, a priori, dans tous les départements. »

Une animatrice (CPIP) - site n°1

En outre, l'évolution des relations entre les services, par exemple entre le SPIP et l'AAV locale, est un autre bénéfice identifié. En effet, le partenariat suscité par la justice restaurative décloisonne les services et les professionnels n'hésitent plus à se contacter lorsqu'ils ont des questions ou lorsqu'ils ont besoin d'un avis sur une situation. La communication est établie et chacun peut profiter au mieux de l'expérience des autres pour accompagner les personnes qu'elles soient victimes, auteurs ou mineures. Malgré les différences, un langage commun autour de la justice restaurative se construit petit à petit.

*« Je dirais **qu'on travaille beaucoup plus avec l'association d'aide aux victimes** déjà, en tout cas moi, à titre personnel... beaucoup plus, **parce qu'on les connaît plus**. C'est vraiment intéressant (...) Je vais plus vers eux... **J'hésite plus maintenant quand j'ai des auteurs à les appeler, d'échanger avec eux, ou des choses comme ça. On n'est plus chacun sur notre pré carré.** »*

Une animatrice (CPIP) - site n°1

*« Je trouve ça très actif, très riche, **moi c'est une bouffée d'air** de travailler sur la justice restaurative dans mon travail au quotidien. Ça apprend beaucoup mais c'est quelque chose de riche autant intellectuellement qu'aussi au niveau des rencontres parce qu'on a créé un groupe, **on a créé des relations, partenariales et puis professionnelles qui sont intéressantes** (...) Et du coup avec **des partenaires avec lesquels je ne travaillais pas** forcément moi et c'est plutôt riche (...). C'est tout **ce maillage** qu'on élabore... de savoir la place des uns et des autres et ce qui est possible, ce qui n'est pas possible, nos partenariats qui peuvent être différents. Voilà moi je trouve que c'est ça la richesse (...), on a un **langage commun** aussi, et des **réflexions communes.** »*

Une animatrice (psychologue PJJ) - site n°1

Cette richesse est nourrie par une meilleure connaissance des autres réalités de travail et des impératifs propres à chaque corps de métiers ayant pour point commun l'accompagnement d'un public « justice ».

*« Je trouve que c'est très, **très riche** parce que, justement, **on ne travaille pas du tout de la même manière.** On a vraiment **pas du tout les mêmes impératifs** professionnels et à la fois **on arrive à travailler très bien ensemble.** Je trouve que, pour le coup, ça m'a apporté de la connaissance du fonctionnement d'une association de victimes. **Ça m'a apporté dans la connaissance du travail de l'autre, ça c'est sûr.** »*

Une animatrice (CPIP) - site n°1

Outre les avantages indéniables de la collégialité, certains inconvénients sont également pointés et sont précisément liés à la difficulté de se réunir lorsqu'il faut concilier de nombreux emplois du temps.

*« Je trouve que ce qui est intéressant, **c'est qu'on a une collégialité**, c'est-à-dire qu'on est des gens qui venons **d'horizons différents** même si on est tous du champ socio-judiciaire (...). Parfois c'est **un peu compliqué d'arriver à se réunir tous en***

même temps, d'avancer avec les missions et les heures de travail que l'on a les uns et les autres, qui font que, parfois, c'est... Malheureusement, c'est un peu relégué au second plan, quoi, la justice restaurative. »

Un éducateur spécialisé - site n°4

Le partenariat semble dans tous les cas précieux voire indispensable comme le souligne un participant à l'enquête. S'en priver serait selon lui une perte.

« Le travail en partenariat c'est indispensable, si on n'avait pas ce partenariat avec l'aide aux victimes, on perdrait un regard. Nous on a le regard sur les auteurs, eux ils ont le regard sur les victimes. Nous on a des représentations... enfin moi j'en avais, enfin moins maintenant parce qu'on en a parlé, des représentations sur les victimes. Ça m'a permis dans mon travail de relativiser certaines choses par rapport aux victimes, en tout cas de voir les choses sous un autre angle. On perdrait ça. Comme eux n'ont pas la connaissance des auteurs, nous nous n'avons pas la connaissance des victimes. C'est important qu'on fonctionne ensemble. »

Une personne orientatrice (CPIP) - site n°2

3. La justice restaurative : une réponse qui a du sens

Le sens que revêt la justice restaurative s'exprime à deux niveaux.

Le premier renvoie au caractère pertinent de l'offre de justice restaurative dans la mesure où elle répond à une demande préexistante des personnes et vient combler un manque.

Le second se situe davantage sur un plan personnel pour les répondants qui expliquent soit comment la justice restaurative vient faire écho à leurs valeurs soit de quelle manière elle entraîne une ouverture d'esprit au-delà de la seule sphère professionnelle. Elle est à ce titre congruente.

a. Une réponse pertinente

La pertinence de la réponse restaurative est d'abord décrite de façon globale en comparaison avec ce que ne permet pas un procès pénal, c'est-à-dire le dialogue autour des répercussions de l'infraction. Elle est aussi exprimée en ce sens comme comblement d'un manque.

« J'avais toujours eu l'impression en travaillant à la fois avec les personnes que je suivais, donc les auteurs, et puis les victimes (puisque on peut échanger aussi avec les victimes), et puis avec certains auteurs qui étaient aussi victimes, que, finalement, le procès c'était une rencontre loupée. Que chacun émettait des attentes et qu'en fait il n'y avait rien... que ce qu'ils attendaient ne se passait pas là et qu'au final ce n'était pas le lieu... il y avait d'autres enjeux (...). La justice restaurative peut répondre à ce constat (...). Il peut y avoir un autre lieu que l'on peut leur proposer pour qu'ils puissent échanger, c'est la justice restaurative. »

Une animatrice (CPIP) - site n° 1

« C'est **quelque chose qui manque que ce soit aux victimes ou aux auteurs** et je trouve que c'est super qu'on puisse leur donner la possibilité d'avoir ce temps d'échange qu'ils n'ont pas dans la procédure judiciaire clairement. Et dont ils ont vraiment besoin je pense. »

Une animatrice (CPIP) - site n°1

La pertinence de la réponse restaurative est ensuite fondée au regard des demandes formulées par les personnes auteurs qui souhaitent s'expliquer auprès de leurs victimes. La préexistence de ces demandes de dialogue fait craindre aux professionnels qu'elles soient assouvies sans cadre sécurisé et qu'elles créent potentiellement des situations dangereuses.

« Nous on suit les auteurs, et **les auteurs ont fait régulièrement cette demande là aussi**. En nous disant « je n'ai pas pu m'exprimer auprès de la victime, voilà ce que j'aimerais lui dire aujourd'hui ». En plus on est confronté nous des fois à des interdictions d'entrer en relation avec les victimes du coup c'est vrai que **je trouve que ce sont vraiment des demandes qui aussi émergent des personnes auteurs**. Et c'est dans ce cadre-là que je me suis dit que ça peut être intéressant de pouvoir **faire droit à ces demandes dans un cadre qui soit bien défini, sécurisé pour les gens, plutôt que les gens cherchent à les faire d'eux même et que ça puisse créer des catastrophes**. »

Une animatrice (CPIP) - site n°1

De la même façon, les professionnels de l'aide aux victimes voient en la justice restaurative un chemin possible pour les nombreuses questions des personnes victimes restées sans réponses.

« Ça peut vraiment **combler des manques**, la justice restaurative peut vraiment avoir tout son sens et tout son rôle à jouer à mon avis quand il y a cette **frustration d'absence de réponse** (...). Je pense que c'est vraiment **à développer dans toutes ces procédures où la victime est évincée et où du coup elle n'a pas du tout l'opportunité d'entendre ce que peut avoir à dire l'auteur**. »

Une directrice (AAV) - site n°2

« J'ai une vie entière professionnelle dans les violences conjugales et j'ai toujours la même question des victimes « mais pourquoi il a fait ça ? Mais pourquoi il a fait ça ? ». Et pour moi **la justice restaurative c'était la réponse à ces questions**. C'est-à-dire qu'on peut accompagner, on peut aider les victimes de violences conjugales sans aucun problème, mais tant qu'on ne répond pas à cette question, on ne travaillera pas sur le problème, sur la problématique. »

Une animatrice de RCV (AAV) - site n°5

b. Une réponse congruente

La justice restaurative vient, pour certains professionnels et intervenants, conforter « une façon de voir les choses » ou faire écho à des valeurs déjà installées. L'intérêt que revêt la justice restaurative concerne parfois l'implication de la société au sein du dialogue entre

personnes auteures et victimes. Cette présence de la société s'oppose alors au cloisonnement qui caractérise habituellement la prise en compte de ces deux publics et est vécue comme une évolution positive.

« **Moi ça confirme l'élan dans lequel j'étais** c'est à dire je ne reçois pas forcément de mis en cause ou un auteur. Notamment chez les mineurs, je reçois un adolescent qui, à un moment où à un autre, n'a pas fait les bons choix (...) Et je trouve que c'est aussi en ça que ça me parle la justice restaurative c'est à dire **qu'en face de nous on a des êtres humains** qui, à un moment ou un autre, ont quelque chose en commun, qui est venu les percuter d'une manière ou d'une autre et **ils auront des choses à se dire autour de cet élément commun (...).** **Après ça fait échos aussi en moi avec sans doute ma personnalité et puis mon travail,** c'est-à-dire que j'ai toujours travaillé avec des ados face à l'infraction, à la difficulté d'être respectueux vis-à-vis de la loi, ou avec des gros troubles du comportement... Et j'ai toujours perçu la personne ou la famille en difficulté comme quelqu'un en difficulté mais dont la difficulté ne peut être que passagère. »

Une animatrice (éducatrice spécialisée AAV) - site n°1

« Ce qui m'a fait envie dans la justice restaurative c'est justement de sortir de cette casquette de CPIP, d'aller au-delà de ça. **Les valeurs qui sont véhiculées par elle** et le fait qu'elle rentre clairement dans les problématiques de notre société m'a attirée. Je trouve que la justice restaurative, au-delà du domaine condamné-victime etc., **ce sont des choses qui devraient s'étendre partout, dans le milieu éducatif, etc.** C'étaient vraiment **les valeurs prônées par la justice restaurative qui m'ont fait aller vers ça (...)** pouvoir remettre la société au cœur de l'infraction et de permettre à des personnes qui ont été à la fois victimes et auteures de se rencontrer et de pouvoir **se dire les choses dans un cadre sécurisé (...).** Je trouve ça super intéressant parce que, **nous, on peut essayer de leur apporter ce regard dans notre travail mais ça a clairement ses limites.** Qu'on soit en groupe ou en individuel **on représente la loi et pas la société dans son ensemble.** »

Une animatrice (CPIP) - site n°2

Pour d'autres encore, la justice restaurative a permis de voir les choses différemment concernant l'infraction et ses conséquences mais aussi les personnes qui les vivent. La justice restaurative est alors la source d'une « ouverture d'esprit » qui vient éclairer des convictions voire renforcer des capacités.

« Ça m'a apporté des connaissances et **je vois les choses différemment d'un point de vue personnel** sur la commission des infractions et les conséquences (...). En étant une professionnelle de la justice, je me suis rendu compte que quand on est de l'autre côté, c'est-à-dire **quand on est victime, ce n'est pas la même chose.** »

Une animatrice (CPIP) - site n°1

« Ça m'a apporté **une ouverture d'esprit** je dirais... Ça a **renforcé ma conviction** qu'on ne peut pas nous, justice pénale, tout combler. »

Une JAP (milieu ouvert) - site n°2

« Ça donne **une autre vision** de tout ça (...), **l'être humain est surprenant** et je pense que **dans ma vie personnelle je garde ce truc là que l'être humain est surprenant** (...) finalement, il y a **la possibilité de retrouver l'humanité un peu partout** même dans des situations très difficiles (...), il y a une résilience et une importance à parler. »

Une animatrice (juriste AAV) - site n°2

« **Ma capacité d'écoute empathique** déjà mise à rude épreuve **s'est encore élargie** et aujourd'hui je me sens prêt dans ma pratique à entendre des victimes et à faire dialoguer ces victimes avec des auteurs. Ce qui n'était pas forcément le cas ou aussi évident que ça il y a quelques années. »

Un animateur (CPIP) - site n°2

Enfin, la justice restaurative peut également dépasser les frontières du seul monde judiciaire et produire ses effets sur un plan plus personnel pour certains professionnels. Ses potentialités sont alors envisagées dans différents pans de la vie en société ou, pour d'autres, les compétences acquises lors de la formation d'animateur sont mobilisées dans la sphère privée.

« **Ça dépasse le champ judiciaire.** La justice restaurative, il devrait y en avoir à l'école. C'est **quelque chose qui m'a remise un peu en question sur l'éducation que je peux donner à mes enfants.** Je trouve que la justice restaurative a sa place partout. **Dans toutes les sphères de la société.** C'est au-delà de la justice. Ça m'a bien apporté sur un plan perso. Aussi quand je suis revenue de formation, sur ma façon d'appréhender les personnes avec qui je travaille (...). Ça a mis des mots et des techniques sur des valeurs et des traits de personnalité que j'ai. **Ça m'a permis un peu de structurer ma pensée, ma façon de faire avec les personnes.** Ça a déclenché des choses. »

Une animatrice (CPIP) - site n°2

« **Cette formation me sert encore aujourd'hui** dans tous les entretiens que je peux avoir que ce soit avec les victimes, que ce soit aussi avec les auteurs parce que j'anime aussi les stages de citoyenneté pour les auteurs, ou que ce soit **aussi avec mes enfants, ma famille, mes amis, etc.** (...) Dans le sens où **il faut que la solution ou l'idée ou peu importe vienne de l'autre.** Ce n'est pas moi qui apporte l'idée. Donc quand je suis confrontée à une problématique, j'arrive à renvoyer à l'autre en face de moi, en lui demandant déjà qu'est-ce qu'il en pense et qu'est qu'il ferait lui, ou elle. Et je pense que **la personne qui trouve la solution elle se sent grandie encore plus, et tirée vers le haut.** »

Une animatrice de RCV (AAV) - site n°5

Si la pratique de la justice restaurative est source de nombreux et divers apports tant pour les participants aux rencontres que pour les intervenants et professionnels, il n'en reste pas moins que ses acteurs sont également confrontés à des difficultés qui méritent une attention particulière. Parfois, la « nouveauté » ou la « différence » de posture et de méthodologie qui

caractérisent la justice restaurative sont dans le même temps sources de bénéfices comme nous l'avons vu précédemment et d'inconvénients ou de défis, perspectives que les développements suivants vont explorer.

PARTIE 2 - REGARDS DES INTERVENANTS ET DES PROFESSIONNELS SUR LES DIFFICULTÉS DE LA JUSTICE RESTAURATIVE

À l'image des apports, les difficultés identifiées par les intervenants et professionnels de la justice restaurative sont interdépendantes les unes des autres. Elles sont également parfois le pendant des apports mis en avant précédemment dans la mesure où la nouveauté et « la différence » que proposent la justice restaurative sont tout à la fois source d'enthousiasme, de fraîcheur et de « bouffées d'air » mais aussi de questionnements, de défis et de remises en cause.

La première d'entre elles est liée au manque d'institutionnalisation de la justice restaurative (1) qui induit un temps lourd investi et consacré à sa mise en œuvre (2) lequel est lui-même alimenté par la fragilité de l'offre restaurative et le défaut d'information systématique auprès des personnes (3). Enfin, c'est la posture même d'animateur de justice restaurative qui, à travers son exercice, révèle toutes ses exigences techniques et la nécessité de l'accompagnement qui en découle pour appréhender ce « nouveau métier » (5).

1. La fragilité de l'offre de justice restaurative ou le manque d'institutionnalisation

Contrastant avec les apports de la justice restaurative décrits plus haut, sa fragilité est associée à son **manque d'institutionnalisation** qui renvoie en particulier à des **problématiques de ressources humaines**. En effet, la justice restaurative semble reposer sur une poignée de personnes motrices et porteuses sans réel ancrage institutionnel. Ce déficit est également dû au décalage existant en termes d'investissement entre partenaires. Il n'existe pas de véritable politique de justice restaurative commune inter-structures sur un territoire donné ce qui conduit à des blocages lorsque l'une des institutions refuse de s'impliquer pour diverses raisons. Étant donné que l'investissement dans un projet de justice restaurative est conditionné à une volonté politique non pas d'un mais de tous les partenaires, il devient très compliqué de développer ou même de maintenir une offre de justice restaurative continue et pérenne. Il s'agit ici de la limite à laquelle se confronte la justice restaurative telle qu'elle a été pensée jusqu'ici en France, c'est-à-dire de façon partenariale sans structure dédiée et sans moyens de fonctionnement propres. Cette situation interroge sur sa pérennité et son développement dans de telles conditions. Elle renvoie directement à la crainte d'une lassitude voire une fatigue des professionnels. La peur de l'épuisement est plus forte pour les animateurs de rencontres en groupe que pour les médiateurs restauratifs mais malgré cette nuance elle est présente dans les deux cas. Par ailleurs, les professionnels déplorent que malgré la charge de travail qui pèse sur eux les actions de justice restaurative ne soient pas davantage financées.

*« Après au niveau institutionnel, on a été beaucoup à **porter ça à deux avec ma collègue** parce que la cheffe de service qui soutenait ça elle est partie donc on a*

*beaucoup œuvré à deux et aujourd'hui on a beaucoup de soutien de notre direction donc ça a évolué et je trouve que c'est important... Il y a plus de soutien et d'implication (...) **mais aujourd'hui on n'a pas les financements et ça reste quelque chose qui met des freins à l'avancement du projet...** On voudrait qu'on nous accorde plus de temps mais on ne peut pas se détacher complètement. »*

Une animatrice (juriste AAV) - site n°1

*« La charge de travail, les écrits. Voilà, tout le temps passé, l'étude des situations, voilà tous les écrits qu'on transmet à notre direction pour qu'elle puisse faire remonter à la cour d'appel, **tout ça, c'est nous. Donc la charge de travail est quand même sacrément importante.** Alors ce n'est pas une critique parce que je trouve que c'est hyper intéressant qu'on puisse aussi nous laisser cette mission là et puis cette confiance là mais pour le coup c'est vrai que c'est une charge de travail importante malgré tout. Et c'est vrai que c'est **dommage que ça ne suffise pas pour qu'on puisse nous allouer des subventions.** »*

Une animatrice (éducatrice spécialisée AAV) - site n°1

*« **On est en sous-effectif** actuellement, on a **une charge de travail qui était déjà conséquente ...** Ce qui fait que **les agents fatiguent** avec ça aussi. »*

Une cadre du SPIP - site n°2

Malgré le soutien apprécié des directions, les professionnels déplorent que la justice restaurative ne fasse pas partie d'une réelle politique de service alors même que la loi prévoit qu'informer les personnes de son existence est un droit pour elles.

*« **On a déjà de la chance** d'avoir une direction qui est d'accord, qui nous ouvre des portes, qui nous dit « pas de souci », qui est plutôt participante, qui pense que ça a une utilité dans notre service et que ça a un vrai intérêt, ce qui peut ne pas être le cas de tout le monde... Ils nous donnent en tout cas des moyens financiers quand on a besoin de flyers ou de choses comme ça, qui va nous débloquer de l'argent, qui va nous permettre de travailler en dehors de nos horaires de travail en nous comptant comme nos horaires de travail... Tout ça, ça fonctionne bien. Après **nous sommes quand même, nous, beaucoup, les maîtres d'œuvre** et ça ne fait pas encore réellement partie d'une pratique inscrite comme étant une pratique du service, c'est plutôt comme une **pratique de certaines personnes au sein du service.** Je pense que ça peut encore être perçu par certains de nos collègues comme : « elles se font plaisir avec la justice restaurative et leur projet ». Alors qu'au final non, c'est quelque chose qui est inscrit dans la loi et qui doit être fait et que nous on veut bien proposer aux gens. »*

Une animatrice (CPIP) - site n°1

Pour d'autres, le manque d'implication de la direction rend difficile le développement des projets de justice restaurative et peut être source de blocages et de démotivations.

*« Il y a qu'une directrice qui s'implique vraiment dans le groupe travail, **les autres sont complètement absents.** Ce n'est pas porté par la hiérarchie (...). Mais la justice restaurative, surtout les rencontres, c'est tellement lourd à organiser qu'on ne peut*

*pas se passer d'eux. Et **comme on ne peut pas se passer d'eux et qu'eux ne s'y investissent pas plus que ça, ça patauge**. C'est dommage. »*

Une animatrice (CPIP) - site n°2

Au contraire, lorsqu'une seule personne représentant la direction est très impliquée mais isolée et que les décisions reposent sur elle, son absence provoque également des blocages et des difficultés pour l'ensemble du groupe projet.

*« Comme autre difficulté, il y a aussi le fait que **le SPIP est très hiérarchisé et lorsque la cadre qui s'occupait du projet a été absente**, il n'y avait **plus de possibilité de décision au niveau du SPIP** par exemple. Donc c'est vrai que ça limitait beaucoup parce que **tout reposait sur une personne**. Et à partir du moment où cette personne n'était plus là, tout s'est bloqué et c'est vrai que ça, ça a ralenti pas mal, même si ce n'est pas la seule raison. »*

Une animatrice (juriste AAV) - site n°2

Dans ce contexte de charges de travail importantes, les professionnels regrettent que des postes dédiés (pour les structures associatives) ou des décharges de travail (pour les SPIP) ne soient pas prévues afin d'éviter qu'ils ne se retrouvent à exercer cette mission « bénévolement ». Ils ont en effet le sentiment d'exercer la justice restaurative en plus de toutes leurs autres tâches sans qu'elle soit reconnue comme une mission à part entière et légitime ou que des moyens suffisants leur soient accordés pour la pratiquer.

*« Pour l'instant, par exemple on n'a **aucune décharge** sur le reste de nos attributions par rapport à la justice restaurative. Donc on s'implique dans ce projet-là de manière volontaire mais tout en sachant que **ça nous apporte un travail supplémentaire** qui n'est quand même pas négligeable. »*

Une animatrice (CPIP) - site n°1

*« Là, les uns, les autres, au niveau du COPIL, sauf les collègues de la PJJ, à un moment donné, on n'avait **pas de temps de délégation** pour faire de la JR. C'est quelque chose que l'on fait **en plus de nos missions premières** et c'est là où ça risque d'être **compliqué pour passer à phase opérationnelle**, je pense (...). Je me dis que **des moyens dédiés** seraient, je pense, peut-être un plus pour que ça prenne forme de manière concrète. »*

Un animateur (éducateur spécialisé) - site n°4

Une animatrice CPIP parle carrément d'un autre métier pour qualifier l'animation des mesures de justice restaurative et pointe l'absence de décharge de travail comme étant une vraie difficulté tout en se réjouissant de pouvoir exercer cette mission si différente dans le cadre de ses heures de travail.

*« À ce jour, **on n'a aucune décharge de travail**... Je pense que c'est un peu **la vraie difficulté**. En même temps, je dirais que ça rapporte... Je dirais qu'au sein du SPIP, qu'on soit à la fois dans la justice restaurative ou dans des groupes de paroles ou des choses comme ça, on n'a pas de décharge particulière. Ce n'est pas spécial à la justice restaurative. Après on a la chance qu'on nous permette de faire **un autre***

travail que le nôtre et ne pas nous demander de le faire en dehors de nos horaires de travail, que ce soit intégré sur nos heures de travail. Parce que **ça s'inscrit, quand même, vraiment dans autre chose**. En tout cas, moi, je le vois **comme un autre métier**. »

Une animatrice (CPIP) - site n°1

Une dernière difficulté est soulevée par les professionnels du monde associatif concernant le paradoxe ou le dilemme du financement de leurs activités. En effet, ils expliquent que pour obtenir des financements ils doivent apporter la preuve de résultats mais que pour obtenir ces retours ils doivent mettre en œuvre les actions de justice restaurative à moyens constants en plus de leurs missions habituelles.

« C'est lourd dans la mise en œuvre, il faut trouver des locaux, en tout cas pour les rencontres auteurs/victimes il y a plusieurs entretiens, il faut dégager du temps et je pense que **la solution** c'est d'avoir **quelqu'un qui est dédié à ça** en fait. Qui n'a pas d'autres missions et de ce fait là il peut faire ce travail de recherche, il peut faire ce temps d'entretien avec les victimes sans être absorbé par la charge qui existe en parallèle... C'est ça qu'il faudrait quoi. Mais le problème c'est que moi vis-à-vis de ma direction comment je motive un recrutement pour la justice restaurative **si je n'ai pas de recette qui en découle** alors que sur l'aide aux victimes on a des crédits mais des crédits à hauteur de 2000 euros ce qui ne sera jamais assez pour le paiement d'un salarié. »

Une cheffe de service (secteur associatif) - site n°4

« C'est toujours le chat qui se mord la queue, c'est-à-dire qu'en fait il y avait des demandes de budget, **le problème c'est qu'il faut des résultats**, c'est-à-dire que quand il y aura plus de mesures, peut-être qu'on débloquent du budget bien que nos cadres aient fait des demandes de financements (...). Donc en gros **on mutualise les moyens justement parce qu'en fait on n'a pas de moyens financiers** donc il faut qu'on se débrouille avec ce qu'on a. Donc ce qu'on a ce sont les moyens humains en tout cas à notre échelle associative. »

Une animatrice (éducatrice spécialisée) - site n°4

« Bon après on a bien compris que de toute façon **avant d'avoir des subventions il allait falloir qu'on y aille** (rire) pour dire ben on y est allé quoi, on y est allé, il y a tant de demandes, on a besoin de financement. Parce qu'on sent que malgré le fait qu'on soit accompagnées, supervisées, qu'il y ait un groupe projet, tant qu'on ne leur dira pas il y a du boulot, il y a de la demande... Voilà, là il faut pouvoir nous allouer des subventions parce que sinon on ne va pas pouvoir absorber. Je parle vraiment pour l'association d'aide aux victimes parce que le SPIP et la PJJ ils fonctionnent un peu différemment et leur direction est prête déjà à leur adapter leur charge de travail. **Nous à l'association d'aide aux victimes, s'il n'y a pas d'aide budgétaire, ben... il n'y a rien qui bougera.** »

Une animatrice (éducatrice spécialisée AAV) - site n°1

La crise sanitaire est également évoquée comme ne jouant pas en la faveur des professionnels pour pouvoir précisément réaliser les actions de justice restaurative et apporter la preuve de leurs résultats.

*« Il faut qu'à un moment on puisse dire on a eu tant de bénéficiaires sur le département, il y a eu tant de personnes rencontrées, ça a abouti à tant de mesures, enfin faut qu'on puisse concrètement leur donner des chiffres. Voilà, malheureusement ça fonctionne comme ça aussi. Donc là pour l'instant ce n'est pas le cas, j'ai bon espoir pour que ça finisse par arriver, après c'est vrai aussi **qu'avec la situation sanitaire tout a pris du retard** et que ça n'a forcément pas aidé non plus, là ça c'est sûr. »*

Une directrice (AAV) - site n°2

S'agissant de la crise sanitaire liée au Covid, elle est identifiée comme une difficulté mais elle n'est pas centrale pour ce qui concerne les médiations restauratives. Seules deux professionnelles la décrivent comme un véritable obstacle. Pour l'une parce que des RCV ont été interrompues à cause de la crise et pour l'autre parce qu'elle associe le contexte sanitaire à la raison principale pour laquelle le projet de RCV envisagé n'a pas vu le jour.

*« **Le Covid a tout interrompu**, ça c'est clair, c'est très net. **Ça a cassé une vraie dynamique (...)**. En termes de résultats, **c'est très frustrant.** »*

Une animatrice (CPIP) - site n°3

*« **La Covid nous a vraiment embêtés...** Pour les rencontres condamné-victimes on en était au stade du recrutement des auteurs et des victimes mais **on a abandonné** parce que les groupes sont **infaisables en ce moment** avec les règles et protocoles qui changent tout le temps. **C'était intenable.** »*

Une substitut du procureur - site n°4

Le manque d'institutionnalisation de la justice restaurative illustré par l'absence de décharge ou de poste dédié et donc de financements suffisants pour animer des mesures est à mettre en perspective avec le temps long qu'exige la mise en place de tels projets et avec son aspect éminemment chronophage.

2. Le temps long de la mise en place des programmes de justice restaurative

L'une des premières difficultés rapportées par les intervenants et les professionnels en justice restaurative est celle liée au temps. En effet, le terme « chronophage » revient à plusieurs reprises et démontre l'importance de l'investissement consacré par les acteurs de la justice restaurative à ces projets. En d'autres termes, cette dimension met plus particulièrement en lumière la difficulté de concilier le métier actuel de chaque professionnel

(quelle que soit la structure au sein de laquelle il travaille) avec une activité de justice restaurative conséquente et régulière.

Cet aspect s'explique par le travail en partenariat qui nécessite l'organisation de réunions, un travail de montage des projets, la sensibilisation des partenaires, la rédaction des outils de mise en œuvre, la mise en œuvre matérielle, etc.

Deux idées principales reviennent fréquemment, celle d'un dispositif long à mettre en œuvre car laborieux et celle d'une animation chronophage dans la phase opérationnelle.

Ces différents éléments convergent vers deux conclusions principales celle du besoin de décharges de travail et/ou de postes dédiés et celle du paradoxe entre l'ampleur de l'investissement mobilisé et la modestie des résultats obtenus.

La somme de travail consacrée à la justice restaurative est décrite comme une difficulté car elle mobilise énormément de temps. Son aspect laborieux est particulièrement mis en avant à travers l'idée d'un processus très lent dont la temporalité ne correspond pas à celle des services impliqués.

« La difficulté se serait peut-être en termes de temps. Surtout quand on commence à prendre pas mal de temps. Nous on a beaucoup de temps de réunions. Une fois par mois avec le groupe projet. Plus les actions qu'on a montées, plus les médiations en plus de tout le travail qu'on a d'habitude. »

Une animatrice (CPIP) - site n°1

« Alors moi je dirais que ça avance doucement. Je trouve que malheureusement ça avance trop doucement... Ça a été rappelé dans la loi de 2014, la circulaire est quand même arrivée assez tardivement en 2017, et depuis que nous on travaille sur le projet, les choses avancent mais les choses avancent un peu doucement à mon goût. Parce qu'on est vraiment aux prémices de la mise en place alors que ça fait déjà plusieurs années qu'on travaille sur le projet (...). La justice restaurative ce n'est plus forcément la priorité. Notre direction nous a clairement dit « c'est plus vraiment la priorité mais vous pouvez continuer » mais on n'est plus soutenues comme on l'était au départ. »

Une animatrice (CPIP) - site n°1

Le poids de cette lenteur s'exprime notamment à travers l'attente, celle nécessitée pour que les professionnels et les bénévoles soient formés mais aussi celle contrainte et imprévisible concomitante à la crise sanitaire qui ne fait qu'accentuer l'aspect exigeant du dispositif.

« Il fallait attendre aussi que toutes les personnes soient formées, ça pouvait aussi être un poids. Pareil pour la RDV/RCV, il fallait qu'on trouve les membres de la communauté (...). Après on a dû les rencontrer, on a dû trouver des formations. Alors en plus tout ça, ça s'est fait durant l'année 2020 donc autant vous dire que tout est très long, toujours déplacé... la formation des bénévoles a été déplacée... Je pense qu'on a perdu concrètement une année, comme tout le monde j'imagine par rapport à la Covid. »

Une animatrice (juriste AAV) - site n°2

Malgré le constat unanimement partagé d'un temps long et lourd consacré à la mise en place des projets de justice restaurative, une CPIP explique comment grâce à l'accompagnement et la supervision d'une professionnelle de l'IFJR cette « lourdeur » a pu s'atténuer et les professionnels se sont sentis libérés et prêts à mettre en œuvre des mesures.

*« La mise en place j'ai trouvé ça **très, très, très lourd** dans le sens où on a commencé, nous, à faire des conventions, tout ce travail qui, je pense a été utile dans le renforcement des liens du groupe projet, mais qui a été **très laborieux**. C'est vrai qu'on avait lu des choses mais en fait on a rédigé des conventions qui, après les formations, ont encore été changées. **Et ça a pris plusieurs années et ça a été assez laborieux.** »*

(...)

*« Pour moi il y a eu vraiment **une charnière à partir du moment où la coordinatrice de l'IFJR est arrivée dans le groupe projet**, ça a vraiment libéré beaucoup de choses. Justement, là où on galérait d'un point de vue technique, elle nous a apporté des conventions types. Elle nous a expliqué les points d'incompréhension, etc. On a toujours échangé entre nous mais je pense **qu'on avait vraiment un regard... expert**, j'allais dire. Une confiance instaurée sans aucune difficulté. Je pense que ça nous a vraiment aidés. **Ça a vraiment démarré** quoi. Ça faisait plusieurs années qu'on était au point mort. »*

Une animatrice (CPIP) - site n°1

Face à cette mobilisation importante, les animateurs de justice restaurative CPIP et salariés des AAV réclament des décharges, des temps dédiés et donc des financements supplémentaires pour pouvoir mettre en œuvre de façon pérenne des mesures afin de proposer une véritable offre de service.

*« Je trouve que ça serait fort intéressant qu'on puisse parvenir à mettre en **place des RCV**. Moi je n'ai pas fait ce module là parce que... **quand je vois comme** c'est difficile de démarrer... ça demande tellement de temps, que **sans subvention et sans temps spécifique accordé, on ne pourra jamais les mettre en place**. Donc même si j'aimerais, quand on voit comment c'est difficile déjà de démarrer en médiation, comment c'est chronophage ... **tant qu'on nous reconnaîtra pas cette possibilité-là financièrement et donc avec du temps alloué, on ne pourra pas mettre en place de groupes.** »*

Une animatrice (éducatrice spécialisée AAV) - site n°1

*« J'aimerais que ça puisse s'inscrire dans notre travail à ce titre-là **que ce ne soit pas un truc en plus qu'on fasse**. Mais que ça puisse s'organiser, que ce soit acté et qu'à ce moment-là on **puisse avoir une décharge**, même pas énorme mais que ce soit pris en compte, parce que, quand même, quand on fait une médiation restaurative **ça prend énormément de temps et ça s'ajoute à nos autres tâches** et ça ne se substitue pas à autre chose. »*

Une animatrice (CPIP) - site n°1

« **C'est une charge** aussi de mener les actions de JR, **c'est du temps en moins au niveau du SPIP, c'est des temps de réunions, c'est des temps de rencontre, c'est des aspects après de préparation** qui se font au détriment... au détriment je ne veux pas dire ça parce que ça enrichit aussi notre pratique mais en tout cas d'un point de vue temporel, **le temps ne se démultiplie pas** et quand on est sur la JR on n'est pas sur des prises en charge qui sont les nôtres au quotidien (...). **Il faut qu'on nous donne un peu plus de moyens** au niveau de la JR, en tout cas au niveau des équipes, pour parler de mon quotidien, il faudrait qu'on ait **des temps dédiés** et que ce soit bien fait et ce n'est pas le cas aujourd'hui. »

Un animateur (CPIP) - site n°2

Pour un répondant CPIP, la problématique du temps à consacrer à la justice restaurative apparaît plus complexe que de simples décharges dans la mesure où celles-ci reviendraient à faire peser le poids de nouveaux suivis sur les épaules des collègues. Il envisage alors des professionnels dédiés à la justice restaurative. Cette option, si ces professionnels sont des CPIP, pourrait connaître les mêmes limites que la précédente dans des contextes de déficits en termes de ressources humaines.

« En tout cas, ce que je sais c'est que quand on s'investit en JR **on a besoin de temps**. Dans le cadre des processus de JR c'est vraiment important, on est **dans un temps qui est différent**, une temporalité différente de la justice pénale classique, **c'est le temps des victimes, c'est le temps des auteurs, le temps de préparer les rencontres, le temps de baliser, de sécuriser tout ça**. Tout ça prend du temps, je ne peux pas le dire plus simplement. Quel que soit le professionnel, SPIP, aide aux victimes et d'autres horizons, Le dénominateur commun de ce que les uns et les autres pourraient dire c'est que **ça prend du temps et que ce temps est fondamental** et que moi en tout cas à mon niveau, au niveau des SPIP, je ne demande pas un temps supplémentaire ce serait inaudible pour les collègues ou pour la hiérarchie même, mais que pourtant on aurait besoin d'un temps supplémentaire, ça c'est sûr. Donc après comment ça se flèche, ça se flèche **par des professionnels dédiés qu'à la JR en tant que tel**, peut-être, je ne sais pas. »

Un animateur (CPIP) - site n°2

L'absence de décharge de travail ou le caractère partiel d'une telle décharge entraîne parfois une incompréhension des collègues en particulier au sein des SPIP qui perçoivent la justice restaurative comme un loisir et non pas comme une mission à part entière. Cette réaction peut être mal vécue par celles et ceux qui animent des mesures restauratives mais elle ravive la question fondamentale de la légitimité des CPIP dans la mise en œuvre de tels dispositifs.

« Je trouve que c'est **un processus qui est long**, qui demande un **investissement personnel important**, que dans les SPIP ce n'est **pas toujours bien compris et bien adapté**, dans la mesure où il n'y a pas de décharge de travail. Il y a une décharge mais elle est insuffisante, on va dire qu'elle est partielle. En tout cas **insuffisante par rapport à la somme de travail que demande la justice restaurative**. »

Une animatrice de RCV (CPIP) - site n°3

Face au temps long et lent de la mise en place des mesures de justice restaurative, certains professionnels expriment leur désarroi voire leur découragement lorsque les « résultats » ne sont toujours pas visibles. Certains en reviennent à espérer que plus de temps soit consacré à la justice restaurative et, par conséquent, plus de moyens.

*« Alors très franchement, **ça fait depuis des années qu'on y travaille et on n'a toujours pas réussi à mettre en place une mesure jusqu'à une rencontre** donc je trouve que c'est quand même **beaucoup de temps, beaucoup d'énergie, pour l'instant pas beaucoup de résultats**. Donc voilà c'est beaucoup de temps passé, beaucoup d'énergie déployée et puis finalement avec peu de résultat donc moi des fois je me dis que c'est un petit peu décourageant. »*

Une directrice (AAV) - site n°2

*« Pour l'instant je vois que **c'est très long**. C'est très long à se mettre en place, à se concrétiser. Alors il y a du travail, il y a beaucoup de travail en amont. Donc ça prend énormément de temps, ce qui est un gage de bonne pratique. Je ne remets pas ça en question mais je trouve que pour ceux qui font ça au quotidien, je trouve que c'est très **chronophage pour pas forcément beaucoup de résultats**, en tout cas pour l'instant (...). Il faudrait qu'on ait **plus de temps**. Voilà. Mais bon il n'y a pas de décharge, c'est comme le reste, **ça vient en plus** (...) même moi à mon échelle je vois que **je n'ai pas assez de temps pour m'investir davantage**. Et comme c'est en parallèle du processus judiciaire que, bon il y a des incitations à le mettre en place mais qu'en même temps il ne faut pas que ça interfère avec le procès pénal, et que ça ne concerne à la fois, que très peu de monde, ce n'est pas forcément très porteur pour un parquet ou pour un chef de juridiction. »*

Une JAP (milieu fermé) - site n°2

Un dernier point relatif à la question du temps est décrit comme une difficulté par les professionnels. Il concerne la conciliation délicate entre qui ils sont, c'est-à-dire des professionnels travaillant sur mandat judiciaire pour celles et ceux appartenant au SPIP, à la PJJ et aux associations de suivi socio-judiciaire et la temporalité de la justice restaurative qui s'adapte à celle des personnes. Cette dernière ne correspond que rarement au temps judiciaire. **Une nouvelle fois se pose la question de savoir comment la justice restaurative s'intègre au « métier » de ceux qui la mettent en œuvre ou inversement comment elle fait évoluer ses contours. Elle renvoie aussi plus simplement aux limites de l'exercice de la justice restaurative par des professionnels qui n'y sont pas dédiés.**

*« (...) ou alors on nous dit **vous pouvez intervenir après même si vous n'avez plus de mesure**, même s'il est majeur... Alors aujourd'hui on peut le faire, dans des expérimentations on peut tout faire... Mais après à quel titre ? Avec quelle quantité de travail ? Ça va poser des vraies difficultés et personne n'a de réponse. »*

Une animatrice (psychologue PJJ) - site n°1

*« Nous, notre direction nous a dit qu'il fallait qu'on garde notre public cible et que **s'il n'y avait pas soit l'auteur, soit la victime qui soit suivi par le SPIP, ils ne voulaient pas qu'on fasse la médiation** (...). La seule souplesse qu'on pourrait avoir*

*et qu'on nous a donné c'est qu'on pourrait continuer à suivre quelqu'un qui n'est plus suivi par le SPIP si on a commencé la mesure, si on a fait un entretien alors qu'il était suivi par le SPIP (...). Mais c'est vrai que si **on ne regarde que le SPIP et la PJJ, il y a plein de mesures qu'on ne peut pas faire. Je dirais au moins la moitié de nos orientations, c'est l'aide aux victimes qui se charge de tout le reste.** »*

Une animatrice (CPIP) - site n°1

Les difficultés énumérées jusqu'ici que ce soit en termes de manque d'institutionnalisation ou de temps long pour la mise en œuvre des dispositifs en alimentent une troisième qui est celle de l'information du public sur la justice restaurative. **En effet, la fragilité de l'offre restaurative et son caractère parfois aléatoire ne favorisent pas la délivrance d'une information systématique par peur que les demandes une fois recueillies ne puissent pas trouver de réponse.**

3. La rétention de l'information sur la justice restaurative

Autre difficulté centrale voire principale, l'information des personnes victimes et auteures sur la justice restaurative est très **peu délivrée voire confisquée par les professionnels.**

Au-delà de l'information générale de chaque citoyen qui apparait comme un véritable défi à relever, c'est bien la question de l'information donnée par les professionnels sur l'existence de mesures de justice restaurative qui est ici mis en avant par les répondants à cette enquête.

Or si l'information sur la justice restaurative est un droit consacré par la loi de 2014, elle repose en pratique sur très peu de professionnels dont les AAV qui ne reçoivent qu'une part congrue (10 à 30% des personnes victimes) de la totalité des personnes victimes. Les CPIP, les éducateurs PJJ et spécialisés ainsi que les magistrats sont autant de professionnels susceptibles de donner cette information.

Cependant, la plupart des personnes victimes et auteures n'y ont pas accès et plusieurs raisons sont avancées pour expliquer ce manque.

Une des explications est celle de la fragilité de l'offre restaurative. Les professionnels n'informent pas systématiquement par peur que les personnes n'aient pas de réponse à leur demande.

*« Par rapport aux personnes, pour le moment ce n'était pas facile parce que **tant que rien n'était mis en place c'était compliqué de l'amener sans pouvoir répondre derrière** s'il y avait une demande. »*

Une animatrice (juriste AAV) - site n°2

*« Après, vous voyez, bon ben, la loi dit que tout professionnel doit informer les publics rencontrés du droit à la justice restaurative et dire en quoi ça consiste et **moi, le premier, je dois bien reconnaître que je ne le fais pas au quotidien** (...). En parler, je pourrais le faire, mais je me dis que je... comment dirais-je ? **Je sais qu'en aval ça ne va pas suivre. Alors si tout le monde fait ça, on ne va pas beaucoup avancer** (...). Peut-être que je me suis censuré, dans le sens où **ça me paraît toujours***

compliqué de venir susciter un intérêt et peut-être éveiller un besoin en me disant qu'il n'y a pas la réponse derrière. »

Une personne orientatrice (éducateur spécialisé) - site n°3

Certains professionnels pourraient informer systématiquement lorsque des projets sont bien ancrés et opérationnels mais ils expliquent que la justice restaurative n'est pas encore « automatique ». Cette remarque conduit à penser qu'informer sur la justice restaurative devrait devenir un réflexe à intégrer dans la présentation des droits des personnes comme n'importe quel autre droit. Cette évolution implique un processus d'appropriation par les professionnels qui peut prendre du temps et qui peut se nourrir par les expériences de justice restaurative qui seront menées localement tel un cercle vertueux favorisant une telle dynamique.

*« Je peux, dès l'entretien arrivant, dire que ça existe et qu'on pourrait leur en proposer, mais la justice restaurative c'est vrai que **ce n'est peut-être pas devenu un automatisme** non plus. »*

Une animatrice (CPIP) - site n°2

Enfin, une magistrate soulève un dernier argument davantage lié aux réticences et aprioris des professionnels qui auraient tendance à « filtrer » l'information selon le « profil » des personnes en face d'eux alors même qu'elle est un droit pour toutes et tous. Ce constat conduit à militer pour une information délivrée partout et à tout le monde au-delà des seuls instances judiciaires et institutions accompagnant les justiciables.

*« Moi je me dis que le public n'est pas encore assez informé de ce qu'il se passe. Il y a encore **trop d'intermédiaires** en fait, on passe à travers le spectre des professionnels, avec leurs idées qui forcément traditionnellement... les juristes, comme pour les avocats par exemple, on se raccroche à ce qu'on connaît quoi, c'est la procédure très classique, procédure pénale et tant qu'on aura des intermédiaires pour accéder au public et qu'on n'aura pas diffusé l'idée de ce qu'est dans le public la justice restaurative, je pense **qu'on aura toujours des résistances**. »*

Une substitut du procureur - site n°4

Pour autant, lorsque l'information est délivrée, les professionnels en perçoivent les vertus et expliquent qu'ils constatent que les personnes ne s'en saisissent pas forcément immédiatement, il s'agit d'un cheminement lui aussi bénéfique.

*« Jusqu'à maintenant **on était un peu hésitant dans l'information** qu'on délivrait parce-que c'était quelque chose qui existait dans la loi mais on le mettait en place à la marge on va dire et on a mis beaucoup de temps aussi avant que tout le monde soit formé. C'est un long parcours, mais au final aujourd'hui maintenant que beaucoup sont formés, qu'on propose ça, **moi j'informe trois quatre fois par semaine**, je donne l'information sur la justice restaurative dans le cadre des informations juridiques. **On en parle de plus en plus**, ça ne veut pas dire que tout de suite les gens sautent dessus parce-que c'est ce qu'il leur faut, mais je trouve que rien que le fait de leur donner l'information sur le fait que ça existe **ça change déjà la donne et ça apporte quelque chose à la victime**. Je dis victime parce-que c'est*

*mon quotidien le travail avec les victimes...ça amène **une autre carte dans le jeu** et il y a ce possible-là désormais. »*

Une animatrice (juriste AAV) - site n°1

Sous ses airs « simplistes », l'information peut s'avérer plus complexe et distendue dans le temps dans la mesure où précisément les personnes s'en saisissent lorsqu'elles le souhaitent, réfléchissent, ont besoin de compléments d'information, etc. Se pose ici le problème de la conciliation des temps restreints consacrés par les professionnels à la justice restaurative et des temps longs et sinueux des personnes en demande de justice restaurative. **Une fois de plus les limites de l'exercice de la justice restaurative par des professionnels non dédiés sont soulevées.** Toutefois, ces situations peuvent aussi inviter à la réflexion quant aux solutions à trouver pour concilier au mieux ces temporalités différentes.

*« Et puis après il y a tous les gens qui sont demandeurs d'informations, ou qui se disent intéressés et puis quand l'outil leur est proposé et qu'ils peuvent s'en saisir on sent **qu'ils ont besoin de plus de temps**. Il y a vraiment une question de temporalité entre le moment où on délivre l'information, le moment où ils disent « oui oui je suis intéressé, je veux bien qu'on m'oriente vers un médiateur » et le moment où la prise de contact se fait. **Les gens ont besoin de temps pour réfléchir.** On leur donne nos disponibilités, on leur laisse nos coordonnées mais il se peut qu'ils nous rappellent plus tard alors qu'on avait que ces disponibilités là... donc il faut en trouver d'autres et c'est difficile, **ça prend du temps.** »*

Une animatrice (éducatrice spécialisée AAV) - site n°1

Les réticences à informer le public de l'existence de la justice restaurative détaillées plus avant ainsi que le constat du caractère chronophage de la mise en œuvre de cette dernière et de son manque d'institutionnalisation se heurtent à l'exigence difficile de l'animation des mesures. **Ainsi, de façon criante, il apparaît que le manque de reconnaissance de cette nouvelle mission voire ce nouveau « métier » d'animateur de justice restaurative entraîne les difficultés énumérées précédemment.**

4. Les défis d'un autre « métier »

Les défis techniques liés à l'animation de mesures de justice restaurative sont vécus comme une difficulté par les professionnels dans la mesure où la posture qu'ils adoptent dans l'animation est nouvelle et parfois déstabilisante.

Ils expriment leurs appréhensions en employant le terme « compliqué » pour décrire l'exercice d'animation en particulier dans la phase de préparation.

Précisons que leurs témoignages concernent exclusivement à ce titre les médiations restauratives ayant la réputation d'être moins « lourdes » logistiquement mais qui semblent donc très exigeantes techniquement.

Le premier défi soulevé par les professionnels est celui de l'application de l'approche relationnelle en médiation. En particulier, l'accompagnement lors de la phase de préparation

des personnes, selon leur propre rythme et en vérifiant que leurs attentes sont concordantes et congruentes, renvoie à la frustration de ne pas maîtriser l'objectif ni le processus en quelque sorte. Un professionnel évoque à ce titre la frustration de ne pas travailler avec des personnes sous contrainte.

*« Ce que je trouve compliqué c'est d'arriver, dans les médiations restauratives, à avoir deux choses : à avoir la victime et l'auteur dans le même état d'esprit au même moment et qui soient prêts à se rencontrer... mais bon ça c'est le jeu justement. **Mais du coup c'est à gérer aussi cette frustration-là, quand on a l'habitude de travailler sous contrainte (...)** Donc être dans « où vous en êtes ? Qu'est-ce que vous êtes capable de faire ? Qu'est-ce que vous voulez ? », et de respecter ça et **d'essayer de voir les points qui peuvent se rejoindre entre une victime et un auteur et ceux qui ne se rejoignent pas du coup, qui empêchent une relation ou une rencontre.** »*

Une animatrice (psychologue PJJ) - site n°1

Un autre défi est celui de distinguer ce qui est de l'ordre d'une demande de médiation restaurative et ce qui appartient davantage au souhait de reprendre contact avec son auteur ou sa victime. Ici, il s'agit de l'expression de la crainte d'accompagner des demandes « non légitimes » ou de permettre un dialogue voire une rencontre entre des personnes soumises à une interdiction légale d'entrer en contact. Cette peur légitime ne tient pas compte de la variété et de la singularité des attentes des personnes mais également de leur nature évolutive ou changeante.

*« Je trouve que ce n'est **pas forcément si clair la limite entre la demande de contact et la demande de JR (...)**. Dans le sens où il y a des interdictions de contacts, des fois, on a eu plusieurs fois le cas de gens qui avaient envie de se voir et est-ce que c'était vraiment une volonté de parler des conséquences du passage à l'acte, etc. ? C'était ça la question. **Et ça, je n'avais pas du tout imaginé que ça puisse être compliqué** et que ce ne soit pas toujours clair. Au final, c'est difficile, des fois à cerner la limite et où s'arrêtent les choses. **De ne pas mettre ce qu'on pense, de vraiment accueillir ce que dit la personne** et parfois on a l'impression que ce n'est pas une demande de justice restaurative. Récemment c'est une question qui a émanée. »*

Une animatrice (CPIP) - site n°1

L'un des plus important si ce n'est le principal défi auquel sont confrontés les professionnels est celui consistant à se départir de ses réflexes professionnels. Il s'agit de ne pas proposer de solutions pour les personnes ou ne pas approfondir tel ou tel élément comme si l'accompagnement revêtait un objectif de réinsertion, de réparation ou tout autre.

*« La difficulté ça va être aussi pour nous CPIP de **quitter notre casquette de CPIP** et de se mettre dans la peau vraiment d'un animateur. J'allais dire **vraiment balayer nos réflexes professionnels** c'est-à-dire ne pas essayer de proposer des solutions à la personne, ne pas essayer de creuser certains éléments quand on la reçoit en entretien. Là en fait il faut juste se dire qu'on est là pour l'écouter. Du coup, c'est ce que j'ai trouvé un peu compliqué. **On a le réflexe professionnel de vouloir aller creuser certaines choses, de vouloir proposer des solutions alors qu'on n'est pas du tout dans la même démarche.** »*

Une animatrice (CPIP) - site n°1

Enfin, le dernier défi identifié est celui du fossé entre la théorie de la formation et la pratique de la réalité qui conduit pour l'animateur en justice restaurative à se poser d'innombrables questions et à être confronté pour chaque nouvelle situation à un nouveau monde singulier à découvrir et à accompagner vers le dialogue.

« Moi, en tout cas, je ressens un **peu un fossé entre les formations que j'ai suivies** qui sont très intenses et qui sont passionnantes, et après... **se projeter dans du concret**, c'est un exercice où, vraiment, on enlève la casquette de ce que l'on fait tous les jours pour se mettre dans une autre posture (...) en tout cas, à mon niveau, moi, **je trouve que l'exercice n'est pas forcément aisé**. Du coup, c'est peut-être aussi pour ça que j'ai du mal à m'y lancer. »

Une personne orientatrice (éducateur spécialisé) - site n°3

Face à ces défis, les professionnels expriment leur attachement à la supervision technique qui permet d'étayer leurs questionnements voire d'y répondre et surtout de bénéficier d'un soutien et d'un accompagnement dans l'exercice de ce nouveau « métier ».

La supervision est qualifiée de rassurante d'autant plus lorsque l'expérience d'animation est une première et que les professionnels avancent en terrain inconnu.

« Moi je trouve ça extrêmement **rassurant**. Surtout que c'étaient nos premières. On n'a pas forcément une grande confiance... Ce n'est pas évident quand on commence quelque chose d'un peu nouveau, avec des personnes autour de nous qui commencent aussi, parce que personne n'en avait jamais fait. **On commence tous en même temps**. »

Une animatrice (CPIP) - site n°1

Elle permet de garder une vigilance face aux enjeux de l'accompagnement et est considérée comme un garde-fou qui offre un espace d'échange pour les animateurs et de bénéficier d'un autre regard expérimenté et extérieur.

« Je ne sais pas si c'est une difficulté, mais en tout cas je trouve que c'est **hyper important d'être vigilant au fur et à mesure des entretiens de préparation...** de penser à tout le processus, de bien s'assurer d'avoir bien préparé la personne, s'assurer qu'elle est bien épaulée, et d'où l'intérêt nous entre nous avec ma collègue qu'on échange et puis **pouvoir s'appuyer sur le soutien de la superviseuse** de l'IFJR parce qu'on essaye mais quand on est tout seul, notamment quand on est tout seul à animer, on n'a pas le regard de l'autre, **on est tout seul à penser, réfléchir, à se préparer**. Quand même le regard de l'autre en amont ou en aval peu importe c'est un peu **un garde-fou** quand même je trouve. (...) La supervision c'est pour être sûre d'avoir bien préparé les gens, de n'avoir rien omis. De ne pas aller trop vite, ou de ne pas les laisser eux aller trop vite. Voilà l'importance de la supervision et au-delà de la supervision de l'échange, même avec un tiers. »

Une animatrice (éducatrice spécialisée AAV) - site n°1

Notons enfin une dernière difficulté liée au travail partenarial. En effet, si celui-ci démontre de nombreuses vertus énumérées plus avant par les répondants, il n'en reste pas moins que

la collaboration avec d'autres intervenants issus de cultures professionnelles différentes demande un temps d'adaptation, d'ajustement et d'appivoisement qui demande du temps.

*« C'est vrai qu'il y avait plus de **stress à travailler en co-médiation avec quelqu'un d'une autre structure**, ça, ça a été un pas aussi à franchir. En tout cas, ça a été beaucoup plus déstabilisant pour moi parce que forcément ce n'est pas exactement les mêmes façons de travailler... Mais au final, ça a été. Je pense que ça va être assez riche au contraire. **C'est vrai que c'est plus déstabilisant.** »*

Une animatrice (CPIP) - site n°1

*« On se connaît moins quand même en tant que professionnel. Par exemple, nous on s'était dit on ne prend pas de notes, quand on va recevoir la personne on ne prend pas de notes, on ne sort pas de quoi noter, on est juste là pour écouter. Alors que ma collègue qui a fait la première rencontre avec l'association, la personne elle avait un bloc sur lequel elle a pris des notes et du coup elle s'est retrouvée **un peu déstabilisée**. Parce que nous c'était des règles qu'on s'était fixées et elle n'en avait certainement pas parlé d'ailleurs avec la personne de l'association avant je pense. Et sur le fait accompli elle s'est dit mince, elle s'est rendu compte du décalage qu'il pouvait y avoir parce **qu'on ne se connaît pas autant en tant que professionnel**. Je pense que ça a été moins préparé parce qu'on n'est pas dans les mêmes locaux, **il faut trouver du temps aussi pour préparer les choses**. C'est pareil savoir qui dit quoi. En fait entre professionnelles du SPIP on connaît l'autre, on sait sur quel point elle va intervenir plus, on a déjà fait des entretiens ensemble donc on se connaît. »*

Une animatrice (CPIP) - site n°1

À la lecture des bénéfices et des difficultés identifiés et rencontrés par les professionnels et intervenants en justice restaurative, le bilan semble mettre en avant un intérêt certain pour ces dispositifs sources de multiples apports de nature à encourager sa poursuite et en même temps des limites qui invitent à réfléchir à son avenir. L'enthousiasme et les impacts dont les professionnels font le récit ici interrogent l'influence d'une telle approche sur le système de justice pénale actuel tout comme son intégration en son sein. Les difficultés quant à elles interpellent sur l'organisation institutionnelle de l'offre restaurative telle qu'elle est pensée aujourd'hui et son avenir.

Combinés, ces deux aspects nourrissent **la réflexion autour d'une justice restaurative à la fois périphérique et profondément liée au système de justice pénale qui bouscule les postures classiques et ouvre de nouveaux chemins.**

PARTIE 3 - REGARDS DES INTERVENANTS ET DES PROFESSIONNELS SUR LES RELATIONS ENTRE LA JUSTICE RESTAURATIVE ET LE SYSTÈME DE JUSTICE PÉNALE

En associant justice restaurative et système de justice pénale dans le titre ci-dessus, l'objectif est tout d'abord de répondre à la question de savoir s'il existe des influences réciproques entre les deux et si oui lesquelles (1). Cette vaste question sera ici simplement abordée à travers le regard des professionnels et intervenants en justice restaurative et de façon plus prégnante dans le sens d'une influence de cette dernière sur le système. Ensuite, cette mise en perspective invite à s'interroger sur les acteurs de la justice restaurative présents et à venir (2). Enfin, un dernier point global sera consacré à l'avenir du développement de la justice restaurative selon ceux qui la mettent en œuvre aujourd'hui (3).

1. Quel impact de la justice restaurative sur le système de justice pénale ?

La question de l'impact de la justice restaurative sur le système de justice pénale concerne à la fois l'impact réellement observé et l'impact potentiel souhaité par les professionnels et intervenants. Trois éléments principaux sont identifiés : la complémentarité entre la justice restaurative et le système de justice pénale (a) ; la contribution à une réparation globale de la personne victime (b) ; l'implication de la « société » dans l'œuvre de justice (c).

a. Réalités et perspectives de la complémentarité

Les professionnels et intervenants en justice restaurative, tout en expliquant que l'évaluation de l'impact de la justice restaurative sur le système de justice pénale reste prématurée et difficile à mesurer, constatent une vraie complémentarité entre les deux.

Pour certains répondants, justice restaurative et justice pénale sont complémentaires car elles ne répondent pas aux mêmes finalités tandis que pour d'autres elles visent des objectifs similaires de lutte contre la récidive et de restauration selon des méthodes différentes mais compatibles.

*« Je pense que **ça peut répondre à quelque chose auquel ne répond pas le système judiciaire** et qui est très important pour les personnes sur l'idée de cette rencontre-là, de cet échange-là qui ne peut pas se faire au procès. Parce qu'au final, **le procès pénal est le lieu d'autres choses** et que la justice restaurative peut permettre d'apaiser beaucoup ce que les parties vivent. **Ça peut permettre aussi aux auteurs et aux victimes de se réapproprier ce qu'il s'est passé.** On est dans un système où la justice privée n'existe plus et c'est important et c'est à ce moment-là que la justice pénale arrive et pose les choses et reprend à son compte pour juger. C'est très important et ça il ne faut pas le changer. **Mais finalement on passe à côté d'une autre chose et la justice restaurative peut remplir cet objectif-là et se mettre à***

côté de la justice pénale et veiller à ce qu'il y ait une réparation totale de chacun et que la boucle soit bouclée. »

Une animatrice (CPIP) - site n°1

« Proposer justement un autre cadre qui puisse participer à la réinsertion de l'auteur mais aussi à la resocialisation ou à donner une place de sujet à la victime, qu'elle soit sujet et plus victime, voilà il y a quelque chose comme ça qui me semble vraiment important... Je pense que la justice restaurative elle peut vraiment contribuer à ça au même titre que la justice pénale. Pour moi, elle a autant de valeur et elle peut prendre place à côté de cette justice pénale-là, et je pense qu'il y a quelque chose d'important à développer mais qu'on en est au tout début en France (...). L'impact ça serait d'éviter la récidive quand même et un accompagnement parallèle à ce qui se passe pour restaurer chacun des deux sujets. »

Une animatrice (psychologue PJJ) - site n°1

L'autonomie ou étanchéité entre justice restaurative et justice pénale est également associée à la complémentarité comme une condition d'efficacité de la première. Afin de ne pas vider de son sens et de ses vertus la justice restaurative, une vigilance particulière est exprimée en faveur de l'indépendance et de la non-interférence entre elle et la justice pénale. Derrière cette prudence, c'est l'attachement au volontariat et à la gratuité de l'engagement en justice restaurative qui préoccupent les professionnels.

« Je pense qu'il y a une complémentarité. Je pense qu'il faut que la justice voit la justice restaurative comme une complémentarité et pas comme un dispositif qui va lui enlever quelque chose. Ce n'est surtout pas ça (...). Si ça doit intervenir à un stade pré-sentenciel, il ne faut surtout pas qu'il y ait une répercussion sur la peine qui sera prononcée. Et pareil si ça intervient en post-sentenciel, il ne faut surtout pas que ça ait un impact sur d'éventuelles remises de peine. La peine est faite pour punir l'auteur, ça ne répare pas la victime au niveau social. Et la justice restaurative elle a le bénéfice de pouvoir rendre ça à la victime. Donc c'est complémentaire mais les champs ne doivent pas interférer. La justice restaurative ne doit pas interférer dans la procédure judiciaire et inversement, ça doit être deux choses distinctes. »

Une animatrice (CPIP) site n°1

« Il faut que ça reste complémentaire et assez étanche déjà de par la loi et si on veut que ça reste bénéfique et consenti par les personnes, ça doit rester étanche parce-que je pense que vous savez bien que c'est assez facile pour nous avec une mesure de justice d'obliger quelqu'un... Mais ça n'aura pas du tout les mêmes effets. Donc pour moi ils doivent rester complémentaires mais indépendants. »

Une substitut du procureur - site n°4

D'autres professionnels, au contraire, estiment que la complémentarité entre justice pénale et justice restaurative pourrait précisément s'exprimer à travers une alternative aux poursuites et à la peine. Dans cette optique, la justice restaurative est conçue comme servant d'abord l'objectif de non-récidive de l'auteur et elle serait prononcée par un magistrat. La

question de savoir comment dans cette perspective préserver le volontariat des personnes à participer à une telle mesure apparaît centrale.

« Alors je serais plutôt pour que la JR s'applique en pré-sententiel mais je connais moins j'avoue, à terme on pourrait peut-être dissocier ou ne pas judiciaire certaines choses qui pourraient être réglées différemment avec restauration du lien social. Bon notre rôle c'est quand même ça à la base. On pourrait obtenir le reclassement de la personne, préserver les intérêts de la victime voire satisfaire leurs demandes et puis restaurer le lien social sans forcément passer par une condamnation au pénal (...). Ce n'est pas encore dans les esprits mais je trouve ça intéressant en fait que l'objectif c'est que l'auteur comprenne et recommence pas. Enfin, ce n'est pas le seul objectif mais si je me place du côté judiciaire c'est celui-là. Et la condamnation et la peine n'y parviennent pas toujours, donc si d'autres choses peuvent le permettre pourquoi pas. »

Une JAP (milieu fermé) - site n°2

Pour d'autres encore, la justice restaurative vient réparer les souffrances et victimisations secondaires créées par la justice pénale. La complémentarité est alors envisagée comme l'opportunité d'amoindrir les dégâts causés par un système « maltraitant » et s'inscrit dans un courant critique du système pénal qui s'inspire de constats éprouvés dans la pratique par ceux mêmes qui appartiennent à l'institution judiciaire.

« Cette offre, je pense que, forcément, c'est hyper important parce que le système pénal est très maltraitant autant pour les auteurs que pour les victimes et du coup ça peut permettre de réparer un peu ça. Je trouve vraiment que c'est très, très maltraitant notre institution (...). C'est vrai que je pense que, dans certains cas, ça peut aider à guérir les souffrances qui ont eu lieu pendant le procès pénal. »

Une animatrice (CPIP) - site n°1

La justice restaurative est enfin parfois vécue comme une réalité en tant qu'outil complémentaire à la prise en charge des personnes totalement intégré aux habitudes de travail des professionnels et dont la place a acquis toute sa légitimité.

« La JR ça fait partie de mon environnement aujourd'hui, en tout cas de la justice telle que moi je la conçois. C'est-à-dire une justice pénale classique dans laquelle j'évolue avec les missions qui sont les miennes mais avec cette possibilité aujourd'hui de complément de JR qui, à mon avis, à tout à fait sa place. »

Un animateur (CPIP) - site n°2

b. Une contribution à la réparation globale des personnes victimes

La justice restaurative apparaît comme un outil permettant de prendre en considération les personnes victimes et non plus seulement les personnes auteures selon les professionnels travaillant au sein de l'administration pénitentiaire. Ils estiment que cette évolution est souhaitable dans la mesure où la problématique du passage à l'acte puis de la réinsertion, en passant par l'individualisation de la peine, impliquent une prise en compte de la personne

victime indissociable de la réponse apportée à une infraction. Ils ne considèrent pas que leur métier soit exclusivement dédié aux personnes auteures mais qu'au contraire eux aussi sont concernés par les réponses à apporter aux répercussions vécues par les personnes victimes. Cette vision des choses semble bousculer les frontières des interventions en matière de justice pénale voire appelle à un décloisonnement des pratiques vouées traditionnellement à séparer les prises en charges des publics victimes et auteurs.

*« Ça montre aussi que des professionnels qui s'occupent habituellement des auteurs, quand on s'implique dans la justice restaurative ça veut dire qu'**on prend en compte la place des victimes** je trouve. On n'intervient plus seulement sur notre champ professionnel auprès des auteurs mais **on intervient aussi auprès des victimes** et c'est aussi dire que la justice elle s'intéresse aussi aux victimes, pas seulement aux auteurs. C'est quand même **une considération de la victime** qui peut être là. »*

Une animatrice (CPIP) - site n°1

*« Si les programmes de justice restaurative faisaient vraiment partie de nos prises en charge, de nos modalités de prise en charge à ce moment-là je pense **que l'histoire de l'individualisation de la peine elle prendrait tout son sens mais à tous les niveaux** pas uniquement individualiser la peine par rapport au parcours de vie du délinquant **mais aussi individualiser le sens de la peine par rapport à la victime** et dans la sanction, en fait, intégrer cette possibilité parce qu'on ne peut pas imposer à quelqu'un des programmes de justice restaurative, il faut que ça vienne de lui.*

Une cadre du SPIP - site n°2

La justice restaurative revêt, selon une professionnelle de l'aide aux victimes, par l'espace de dialogue qu'elle propose le potentiel d'aboutir à une réparation plus globale des personnes victimes. Elle aboutit également à « humaniser » davantage la justice à travers l'écoute et le temps mobilisés pour les personnes. La réparation des personnes victimes est associée de façon concomitante au processus de prise de conscience de l'ampleur de leurs actes par les personnes auteures dans le cadre du dialogue sécurisé que rend possible la justice restaurative.

*« Si la justice restaurative se développait davantage, **pour les victimes il y aurait une réparation plus globale parce qu'elles auraient vraiment des réponses (...)** peut-être que ça remettrait **de l'humain dans la justice...** et puis ça permettrait à l'auteur de se rendre compte des répercussions sur la victime, mais vraiment, de pouvoir **prendre conscience de l'impact de son acte.** »*

Une animatrice (juriste AAV) - site n°2

c. La société, l'autre protagoniste de la justice restaurative

La société, de façon très générale, est identifiée comme bénéficiaire du développement de la justice restaurative. Selon les professionnels et intervenants, cette dernière est source d'apaisement pour les personnes et, par ricochet, pour les relations sociales.

« La justice restaurative peut avoir **un apport pour la société en elle-même, un apaisement des relations, une explication pour les personnes. Moi c'est plutôt au niveau de la citoyenneté et sur le plan social que je la trouve bénéfique.** »

Une substitut du procureur - site n°4

« L'impact de la justice restaurative ne peut être que positif parce-que je pense **qu'on a tous à y gagner à partir du moment où l'idée c'est de tirer les gens vers le haut.** »

Une JAP (milieu ouvert) - site n°2

D'autre part, la société est également présentée comme un protagoniste de la justice restaurative dans la mesure où la Justice est l'affaire de toutes et tous et ne concerne pas seulement les personnes auteures et les personnes victimes. Les répondants évoquent ici la responsabilité de la société à prendre part non seulement au règlement des conflits mais aussi à favoriser le dialogue entre les personnes lorsque celui-ci correspond à une attente partagée. Elle est à la fois responsable de la réinsertion et de la réparation des personnes mais aussi victime des répercussions découlant de l'acte infractionnel qui a été posé. Les professionnels en appellent à une prise de conscience collective dans une démarche humaniste voire « révolutionnaire » au regard du pouvoir du dialogue qui, parfois, aboutit à retisser du lien entre les individus ou entre eux et la société dans une logique globale de restauration.

« La justice restaurative pourrait amener **peut-être notre société et les différents professionnels à se sentir plus concernés par la justice.** Et à considérer qu'elle n'est pas que l'affaire de professionnels au sens strict du terme et qu'elle concerne des personnes qui, au départ, pourraient se considérer comme très éloignées, ou définitivement éloignées, par le procès. Je pense qu'elle va amener sans doute... elle amène, parce que bon c'est quand même quelque chose qui est en cours, **elle amène des gens à se parler, à renouer un lien** qui n'était peut-être pas envisageable il y a quelques années ou quelques décennies et en soit **c'est quand même quelque chose de « révolutionnaire »** parce que ce n'est peut-être pas encore dans notre culture (...). Mais, en tous cas, moi je crois que **c'est la trajectoire la plus vertueuse, la plus humaniste qui soit.** »

Un animateur (CPIP) - site n°2

Notons que le terme « société » est préféré à celui de « communauté » pourtant composante intrinsèque de la justice restaurative. Ce choix est très probablement culturel dans la mesure où en France la communauté revêt une connotation plutôt péjorative renvoyant à un repli sur soi alors qu'elle évoque un mouvement opposé d'ouverture et de lien pour la justice restaurative. Quoiqu'il en soit l'appel à une ré-implication ou une implication de la société dans la justice à travers le souci et le soin à apporter à la réinsertion et la réparation des personnes n'en est pas moins fort et affirmé.

« Ça pourrait **éviter certainement bien des traumatismes, des deuils trop longs.** Certainement des difficultés psychologiques pour les victimes. Pour les auteurs, peut-être aussi de leur permettre d'avoir cette place qu'ils n'ont peut-être pas eu au procès, pour certains, qu'ils auraient voulu avoir (...). La justice restaurative, ce qu'elle peut apporter au système judiciaire, c'est pour la victime, pour l'auteur mais aussi pour la justice elle-même de **remettre la communauté dans le jeu, dans le « game ».** **C'est trop facile de laisser la justice et après la prison œuvrer pour**

réinsérer des personnes. Les mettre de côté pendant des mois ou des années, ne pas les regarder et après ne pas vouloir les voir non plus ne pas vouloir leur accorder la place qu'ils doivent reprendre. La peine en France a une fin. Je pense que ça aussi c'est important pour la justice que la société se ré-impliquer là-dedans... ou s'implique. Parce que je ne sais pas si elle a déjà été impliquée. »

Une animatrice (CPIP) - site n°2

2. Quels acteurs pour la justice restaurative dans l'avenir ?

À la question de savoir quels seraient selon les professionnels et intervenants les acteurs de la justice restaurative de demain, deux grandes tendances se dessinent à travers leurs réponses. La première est la plus majoritaire souscrit à la solution de postes ou de services dédiés. La seconde reste fidèle au schéma partenarial jusqu'ici privilégié tout en réclamant davantage de moyens et de reconnaissances pour la justice restaurative et ses artisans.

a. La solution des postes ou services dédiés à la justice restaurative

Qu'ils soient en faveur de postes ou de services dédiés, les professionnels et intervenants en justice restaurative expriment ici le constat selon lequel la situation actuelle doit évoluer. Pour rappel, cette dernière consiste à la mise en œuvre de mesures de justice restaurative à moyens constants (à quelques exceptions près) par les SPIP, les AAV et la PJJ.

« Soit il faudrait un service dédié, soit il faut des postes dédiés dans les structures, il faut une personne dans l'association d'aide aux victimes qui ait un poste dédié, ou alors une grosse partie de son poste dédié à la justice restaurative. Et pareil au niveau du SPIP. »

Une animatrice (juriste AAV) - site n°2

Ensuite, une partie des répondants souhaitent voir éclore des postes ou des pôles dédiés à la justice restaurative mais en conservant un aspect de la configuration actuelle : les professionnels issus des services pénitentiaires, de la PJJ et de l'aide aux victimes resteraient soit les maîtres d'œuvre soit participeraient aux décisions de façon collégiale. L'indépendance du poste ou du pôle se fonde sur la mission qui devient alors unique et consacrée à la justice restaurative mais il n'est pas envisagé de détachement de cette dernière des structures jusqu'ici positionnées. Plusieurs raisons participent à ce vœu.

L'une d'elle tient à la difficulté d'exercer la justice restaurative au sein de services souffrant déjà d'une charge de travail trop importante. Les animateurs considèrent alors le risque de faire peser sur leurs collègues des tâches supplémentaires pour le développement de la justice restaurative comme inacceptable. Cette situation n'est pas tenable pour les professionnels qui identifient comme solution **la création de pôles consacrés à la justice restaurative** au sein des services.

« Quand on veut se donner les moyens on peut, c'est-à-dire **on fait des pôles**, et on se dit bah voilà il y a un pôle JR, il y a peut-être trois ou quatre CPIP dans ce pôle (...). Aujourd'hui vous m'enlevez du service, déjà on est sept, il y en a trois qui sont en maladie, si en plus moi je dis que je vais faire que la justice restaurative, les trois collègues qui sont déjà à 130-150 dossiers, en gros ils vont être à X dossiers et puis moi je vais faire de la JR... mais ils vont me détester. Ils ne comprendront pas. Par contre, **si un directeur recrute, prend des contractuels, prend des collègues, etc, là c'est différent (...). C'est possible de faire des choses entre le milieu ouvert, le milieu fermé, une espèce de pôle.** »

Une animatrice (CPIP) - site n°2

Un autre argument avancé en faveur de la création d'un service entier dédié à la justice restaurative mais en lien avec les différents partenaires déjà positionnés est toujours celui de l'efficacité mais aussi de la richesse de la collégialité. La configuration ne serait pas la même que la précédente car les missions dédiées à la justice restaurative concerneraient davantage la coordination plutôt que l'opérationnalité.

« Pour moi, **il faut créer un service complet**, et il faut qu'il y ait de la JR et point (...). Donc je pense que si ça n'avance pas c'est parce **qu'il faut véritablement dédier une ou deux personnes (...)**. Pour moi, l'idéal serait **qu'une association porte deux salariés**, je dis deux parce qu'il faut une continuité, et **pour autant l'opérationnalité, la réflexion autour des situations doit continuer à se faire de façon collégiale avec le groupe projet en s'appuyant sur la convention**. Je sais c'est un peu hybride (...). Oui parce que je continue à militer pour cette collégialité. Parce que la facilité c'est de dire tel organe et tel organe prend en charge et basta. La PJJ, ou une des associations, on va créer un mini service JR et puis c'est nous qui allons gérer. **Sauf qu'on va perdre, on va perdre de cette synergie, de tout ce travail de collégialité et ça ne serait pas bien.** »

Une directrice d'un pôle socio-judiciaire - site n° 4

Pour d'autres répondants, ces postes ou services dédiés doivent être indépendants des structures. Cette indépendance est vécue comme un gage de simplicité pour celles et ceux qui animeraient les mesures de justice restaurative et qui, jusqu'ici, doivent jongler avec leurs différentes « casquettes ». Elle est aussi un gage de visibilité pour la justice restaurative qui serait ainsi plus facilement identifiée pour les personnes et permettrait une accessibilité plus grande à ce droit.

Pour l'une des répondantes, exerçant au sein d'une association d'aide aux victimes, la perspective d'un changement de carrière en faveur de l'exercice exclusif de la justice restaurative est attractif et sérieusement considéré ce qui interpelle sur la composition de potentiels services dédiés. En effet, ces entités si elles existaient un jour recruteraient elles les professionnels déjà impliqués dans la justice restaurative ou attireraient-elles de nouveaux venus qui devraient être formés ?

« Moi dans l'idéal je voudrais me détacher complètement de ce que je fais dans un maximum de mes tâches, pour pouvoir me consacrer à la justice restaurative mais aujourd'hui ce n'est pas encore possible (...). À un moment je me suis questionnée pour savoir s'il pouvait y avoir une entité qui puisse faire de la justice restaurative uniquement... si aujourd'hui on m'offrait cette possibilité, je crois que je ne ferais

que de la justice restaurative et **ça m'aiderait de faire partie d'une entité indépendante de justice restaurative plutôt que d'intervenir sous des casquettes différentes** parce que je ne sais pas ce que ça fait, on a pas suffisamment de recul pour savoir **qu'est-ce que ça fait aux gens, aux personnes quand on leur dit voilà j'ai une double casquette**, aide aux victimes et moi SPIP, qu'est-ce que ça leur fait ? Je n'en sais rien il faudra qu'on les questionne là-dessus. Et nous-même comment ça travaille au fond... je me dis si j'étais indépendante de tout ça amènerait **beaucoup plus de facilité** et de dire aux personnes j'interviens en tant que médiatrice justice restaurative tout simplement. »

Une animatrice (juriste AAV) - site n°1

La faveur exprimée envers de tels services ou postes dédiés se fonde également sur la complexité éprouvée par certains à « faire entrer » cette mission de justice restaurative dans des cases professionnelles auxquelles elle ne correspond pas. La question fondamentale soulevée ici n'est pas nouvelle et interroge la légitimité de certains professionnels, en particulier les fonctionnaires, à exercer la justice restaurative.

« Je vais me tirer une balle dans le pied ... Mais pour moi ça n'a pas sa place à la PJJ et au SPIP, et je n'y crois pas. **C'est terrible mais pour moi ce serait mieux que des associations habilitées fassent de la justice restaurative**, des associations auxquelles la société dans son ensemble j'ai envie de dire, les victimes et les auteurs pourraient s'adresser (...). C'est compliqué, **il faut inventer un système parallèle dans un même service mais qui ne correspond pas aux mêmes demandes...** Je trouve ça complexe... On fait rentrer la justice restaurative dans les cases PJJ ça s'appelle de la médiation mais la médiation victimes/auteurs existe avec le CJPM et cette médiation ce n'est pas de la justice restaurative... **C'est un vrai problème éthique pour moi**, c'est des vraies questions, je me tords l'esprit sur comment effectivement ça peut rentrer ou pas dans ces cases. »

Une animatrice (psychologue PJJ) - site n°4

Concernant les contours de l'indépendance des services dédiés, ils ne sont pas toujours définis de façon très claire. En effet, l'intérêt d'un regard extérieur est plébiscité mais en même temps la mobilisation de connaissances sur le parcours des personnes victimes et auteurs aux prises avec le système judiciaire est également vue comme un avantage.

L'argument d'une identification facilitée par l'existence d'un service indépendant est mis en avant mais il est nuancé par la frustration de priver des professionnels compétents et intéressés de l'animation de mesures de justice restaurative parce qu'ils appartiendraient à un SPIP, à la PJJ ou à une AAV.

« À mon sens, **il faut des services dédiés** ... parce qu'il y a déjà une charge mentale avec les activités en parallèle. (...) après c'est intéressant aussi d'avoir leur regard sur la justice actuelle ... parce qu'on connaît le parcours de l'auteur ou de la victime en fait on sait ce qu'elle a pu traverser, les étapes etc. **Donc des gens qui ne sont pas dans le circuit, c'est bien ça permet d'avoir leur propre approche et d'être détaché du système judiciaire classique** mais je veux dire **cette connaissance du parcours je crois que c'est un atout aussi donc des professionnels qui sont issus du champ socio-judiciaire c'est bien aussi** (...). Mais en l'état je suis quand même convaincue qu'il faudrait détacher des gens exprès pour mettre en œuvre la justice

restaurative parce que c'est un investissement il y a une certaine technicité tout ce qui est préparation des entretiens, etc. »

Cheffe de service d'un pôle justice - site n°4

« Je pense que ce serait intéressant qu'il y ait une connaissance systématique, une base de données nationale, par exemple vous voulez de la JR sur votre ressort et bien les intervenants sont clairement identifiés (...). Chez nous ça fonctionne grâce au binôme CPIP/AAV et je trouve que ça fonctionne bien (...). **Après un service dédié national ça présente du positif et du moins bon.** Pour moi, il y a du positif parce que c'est **plus facile pour l'indentification**, on sait que c'est ce service-là qui est en charge de la JR donc c'est **plus facile pour y avoir accès**. Et en même temps, **c'est fermer la porte à des gens qui peuvent être tout à fait intéressés, tout à fait compétents et qui auraient pu donner beaucoup de choses à la JR.** »

Une JAP (milieu fermé) - site n°2

Une autre option évoquée par les répondants est celle de la création d'un service régional de justice restaurative coordonné par un cadre et rassemblant une équipe pluridisciplinaire. L'indépendance est une fois de plus de mise ainsi que le bénéfice de la visibilité d'une telle organisation.

« C'est un peu le constat qu'on avait fait avec mes deux collègues animateurs et je n'ai pas de préférence sur les mesures, je pense surtout que ce qui peut être intéressant c'est de se former sur toutes les mesures et d'adapter les mesures en fonction des attentes de la personne. **Ça ce serait l'idéal, ça c'est le cadre idyllique, avec un service régional de JR ce serait top.** Voilà comment je vois les choses (...). Le SRJR, je l'imagine avec évidemment un cadre qui coordonne tout ça, une équipe pluridisciplinaire, psychologues, animateurs... peut-être éventuellement des juristes aussi, des avocats. Alors l'équipe en elle-même ce serait l'équipe opérationnelle et après peut-être des personnes qui seraient sur place, ou alors des partenaires pour solliciter par exemple si on a une question d'ordre juridique, une question d'ordre plutôt en lien avec les avocats pour qu'eux fassent le lien aussi avec les avocats des personnes que ce soit victimes ou auteurs. Voilà comment j'imaginerai les choses (...). Pour moi dans l'idéal **ce serait un service régional indépendant** parce-que la difficulté aussi c'est qu'on est quand même rattrapés par un quotidien professionnel, celui où justement il faut coordonner les agendas de tout le monde (...). Il me paraît plus simple qu'il y ait un service alors aussi de mon point de vue, mais aussi **dans la représentation collective dans le sens où il y aurait un service identifié**, ce serait beaucoup plus simple. »

Une personne orientatrice (éducatrice spécialisée) - site n°4

Autour des réflexions en faveur des postes ou services dédiés, les professionnels avancent l'idée selon laquelle ils s'imposeront **si la justice restaurative prend de l'ampleur** car ils ne pourront plus suivre, c'est-à-dire absorber la somme de travail qu'elle nécessiterait avec une multiplication des demandes.

En plus de l'argument de l'ampleur de la tâche, celui selon lequel la justice restaurative n'étant pas liée à une mesure coercitive exclut par définition l'implication du personnel de justice est avancé.

*« Comme il n'y a pas d'obligation, ce n'est pas une peine complémentaire, ça n'apporte rien, enfin il n'y aura pas de réduction de peine pour un auteur ou il n'aura pas d'avantage particulier donc du coup **je ne sais pas qui pourrait être inclu parce-que le personnel de justice finalement dans la mesure où il ne peut pas y avoir de mesures coercitives ce n'est pas vraiment sa place (...).** De toute façon, à mon avis je pense que si dans les années à venir c'était amené à se développer encore plus **peut-être qu'il faudra effectivement des services de JR.** À un moment donné, de toute façon **si ça prend trop d'ampleur on va être dépassé. On va plus arriver à suivre.** »*

Une directrice (AAV) - site n°2

Enfin, **la création de services dédiés ne pourrait dans tous les cas pas faire l'économie d'un travail partenarial** afin que les personnes puissent être orientées vers ces derniers. Cette observation soulève la question des relations parfois concurrentielles entre services publics et associations et commande une attention particulière à ce que de telles tensions ne se reproduisent pas en matière de justice restaurative. La formule d'un exercice collaboratif voire hybride autour de la justice restaurative apparaît comme la solution la plus pertinente.

*« Je ne sais pas si ça ne peut pas être **un peu tout le monde... J'aurais tendance à dire le SPIP parce que moi je trouve ça intéressant et je trouverais dommage si on ne le fait plus.** Après est-ce que ça rentre bien dans notre organisation du travail ? C'est vrai que c'est compliqué à caler avec notre organisation du travail. **Je pense que des services dédiés ce serait plus compliqué pour avoir des orientations des auteurs, de personnes suivies.** Là, clairement les orientations ont eu lieu parce-que nous on est dans le projet. Je pense qu'il y a eu beaucoup de guerres entre les services dédiés et les services institutionnels sur certain nombre de choses, où on prend les prérogatives des uns ou des autres. **Je pense que ce serait une crainte pour les collègues d'orienter vers des services dédiés...** Je pense que ce serait plus compliqué. Mais je pense aussi que, clairement, **si ça se développe beaucoup on va plus pouvoir suivre.** Est-ce que ça ne pourrait pas être les deux en collaboration ? »*

Une animatrice (CPIP) - site n°1

b. L'attachement au modèle partenarial sous conditions

Les avis sont partagés comme l'ont déjà démontré les témoignages précédents et pour **une partie des professionnels et intervenants interrogés la justice restaurative perdrait à trop se spécialiser.** Le pluralisme permis par le partenariat entre SPIP, AAV et PJJ est selon eux une richesse qu'il est important de mobiliser dans de tels dispositifs tournés vers l'humain. La double « casquette » qualifiée d'inconfortable plus avant est ici perçue comme un atout avec le souhait d'une reconnaissance pour les missions de justice restaurative. La crainte de voir les CPIP et l'aide aux victimes en particulier privés de cette dernière est également exprimée afin de plaider en faveur du maintien de la « formule » aujourd'hui choisie.

« Selon moi, **je ne suis pas sûre que ce serait bien que ce soit un service dédié.** Je pense qu'il faut que ce soit **des personnes qui aient envie de le faire et qui soient formées, quelles que soient leurs origines professionnelles.** Au contraire, ne pas être que dans ça mais être aussi dans autre chose professionnellement mais **pouvoir avoir, finalement, deux métiers et être reconnu sur ce deuxième métier,** ça pourrait être intéressant. Je serais plutôt partante sur quelque chose de cet ordre-là. »

Une animatrice (CPIP) - site n°1

« **Ce serait dommage de priver les CPIP et l'aide aux victimes de ça... Il faut du pluralisme** quand on est avec de l'humain. Je pense que **la justice restaurative perdrait à trop spécialiser.** »

Une animatrice (CPIP) - site n°2

En plus de cette volonté de laisser perdurer les partenariats dans la mise en œuvre de la justice restaurative, l'attachement à une professionnalisation de l'animation est formulé ainsi que les réticences à ce que des personnes bénévoles exercent de telles missions. Ce positionnement se fonde sur la crainte selon laquelle des personnes bénévoles ne seraient pas toujours en capacité de clore une mesure de justice restaurative et de garder une juste distance. Cette peur est animée par un souci de protection des personnes bénévoles et une conception « professionnelle » de la justice restaurative. Pour autant, l'un n'est pas exclusif de l'autre. Des personnes bénévoles peuvent trouver une juste implication dans l'animation de mesures restauratives sans « trop donner de soi » comme des professionnels aguerris peuvent outrepasser certaines limites malgré leur expérience. Il est ici question de façon plus profonde de la façon dont les animateurs conçoivent leur rôle en justice restaurative qu'ils soient professionnels ou bénévoles. En outre, cette conception peut évoluer et varier selon les situations qui se présentent à eux. Ce paramètre invite d'abord à une prise de conscience de son existence puis à une vigilance grâce à des supervisions et des retours d'expérience ou des analyses de pratiques permettant à chacun d'exercer sa mission en connaissance de cause.

« Pour moi, **ce ne sont pas des bénévoles qui peuvent le faire avec toutes leur bonne volonté, bienveillance, intention, etc. Parce qu'il faut que ça soit professionnalisé.** Je m'en suis rendue compte personnellement c'est à dire que **quand même dans la justice restaurative on fait don de soi.** Mais le fait d'être professionnel vous permet de stopper, de dire stop aussi. C'est une mesure, c'est un processus, etc. **Un bénévole fera don de soi et fera don de soi indéfiniment (...).** Voila **il faut qu'à un moment la mesure se termine, stop (...).** Donc il faut que ce soit, d'une part, **professionnalisé** et quand je vois la bonne entente et le professionnalisme qu'on a eu avec le CPIP, d'autre part, **oui il faut que ça reste aux mains de l'aide aux victimes et des CPIP.** »

Une animatrice de RCV (AAV) - site n°5

D'autres avis sont moins tranchés et après s'être questionné sur la pertinence de la création de services dédiés puis avoir formulé un souhait de maintenir des solutions partenariales, certains professionnels concluent par l'idée selon laquelle tout le monde peut

trouver sa place et travailler ensemble. Cette vision de l'avenir de la justice restaurative formule le constat d'une interdépendance bénéfique entre les différents acteurs en présence. L'information, l'orientation des personnes et l'animation des mesures restauratives sont autant de rôles à se partager et chaque professionnel devient alors indispensable au sein de la « chaîne » qui permettra à ces dispositifs de voir le jour et de perdurer.

*« Moi, je trouve que le modèle qu'on a nous il est plutôt pas mal. Qu'il y ait un service indépendant qui ne ferait que de la justice restaurative, pourquoi pas... **mais complètement indépendant d'une association d'aide aux victimes, ce n'est pas pour prêcher pour ma paroisse, je ne sais pas...** Je ne sais pas ça mériterait réflexion, je ne suis pas complètement contre mais je ne suis pas non plus complètement pour. Par contre, que **l'information soit davantage portée, davantage transmise par les tribunaux et par le monde judiciaire, ça me paraît indispensable (...)**. Que ça soit **co-porté par des services ministère de la Justice/association d'aide aux victimes** je trouve que c'est **plutôt cohérent (...)**. **Une structure indépendante** ça nécessiterait de toute façon **un partenariat important avec les structures PJJ, SPIP et association d'aides aux victimes** parce que je ne pense pas qu'ils puissent mettre en œuvre une mesure de justice restaurative sans s'appuyer sur ces professionnels-là (...). Donc que ça soit, nous, structures qui travaillons ensemble ou que ça soit une autre structure qui travaille avec nous pour de la justice restaurative, pourquoi pas. **Mais de toute façon on serait obligés tous quand même de travailler ensemble.** »*

Une animatrice (AAV) - site n°1

*« Je pense que **tous les acteurs ont leur place**, que ce soit les associations d'aide aux victimes, ou bien les SPIP, ou la PJJ. Mais je pense qu'il faut aussi, comme nous on peut le faire, **travailler en inter-institutions**. Je pense que **ça ne doit pas être dédié à l'association d'aide aux victimes, ça ne doit pas être dédié au SPIP et ça ne doit pas être dédié à la PJJ**. Il faut qu'on puisse arriver à travailler ensemble **parce qu'on y trouvera tous un intérêt**. La richesse de ça aussi c'est de pouvoir **mettre en place ces projets en commun.** »*

Une animatrice (CPIP) - site n°1

Enfin, une dernière proposition est évoquée par les répondants, il s'agit de celle consistant à recourir à **un professionnel spécialiste et expérimenté pour coordonner, accompagner techniquement voire animer des mesures de justice restaurative sur un territoire**. Cette intervention est décrite comme une impulsion qui permettrait de « lancer », de dynamiser voire de pérenniser les projets de justice restaurative. La solution d'une structure coordinatrice qui agirait au niveau régional ou inter-régional est également perçue comme pertinente dans la mesure où les besoins se situent au niveau du pilotage des projets. Il s'agit en réalité des missions offertes par l'IFJR à travers ses antennes et les retours ici recueillis confirment la pertinence de cet accompagnement. À ce titre, pour renforcer de tels *modus operandi* c'est une fois de plus l'appel à davantage de moyens humains qui est réitéré.

*« C'est totalement noyé. Ce n'est pas que les gens n'y croient pas, c'est que c'est noyé, donc forcément **quand c'est noyé, ce n'est pas efficace (...)**. Alors, peut-être, je me disais, pour pouvoir **déployer des personnes extérieures spécialistes de la question**, par exemple une personne de l'IFJR. Je me dis il faudrait peut-être les détacher pendant tant de temps (6 mois, je ne sais pas) **pour qu'elles mettent en***

place la JR, et puis ce genre de professionnel, de **soutien technique et de dynamisation** nous permettrait de lancer la JR un peu partout (...). Vous mettez quelqu'un comme ça sur un territoire ça va doper parce que les autres sont convaincus donc ça va avancer. Avec l'expérience, **un tel professionnel a tous les outils, il sait ce qu'il faut éviter... Parce qu'il a expérimenté**, il a de l'expérience. Là on fait tout en même temps, on découvre, on expérimente, etc. »

Une directrice d'un pôle socio-judiciaire - site n°4

« **Il faut du monde**. Il faut des RH c'est indéniable, **de l'aide au pilotage et le déploiement d'agents** comme la personne de l'IFJR qui a animé, des personnes effectivement formées à la justice restaurative pour **venir en renfort lors de la mise en œuvre et dans l'animation**, ça peut être un réel plus pour les services car ça sécurise fortement le projet (...). Ce que je trouverais intéressant c'est de pouvoir **être sur du découplage territorial et d'avoir peut-être plus de personnes qui puissent être mises à disposition des services** pour venir en renfort de la création et de l'animation de sessions de justice restaurative. »

Une cadre du SPIP - site n°2

« Finalement, c'est **un déploiement au niveau national qui pourrait être intéressant** sur la question de la justice restaurative. Ça déploierait une personne référente territoriale, peut-être sur un bassin, sur plusieurs antennes, vraiment dédiés à la justice restaurative (...).

Il y a un manque de moyens dans les SPIP qui va freiner ... Pour moi, **le vrai besoin il est dans le pilotage** qui est au-dessus des SPIP. Soit un pilotage qui est porté au **niveau inter-régional**, soit un pilotage qui est porté par **une structure qui travaille avec nous mais qui est en dehors** (...).

Le pilotage c'est donner l'impulsion, toute la ressource d'identification, si besoin, de la méthodologie de projet, la sensibilisation au dispositif, etc. »

Une cadre du SPIP - site n°3

Quelles que soient les solutions organisationnelles envisagées par les professionnels et les intervenants, deux éléments sont particulièrement mis en avant : le besoin de mutualiser les ressources et les compétences ainsi que la nécessité de pouvoir compter sur suffisamment de personnel pour assumer le développement quantitatif de la justice restaurative.

3. Quelles perspectives de développement pour la justice restaurative ?

La question des perspectives de développement de la justice restaurative conduit les professionnels et intervenants à mettre en avant trois conditions principales y participant. La première consiste en un changement de mentalité en faveur de l'appropriation des dispositifs de justice restaurative et de la philosophie qui l'irrigue (a). Un deuxième élément est celui du défi central voire crucial de l'information sur l'existence de la justice restaurative auprès des

personnes victimes et auteures mais également de tout citoyen (b). Enfin, le dernier point qui est apparu en filigrane dans de nombreux témoignages est celui relatif aux moyens humains et financiers à consacrer à la justice restaurative afin qu'elle se développe davantage et qu'elle soit reconnue (c).

a. Un changement de mentalité

Selon certains professionnels et intervenants, la justice restaurative opérerait un réel changement de culture professionnelle et de philosophie chez les professionnels de la justice. En effet, en offrant aux personnes un espace de dialogue qui leur appartient et au sein duquel elles peuvent s'exprimer librement et sans tabou mais également qu'aucun autre objectif ne soit fixé que celui d'un dialogue sécurisé, la justice restaurative bouleverse les habitudes de travail. La maîtrise que recherchent les professionnels dans leur métier et qui leur est enseignée en formation initiale apparaît comme un réflexe de résistance face à la justice restaurative qui invite à une forme de lâcher prise de ce point de vue. Toute la question est celle de savoir comment intégrer cette autre manière d'accompagner les personnes et comment peut-elle cohabiter avec des approches radicalement différentes lorsque les mêmes professionnels doivent appliquer concomitamment ces deux manières de procéder.

*« Il faudrait qu'elle soit plus connue, **qu'elle ne soit pas perçue comme répondant à quelque chose que les magistrats font mal, ce n'est pas ça**, c'est parce que telle que notre justice est mise en place, on ne peut pas répondre à ça. **C'est quelque chose de complémentaire et qui n'enlève rien à personne** et qui ne pointe pas du doigt un dysfonctionnement... Les magistrats peuvent s'en servir en termes de « connaissance » sans « se l'approprier ». Alors, je dirais dans le sens de « l'approprier » **c'est-à-dire sans la reprendre à leur compte et en demander un bénéfice secondaire**, demander : Est-ce que ça a eu lieu ? Il faudrait que ça ait eu lieu, etc. **Et que ça puisse appartenir simplement aux personnes sans qu'il y ait de retour** et ça, c'est compliqué parce que ce n'est absolument pas comme ça qu'on est formé, à la fois en tant que magistrat, à la fois en tant que conseiller, etc. **On a l'habitude d'être maître de tout et là on nous demande juste d'être maître de rien et d'accompagner les gens**. Je pense que ça c'est quelque chose qui n'est pas du tout ancré dans notre philosophie de fonctionnement. Il faut qu'on maîtrise tout, qu'on ait un regard sur tout pour que les gens soient en sécurité, alors qu'on peut permettre de mettre les gens en sécurité de manière différente et sans avoir de retour derrière. Je pense que c'est quelque chose qui est compliqué à faire. »*

Une animatrice (CPIP) - site n°1

La justice restaurative est en outre décrite comme un mouvement à contre-courant, un quasi choc culturel qui propose notamment une parenthèse temporelle pour les personnes au sein de procédures judiciaires chronométrées et balisées. Cette différence entre le temps de la justice pénale et le temps de la justice restaurative illustre le « choc » culturel dans la mesure où la première tend à des objectifs de célérité et de résultats tandis que la seconde souhaite s'adapter à la temporalité des personnes et poursuivre les objectifs qu'elles se fixent elles-mêmes. Dans ces circonstances, l'ailleurs que propose la justice restaurative n'est pas encore intégré dans les pratiques professionnelles de celles et ceux qui ont pour habitude d'accompagner les personnes auteures et victimes d'infractions.

« Je ne sais pas si nos professionnels sont prêts à ça. J'ai le sentiment que c'est une culture aussi. La culture de prendre le temps, de laisser la parole et c'est pour ça que je dis qu'il faut du temps pour inscrire cette pratique en fait (...). Ce qui est proposé dans la justice restaurative c'est une parenthèse temporelle. Une parenthèse pour que des êtres humains puissent se rencontrer et se livrer des choses pour s'apaiser. Ce qu'on propose nous, société, c'est : des peines de prison (elles sont utiles, je ne dis pas le contraire), des amendes, il faut condamner, il faut que la personne paye. On est là-dedans. Donc cette gymnastique, cette philosophie de dire en fait il n'y a pas que ça, je ne sais pas si elle est encore véritablement inscrite. »

Une directrice d'un pôle socio-judiciaire - site n°4

« Aujourd'hui pour avoir beaucoup expliqué la justice restaurative à mes collègues, on a quand même fait beaucoup de travail de sensibilisation dans le groupe projet (...). C'est quand même très loin de notre système de pensée, particulièrement chez les fonctionnaires de la justice j'ai envie de dire. Quand il faut qu'ils s'éloignent de l'idée de la contrainte, de l'autorisation du magistrat, du rapport au magistrat... alors il y en a qui sont très intéressés par ces questions-là mais ce n'est pas intégré, ce n'est pas dans les pratiques. »

Une animatrice (psychologue PJJ) - site n°1

Le constat précédent qui implique que du temps soit laissé pour l'appropriation et l'intégration de la justice restaurative par les professionnels de la justice qu'ils soient animateurs où qu'ils orientent des personnes vers d'autres apparait logique au regard de l'originalité en termes d'approche qu'elle propose. Une magistrate explique en ce sens que la loi relative à la justice restaurative a créé « quelque chose », elle n'a pas répondu ou entériné une évolution ancrée ou existante ce qui justifie la nécessité d'un temps long pour son appropiement. Ce changement peut être ressenti à travers notamment les avis divergents des professionnels de la justice, en particulier des magistrats, concernant le bien-fondé ou la pertinence des approches restauratives. La justice restaurative vient alors interroger les conceptions de la justice, les sens de la peine mais aussi la place du magistrat et de la société, entre autres, dans l'œuvre de justice de façon plus globale.

« Il y a des lois qui viennent entériner des choses, et il y a des lois qui créent des choses, je pense que là on était dans une loi qui créait quelque chose. Et donc du coup il faut du temps pour que ça soit approprié, le temps que les gens se mettent en tête qu'effectivement ça existe, que c'est quelque chose de positif. Je pense qu'il y a des générations de magistrats qui peuvent voir les choses autrement, parce-que la justice est une et qu'il n'y a pas d'autre justice, parce-que la justice pénale doit être la seule justice. Je pense que c'est une vision pour moi assez fermée du métier. »

Une JAP (milieu ouvert) - site n°2

b. L'information partout et pour tout le monde

L'information est pointée comme étant une condition cruciale au développement de la justice restaurative dans la mesure où comme le répètent nombre de professionnels elle est encore trop peu connue du grand public.

« Pour que la justice restaurative se développe, il faudrait de l'information déjà parce que c'est vrai que ce n'est pas très connu. »

Une animatrice (juriste AAV) - site n°2

Au-delà d'une information passant par les grands médias, de reportages consacrés à la justice restaurative ou carrément de campagnes publicitaires relatives aux droits de personnes, les répondants insistent plus précisément sur un paradoxe : celles et ceux qui sont censés informer les personnes de leur droit à recourir à la justice restaurative ne sont eux-mêmes pas informés et/ou formés sur ce sujet.

*« Je pense **qu'il faudrait plus d'information aux personnes** mais c'est facile de dire ça. Même quand on a mis dans notre service à disposition des ateliers d'orientation, avant que ce ne soit obligatoire, je crois qu'au départ on avait quatre collègues d'inscrits sur trente. C'est vrai **qu'il y a une méconnaissance générale quand même et ça a du mal à être connu à la fois chez les justiciables et les professionnels censés les informer**. Je dois avouer qu'avant de faire les formations, même si j'avais lu des choses dessus, il y avait beaucoup de choses que je n'avais pas comprises. »*

Une animatrice (CPIP) - site n°1

Afin de rendre cette information effective et efficace, elle ne peut pas reposer seulement sur les professionnels de l'aide aux victimes, du SPIP et de la PJJ mais elle doit, au contraire, devenir une mission pour tout intervenant auprès du public justice (et au-delà). L'accès à un droit pour les personnes est ici en jeu. La police, la gendarmerie, les avocats, les magistrats ont autant d'institutions et de professions ciblées comme devant être pourvoyeuses d'informations sur la justice restaurative. La liste n'est pas exhaustive car les citoyens potentiellement concernés et intéressés par une participation à des mesures de justice restaurative peuvent également être reçus par d'autres structures et d'autres professionnels notamment médicaux, de la ville, associatifs divers et variés. Le champ des possibles et l'envergure de la tâche commandent à nouveau un décroisement à ce titre pour que la justice restaurative devienne « l'affaire » de toutes et tous et, plus généralement, de la société dans sa totalité.

*« Je pense **qu'il faut que les gens soient mieux informés** parce qu'aujourd'hui je pense **qu'il y a encore peu de personnes qui connaissent la justice restaurative**. À mon avis, **ça se situe aussi au niveau des personnels de la police et de la gendarmerie qui ne sont pas informés là-dessus, comme les avocats aussi (...)**. Il **faut informer mais il faut former aussi**, je pense que les personnels qui ont à faire autant aux auteurs qu'aux victimes doivent pouvoir expliquer le dispositif et orienter au besoin vers des professionnels compétents, des animateurs. »*

Une animatrice (CPIP) - site n°1

« **Il faut une meilleure connaissance du public de cette possibilité** et surtout des victimes d'avoir accès à la JR. Je trouve que la justice est assez brutale finalement pour les victimes. On essaye de progresser beaucoup, que ce soit au stade de la police ou au stade des enquêtes où on donne des informations, mais **je trouve qu'une victime n'est pas beaucoup accompagnée et je trouve qu'elle n'a pas forcément connaissance de tout ça**. Et peut-être que justement, **qu'associer par exemple les avocats**, les informer que ça existe ça pourrait être quelque chose de très intéressant. »

Une JAP (milieu ouvert) - site n°2

À la lumière de ces différentes observations et propositions, l'un des objectifs souhaités en matière d'information sur la justice restaurative serait qu'elle devienne un automatisme ou un réflexe chez celles et ceux amenés à la délivrer.

« **Il faut que ça vienne un petit peu à être médiatisé**. Mais ce qui fonctionnera c'est lorsque les professionnels qui œuvrent au profit des usagers, des bénéficiaires quels qu'ils soient, **seront habitués à informer**. Parce que même ceux qui sont formés à la JR, même ceux qui sont dans ces échanges, n'y pensent pas forcément quand ils accompagnent. »

Une directrice d'un pôle socio-judiciaire - site n°4

c. Une reconnaissance par des moyens humains et financiers

À l'image de l'ensemble des retours recueillis auprès des professionnels et intervenants en justice restaurative, une revendication récurrente est à nouveau identifiée lorsque est posée la question des **perspectives de développement de la justice restaurative, celle-ci est conditionnée à l'obtention de moyens humains et financiers**. Ces moyens sont décrits comme étant indispensables et comme devant être consacrés à prendre le temps nécessaire pour la justice restaurative afin qu'elle ne soit plus une activité annexe, « de loisir » mais une véritable mission comme l'exige les enjeux qu'elle porte. Certains professionnels déplorent le fait que bien que la loi consacre un droit au bénéfice de tout citoyen, comme souvent, les moyens manquent pour que ce droit soit réellement effectif. En ce sens, les bénéfices exposés à partir des retours des participants aux mesures de justice restaurative et désormais bien connus sont rappelés afin de mettre en avant tous les bienfaits que promet cette justice restaurative pour la société dans son entièreté.

« Pour que la justice restaurative se développe, **il faut des moyens humains... vraiment. Ça tient à ça (...)**. Il faut se dire que sur une année ou deux, deux collègues sont sur la justice restaurative et, sans être forcément délesté de dossiers, sont délestés d'un certain nombre de tâches. »

Une animatrice (CPIP) - site n°2

« On vote des lois, des dispositifs mais ça ne suit pas derrière, ça ne suit pas... Donc soit on est ambitieux et puis on met les moyens derrière et on dit **qu'on met en place un service de justice restaurative comme on a mis un bureau d'exécution des peines, comme on a mis un bureau d'aide aux victimes dans chaque tribunal, on fait pareil**. Si vous voulez lutter contre la récidive, si vous voulez que les gens aillent mieux... Parce qu'en plus ce sont des bons calculs parce que pour moi j'ose »

*penser que c'est du tout bénéfique pour l'État, ou le ministère de la Justice qui a financé ces dispositifs-là. Les gens se rendent compte, il y a des prises de conscience et puis d'autres ne passent pas à l'acte. **C'est du tout bénéfique pour la société (...). Il faut créer des ponts au lieu de cloisonner.** »*

Un animateur (éducateur PJJ) - site n°4

Les moyens humains et financiers appelés de leurs vœux par les professionnels et intervenants ont pour corollaire **la reconnaissance** que ces derniers réclament en faveur de l'exercice **d'un véritable « métier » en justice restaurative**. Encore une fois, le besoin de temps pour exercer la justice restaurative est rappelé tout comme la reconnaissance de sa légitimité en tant que telle.

*« J'aimerais que les projets puissent se développer davantage, qu'on puisse avoir aussi **une certaine reconnaissance et qu'on puisse nous donner les moyens en termes de temps** pour pouvoir faire les choses bien. »*

Une animatrice (CPIP) - site n°1

*« J'aimerais qu'on puisse être reconnu en tant que **professionnel de la justice restaurative** et pas juste « CPIP qui font ça ». Qu'on puisse **avoir ces deux casquettes qui sont, pour moi, deux professions complètement différentes**. Que ça soit inscrit et qu'on puisse **avoir un temps qui est fait que pour ça**. En fait, qu'on soit en temps partiel sur ça et qu'il soit **reconnu et qu'il soit acté**. Je pense que c'est ça qui ferait que **la justice restaurative serait reconnue réellement et que ce ne soit pas juste quelque chose dont quelques professionnels se saisissent**. Et en même temps je ne me vois pas faire que de la justice restaurative parce que mon métier me plaît et que je pense que l'un enrichit l'autre et je trouve que c'est aussi important d'avoir cette autre place là. »*

Une animatrice (CPIP) - site n°1

La combinaison des deux paramètres précédents, c'est-à-dire les moyens et la reconnaissance, pourrait alors aboutir à une spécificité de l'exercice de la justice restaurative. Une spécificité pouvant se matérialiser par une adresse mail dédiée comme certains ont pu l'expérimenter à travers le **souhait de transcender les institutions pour constituer un « collectif » de personnes ressources en justice restaurative**. Une spécificité qui pourrait également se manifester de façon très matérielle par la **création de lieux de justice restaurative** où se tiendraient spécifiquement des entretiens de préparation et où seraient animées des mesures de justice restaurative. Ces lieux accueilleraient également toute personne désireuse de recevoir une information sur la justice restaurative.

*« On a construit chacun **des mails justice restaurative au sein de nos structures** pour que les gens puissent nous approcher quand ils ont une demande (...). Ça apporte le fait que ce ne soit pas le SPIP ou la PJJ ou l'AAV et que ça ne tienne pas, finalement, à des individus, que ce soit **une boîte structurelle**. C'est l'idée que **la justice restaurative doit vivre en dehors des personnes qui pensent que c'est un projet intéressant et qui sont investies dans ce projet-là (...)**. C'est une symbolique en tout cas. »*

Une animatrice (CPIP) - site n°1

*« Je trouve que ça interpellerait si on voyait **un bâtiment « Ici s'exerce la justice restaurative »** et puis avec une communication derrière ou même voilà les gens entreraient aussi, il y aurait un accueil, on pourrait exposer, renseigner... Mais bon ça c'est dans l'idéal. »*

Une cheffe de service d'un pôle justice - site n°4

Enfin, les revendications en faveur de davantage de moyens, de reconnaissance, et d'exclusivité d'une certaine manière, se heurtent à l'argument selon lequel la justice restaurative mobilise beaucoup d'énergie pour peu de bénéficiaires et donne ainsi à penser qu'elle est une justice luxueuse. À cette critique, des professionnels répondent qu'elle n'est pas un luxe mais devrait être la norme. Cette remarque s'inscrit dans une conception qualitative et non pas quantitative de la justice selon laquelle le temps consacré aux personnes n'est pas un luxe mais une évidence pour répondre au mieux à leurs attentes et favoriser leur *empowerment*.

*« Il y en a quand même certains qui vont faire le constat selon lequel on fait ça pour pas grand chose... toute cette énergie pour six/huit personnes... **Quelque part, ils ont raison. On a l'impression que c'est un luxe (...). Et c'est dommage que ça soit un luxe, ce n'est pas un luxe la justice restaurative, ça devrait être la norme voilà et non pas un luxe parce-que tel SPIP se donne les moyens. »***

Une animatrice (CPIP) - site n°2

Conclusion

Les développements précédents ont tenté de traduire les retours des professionnels et intervenants en justice restauratives en abordant les apports qu'ils identifient à la mise en œuvre de tels processus, les difficultés et les relations entre justice restaurative et système de justice pénale ainsi que les perspectives de développement de la première.

S'agissant des apports, les professionnels constatent tout d'abord les bénéfices de la justice restaurative sur les participants qu'ils accompagnent : en termes d'évolution, en particulier physique au cours de l'accompagnement ; quant à l'ouverture envers « l'autre » qu'elle permet ; et s'agissant de la réponse offerte par de tels dispositifs lorsque par exemple aucune autre réponse n'avait été possible jusqu'ici ou qu'elle avait été incomplète.

Ensuite, l'impact sur les pratiques professionnelles se traduit par des enrichissements divers et variés tenant à l'autre regard offert par la justice restaurative. Cet autre regard est tout d'abord nouveau et suscite un enthousiasme certain grâce à la « bulle d'air » ou le « nouveau souffle » qu'il suscite à travers une approche humaniste soucieuse des attentes des personnes. La justice restaurative devient un nouvel outil qui essaime sur les différentes missions des professionnels qu'ils soient issus de l'aide aux victimes, des SPIP ou de la PJJ. Cet autre regard est ensuite différent car il propose une méthodologie centrée sur les personnes, dépourvue d'objectif autre que celui déterminé par les participants eux-mêmes et impliquant pour les professionnels de faire un pas de côté par rapport à leurs pratiques habituelles. Il est également global dans la mesure où le point de vue des personnes victimes et des personnes auteures est pris en compte et que cette vision élargie est mobilisée dans d'autres missions que celle de la justice restaurative par les intervenants. Il est enfin croisé grâce aux partenariats créés dans le cadre des projets de justice restaurative qui sont source de richesses et de partages d'expériences divers et variés.

Enfin, le dernier apport identifié par les professionnels réside dans le sens que revêt la réponse restaurative. Cette réponse est d'une part pertinente car elle répond à des demandes préexistantes formulées par les personnes victimes et auteures. D'autre part, elle est congruente au regard de sa correspondance avec les valeurs portées par les professionnels qui s'y impliquent ainsi que du retentissement qu'elle peut produire jusque dans la sphère privée de ceux-ci.

Face à ces points positifs, des difficultés sont également pointées et tiennent à la fragilité de l'offre de justice restaurative qui repose sur une poignée de personnes porteuses de projet et n'est pas institutionnalisée malgré les efforts fournis en vue de sa pérennisation. Le manque de moyens est en l'occurrence criant et cette situation peut conduire à s'interroger sur son avenir, d'autant plus qu'elle est décrite comme très chronophage par l'investissement qu'elle nécessite auprès des personnes mais également tout le montage partenarial nécessaire en amont de sa réalisation. En outre, l'information et l'orientation des potentiels candidats posent problème dans la mesure où les professionnels de la chaîne pénale ne sont pas suffisamment sensibilisés et/ou enclins à aborder le sujet alors même que l'information sur la justice restaurative est un droit consacré par la loi. D'autres, pourtant formés ou sensibilisés, ont tendance à « confisquer » cette information par crainte que les demandes des personnes n'aboutissent pas à cause de la fragilité du projet ou à cause des filtres professionnels auxquels ils succombent parfois. Une problématique plus spécifique à l'animation des médiations

restauratives est évoquée par les répondants qui soulignent l'exigence technique qu'elle nécessite et qui renvoie à l'idée selon laquelle elle est un autre métier, spécifique et très différent du leur, quel qu'il soit.

Le dernier thème abordé par l'enquête est celui des relations entre justice restaurative et système de justice pénale. À travers ce dernier, trois aspects principaux sont développés.

Le premier est l'impact de la justice restaurative sur le système de justice pénale qui selon les professionnels et intervenants ne peut être véritablement mesuré par manque de recul mais invite malgré tout à constater une réelle complémentarité entre les deux. En effet, une place différente est accordée aux personnes victimes et auteures, la justice restaurative participe à l'objectif de lutte contre la récidive, de réparation et de réinsertion et invite le système judiciaire à questionner le sens de la peine et de son intervention.

Le deuxième aspect questionne les acteurs de la justice restaurative en s'interrogeant sur la pérennité du système partenarial actuel. Les avis sont à ce titre très partagés. Si certains estiment que l'avenir de la justice restaurative dépend de la création de postes ou services dédiés, d'autres témoignent de leur attachement au travail partenarial avec une mise en œuvre en binôme riche d'un double regard « victime » et « auteur » complémentaire. Par ailleurs, les tenants d'une compétence spécialisée ne sont pas d'accord quant à la pertinence d'une indépendance structurelle. Une troisième voie, plus hybride, se dessine enfin autour d'une compétence partagée et collective de la justice restaurative avec des rôles spécifiques assignés à chacun allant de l'accompagnement à l'animation en passant par la coordination, la supervision et l'orientation des personnes.

Les propositions formulées par les professionnels et intervenants sont toutes révélatrices du constat des limites de l'organisation actuelle de l'offre de justice restaurative. En effet, celle-ci ne permet pas le développement pérenne et grande échelle de la justice restaurative. Il apparaît nécessaire de créer une entité « justice restaurative » identifiable par toutes et tous ainsi qu'une organisation qui permette de mutualiser les forces, les ressources et les moyens disponibles afin de devenir véritablement opérationnels.

Enfin, le dernier élément abordé est celui des perspectives de développement de la justice restaurative qui, selon les répondants, est conditionné à un changement de mentalité, au défi d'une information globale, systématique et effective auprès de toutes et tous et à l'obtention de moyens humains et financiers plus conséquents terreau d'une véritable reconnaissance.

Selon eux, le changement de mentalité attendu est intrinsèquement lié au revirement philosophique que provoque la justice restaurative dans le monde judiciaire. La posture professionnelle attendue, les objectifs et la temporalité sont radicalement différents de ceux associés au système de justice pénale classique. Cette évolution aussi bénéfique semble-t-elle être pour les justiciables implique en conséquence du temps, le temps de son appropriation, de son adaptation et de son apprivoisement. Par ailleurs, la dimension humaniste prônée par la justice restaurative s'inscrit en France de façon ambivalente dans l'environnement judiciaire. En effet, elle se veut autonome et hermétique tout en étant légalement prévue exclusivement dans le cadre d'une procédure pénale et commande que soit appliqué un contrôle de légalité par l'autorité judiciaire. Dans cette configuration inédite et parfois surprenante, il apparaît évident que l'implantation d'un tel dispositif nécessite temps et patience afin que tout le monde trouve sa place.

Le défi de l'information se pose selon une équation simple : il est indispensable qu'elle soit donnée à toutes et tous sans sélection préalable afin d'éviter le jeu des filtres professionnels, et dans ce cas, son efficacité aura pour effet l'augmentation du nombre de demandes de justice restaurative qui nécessitera d'opérationnaliser encore davantage l'offre en la matière et appellera à un accroissement des moyens. Cette hypothèse est un pari qui semble vouloir répondre à la dernière condition évoquée par les professionnels, à savoir les besoins en termes de moyens humains et financiers en vue d'une reconnaissance réelle de la justice restaurative.

Ce dernier point décrit les revendications des professionnels envers une reconnaissance de leur mission voire « métier » d'animateurs en justice restaurative afin que son exercice soit rendu plus efficient et que sa légitimité soit consacrée. Lorsqu'ils expriment ce besoin de reconnaissance, celui-ci prend la forme de temps à consacrer, de personnes coordinatrices ou venant en appui technique et de supervision à mobiliser ou encore de lieux dédiés à la justice restaurative à ériger.

À l'image des retours des participants aux mesures de justice restaurative, celle-ci suscite la conviction, l'implication et l'enthousiasme des professionnels et intervenants. Pour autant, l'offre de justice restaurative demeure fragile car elle est encore trop souvent conçue comme une activité annexe, un outil supplémentaire ou une richesse additionnelle. Les propos recueillis auprès de celles et ceux qui la mettent en œuvre convergent vers la reconnaissance d'une mission voire d'un « métier » à part entière qui implique que des moyens adéquats soient déployés pour l'exercer convenablement. Les formes d'expressions sont quant à elles variées et loin d'être un défaut, il s'agit là d'une richesse et d'un avantage participant à ce que la justice restaurative soit accessible au plus grand nombre. Cette variété de configurations possibles est intrinsèquement liée au pragmatisme d'une matière flexible mais elle ne doit pas éluder la nécessité centrale du déploiement de moyens adéquats afin de répondre à l'exigence de qualité que commande la justice restaurative. S'il appartient aux professionnels impliqués d'inventer la justice restaurative de demain avec le souci constant de répondre aux attentes des personnes et de veiller à offrir des espaces de dialogue sécurisés, il appartient également aux pouvoirs publics de rendre ce droit effectif et opérationnel.

En conclusion et à la lecture des témoignages recueillis, la pertinence de la justice restaurative ne semble faire aucun doute que ce soit au regard des bénéfices vécus par les participants ou des apports pour les professionnels. En conséquence, le succès de son développement ne peut pas exclusivement reposer sur l'engagement motivé et enthousiaste de quelques services ou quelques professionnels mais il est impératif qu'il devienne désormais une préoccupation politique et sociétale.

IV- Les retours d'expériences des membres de la communauté

Introduction

Quatrième et dernier volet de l'enquête conduite en 2021, les développements suivants sont consacrés à l'analyse des retours des bénévoles ayant participé aux rencontres condamnés/détenus-victimes (RCV/RDV) mises en œuvre entre 2018 et 2020. Certains d'entre eux ont participé à plusieurs rencontres tandis que pour d'autres, il s'agissait de leur première expérience en la matière. Pour la première fois, les bénévoles ont été sollicités pour apporter leur regard sur la justice restaurative. Cet autre point de vue vient compléter ceux déjà recueillis auprès des participants ainsi que des professionnels et intervenants.

En demandant aux membres de la communauté (MC) de nous parler de leur vécu en matière de justice restaurative, nous souhaitons leur donner une voix en tant qu'acteurs et témoins privilégiés du processus restauratif. Ils sont acteurs car ils participent pleinement aux rencontres en apportant soutien, bienveillance et écoute aux participants présents. Ils sont également des témoins privilégiés dans la mesure où ils sont pleinement à l'intérieur des rencontres au cœur des échanges, en première ligne des émotions partagées. À ce titre, ce troisième angle de vue est susceptible d'apporter de nouveaux éclairages, complémentaires ou contradictoires, et d'en confirmer d'autres déjà exposés.

Les questions qui animent cette fois-ci les entretiens menés sont les suivantes : Qui sont les membres de la communauté ? Comment ont-ils découvert la justice restaurative ? Pourquoi ont-ils décidé de s'y impliquer ? Comment ont-ils vécu les rencontres de leur place ? Qu'ont-ils apprécié ? Qu'est-ce qui a pu provoquer une insatisfaction ? Quels sont ou quels pourraient être les effets de la justice restaurative sur notre système de justice, selon eux ? Toutes ces questions visent à mieux connaître les membres de la communauté, à mieux saisir leurs motivations et à mieux comprendre ce qui se joue au sein de la justice restaurative pour les uns et les autres selon leur place respective.

Le recueil des témoignages des bénévoles est la nouvelle dimension ajoutée par l'enquête nationale 2021 aux travaux effectués jusqu'ici. À l'image des deux précédents volets de l'étude, l'enthousiasme est de mise également pour les membres de la communauté ainsi que la frustration face à un développement encore timoré de la justice restaurative en France.

1. Problématique

La question principale qui anime cette partie de l'enquête est celle de savoir quelle influence réelle ou potentielle a la justice restaurative sur le système de justice et sur la société en général, selon les bénévoles. Cette interrogation énigmatique est en réalité abordée par le biais du vécu singulier des membres de la communauté selon l'hypothèse suivante : les effets de leur participation à une mesure de justice restaurative sur eux-mêmes entraînent des modifications plus profondes au sein de la société.

Leur regard et leur expérience particuliers donnent des indications sur l'impact d'un déploiement plus généralisé de la justice restaurative. En d'autres termes, les changements

opérés chez eux par leur expérience de justice restaurative peuvent créer des émulations ou des modifications ailleurs au sein de la société.

2. Méthodologie

Afin d'explorer ces différents questionnements et hypothèses, une méthodologie inductive et qualitative a été une nouvelle fois sollicitée. Des entretiens semi-directifs ont été conduits auprès de dix-sept membres de la communauté volontaires selon une grille d'entretien laissant une large place au « récit d'expérience » permettant aux enquêteurs de revenir ultérieurement sur différents thèmes. Ces derniers s'articulent autour de l'identité des membres de la communauté (1), leur découverte de la justice restaurative et leurs motivations à y participer (2), la définition de leur rôle selon eux (3), leur vécu des rencontres (4) et, plus directement, l'impact de la justice restaurative sur le système de justice et sur la société, toujours de leur point de vue (5).

PARTIE 1 - QUI SONT LES MEMBRES DE LA COMMUNAUTÉ ?

Afin de mieux connaître les personnes bénévoles ayant accepté de participer à la présente enquête, nous avons tenté de rendre compte de plusieurs données psycho-sociales sous la forme du tableau ci-dessous. Les secteurs d'activités auxquels appartiennent les membres de la communauté, leur sexe et leur situation professionnelle (retraité ou en activité) sont ainsi répertoriés.

	Homme	Femme	Retraité.e	En activité	Autre activité bénévole	Sans autre activité bénévole	Médical et paramédical	Médiateur	Insertion sociale	Autres
Bénévole 1	1		1		1				1	
Bénévole 2	1		1		1			1		
Bénévole 3		1		1	1		1			
Bénévole 4	1		1		1		1			
Bénévole 5	1		1		1				1	
Bénévole 6		1		1	1			1		
Bénévole 7		1		1		1				1
Bénévole 8		1	1		1					1
Bénévole 9	1		1		1					1
Bénévole 10		1		1		1			1	
Bénévole 11		1	1		1		1			
Bénévole 12	1		1		1				1	
Bénévole 13	1		1		1					1
Bénévole 14	1		1			1			1	
Bénévole 15	1		1		1					1
Bénévole 16		1	1		1					1
Bénévole 17	1		1		1					1
TOTAL	10	7	13	4	14	3	3	2	5	7

Sur les dix-sept personnes bénévoles ayant accepté de participer à l'enquête, sept sont des femmes et dix des hommes. Une majorité est retraitée dans la mesure où treize personnes ne sont plus en activité et seulement quatre, toutes des femmes, exercent une profession.

Sans surprise, au regard de la disponibilité que demandent les rencontres condamnés/détenus-victimes (présence hebdomadaire de trois heures, pendant cinq semaines consécutives) les personnes retraitées sont les plus représentées. Notons toutefois qu'une bénévole est étudiante.

La répartition selon le sexe démontre un certain équilibre voire une présence plus importante des hommes qui contredit la tendance d'une sur-représentation des femmes dans le champ du travail social, juridique et judiciaire généralement observée.

Les activités professionnelles des dix-sept bénévoles sont assez éclectiques. En tentant de réaliser des recoupements, nous avons constaté que cinq personnes travaillaient dans un métier en lien avec l'insertion ou la réinsertion sociale de façon assez large, deux personnes sont médiatrices et trois exercent une profession dans le domaine médical ou paramédical.

Enfin, les sept personnes restantes appartiennent à la catégorie socio-professionnelle cadre et profession libérale. Parmi elles, figurent des dirigeants d'entreprises, une avocate ou encore une professeure.

Remarquons qu'en premier lieu, dix personnes exercent ou exerçaient une profession dans le champ social, médical/paramédical et très logiquement de la médiation. Les métiers concernés sont tournés vers « l'humain » et sont en lien avec des actions d'accompagnement ou de soin. Pour les sept autres bénévoles, une forme de diversité s'exprime même si chacun exprime son attrait pour la justice restaurative par un « souci » de l'autre, un souhait de contribuer à un « mieux-être » pour les individus et la société.

Enfin, concernant leurs implications bénévoles autres que la justice restaurative, il est intéressant de relever que seules trois personnes ne sont pas engagées par ailleurs dans d'autres activités bénévoles. En outre, huit personnes sont soit visiteuses de prison soit interviennent en détention sous le mandat de la croix rouge.

Ces données démontrent d'une part que les bénévoles en justice restaurative sont pour la plupart déjà impliqués dans la vie associative et que le réseau des visiteurs de prison semble être un « vivier » de recrutement pour le rôle de membre de la communauté.

*« Je me suis retrouvé souvent dans l'embarras et j'ai toujours eu des gens qui m'ont tendu la main... Je ne sais pas, **il me semble que c'est dans le cours des choses de rendre la pareille.** Je fonctionne un peu comme ça. »*

Chantal

*« J'ai découvert la justice restaurative **dans une des réunions d'un groupe prison du secours catholique**, a été évoquée la mission de la justice restaurative à cette occasion sans trop de précision. »*

Michel G.

PARTIE 2 - COMMENT ET POURQUOI LES MEMBRES DE LA COMMUNAUTÉ ONT-ILS DÉCIDÉ DE PARTICIPER À DES MESURES DE JUSTICE RESTAURATIVE ?

Afin de comprendre comment et pourquoi les personnes bénévoles ont décidé de participer à des mesures de justice restaurative en groupe, nous leur avons tout d'abord demandé comment elles avaient découvert la matière (1) avant de chercher à savoir ce qu'elles en avaient pensé au premier abord (2).

1. La découverte de la justice restaurative par le réseau associatif

Deux d'entre elles ont réalisé un mémoire sur la justice restaurative dans le cadre de leur formation de médiateur tandis qu'une troisième personne a entendu parler de ce sujet au cours d'une reprise d'études dans le domaine de la justice pénale. Les autres bénévoles ont été sensibilisés par leurs propres lectures ou lors de journées consacrées à ce thème. Pour la plupart, c'est grâce à une approche proactive des membres de différents groupes projets qu'ils ont appris à connaître ce qu'était la justice restaurative. Le contact avec des CPIP à travers des échanges informels est évoqué par les bénévoles, intervenant déjà en détention, comme le premier moment où ils ont entendu parler de la justice restaurative. Une seule bénévole évoque la lecture d'un article de journal comme porte d'entrée vers la justice restaurative.

Nous pouvons en conclure, à l'image des analyses développées précédemment autour des témoignages et des professionnels de la justice restaurative, que celle-ci n'est pas suffisamment connue pour que des personnes s'y intéressent de façon proactive. Dans la plupart des situations décrites par les bénévoles, ce sont des professionnels engagés dans un projet de justice restaurative qui sont allés à leur rencontre en actionnant leur réseau partenarial et associatif afin d'approcher de futurs membres de la communauté. Notons tout de même que quatre d'entre eux ont découvert la justice restaurative dans le cadre de leurs études ou reprises d'études et pour deux par l'intermédiaire de professionnels CPIP venus présenter ce thème à l'université.

« J'ai découvert la justice restaurative à l'occasion de mes études de médiatrice et de la rédaction de mon mémoire de fin d'études qui portait sur « la pertinence de la médiation dans le monde carcéral », mes recherches m'ont amené à découvrir, de façon tout à fait anecdotique au cours de mes lectures la justice restaurative. »

Édith

« Je suis avantagé parce-que j'ai ma propre fille qui travaille au niveau de la pénitentiaire, donc c'est elle qui m'a parlé un jour de ce projet de justice restaurative, qui m'a mis en contact avec des personnes qui pouvaient m'intéresser. »

Jean-Paul

« Eh bien au centre de détention, on **a reçu une invitation à la formation** et ça me paraissait un **complément et un renforcement de notre action de visiteur** qui est un petit peu passive. La justice restaurative me **paraissait un petit peu plus active et plus intense.** »

Didier B.

2. La justice restaurative : une découverte qui « fait sens »

Lorsque les personnes bénévoles découvrent la justice restaurative, elles expliquent comment celle-ci est entrée en résonance avec leurs convictions, leur façon de penser ou leurs expériences professionnelles et associatives passées. Pour certaines, le rôle de membre de la communauté correspond totalement à qui elles sont. Cette correspondance fait écho à leur caractère discret et ouvert à « l'autre » ou encore à leur appétence naturelle à être curieux de ce que vivent les personnes qui ont des vécus différents d'elles. En ce sens, l'intérêt d'une participation à la justice restaurative en tant que membre de la communauté est très fort dans la mesure où il apparaît pour combler un souhait, une inclination ou une aspiration à l'altérité et la découverte d'ailleurs.

« J'ai d'abord été **très intriguée par le terme « justice restaurative »**. Et après, lorsque j'ai fait la formation évidemment c'est devenu beaucoup plus clair et puis tout de **suite l'aspect membre de la communauté me correspondait complètement** (...). L'aspect **bénévolat** en tant que membre de la communauté pour venir porter la parole de la communauté au sein d'un espace réduit... ça m'a vraiment séduite (...). J'ai toujours eu envie, **j'ai toujours aimé être avec l'autre et partager quelque chose** qui ne soit pas mon intimité (...). Et là, avec la justice restaurative, en tant que membre de la communauté, **je me suis dit je vais pouvoir m'asseoir à côté de personnes, les écouter parler de leurs histoires, de leurs douleurs, de leurs souffrances, de leurs actes.** Moi je vais pouvoir discrètement, avec toute la mission qui est la nôtre en tant que membre de la communauté, évidemment ne pas être intrusif, ne pas s'immiscer mais quand même ne serait-ce **qu'une présence passive, active, passive et active** en même temps, pour moi ça me suffit, **ça me comble, ça m'aide énormément, ça correspondait tout à fait à mes attentes du moment** et ça continue de le faire. »

Édith

« Au départ, c'était plus de **la curiosité intellectuelle et puis sociale** et je suis quelqu'un qui communique peut-être assez facilement et dans tous les cas, **j'ai toujours, même dans le cadre de mon travail, aimé regarder un peu ce qui se passait à côté.** Au moins au niveau social. Et c'est **quelque chose évidemment qui correspondait tout à fait à ma manière de voir.** »

Jean-François

Les premières réactions décrites face à cette découverte d'un champ nouveau sont très positives car les bénévoles font part de l'intérêt qu'ils y ont trouvé à travers le sens apporté par cette réponse restaurative. Le terme « utile » est également employé pour décrire la

pertinence de la justice restaurative. Ils voient en la justice restaurative le moyen de permettre aux personnes de s'exprimer, de se réappropriier le conflit ou encore de comprendre le passage à l'acte et les situations vécues par chacun. Elle est également perçue comme une aide possible dans le parcours de reconstruction des personnes concernées par une infraction.

*« Ma première impression à la sortie de cette sensibilisation sur la JR a été **extrêmement positive**. Je me suis dit, ça c'est quelque chose que je vais creuser et je veux vraiment en faire partie, voilà (...). Je souhaitais être MC mais pour ensuite être médiateur restauratif... Je trouve que c'est un moyen de pouvoir **rendre l'équilibre de la parole**... avec une véritable **réappropriation** du conflit pour les personnes... Il y a une **dimension humaine** très forte. »*

Bernard

*« J'ai trouvé que **c'était intéressant**. Le principe était intéressant de faire rencontrer victimes et auteurs, **ça pouvait aider à comprendre**. J'ai trouvé que c'était intéressant, j'ai voulu aller voir. Cette formation m'a beaucoup intéressée ... **On peut se comprendre**. Pourquoi il a agi comme ça, pourquoi elle a vécu ça... Je pense que ça les **aide à se construire**... C'était **positif** quoi, ça peut -être **utile** je pense. »*

Chantal

L'utilité n'est pas seulement envisagée pour les participants aux mesures de justice restaurative mais également concernant le désir des bénévoles de « se rendre utiles ». Derrière cette recherche de sens, encore une fois, il existe la volonté de contribuer à un mieux-être pour les personnes victimes et auteures avec la conscience aiguë selon laquelle la responsabilité de leur (ré)-intégration au sein de la société peut être partagée par tous ses membres et que chacun peut en prendre sa part. Le souci de « l'autre », auteur comme victime, s'exprime ainsi à travers une forme de bienveillance ou d'accompagnement manifesté par la participation en tant que bénévole au sein de tels dispositifs.

*« J'avais envie **de me rendre utile** dans ce domaine-là (...). Simplement ça permet aux auteurs de **mieux appréhender ce qu'a pu ressentir une victime**, et ça permet aux victimes de **mieux appréhender ce qui a pu se jouer pour l'auteur** lors de la commission des faits. »*

Michel G.

*« Voir **comment on pouvait faire évoluer les choses entre les victimes et les auteurs, leur faire retrouver une place dans la société**, ce qui n'est pas toujours évident, parce-que chacun a ses blessures aussi bien auteur que victime. Voilà et je me suis dit « tiens c'est quelque chose **à essayer** » et bon j'ai fouillé un petit peu sur internet, j'ai vu ce qu'écrivait Monsieur Cario et puis bah je vais dire franchement que **ça m'a bien plu** et comme j'arrivais à la retraite j'avais du temps libre, j'ai dit pourquoi pas m'investir sur cette chose voilà qu'est la JR. »*

Michel C.

L'offre de dialogue que formule la justice restaurative a suscité l'enthousiasme des bénévoles qui croient aux vertus de la rencontre et du dialogue. Cette proposition prend tout

son sens puisqu'elle apparaît comme une évidence parmi les solutions à trouver pour renouer un vivre ensemble apaisé. L'implication des membres de la communauté au sein de mesures de justice restaurative est par conséquent motivée par cet attrait pour le dialogue et ses possibilités « pacificatrices ». Les bénévoles n'ont donc pas une vision du monde *a priori* manichéenne mais, bien au contraire, leurs diverses expériences de vie, personnelles et/ou professionnelles, les ont convaincus que le dialogue pouvait être une solution ou une contribution à une forme de libération, de reconstruction pour certaines personnes. Par conséquent, leur positionnement initial est nourri par une ouverture aux autres, une curiosité envers l'autre, une conception plutôt positive de l'être humain qui peut évoluer et qui n'est jamais « irrécupérable » ainsi que la conviction qu'ils ont une pierre à apporter à l'édifice de la construction d'une « paix sociale ». Enfin, selon eux le dialogue peut être un moyen de « soulager » les personnes en souffrance en leur permettant de s'exprimer et d'obtenir des réponses à leurs questions.

« J'étais convaincu qu'un investissement dans ce domaine, à partir d'un outil qui repose sur l'écoute, et en partie l'écoute active, permet, facilite la rencontre et le dialogue entre des personnes qui n'ont rien à voir entre elles a priori et qui même, a priori, ont tout pour se détester. »

Alain

« Au début j'étais passionnée, enfin je trouvais ça incroyable. J'ai toujours cru au pouvoir du dialogue. »

Estelle

« L'idée de l'assistance aux autres m'a plu... Ce concept de créer un espace de dialogue entre ceux qui commettent les actes et ceux qui les subissent m'est apparu génial et puis je me suis dit c'est vrai que ça peut aider les gens à se reconstruire d'un côté comme de l'autre. »

Giovanna

« Pour moi, si on ne rétablit pas le dialogue, si on continue à faire des murs et à rompre le dialogue entre victimes et auteurs, comment arriver à se comprendre ? Il faut qu'on essaie de rétablir une sorte de paix et d'équilibre... ça me paraissait une évidence. »

Hélène

« Ma première impression a été que c'est une très bonne chose pour permettre le dialogue, la prévention et arrêter les stigmatisations. »

Didier L.

Pour un des bénévoles, le processus des rencontres condamnés-victimes est très intéressant et intrigant. Par sa participation, il souhaitait vérifier si la justice restaurative pouvait apporter reconnaissance et bien-être aux personnes victimes en particulier. Dans son

cas, la motivation à participer à la mesure en tant que bénévole est en particulier animée par le souhait de « venir en aide » aux personnes victimes.

*« C'était pour moi **très intéressant, interrogatif énormément, mais intéressant dans le contenu...** ça m'intéressait justement pour voir si on pouvait amener, ou si ce genre d'action pouvait amener au niveau des victimes en particulier, **de la reconnaissance et puis un bien-être.** »*

Jean-Paul

Pour un autre bénévole le rôle de membre de la communauté a été attractif à cause de son caractère plus « actif » et « intense » que celui de visiteur de prison. Ce qui est recherché ici est le privilège d'assister, voire de participer, à la transformation des personnes, à leur évolution. Selon ce bénévole, son action dans le cadre d'une mesure de justice restaurative produirait plus d'effets positifs sur les personnes que son rôle de visiteur. En outre, cette participation est valorisante pour tous les intervenants.

*« Dès le départ, je ne sais pas pourquoi j'avais l'idée que la justice restaurative avait **plus de sens, était plus intense et peut-être plus active** que les visites lorsqu'on est visiteur (de prison). C'était **plus bénéfique** à celui, à ceux qui participaient, qu'une visite simple... C'est **valorisant pour les intervenants**, y compris nous. On a l'impression qu'il se passe plus de choses qui **transforment l'état d'esprit des gens**, beaucoup plus que la visite. »*

Didier B.

Lorsque les personnes bénévoles sont interrogées sur les attentes qu'elles nourrissaient avant de participer aux rencontres, pour la plupart aucune attente particulière n'était visée sinon celle de la découverte d'un dispositif novateur. Le souhait de « voir si cela fonctionne » est ressenti par certains avant leur intégration dans les rencontres et il repose sur une curiosité intellectuelle, sociale et humaine.

« J'attendais de voir l'humanité qui se remet en marche. »

Jean-François

*« Je me suis dit **j'y vais en étant ce que je suis**, en étant **sincère** et puis on verra. Je n'avais pas du tout de schéma préconçu. »*

Michèle

Pour d'autres, leur participation a dépassé toutes leurs attentes dans la mesure où elles ne s'attendaient pas à vivre une expérience si forte ou à assister à de tels effets du dialogue en termes d'apaisement.

*« Je considérais ce rôle comme une étape et **ce que j'ai vécu était beaucoup plus fort** que ce que j'imaginais ou n'imaginais pas. »*

Bernard

« Avec ce changement-là de point de vue, c'est seulement comme ça **qu'on peut panser ses propres plaies et comprendre**, puis aller de l'avant une fois qu'on a compris, qu'on a donné une explication à la violence qu'on a rencontrée. Je me dis qu'on peut **aider à panser les blessures**, qui peut-être ne cicatriseront jamais mais **ça apporte une sorte de chaleur, de soutien, de réconfort** qui permettent de prendre appui pour aller de l'avant (...). On ne peut pas se reconstruire si on n'est pas apaisé. »

Hélène

S'agissant des doutes ou questionnements éventuels qui ont pu se poser aux membres de la communauté, le principal élément est celui de savoir comment, après la formation qu'ils ont suivie, ils allaient pouvoir prendre leur place au sein des rencontres. La question de leur « apport », ou leur « plus-value » se pose parfois à elles et eux avec l'envie de « passer aux choses concrètes » afin de mieux appréhender leur rôle.

« Je me demandais **comment j'allais pouvoir amener ma contribution** dans le cadre effectivement imposé. »

Didier D.

« Au début, je me demandais ce que je pouvais bien apporter mais la formation m'a beaucoup rassurée. »

Giovanna

Leur rôle précisément n'est pas simple dans la mesure où les répondants expliquent qu'ils en comprennent réellement la portée, les subtilités, les tenants et les aboutissants seulement lorsqu'ils l'ont expérimenté. La formation semble alors faire office d'introduction à une expérience elle-même pleine d'apprentissages et d'affinements de ce qui a été théoriquement abordé. En ce sens, les définitions du rôle de membre de la communauté que donnent les principaux concernés permettent de mieux en appréhender les contours.

PARTIE 3 - COMMENT LES MEMBRES DE LA COMMUNAUTÉ DÉFINISSENT-ILS LEUR RÔLE ?

Les membres de la communauté ayant accepté de participer à l'enquête expriment leur attachement à la dimension à la fois symbolique et concrète de leur présence. En effet, sans qu'ils représentent l'ensemble de la société, ils sont des personnes non professionnelles, intéressées par le dialogue qui se construit entre des personnes auteures et victimes d'infractions. Cette présence est décrite comme la manifestation de l'intérêt de la société pour la démarche voire un encouragement auprès des personnes concernées. La notion de « non - jugement » est évoquée par les bénévoles afin d'illustrer leur posture co ou multipartiale envers les uns et les autres.

*« C'est un rôle qui **n'est pas neutre**. La fonction et le rôle des membres de la communauté a **quelque chose d'hybride** mais il est important (...). Pour moi le nom de membre de la communauté m'intéresse davantage par rapport au sens sociologique du terme. C'est-à-dire **qu'on est représentant de soi-même** et non pas représentant d'une société en tant que tel. Ceci étant dit, et j'accepte après la contradiction, **symboliquement nous représentons la société civile** et en quoi la société est également, **en tant que telle, atteinte et concernée par des actes délictueux** (...). On est là pour **témoigner**, en quelque sorte, **de ce en quoi la société est concernée et pour soutenir et accompagner une mesure de justice restaurative et en particulier de RDV/RCV. Ça se limite à ça.** »*

Alain

*« C'est bien qu'il y ait des personnes un peu en dehors de tout ça. Je pense que c'est important c'est moins rigide, **ça fait plus ouvert qu'il y ait des gens lambda** comme nous. »*

Chantal

*« Pour moi, le membre de la communauté est celui qui représente la société. C'est **représenter la société dans sa laïcité, dans sa neutralité**. Je suis là **sans jugement**. Ni jugement moral, ni religieux ou autre. »*

Hanane

*« Je me suis sentie **très à l'aise dans ce rôle** car on nous demande **d'être nous-mêmes** (...) Notre rôle c'est une espèce **d'encouragement de la société** pour ce genre de démarche. »*

Michèle

Pour certains bénévoles la posture « non jugeante » que requiert le rôle de membre de la communauté se conjugue toutefois avec un intérêt particulier porté envers la lutte contre la récidive ou l'accompagnement vers la désistance des personnes auteures. Dans ce cas, les bénévoles semblent s'approprier un objectif sociétal qui est celui du « plus jamais ça », du

souci de la protection des potentielles futures personnes victimes. Cette tendance n'exclut pas le fait que la bienveillance exprimée par les bénévoles se manifeste à la fois envers les personnes auteures et envers les personnes victimes sans que les uns soient privilégiés par rapport aux autres. Néanmoins, cette dimension attache un objectif autre que la simple offre d'espaces de dialogue à la justice restaurative.

*« Le rôle de MC est important... Nous avons reçu de la gratitude de la part des participants. Ça leur a fait plaisir. J'ai le **sentiment d'avoir été utile** (...). Je pense avoir apporté de la **bienveillance, un retour... de la compréhension**. Donc pour moi, vraiment, **c'est une belle expérience de vie** (...). Je dirais qu'il faut apporter une bienveillance, une grande écoute, mais aussi savoir les **amener vers une prise de conscience de la gravité de leurs actes pour les auteurs** (...). En fonction de ce qui est dit, de ce qui n'est pas dit. Je pense que notre rôle **c'est de l'écoute, de la bienveillance, et une capacité d'adaptation**. »*

Giovanna

*« C'est bien, c'est excellent, il faut rester positif... J'apporte **simplement un petit plus pour aller vers une détente et un apaisement de ce qu'on pourrait appeler une récidive**, une récidive des gens. Essayer de **leur faire comprendre**, même si on ne peut pas, ne serait-ce que par la présence, de ne pas faire de nouvelles conneries (...). Je suis là **pour aider**, je suis là pour ne pas orienter surtout, donner à réfléchir et de par ma présence, ma voix aussi. »*

Guy

Le membre de la communauté est aussi celui qui, par le regard qu'il porte sur les participants, les invite à se définir autrement que seulement à travers leur statut de victime ou d'auteur. Il y a là un message porté à travers une telle présence, celui selon lequel la société est concernée par le sort des protagonistes de l'infraction et également selon lequel ils ne sont pas seul.e.s.

*« Je pense que dans la justice restaurative la présence des membres de la communauté permet de **ramener ces personnes qui sont là dans ce travail de restauration**, de leur dire, de leur montrer qu'elles ne sont pas réduites à leur état de victime et d'auteur et qu'on est là... Clairement **notre présence apporte la preuve que la communauté entière est concernée par la chose**, peut-être impactée par la chose. »*

Édith

*« Nous sommes **témoins de la communauté et aussi témoins du sérieux de la démarche**. Je m'en suis aperçu quand on s'est présenté (...). Le membre de la communauté, par sa présence, manifeste **une présence bénévole donc non professionnelle**, si j'ose dire. Il manifeste **l'intérêt que la société porte à cette histoire**. Le fait qu'il y ait ce tiers, moi je trouve, permet de temps en temps de dire à l'un ou à l'autre : **vous n'êtes pas seul**. »*

Didier B.

La force de ces messages est également puisée dans l'exercice d'un rôle totalement bénévole. Cet aspect « gratuit » n'exclut pas une forme de reconnaissance par la gratitude souvent exprimée par les participants envers les bénévoles mais il donne d'autant plus de puissance humaniste à leur rôle.

« Ce qui est important c'est **le bénévolat**. Je ne fais pas ça pour une rémunération financière, ce n'est pas ça qui m'intéresse et ce n'est pas pour ça que je le fais. C'est-à-dire que je prends du temps parce que les personnes m'intéressent (...). Il faut **être extrêmement vigilant au bien être des personnes...** Il faut des gestes d'hospitalité, humains, c'est un rôle véritablement important. »

Bernard

« Bénévole ça veut dire qu'on signifie par-là **qu'on est capable de donner du temps pour rien**, entre guillemets, on a un avantage personnel évident, mais il n'y a pas d'autres éléments. »

Didier B.

Cette implication bénévole est même parfois vécue comme une alliance qui fonde une sorte de contrat moral à s'engager à ne pas récidiver en s'appuyant sur la confiance construite pendant les rencontres.

« C'est important l'aspect bénévole, l'un des auteurs m'a dit : « **tu m'as donné du temps, gratuitement, tu m'as fait confiance et saches que je ne trahirai pas cette confiance même si on ne se rencontre plus jamais, saches que je ne commettrai plus jamais d'actes de ce genre là parce que je ne veux pas trahir ta confiance.** »

Michel G.

De façon plus précise, le rôle de membre de la communauté est décrit comme étant discret. Il se distingue de celui des animateurs qui sont garants du cadre sécurisé des rencontres et se définit davantage dans une forme « d'effacement » pour certains mais qui demeure soutenant pour les personnes. L'idée sous-jacente est de favoriser l'appropriation du dispositif de justice restaurative par les participants sans que les intervenants ne prennent trop de place ou oublient qu'ils ne sont pas là pour eux mais pour les personnes victimes et auteures.

« **Implication et discrétion** sont les deux mots d'ordre (...). Le rôle de membre de la communauté est davantage **un appui aux participants** en premier, et quelque part aussi aux animateurs (...). Les membres de la communauté sont davantage « **spectateurs** » au regard des animateurs. »

Alain

« Je pense que toute la subtilité du rôle du MC c'est justement ça. C'est être **certes présent mais fade pour que le sel de la rencontre et le piment de la rencontre soient fait par les personnes auteurs et victimes.** »

Bernard

« Je pense que j'étais bien, parce que comme je ne suis pas une bavarde... **ce rôle - là, un peu effacé me convient à moi... Juste être dans l'écoute (...).** »

Chantal

Néanmoins, la discrétion incarnée par les bénévoles n'est pas synonyme de mutisme ou d'absence. Le rôle joué est alors beaucoup plus subtil. Ses fondements principaux sont l'écoute, le soutien et la bienveillance. L'attention requise est alors absolue dans la mesure où le « souci » de l'autre en termes de soin à apporter est central. L'écoute implique une présence physique pleine et entière et le soutien se manifeste par de petits gestes qui tissent un lien contenant et qui favorisent la libération de la parole. La bienveillance, quant à elle, se situe à tous les niveaux de la curiosité manifestée envers le bien-être de tous aux sourires échangés en passant par les conversations anodines pouvant avoir lieu dans les interstices des rencontres, lors des accueils ou des pauses.

« On est **des bâtons si jamais on a besoin de nous** mais on n'est pas là du tout en animateurs et ça c'est important de le savoir. Mais rien que d'être là et d'avoir vu ça c'est quelque chose qui t'apporte beaucoup et en plus je trouve que tous les participants nous voient et nous demandent ce qu'on fait en fait... parce que c'est vrai **qu'on n'intervient pas beaucoup** mais **ils nous voient à l'œuvre dans les petits gestes**, passer le mouchoir... on est du « tampon », de la bienveillance (...). Le membre de la communauté c'est quelqu'un qui accompagne, c'est **un compagnon de route** et pour moi **accompagner quelqu'un, il faut se placer ni devant ni derrière ni à la place, c'est être à côté. Pour moi, c'est un soutien, un bâton.** »

Hélène

« Le rôle quand même de membre de la communauté c'est **d'être attentif, d'être bienveillant, de rester dans son coin, d'être à l'écoute**, éventuellement de sentir un certain nombre de choses qui se passe pour **revenir dessus après avec les intéressés** par la suite lors des pauses, c'est d'amener des petits gâteaux, c'est de **participer à la convivialité** en général de ces rencontres, ou en tous les cas essayer de faire en sorte qu'elles soient conviviales ou qu'elles le deviennent (...). Ce rôle il est **entre l'éponge et la potiche mais bienveillant.** »

Jean-François

« C'est un rôle d'écoute, **d'écoute attentive** évidemment, de bienveillance, la **bienveillance** ce n'est pas que par les mots c'est par les gestes, par le regard. Mais vraiment il y a des jeux de regards, c'est fou... Écoute attentive, bienveillance et **empathie** évidemment. »

Estelle

« Pour moi c'est quelqu'un **qui écoute**, voilà ce que je fais, j'écoute mais bon je ne peux pas prendre part au débat, je ne peux pas aller dans le sens de l'un ou de l'autre donc ce n'est que de l'écoute alors bon le MC je trouve ça un peu pompeux mais enfin bon voilà... rester dans l'écoute, **et vraiment que l'écoute** et ne rien valider de ce qui peut être dit par l'un ou par l'autre, par l'auteur ou par la victime et être là

pour leur donner des moments où ils peuvent parler d'autres choses que celles pour lesquelles ils sont venus. »

Michel C.

La complexité et la subtilité du rôle de membre de la communauté tiennent à la fois à l'humilité qu'implique l'attention des « petits gestes » et à la finesse que commande l'art d'encourager non seulement la parole mais aussi le dialogue. L'écoute est alors l'outil central qui permet de savoir quand intervenir et comment afin de ne pas confisquer l'expression des émotions. L'acquisition de cet art est un apprentissage qui le rend d'autant plus exigeant qu'il repose sur des ajustements constants et des adaptations aux personnes et aux moments vécus.

*« C'est un rôle plus complexe que ce que l'on imagine, **plein de subtilités** (...). Le fait de **rendre les échanges possibles et apaisés** est très lié aux membres de la communauté à mon avis... faire cesser la dualité auteur/victime par la présence de la communauté ».*

Bernard

*« C'est un rôle qui n'est pas facile à endosser parce qu'il faut **apprendre à ne pas être interventionniste** parce que le but c'est que les gens s'expriment... ça demande aussi une capacité à **pouvoir faire reformuler**, à pouvoir **ré-interroger, restituer, ou re-mobiliser** l'attention des uns et des autres à différents moments des séances. C'est une position qui est à la fois **difficile, subtile, mais prodigieusement intéressante** parce que là aussi, on oublie, on apprend à oublier sa propre personnalité, enfin en tout cas ses propres désirs, ses propres intentions, pour **être à l'écoute**, et mobiliser cette capacité d'expression qui est offerte. »*

Didier D.

La délicatesse qui caractérise le rôle des bénévoles peut conduire à le rendre quelque fois nébuleux puisqu'il navigue entre une posture d'écoute attentive et discrète à des interventions brèves et « utiles » afin d'encourager le dialogue avec bienveillance. Par ailleurs, lorsque, comme pour un membre de la communauté, une expérience de victimisation a été vécue par le passé, une gymnastique doit pouvoir s'opérer afin de conserver sa place et ne pas prendre celle d'un participant victime. Cette situation particulière ne justifie pas que d'anciennes personnes victimes ou auteures ne puissent pas devenir membre de la communauté mais dans ces cas il est bien évidemment nécessaire pour les animateurs d'échanger avec la personne concernée afin de bien définir ensemble son rôle. Le dialogue comme souvent permettra d'apporter des réponses aux éventuelles appréhensions, doutes ou questionnements de part et d'autre.

*« Théoriquement, on est là **pour écouter**, on prenait plus la parole en off et même pour relancer un débat on le faisait avec quelques fois des questions qui nous interpellaient qui peuvent être pas piquantes mais qui peuvent mettre mal à l'aise si on veut involontairement, ce n'est pas le but de la manœuvre, **mais ça permet aussi de déclencher chez les gens des choses.** »*

Jean-Paul

« C'est **un rôle formidable**. On est là pour participer je dirais presque autant, enfin pas autant bien sûr mais en tout cas on peut intervenir comme les victimes le font et comme les auteurs le font, **on peut avoir un point de vue qui est entendu**, qui est écouté et qui peut avoir du sens dans la discussion qui arrive (...). Ce n'était pas facile car je suis une ancienne victime et dans mon cas je ne devais pas dévoiler mon histoire. »

Michel G.

L'incarnation du rôle de membre de la communauté n'est pas une mission aisée *a priori*. Elle s'approprie de la formation jusqu'à l'expérience concrète d'une mesure de rencontres en groupes et au cours de celle-ci des ajustements sont parfois nécessaires. Le passage de la théorie à la pratique semble se réaliser par un processus d'acquisition puis de déconstruction et/ou d'adaptation et finalement de lâcher prise afin d'acquérir la posture d'écoute, humaniste, bienveillante et authentique qui est finalement attendue.

« En fait moi au début le rôle me paraissait évident, enfin apporter de la neutralité dans le cercle, ça me paraissait tout à fait logique et en fait c'est en expliquant plutôt à mon entourage ce que j'allais faire que je me suis dit **mais à quoi tu vas servir** (...). Au début, je n'étais pas à l'aise dans mon rôle parce que la formation que j'ai reçue n'était pas adaptée, je sais qu'elle a évolué depuis... **mais bon moi j'ai arrêté de mentaliser tout ça, d'être dans le mental et puis après on est vraiment dans le sentiment, dans le cœur vraiment et dans l'écoute, dans le sentiment**, et donc on lâche un peu ce mental en mode mince qu'est-ce que je dois dire, qu'est-ce que je ne dois pas dire. »

Estelle

Enfin, lorsque les bénévoles sont invités à donner leur avis sur l'expression « membre de la communauté », il n'existe pas de réel consensus ou d'appropriation de la formule. Les répondants n'adhèrent pas vraiment au terme et il semble que « société » ou « société civile » soit plus parlant. Cependant, pour certains ce n'est pas le mot « communauté » qui pose problème mais davantage celui de « membre » ou encore l'aspect « bénévole » qui peut y être associé. Si l'expression ne fait pas l'unanimité le rôle demeure toutefois pertinent.

« La communauté c'est un concept canadien, je préfère « société civile » et je n'aime pas trop le terme « membre ». »

Didier D.

« Le terme « membre de la communauté » signifie qu'on partage des choses... **peut-être que bénévoles de la communauté ça m'irait mieux**... Pour moi, c'est mieux « membre bénévole de la communauté » même s'il y a une connotation un peu négative au mot bénévole... On a du temps on va en donner un peu... Il peut y avoir un traitement des bénévoles avec moins d'égards car ils ne sont pas payés, etc. »

Édith

« Non, « membre de la communauté » je ne sais pas, **j'aurai trouvé un autre mot** ou autre chose pour identifier les gens qui sont là comme dans mon cas. »

Michel C.

Si le rôle de membre de la communauté n'est pas évident à définir pour les bénévoles, l'avoir vécu permet de rendre compte plus précisément des effets que cet exercice a pu produire sur eux que ce soit en termes de bénéfices ou de difficultés.

PARTIE 4 - COMMENT LES MEMBRES DE LA COMMUNAUTÉ ONT-ILS VÉCU LEUR EXPÉRIENCE RESTAURATIVE ?

De façon générale, les membres de la communauté ayant participé à l'enquête témoignent d'un taux élevé de satisfaction en premier lieu nourri par « l'expérience humaine extraordinaire » qu'ils ont vécu ou encore « les belles rencontres humaines » qui se sont produites. L'enthousiasme envers la démarche humaniste apparaît de façon transversale dans les propos recueillis et irrigue chaque entretien conduit.

*« Au plan humain, ça a été **une expérience énorme** pour moi. Au plan humain ouais je pense que c'est une expérience... assez **extraordinaire** (...). »*

Didier D.

Lorsque l'on détaille davantage ce vécu, six aspects principaux se détachent. Le premier concerne la question du rôle de membre de la communauté entre tâtonnement et légitimité (1). Le deuxième est lié à ce qu'ont appris les bénévoles au cours de leur expérience restaurative (2). Le troisième aborde les aspects qu'ont le plus appréciés les répondants à savoir s'être sentis utiles et avoir été les témoins d'une évolution des personnes (3). Le quatrième traite des temps forts des rencontres découlant de l'expression de leurs émotions par les participants (4). Enfin, la nécessité de la pause est rapidement citée par les bénévoles (5) avant que ne soient détaillées les sources d'insatisfactions allant de difficultés dans la préparation des personnes à une remise en cause du processus pour un des répondants (6).

1. Entre recherche de sa place et sentiment de légitimité

Les membres de la communauté, lorsqu'ils sont questionnés sur la façon dont ils ont vécu les rencontres restauratives auxquelles ils ont participé, témoignent de la complexité du rôle qu'ils endossent. Ils expliquent que cette place n'est pas évidente et qu'elle implique de trouver un équilibre afin de ne pas trop intervenir et de ne pas être totalement absent. Pour l'un des bénévoles, il s'agit d'une légitimité à conquérir dans la mesure où les membres de la communauté sont souvent interpellés quant à la raison de leur présence par les participants. Afin de trouver ou de prendre pleinement la place qui est la leur, un cheminement est nécessaire telle une « entrée en relation » ou leur intégration dans le groupe ainsi constitué. Une fois ce processus opéré, un sentiment de légitimité à travers l'importance de leur rôle est ressenti.

*« Le positionnement des membres de la communauté **est hybride** dans le sens où on ne doit pas interférer dans les propos des participants et on ne doit pas venir sur les plates-bandes des animateurs... c'est un **équilibre à trouver**. »*

Alain

« La présence même des membres de la communauté, même si elle a été expliquée, **elle n'est pas évidente**. Donc **on a une légitimité à conquérir**, non pas pour nous, mais pour qu'ils sentent qu'on est bien intégrés et qu'on est acteurs **c'est-à-dire qu'on contribue à la libération de la parole et à la recherche du fait que chacun puisse avancer dans son histoire**. Et ça, c'est à la fois intéressant d'abord comme challenge, parce que ce n'est pas évident. Mais c'est aussi, **intéressant et satisfaisant** de voir, qu'au fil des séances et même, moi j'ai trouvé assez rapidement finalement, on était **reconnu dans le rôle qui nous a été confié**. »

Didier D.

« Ce n'était **pas évident au début**... Et après c'était plus une évidence, **en discutant avec les animatrices sur le fait d'être soi-même** et en ayant en tête que ce ne sont pas nos rencontres évidemment, ce n'est pas nous qui devons raconter nos vies... au final, j'étais **hyper à l'aise**. Je trouve qu'on avait **une réelle importance**. »

Estelle

« Être membre de la communauté c'est **être parmi autant les auteurs que les victimes**, les **écouter, reformuler** s'il y a quelque chose, dire : « je n'ai pas compris ». C'est une place qui, au bout du compte, n'est **pas facile** à prendre. Elle n'a pas été facile mais en même temps ce qui m'a plu moi c'est de me dire je vais être là à 100% et je vais **écouter** et je vais essayer de **comprendre les autres (...)**. Ce qu'on n'entend de l'extérieur c'est : non mais c'est du n'importe quoi, c'est un truc qui ne peut pas fonctionner, ce n'est pas possible. Quand on est à l'intérieur **c'est magique ! (...)** Ça prend beaucoup d'énergie mais ce sont de **belles rencontres (...)**. »

Hanane

Pour certains, avoir été membre de la communauté a clairement permis de mieux appréhender ce rôle notamment à travers le témoignage symbolique de la société qu'ils incarnent par leur participation. Ainsi, ils expriment par leur présence la double implication de la société en tant que victime potentielle et également responsable de la commission d'une infraction. L'intervention des membres de la communauté tente alors de répondre à la question de savoir ce que la société peut faire pour contribuer à la restauration des personnes.

« On a eu un rôle **de témoin** mais on pouvait aussi **réagir sur le plan émotionnel**, on peut dire des choses simples (...). Je me suis aperçu qu'il y avait aussi **un côté représentation de la société**. Donc comment la **société est impliquée des deux côtés : en quoi elle est victime, en quoi elle est agressive et qu'est-ce qu'elle peut faire pour réparer**. »

Didier B.

Enfin, le rôle de membre de la communauté peut également se révéler source d'un intérêt inattendu pour certains qui envisageaient s'épanouir davantage en tant qu'animateurs de mesures de justice restaurative. Ce revirement est nourri par la satisfaction d'avoir été au cœur des rencontres en partage total avec les participants sans avoir subi les contraintes et préoccupations logistiques et techniques qui incombent aux animateurs.

« Avant je préférais être animateur que MC mais **le fait de vivre l'expérience de MC m'a fait totalement basculer...** vivre cet instant de MC fait passer une étape largement supérieure... Et dans le cadre d'une RDV ou d'une RCV, moi personnellement je préférerais, maintenant être MC qu'animateur d'une RDV ou d'une RCV, voilà. Animateur de RDV/RCV est un job ingrat (logistique, etc.) alors que **le MC est dans la quintessence de la mesure, l'humain (...)**. Je me suis tout de suite impliqué dans ces rencontres plénières, **je me suis véritablement senti partie prenante** dans ce rôle et sans avoir toute la partie plus compliquée, plus complexe, plus difficile, pratique et de gestionnaire en fait. »

Bernard

2. Une expérience source d'apprentissages et de prises de conscience

L'apprentissage auquel font référence les bénévoles est varié. Il s'agit d'abord logiquement de celui lié à la formation qu'ils ont suivie et qui les invite à renforcer leurs capacités d'écoute et de non-jugement, lesquelles sont ensuite expérimentées lors des rencontres.

« J'ai appris davantage **l'écoute et le non-jugement (...)**. Il faut le faire **c'est beau**. C'est beau et encore je n'ai fait qu'une mesure. Je me dis quand t'en fais plusieurs ça doit être wow ! **C'est une richesse.** »

Hanane

« Sur le plan personnel, ces deux expériences m'aident dans mon métier de médiatrice. Ça m'a appris davantage **la capacité à la tolérance, l'humilité évidemment et la capacité à être dans l'écoute davantage.** »

Édith

Certains bénévoles, grâce à leur expérience restaurative, expliquent que ce vécu modifiera leur façon d'accompagner les personnes dans leur métier actuel ou leur future profession. C'est le cas d'une membre de la communauté, future avocate, pour qui sa participation lui a permis de mieux comprendre en quoi le procès n'était pas une source d'apaisement pour les personnes victimes et qu'il était important de le leur dire afin qu'elles ne nourrissent pas de faux espoirs ou d'attentes impropres.

« Ça m'a beaucoup apporté dans la perspective de mon futur métier. Je pense que moi **je préparerais peut-être autrement les personnes pour l'audience.** Il y avait ce côté-là, et le fait que la justice ne résout pas tout et loin de là. **Le procès pénal n'est pas là pour apaiser les gens, le procès pénal est là pour « condamner une infraction aux yeux de la société »** puisque la victime est quasi inexistante. Et je pense que **c'est important d'expliquer aux victimes en fait que ce n'est pas le procès qui va les réparer.** »

Estelle

L'apprentissage est ensuite celui qui, par l'expérience restaurative et la découverte des vécus singuliers des participants, influe sur leur vision des choses, de la vie voire sur leur façon de penser. La dimension humaine est alors très présente car ce changement de point de vue est lié à une forme de tolérance envers « l'autre » par la prise de conscience des similarités qui réunissent finalement tout être humain.

*« Ça permet **d'avoir une autre vision des choses, une autre vision de la vie, ça nourrit (...).** Comprendre que les auteurs peuvent aussi être des victimes. Comprendre le parcours de vie de chacun... J'ai pris conscience de **la singularité de l'histoire de chacun**, des liens se sont créés (...). Et puis, **l'histoire de chacun fait aussi échos à la nôtre.** En vérité, chaque émotion, chaque ressenti et aussi chaque histoire est différente, on se dit : ben, **c'est universel (...).** Ça fait écho à **notre place en temps qu'être humain.** »*

Hanane

*« Personnellement, **j'ai appris beaucoup d'un milieu que je ne connaissais pas**, de ce qu'on peut voir dans les médias visuels... On en voit malheureusement tous les jours de ces soucis-là. Et **quand on est dedans, ça change tout de suite la façon de penser par rapport à ce qu'on voit ou ce qu'on entend**, ça c'est une chose. Et puis après bon **il y a tout ce qui est humain** quoi c'est important d'apprendre, de voir. »*

Michel C.

Ces apprentissages sont parfois source de réelles révélations lorsqu'à travers les échanges, le partage des vécus douloureux et les différentes perceptions en présence, un bénévole se rend compte de l'impact de ses comportements en particulier sur les femmes. Il réalise alors que ses paroles, gestes ou pensées sans qu'il en ait conscience peuvent prendre un caractère sexiste et être vécus comme tels. À travers cet exemple, c'est l'accès à une autre façon de voir les rapports entre hommes et femmes qui est permis par l'échange et la participation aux rencontres restauratives.

*« Alors c'était **très intéressant.** D'autant plus qu'il y avait des délinquants sexuels donc c'était presque psychologique, donc c'était **beaucoup de remises en cause personnelles** sur l'image de l'homme et de la femme qui sort de la masculinité, de la féminité, donc ça c'est la partie personnelle... **Je me suis aperçu que, involontairement, j'avais des paroles, des pensées, des gestes... j'allais dire machistes...** J'essaie de ne pas l'être, mais on ne se rend pas compte si vous voulez (...). »*

Didier B.

Enfin, plus qu'un apprentissage pour certains membres de la communauté leur participation a été une confirmation de croyances pré existantes en particulier concernant les capacités d'évolutions et de résilience des êtres humains. L'expérience restaurative est alors vécue comme la réalisation concrète d'idées abstraites, préconçues ou simplement intuitives.

*« J'ai été contente de constater qu'on pouvait avoir une confiance dans les gens parce **qu'on se rend compte qu'au fond de chaque personne il y a une petite partie sur lequel on peut s'appuyer**, qu'on peut essayer de trouver et **qu'il n'y a personne qui soit irrécupérable**, il y a toujours un **petit quelque chose au fond de la personne***

*sur lequel on peut s'appuyer et reconstruire du lien, puis reconstruire les gens eux-mêmes. C'est la confirmation de quelque chose comme ça qui est une intuition profonde. Je ne crois pas en la méchanceté de l'homme, de même que je ne crois pas dans la bonté absolue mais je pense que tous les gens ont réagi à ce qu'ils ont vécu et puis quand tu vois les gens qui participent à la justice restaurative, les gens qui sont en prison tu te rends compte que c'est **des parcours de vie qui sont terribles**, tu te dis cette petite part qui existe en eux elle a été enfouie en-dessous de plein de choses et si on veut essayer de la faire resurgir il faut essayer de la faire (...). C'était **des moments de rencontres humaines vraiment extraordinaires.** »*

Michèle

*« Ça m'a renforcé dans mon idée que **la notion d'espérance et d'espoir est toujours un élément moteur** de la vie. »*

Bernard

3. Être utile et être témoin de l'évolution des personnes, deux éléments indéniables de satisfaction

Lorsqu'est abordée avec les bénévoles la question de savoir ce qu'ils ont le plus apprécié lors des rencontres auxquelles ils ont participé, l'enthousiasme est encore une fois de mise ainsi que l'aspect humain des rencontres. Pour certains, l'expérience est même qualifiée comme étant l'une des plus « forte » de leur vie. Le plaisir de la découverte d'univers différents du sien est une fois de plus mis en exergue avec le constat selon lequel les personnes en souffrance ont finalement plus de points communs que de différences et qu'elles ont tout à fait le droit de se « réinventer » au cours de leur processus de reconstruction.

*« **Tout m'a plu... ça a été superbement préparé et organisé avec une bienveillance de tout le monde. Les deux animatrices étaient un tandem très soudé, efficace et bienveillant (...). Une vraie leçon, une vraie leçon de vie, voilà moi je l'ai vécu comme ça, c'était une vraie leçon de vie (...). J'ai été confortée dans l'idée que c'était un beau processus et que tous ces efforts déployés en valaient la peine (...). Ça a été une des expériences la plus forte de ma longue vie** pourtant (...). Être confrontée à l'aspect le plus noir de l'Homme et puis **voir quand même la petite étincelle** derrière. On se dit que **ça reste quand même un être humain, ça vaut peut-être la peine de lui donner une deuxième chance.** J'avoue que, bon maintenant ça s'est estompé, mais pendant des mois j'ai repassé le film dans ma tête, il passe, il repasse, je me suis dit mais c'est en train de me manquer là. J'aurais très bien pu repartir sur une autre session dans la foulée. Donc **une belle expérience de vie.** »*

Giovanna

Un autre élément de satisfaction est celui du sentiment d'avoir pu être utile. Cette utilité est ressentie à différents niveaux. Il s'agit par exemple de se sentir utile pour faciliter la libération de la parole, pour soutenir, écouter ou accueillir les souffrances des uns et des autres. Ce sentiment peut concerner plus généralement la satisfaction à avoir participé un

dispositif qui a été bénéfique pour les personnes. Il peut également naître de l'association des bénévoles à l'élaboration du projet de justice restaurative dès sa phase de conception.

*« Je ressens **une satisfaction forte d'avoir participé à quelque chose de fort, et d'utile**, avoir apporté ma pierre à l'édifice. »*

Didier D.

*« J'ai particulièrement apprécié **cette présence que l'on a, passive et active**. C'est-à-dire que moi j'aime énormément communiquer avec le regard et là c'est parfait. **Communiquer comme ça par le corps je trouve ça extraordinaire (...)**. Franchement, je crois que c'est ça qui m'a beaucoup intéressé **d'être avec ces gens, d'écouter cette souffrance ou ces silences... avoir cette importance, une importance vis-à-vis de ces gens-là, aussi bien les auteurs que les victimes, juste parce que je suis là, moi, et mon corps, mon physique et mes yeux, et c'est tout (...)**. »*

Édith

*« J'ai apprécié **d'avoir été vraiment associé à toutes les étapes**, les Copil où on était conviés, moi j'ai essayé de venir et encore une fois venir ça voulait dire que je prenais ma journée pour le faire. Mais t'avais **le sentiment de participer vraiment à quelque chose**. »*

Michèle

Une autre dimension est particulièrement source de satisfaction et renvoie au privilège que ressentent les membres de la communauté d'avoir pu être témoins de processus de libération de la parole chez les personnes. Assister aux témoignages libres des participants lorsqu'ils expliquent n'avoir jusqu'ici jamais eu l'occasion de s'exprimer d'une telle manière est très apprécié par les bénévoles. Ils expliquent comment la parole permet d'aller au-delà des frontières érigées pour mieux entrevoir le point de vue et le vécu de « l'autre ».

*« J'ai trouvé ça super **que les victimes puissent parler sans crainte, librement, se laisser complètement aller**. Elles ont dit des choses comme « Je n'en ai rien à foutre de l'agresseur », « il faut avant tout protéger les gens », etc. »*

Guy

*« En participant à ces rencontres-là j'ai vraiment le sentiment que **c'était quelque chose d'indispensable pour les participants**, pour les gens qui ont participé. **Ils s'exprimaient sur ce qu'ils avaient vécu**, et ça c'est **assez exceptionnel comme démarche (...)**. Cette possibilité pour les participants de **s'exprimer de manière libre** c'est vraiment essentiel. **Les barrières tombent et à ce moment-là il n'y a plus que des participants**. Même les animateurs à la limite, même nous en tant que membre de la communauté, on était un groupe de personnes qui discutaient entre elles de manière libre, plus ou moins évidemment selon les capacités des uns et des autres à s'exprimer, et en tous les cas ils avaient la possibilité de le faire. »*

Jean-François

Enfin, ce privilège est ressenti de façon d'autant plus forte lorsque les membres de la communauté observent la transformation tant physique, comportementale qu'émotionnelles des participants. Ils parlent alors de progression, de transformation, de reconnaissance ou encore de gain de confiance en soi et aux autres. Ces moments renforcent leurs croyances préalables aux capacités d'évolution de l'être humain et au pouvoir d'apaisement du dialogue lorsque celui-ci n'est pas imposé mais choisi et préparé.

*« J'ai **apprécié la rencontre** avec des gens des deux côtés... **Une richesse humaine formidable** parce que **chacun s'est investi et a été transformé**... Les victimes au départ avaient de l'appréhension et ensuite il y a eu une espèce de passage de l'autre côté qui était très frappant. Les détenus ont été soulagés de leur culpabilité. »*

Didier B.

*« **Cette confiance** qui s'est créée **ça m'a apporté énormément** (...). Ce n'est pas être curieux du malheur des autres non rien à voir, mais c'est **leur progression à elles**, comment elles en sont arrivées là, pourquoi elles ont morflé, avec qui et comment sont-elles encore par rapport à leur auteur... Donc les discussions qu'il y a eu après en « off » comme on dit, c'était toujours intéressant, voilà (...). Et **la prise de conscience chez certains auteurs**, ça aussi c'était intéressant. »*

Jean-Paul

*« J'ai apprécié **la bienveillance** à tous les niveaux (...). Ce que j'en garde c'est que les auteurs se sont sentis **reconnus comme humain**, petit à petit ils ont pu redresser la tête et parler de ce qu'il leur était arrivé en quelque sorte, pour faire **tomber un peu la honte** qu'ils pouvaient avoir dès la première rencontre. Et **les victimes se sont aussi senties reconnues en tant que victimes** parce qu'en fait, ni l'une ni l'autre n'avait pu avoir de procès. »*

Michel G.

*« **L'arrivée de tout le monde, l'installation en cercle, la rencontre bilan**... tous ces moments étaient très forts en émotions (...). On a vu les gens qui avaient **cheminé** pendant ces mois-là donc pour moi c'était presque le jour et la nuit au niveau **apaisement**. C'est là que tu te dis que ce n'était pas n'importe quoi, c'est quelque chose qui a été loin pour eux et **tes espérances, tes espoirs ils ont raison d'être là**... et ce n'est pas du Bisounours, **c'est du concret**. »*

Hélène

4. La libération de la parole vectrice d'émotions fortes

Être témoins de la libération de la parole des participants entraîne un sentiment de satisfaction chez les bénévoles et est également qualifié de « moments forts » des rencontres. C'est l'expression des émotions des uns et des autres qui est vécue comme particulièrement intense dans la mesure où, à leur écoute, les membres de la communauté ressentent à leur

tour de fortes émotions en termes d'empathie ou de compassion. Ces moments sont émouvants et ils participent à une forme de cohésion de groupe dans les rencontres.

« Lorsque les victimes ont raconté ce qui s'est passé pour elles, c'était des moments très forts. »

Didier B.

« Le moment où les participants s'expriment, commencent à parler des faits de manière assez libre est très fort. »

Jean-François

« Les temps forts c'est quand les auteurs ou les victimes ont pu parler de leurs histoires avec beaucoup d'émotions, de part et d'autre, c'est-à-dire à la fois émotion côté victimes et à la fois côté auteurs, dans un cas comme dans l'autre. »

Michel G.

Outre les témoignages relatifs aux répercussions des actes commis ou subis, les échanges entre participants auteurs et victimes, sont considérés comme des moments particulièrement forts. En effet, ils sont la preuve qu'un dialogue est concrètement possible en premier lieu et ils aboutissent parfois à des réponses source d'apaisement voire de réparation.

« Il y a eu des moments très forts que je n'oublierai jamais. Par exemple, les explications d'un auteur à une victime traumatisée par un homejacking qu'elle ne sera pas reconnue ou recherchée par les auteurs car ce qu'ils cherchent c'est du matériel et ne se souviennent pas des personnes. Il y a eu aussi le changement physique impressionnant d'une victime qui avait perdu vingt kilos (...). Quand on assiste à ça c'est le salaire de l'investissement de bénévole dans le domaine de la justice restaurative... Il y a des moments, les larmes elles sont sur le coin de l'œil. Nous sommes des humains. »

Alain

Les bénévoles rapportent également les mots des participants lorsque ces derniers expriment une gratitude envers le dispositif qui a permis une reconnaissance au-delà de leur statut de personnes auteures ou victimes.

« Il y a eu des témoignages qui m'ont bouleversée aux larmes... entendre les répercussions sur les victimes, le parcours des auteurs, etc. (...) Et puis le dernier jour quand les auteurs nous ont dit « pourquoi ça se termine si vite ? Qu'est-ce qu'on aimerait continuer. » Ça, je trouvais que c'était super d'entendre ça, on sentait que ça leur avait fait du bien et ils nous disaient « on a enfin été reconnus comme des vraies personnes, pas des numéros. »

Giovanna

Certaines phrases prononcées par les participants sont retenues et répétées par les bénévoles car elles résument de façon très juste et incarnée les effets produits par de telles rencontres restauratives. Une membre de la communauté évoque en ce sens les mots d'une

personne victime qui soulignent les similitudes entre les participants, quel que soit leur « statut » en termes de souffrances et de parcours de vie difficiles.

*« Et les victimes, une en particulier, qui a dit LA phrase « **Mais en fait on se rend compte qu'en face de nous on a des êtres humains comme nous, avec leurs failles, leur parcours de vie** ». Et le fait de poser cette phrase... Moi j'ai vraiment été touchée par le fait qu'une victime, sacrément victime, qui avait failli y laisser sa vie puisse dire ça. »*

Estelle

Pour un autre bénévole, les remerciements et les félicitations d'un des participants pour sa présence viennent contre dire son sentiment premier selon lequel son action avait été finalement sans effets ou avait eu peu d'impacts.

*« J'avais le **sentiment d'avoir servi à pas grand-chose** et pourtant **un des hommes agressés m'a félicité** ce qui m'a fait très plaisir ».*

Guy

5. Le temps des pauses, une parenthèse nécessaire

Les membres de la communauté estiment que les temps de pause au milieu de chaque rencontre plénière sont importants car elles permettent d'accueillir les émotions. Ils sont également des moments de légèreté permettant de relâcher la pression et de créer du lien entre les participants mais aussi les intervenants. En outre, ces temps de pause ne sont pas faciles à appréhender pour les bénévoles qui ont pour consigne de veiller à ce que les partages ne se poursuivent pas ou que des sous-groupes ne se forment pas. Cette précaution repose sur le principe selon lequel « il n'y a pas de secret dans le cercle », c'est-à-dire que les participants sont invités à poser leur question ou exprimer leurs ressentis à toutes et tous. Les sujets de discussions sont alors assez communs et les aborder après avoir assisté à des témoignages très intimes conduit à ce que les membres de la communauté se sentent parfois mal à l'aise, du moins au début de la session de rencontres.

*« On voit l'**importance des pauses**, on voit que **des relations se sont nouées** entre nous. Le rôle des membres de la communauté, dans ces moments de pause, il est important parce qu'il permet aussi aux participants, autour d'un café, de manger un gâteau ou de pouvoir **parler d'autre chose**, de pouvoir **relâcher un peu de pression**, mais aussi au niveau des animateurs. »*

Alain

*« Alors un, les pauses me paraissent **importantes** et deux, c'est **assez compliqué** parce qu'il faut à la fois être proche des uns et des autres et pas forcément que des uns ou que des autres, et **non intrusif**. »*

Didier B.

« Les pauses sont **des moments de légèreté où on recueille un peu les émotions, elles sont importantes** et il se passe la même chose lorsque l'on raccompagne les personnes. »

Jean-François

Une des bénévoles apporte une petite vigilance quant au moment des pauses, normalement prévu en milieu de rencontre. En effet, elle constate qu'une forme de souplesse est nécessaire pour ne pas rompre une dynamique dans les témoignages et pour pouvoir les accueillir pleinement avant de partir en pause.

« **Je redoutais un peu les pauses car je me demandais ce qu'on allait se dire (...). Il nous est arrivé de repousser l'heure de la pause parce que le moment était trop important, les gens étaient en pleine confiance et en plein témoignage.** Et ça effectivement je pense qu'il faut que les animateurs et animatrices en soient bien conscients. Nous les nôtres elles ont bien compris ça, mais je pense que c'est **important de pas casser une dynamique de témoignage tout ça pour aller boire un coup à l'heure où il faut.** »

Giovanna

6. Les insatisfactions, entre difficultés de préparation et remise en cause du processus

La première source d'insatisfactions relevée par les bénévoles concerne, pour certains, le manque d'implication dont ont pu, selon eux, faire preuve des participants en particulier auteurs. Deux membres de la communauté ont, d'une part, regretté que les personnes auteures restent « en superficie » contrairement aux personnes victimes et, d'autre part, qu'un des participants soit en retrait et ne manifeste pas suffisamment d'intérêt pour le groupe. Ces deux retours d'expériences interrogent sur la préparation des personnes et les attentes des membres de la communauté. En effet, pour l'un des participants un bénévole parle « d'erreur de casting » tant son attitude semblait contraster avec celle du reste du groupe. En ce sens, dans une perspective de dynamique de groupe, de bonne intégration et de libération de la parole cette remarque vient questionner la préparation ou encore la pertinence de l'intégration du participant dans les RCV. Toutefois, si l'on considère que chaque personne s'exprime de façon différente, qu'elles n'ont pas toutes le même vocabulaire et qu'elles cheminent de façon singulière, le questionnement peut se porter sur les attentes nourries par les bénévoles. En d'autres termes, la perception des membres de la communauté peut également être colorée par les attentes même inconscientes s'agissant de la qualité ou du contenu des échanges de part et d'autre. La véritable question est peut-être celle de savoir si le processus restauratif a bénéficié aux uns et aux autres et s'ils se sont impliqués à la hauteur de ce qu'ils souhaitaient.

L'objectif des mesures de justice restauratives est ici interrogé : sont-elles destinées à répondre aux attentes des personnes à la hauteur de ce qu'elles sont et au regard de leur singularité ou doivent elles favoriser un dialogue au sein duquel chacun s'implique à la même hauteur ?

« **Les détenus sont restés un peu en superficie.** Il me semble qu'il y avait une expression moins libre chez eux. »

Didier B.

« Pour un des auteurs, pour moi il y a eu **une erreur de casting.** Lui c'est vrai que j'ai eu du mal à m'y intéresser et puis **il ne s'intéressait pas à nous, il était affalé sur sa chaise, les yeux au sol, et refusant de répondre ou disant « oui, d'accord »**, bon voilà. Donc je pense que lui **ça a dû être un échec pour lui cette session.** Donc c'était la seule chose un peu gênante quand il fallait le pousser à répondre et qu'on sentait... **on se demandait pourquoi il était là (...).** »

Giovanna

Une autre insatisfaction tient à l'arrêt du processus restauratif et à la frustration de ne pas savoir comment évoluent les personnes après la fin du cycle de rencontres. Les liens noués pendant la session restaurative accentuent ce sentiment qui est alors naturel au regard de l'intérêt porté par les bénévoles auprès des participants et inversement. Le caractère éphémère, ponctuel ou limité dans le temps des mesures de justice restaurative leur sont pour autant consubstantiel. La quête d'autonomie et d'*empowerment* que projette la justice restaurative exclue toute poursuite de relation entre les participants et les bénévoles ou les animateurs. Bien évidemment ces mêmes aspirations à l'autonomie et l'*empowerment* peuvent aboutir à des maintiens de liens aussi ponctuels ou distendus soient-ils mais le processus ne les intègre tout simplement pas.

« Le fait que ça se termine m'a moins plus... Je **suis curieuse de savoir ce que deviennent les gens (...).** J'imaginerais peut-être quelque chose... plus informel, mais **on pourrait imaginer une rencontre bilan bis ou ter... de longs mois après la fin de la rencontre, vient qui veut et celui qui vient parle de sa vie après, qu'est-ce que ça a donné.** »

Édith

« Ma seule frustration est **ne pas savoir comment ils ont évolué** toutes et tous. »

Giovanna

Une dernière insatisfaction est à la fois liée à la crise sanitaire qui a interrompu le cycle des rencontres pendant de longs mois et qui a eu pour résultat des défections du côté des personnes auteurs ainsi qu'au sentiment en découlant de la faible utilité du dispositif.

« On a fini **avec plus qu'un monsieur, ce n'était pas pareil. C'est la faute au Covid...** Du coup, **ça tournait un peu en boucle...** ça s'est bien passé mais **je ne sais pas si ça leur a apporté plus que ça.** »

Chantal

Enfin, des critiques plus fondamentales ont été formulées par l'un des membres de la communauté portant à la fois sur son rôle et le protocole des mesures mises en œuvre.

Un premier élément est lié davantage à un constat soulevé après l'expérience des rencontres et invite à ce que les membres de la communauté ne soient pas des « spécialistes » mais des personnes n'ayant jamais travaillé auprès d'auteurs ou de victimes. Par « spécialistes » le bénévole, entend précisément des professionnels ou anciens professionnels du secteur de la psychologie, social, de l'accompagnement des personnes victimes ou infracteurs, etc. Cette « virginité » de toute expérience en la matière permettrait selon lui d'être « surpris » et de ne pas être tenté d'intervenir afin d'apporter ses connaissances. Cependant, les bénévoles intéressés par la justice restaurative sont souvent issus des secteurs de « l'aide sociale » au sens très large. Cette tendance pourrait peut-être s'atténuer si la justice restaurative venait à être plus connue mais également en décidant de sensibiliser des publics nouveaux comme les étudiants.

Par ailleurs, il est intéressant de se demander en quoi « être surpris » des situations et des vécus partagés au sein des rencontres pourrait présenter un intérêt pour les participants. Est-ce que recevoir un soutien bienveillant d'une personne non « habituée » à entendre de tels témoignages aurait plus d'impact positif sur les participants ? Les réponses à cette question sont encore à explorer.

Quant à la tentation d'intervenir au cours des échanges, elle pourrait se réguler en se demandant à chaque fois si une telle intervention aurait du sens ou un intérêt pour les personnes.

« Un MC ne doit pas être quelqu'un de spécialiste... c'est trop tentant d'intervenir pour apporter ses connaissances. Il faut que ce soit des personnes qui peuvent être « surprises » de telles infractions. Je ne recommencerais pas pour cette raison-là. Je suis un spécialiste dans le cadre psychologique en quelque sorte de par mon métier. Je n'ai pas du tout été choqué par les profils et les histoires, j'ai connu bien pire durant ma carrière. ».

Didier L.

Une autre critique porte sur la lourdeur des protocoles et, en particulier, de la préparation qui aboutirait à enlever toute spontanéité aux échanges. La préparation est au cœur du dispositif puisqu'elle est liée directement à la sécurité des personnes. Il semble alors compliqué d'alléger la préparation afin de gagner en spontanéité au risque de perdre en sécurité pour les participants. En outre, l'expérience singulière vécue ne représente pas toute la diversité des rencontres mises en œuvre qui n'ont parfois pas été caractérisées par une aussi grande « bienveillance » ou absence de tensions entre les participants.

« Le protocole et notamment la préparation sont beaucoup trop lourds. Cela enlève de la spontanéité aux échanges. Les gens étaient « lissés », tout de suite bienveillants. Ça enlève de l'intérêt aux échanges. Il doit y avoir du conflit mais maîtrisé. »

Didier L.

Enfin, un dernier point n'a pas été apprécié par le bénévole, il s'agit du souvenir pouvant être échangé à la fin du cycle des rencontres entre participants. Cette possibilité puisqu'elle n'est pas une obligation peut aboutir à une disparité quant aux souvenirs échangés. Certains peuvent ne pas en prévoir, d'autres en donner seulement à quelques personnes du groupe,

etc. Selon le membre de la communauté cette pratique a été dérangeante, il s'est senti obligé de participer à ce « rituel » et il pense qu'il faut le repenser pour l'adapter à la culture française. Une telle perspective pourrait être retravaillée à partir des retours des participants, des animateurs et des bénévoles.

*« J'ai été **très dérangé par le cadeau**. Si l'un n'avait pas fait de cadeau comment ça aurait été interprété par les autres ? Je pense que c'est mal amené. **Je me suis senti obligé d'en faire un**. C'est selon moi l'idée du don et du contre don comme ça existe dans certaines communautés mais **c'est mal appliqué ici**. C'est à re réfléchir. »*

Didier L.

Après avoir exposé leur vécu des rencontres auxquelles ils ont participé, les membres de la communauté ont été invités à décrire quel était l'impact que la justice restaurative avait ou pourrait avoir sur le système de justice pénale et la société en général, selon eux. Cette dernière thématique permet d'envisager l'avenir de la justice restaurative, ses potentialités mais également ses limites.

PARTIE 5 - QUEL EST L'IMPACT DE LA JUSTICE RESTAURATIVE SUR LE SYSTÈME DE JUSTICE ET LA SOCIÉTÉ SELON LES MEMBRES DE LA COMMUNAUTÉ ?

Lorsque les bénévoles sont interpellés au sujet de l'impact de la justice restaurative sur le système actuel de justice et la société en général, ils expriment tout d'abord les difficultés à évaluer un tel impact aussi prématurément. En effet, les influences éventuelles immédiates semblent très délicates à mesurer de leur point de vue au regard du faible déploiement des programmes de justice restaurative dans le pays et de l'absence de critères d'évaluation à leur portée. C'est pour cette raison qu'ils envisagent plutôt les effets potentiels d'un développement massif de la justice restaurative en France.

À ce titre, les membres de la communauté relèvent en premier lieu la rupture opérée par la justice restaurative par rapport au système culturel et judiciaire français. En effet, en sortant du manichéisme entre victime et auteur, elle navigue à contre-courant et constitue une ouverture sur la prise en compte de la complexité humaine. C'est également cette prise en compte et ce souci d'intégration des personnes qui la désignent comme une action « originale » par rapport à la tendance à séparer les protagonistes de l'infraction et à isoler voire exclure les personnes auteures de la société afin qu'elles ne nuisent plus. La justice restaurative agit en outre en complémentarité au système de justice pénale puisqu'elle traite des répercussions de l'infraction et non pas des conséquences. Ainsi, bien qu'elle opère une rupture par rapport au système actuel, les deux approches semblent à certains égards pouvoir cohabiter malgré tout.

*« La justice restaurative cherche à **donner du sens**. Elle est à **contre-courant du système culturel français qui a besoin d'un méchant et d'un gentil** (...). J'espère que la JR va pouvoir **faire pleins de petits**, qu'il y aura plein de petits de partout mais ce n'est pas gagné. Il n'y a qu'à suivre l'actualité. »*

Alain H.

*« Il faut **arrêter de rendre tout binaire en fait, de vouloir bipolariser tout**, c'est beaucoup plus complexe que ça, **l'être humain est beaucoup plus complexe que ça**, ça ne peut pas être un gentil, un méchant, ce n'est plus possible les débats comme ça. »*

Estelle

*« La justice restaurative elle **est complémentaire** à la justice pénale, **elle traite des répercussions pas des conséquences** (...). On veut se débarrasser de tout ça, on veut se débarrasser du crime en se débarrassant des auteurs et des victimes. Et bien non, **il faut les accueillir dans la société** quels que soient les vécus des uns et des autres, **on peut les entendre, on peut les écouter, rétablir la paix sociale.** »*

Michel G.

Un des impacts centraux de la justice restaurative selon les membres de la communauté est la prise en compte de l'altérité, c'est-à-dire de « l'autre » avec ses complexités, ses similitudes, ses différences et ses contradictions. Il s'agit ici de favoriser une intercompréhension par le dialogue qui serait source d'apaisement, de réparation et participerait à améliorer le vivre ensemble. Les bénévoles esquissent, en évitant la caricature, les potentiels d'une action restaurative globale se distinguant de l'individualisme et favorisant davantage les liens sociaux et de solidarité.

*« Ça serait prétentieux de dire que la justice restaurative va résoudre les problèmes de la société et du système de justice à elle seule. Par contre, **elle y participe, elle y contribue**. Elle y contribue, probablement modestement parce qu'il y a massivement d'autres grands pans de la construction de la société qui sont interrogés hein... Tous les phénomènes de racisme, les phénomènes de fossés qui se creusent entre les plus riches et les plus pauvres, enfin c'est de ça dont il s'agit pour moi... C'est **d'accepter les autres, leurs différences, sans se dénier**. On peut très bien vivre ensemble sans être... sans se renier quoi. »*

Didier D.

*« La justice restaurative permet la **prise de conscience de l'autre avec toute sa complexité**. »*

Édith

*« La justice restaurative pourrait avoir beaucoup d'impact sur les violences conjugales (...). La JR évidemment pourrait permettre **de beaucoup mieux comprendre l'autre**, de prendre le temps de discuter et de comprendre l'autre et ses façons de réagir... Ça c'est que sur les violences conjugales mais je pense que **ça pourrait vraiment avoir une utilité sur tout en fait, sur tous les types d'infractions** (...). »*

Estelle

*« La justice restaurative sert à **mettre des mots autant pour victimes que pour les auteurs**, ça permet de **se libérer** (...). Ça permet en vérité à **l'autre de se réconcilier avec lui-même et de se réconcilier avec la société**. Je dirais **qu'il faut que ça continue** et ce qui est encore plus beau, ce sont les rencontres entre auteur et victime, avec une seule personne auteur et une victime, face à face. Donc ça c'est encore autre chose. Il faut être bien préparé pour gérer. C'est un énorme challenge. »*

Hanane

*« La justice restaurative, **il en faut tous les jours, partout, même en famille** (...). Il faut que chacun ait pris le temps **d'aller dans les godasses de l'autre voir ce qu'il s'y passe**, marcher un petit peu dans ses sandales et là ça ne règlera peut-être pas les problèmes mais ça donnera **une vision d'ensemble de la société** sans laquelle on ne peut pas avancer. »*

Hélène

Plus précisément, leurs expériences concrètes dans des rencontres condamnés/détenus-victimes convainquent les bénévoles que la justice restaurative a le pouvoir de contribuer à une baisse de la récidive en particulier mais aussi à une forme de reconnaissance pour les personnes victimes. Pour certains, ces vertus possibles justifieraient que la justice restaurative soit obligatoire (quant au fait de la proposer aux personnes) et beaucoup plus généralisée. Pour l'un des bénévoles, la rencontre détenus-victimes mise en œuvre dans un établissement pénitentiaire a contribué à y faire diminuer la tension tandis que pour un autre elle permet de réfléchir à d'autres solutions que la prison.

*« Moi, je pense que ça pourrait être **bénéfique pour la société** parce que je suis quasiment persuadé qu'une mesure de RDV dans la maison d'arrêt dans laquelle j'ai été MC, à son petit niveau, **a fait baisser la tension** au sein de la détention parce que ça a parlé. »*

Bernard

*« Ça devrait être **un volet obligatoire de tout système judiciaire (...)**. Je trouve que ça devrait être **beaucoup plus généralisé** parce que je trouve que c'est un **complément important pour la suite, pour la récidive, pour la vie** ».*

Didier B.

*« **Pour les auteurs**, ça permettrait de **réduire la récidive par la responsabilisation vis-à-vis des souffrances infligées aux victimes**. **Pour les victimes**, ça permet **une reconnaissance de leur statut**, faire valoir ce statut sur le plan humain (...). La justice restaurative fait également prendre conscience que **la société doit trouver des solutions autres que la prison**. »*

Giovanna

Les membres de la communauté insistent également sur le principal frein qui ne permet pas de développer suffisamment la justice restaurative pour quelle puisse produire des effets conséquents : le manque d'information. Il s'agit précisément de la méconnaissance autour, non seulement, de ce qu'est la justice restaurative mais avant tout de son existence même. Le dispositif est trop peu connu à la fois des professionnels et des potentiels bénéficiaires. Ils préconisent à la fois un gros investissement sur la communication autour de la justice restaurative de façon générale mais également relativement aux actions déjà conduites.

*« La justice restaurative est **trop peu connue**. Personne n'en entend parler, il n'y a **pas assez d'information** à son sujet. »*

Guy

*« **Il faudrait de l'information** mais c'est le point faible de ce dispositif... c'est qu'il n'est pas connu. »*

Estelle

*« Je pense qu'il y a **beaucoup de travail pour pouvoir le faire**, c'est pour ça que **la diffusion**, ce que j'appelle moi de ces actions-là auprès de la société serait bénéfique*

*parce-que **si on n'en parle pas aux gens et aux professionnels, ils ne peuvent pas être ouverts** ce n'est pas possible (...). C'est **compliqué culturellement** à développer ce genre d'actions. »*

Jean-Paul

*« La justice restaurative sur le système judiciaire... **ça bouge, ça tremblote**. Non non, en gros, oui il faut vraiment faire un **très très gros boulot de communication** et il faudrait qu'il y ait je n'en sais rien moi, une...peut-être une vingtaine de séances par mois, **une vingtaine de sessions par mois en France pour qu'il y ait suffisamment d'impact**. »*

Didier D.

*« La justice restaurative est **complémentaire** au système de justice existant, ça pourrait faire un produit fini mais il y a un **manque total d'information**. Il faut la mettre en place pour une **société moins violente et moins individualiste**. »*

Édith

Pour finir, le rôle de la justice restaurative au niveau de la prévention de la commission des infractions est abordé par les membres de la communauté. Les réflexions autour de cette question invitent à penser la justice restaurative au-delà des frontières du système judiciaire mais sur un plan plus sociétal et global. Le potentiel préventif du dialogue est ici mis en avant à travers l'hypothèse selon laquelle sans espace de dialogue à disposition et sans professionnels pour encadrer les échanges, le recours à la violence est plus systématique. L'avenir de la justice restaurative ne se cantonnerait alors pas à la sphère judiciaire mais bien dans toutes les sphères de la société, là où les personnes souhaiteraient s'en saisir.

*« La justice restaurative n'aura un impact sur la société que **si elle est plus connue et plus pratiquée** (...). Je pense que **c'est une démarche qui devrait nous animer les uns et les autres** dans la société. Et on en verrait les bénéfices (...). Pourquoi ne **pas penser la JR en prévention** au niveau des écoles, etc., pour qu'il y ait moins de réactions d'agressivité et d'actes délictueux ou de crimes (...). Mais j'ai toujours le sentiment que **si on cherche on trouve toujours cette petite partie un petit peu belle chez les gens** et que si on la laisse éclore elle pourrait devenir pas simplement une petite partie mais beaucoup plus grosse. »*

Michèle

*« Le but ce serait **quand même que ça diminue la récidive** voilà et au mieux même si ça a eu lieu **qu'il y ait du préventif**, que d'attendre que ça se repasse une autre fois. Le fait d'en parler chacun voit comment se comporte l'autre. Pour les victimes, comment se comportent les auteurs et pour les auteurs ce qu'ont subi les victimes et à un moment ça va être une interrogation quand même pour les auteurs. Donc est-ce que ça va permettre que pour les auteurs il n'y ait pas de récidive, ça je ne sais pas si c'est mesurable, et si ça a déjà été mesuré mais bon voilà le but reste quand même là, **qu'on se sorte de cet engrenage de la violence conjugale** qui a pris des tournures importantes ces derniers temps quand même. »*

Michel C.

Conclusion

Les développements précédents ont permis de mettre en lumière toute la richesse de l'expérience vécue par les personnes bénévoles en tant que membres de la communauté dans des rencontres condamnés/détenus-victimes. Ils ont également apporté des éclairages à différents niveaux, lesquels nourrissent encore un peu plus la compréhension et les connaissances autour des dispositifs de justice restaurative.

En premier lieu, les membres de la communauté sont majoritairement des personnes retraitées, engagées par ailleurs dans d'autres activités bénévoles tournées vers « l'humain » et dont plus de la moitié (concernant le présent échantillon) ont ou avait une activité en lien avec le soin ou l'accompagnement social. Leur profil ne correspond donc pas tout à fait à celui d'un « citoyen lambda » totalement éloigné des problématiques de victimologie ou d'agressologie comme semble pourtant l'induire le protocole des RCV/RDV. La question de savoir si cette réalité est due au manque de notoriété de la justice restaurative au sein de la société ou si cette donnée restera constante malgré un développement massif des mesures restauratives demeurent pour l'instant entière.

En deuxième lieu, une des données les plus marquantes est celle selon laquelle l'intérêt des bénévoles pour la justice restaurative s'appuie sur des appétences préexistantes pour « l'autre » et le souhait de découvrir un « autre » différent de soi. En outre, cet attrait s'accompagne de la croyance profonde selon laquelle le dialogue est source d'apaisement pour les personnes et la société en général. Cette croyance est renforcée ou confirmée par l'expérience vécue en matière de justice restaurative.

En troisième lieu, lorsque les bénévoles abordent leur rôle en tant que membre de la communauté, ils en décrivent toute l'importance et également la subtilité ou complexité. Selon eux, il ne s'agit pas d'un rôle aisé mais plutôt d'une expérience qui s'appréhende pleinement lorsqu'elle est concrètement vécue. Exigeant et nécessitant un « apprivoisement », le rôle de membre de la communauté n'est pas facilement accessible mais il n'en est pas moins source de grandes satisfactions.

À travers elles, c'est en quatrième lieu le thème très large du vécu des rencontres qui est abordé. Ces satisfactions sont ressenties lorsque les bénévoles ont la sensation d'être utiles lors des rencontres mais aussi lorsqu'ils deviennent les témoins privilégiés des transformations, des réparations ou des évolutions des personnes.

Elles prennent également corps dans les apprentissages et les prises de conscience décrits par les bénévoles. Ces derniers expliquent avoir appris à mieux écouter ou encore avoir amélioré leur capacité à la tolérance. Ils décrivent également de vrais bouleversements dans leurs façons de voir la vie ou les « autres » qu'ils soient victimes ou auteurs auprès desquels ils cultivaient parfois encore quelques préjugés. La justice restaurative semblent alors être une vraie fenêtre sur la complexité et la richesse humaines. Néanmoins, l'expérience restaurative est également source d'insatisfactions pour certains lorsque des participants restent en retrait et ne s'impliquent pas de la même manière que le reste du groupe, ou encore à travers la frustration de ne plus revoir les personnes après la fin de la session. Des critiques sont également exposées à l'endroit non seulement du rôle de membre de la communauté qui ne devrait pas être joué par des professionnels ou anciens professionnels de l'accompagnement social et/ou psychologique selon certains mais aussi du protocole trop lourd des mesures. Ces

retours d'expériences positifs ou négatifs n'en sont pas moins tous constructifs en vue de réfléchir ensemble à l'amélioration des dispositifs, à leur ajustement et leur adaptation toujours dans l'intérêt des participants.

Enfin, en cinquième et dernier lieu, lorsque les bénévoles répondent à la question de savoir quel impact a ou pourrait avoir la justice restaurative sur le système de justice et la société, ils expliquent tout d'abord qu'elle constitue une rupture par rapport au système actuel et qu'elle « vogue » à contre-courant. Ils ajoutent ensuite qu'elle permet une ouverture vers l'autre, une prise en compte de l'altérité et qu'elle s'oppose à la binarité simpliste pour lui préférer la complexité des histoires singulières de chacun. Ensuite, ses potentiels sont décrits comme pouvant apporter apaisement, réparation, lutte contre la récidive voire paix sociale. Ces derniers sont pourtant freinés par un manque d'information criant autour de l'existence même de la justice restaurative. Une fois de plus le défi criant de l'information et de la communication autour de la justice restaurative est mis en avant. Si relever ce défi ne signifie pas qu'elle se développera de façon massive, effective et efficace sur le territoire français, il n'en reste pas moins central et peut-être le point de départ d'un nouvel avenir pour la justice restaurative. Il est intéressant de constater que malgré le constat selon lequel la justice restaurative est une pratique « à contre-courant » celle-ci suscite autant d'intérêt et d'enthousiasme auprès des participants, des professionnels et intervenants et des bénévoles. Peut-être est-ce un encouragement à penser que le sens du courant peut changer si on l'y aide un peu en mutualisant les forces et les volontés.

Enquête nationale sur la justice restaurative

Institut Français pour la Justice Restaurative

Tous droits réservés - Mai 2021

173 pages.



justicerestaurative.org