

# GUIDE DE LA COMMUNICATION EFFICACE

Fournir un cadre structuré pour une communication claire et respectueuse, spécifiquement dans le contexte de la justice restaurative, en abordant les dimensions psychologiques, les techniques pratiques et les obligations légales.

✦ **Contexte de formation :** Ce guide s'inscrit dans la formation "Justice restaurative : développer une culture commune pour informer les jeunes", destinée aux professionnels de la PJJ et à leurs partenaires travaillant auprès de mineurs.

## SOMMAIRE

- 1 La dimension interactive de la relation
- 2 Pratiques pour une clarté maximale
- 3 La posture en justice restaurative
- 4 Cadre légal impératif

La communication sert à transmettre une information, mais elle est surtout le support des interactions humaines et du lien social.

🕒 **En contexte PJJ/JR : chaque professionnel (éducateur PJJ, policier, magistrat, avocat, travailleur ASE) incarne une posture institutionnelle différente. Comprendre ces enjeux permet d'éviter les malentendus qui freinent la démarche restaurative et d'aligner les représentations de chacun sur ce qu'est réellement la communication en contexte restauratif.**



**Le double enjeu : Informatif**

Expliquer, demander, décrire pour une compréhension factuelle.

**Exemple PJJ :** Informer un jeune sur le dispositif de médiation ou expliquer à ses parents la nature exacte de la mesure proposée, sans jargon juridique.



**Le double enjeu : Psychologique**

Renforcer l'estime de soi, donner du respect ou influencer.

**Exemple PJJ :** Adopter une posture non stigmatisante avec un jeune en conflit avec la loi, qui a souvent une image dégradée de lui-même et des institutions judiciaires.



**L'objectif de la communication efficace**

Garantit une "bonne compréhension du message" où émetteur et récepteur sont parfaitement alignés sur le contenu et l'intention.

**Exemple PJJ :** S'assurer que le jeune ET la victime comprennent de la même façon ce qu'est la JR, sans la confondre avec une sanction ou une procédure pénale supplémentaire.

🔑 **Point clé interdisciplinaire :** Chaque professionnel présent dans cette formation perçoit la communication à travers le prisme de son métier. Cet exercice collectif vise à construire un langage commun pour parler de JR aux jeunes, quelle que soit l'institution d'appartenance.

Des pratiques communicationnelles concrètes pour être compris de tous les publics rencontrés dans le cadre de la justice restaurative.

🗣️ **En contexte PJJ/JR : les interlocuteurs varient énormément — un adolescent de 14 ans, ses parents en difficulté, une victime en détresse, un magistrat pressé... La clarté n'est pas une option : c'est une condition essentielle du consentement éclairé à la démarche restaurative. Sans elle, le jeune ou la victime ne peut exercer sa liberté de choix.**



### Utiliser une syntaxe simple et concrète

Privilégier des phrases courtes, un vocabulaire précis et éviter les concepts abstraits ou ambigus.

**Exemple PJJ :** "Tu peux parler à quelqu'un qui t'écouterà, si tu le veux" plutôt que "Ce dispositif vise à restaurer le lien social via un processus dialogique volontaire."



### Adopter la forme affirmative

S'impliquer personnellement de façon constructive dans ses propos, sans formes impersonnelles ou négatives.

**Exemple PJJ :** "Je t'explique ce que tu peux faire" plutôt que "Il ne faut pas croire que c'est une sanction de plus." La première formulation responsabilise et informe sans minimiser.



### S'adapter à son interlocuteur

Ajuster son niveau de langage, son vocabulaire et son débit en fonction de l'âge, du contexte et des capacités de l'autre.

**Exemple PJJ :** Avec un mineur de 13 ans : langage du quotidien, reformulation fréquente. Avec un magistrat ou avocat partenaire : registre institutionnel, références légales précises.

🗨️ **Point clé interdisciplinaire :** Ces trois pratiques sont transversales à tous les corps de métier. Un policier, un avocat et un éducateur PJJ n'ont pas le même registre naturel — cet outil aide à construire un message cohérent pour le jeune et sa famille, quel que soit l'interlocuteur rencontré en premier.

La posture du professionnel en JR est exigeante : elle demande de renoncer temporairement à son rôle habituel d'autorité pour permettre une relation authentique.

🕒 **En contexte PJJ/JR** : chaque métier porte sa propre culture de pouvoir — le policier verbalise, le juge tranche, l'éducateur évalue, l'avocat défend. En justice restaurative, tous doivent adopter une posture neutre et non directive. Ce changement de posture est l'un des principaux défis de cette formation interdisciplinaire, car il touche à l'identité professionnelle de chacun.



#### **Abandonner le rapport de force**

Exclure toute tentative de domination, de manipulation ou de jugement pour laisser place à la relation authentique et honnête.

**Exemple PJJ** : Ne pas utiliser sa position institutionnelle pour influencer la décision du jeune de participer ou non à une mesure restaurative. La démarche est toujours volontaire.



#### **Neutralité et respect de l'autonomie**

L'information transmise doit être purement factuelle, respectant la liberté de décision des participants sans les influencer.

**Exemple PJJ** : Présenter la médiation victime-auteur comme une option — avec avantages ET limites — sans laisser croire qu'accepter améliorera automatiquement la situation judiciaire du jeune.



#### **Alignement du verbal et du non-verbal**

Veiller à ce que les gestes et le ton de voix correspondent aux paroles, comme maintenir un contact visuel respectueux.

**Exemple PJJ** : Ne pas expliquer la bienveillance de la démarche avec un ton autoritaire ou en regardant son écran. La cohérence corporelle renforce la crédibilité du message.

🕒 **Point clé interdisciplinaire** : La posture restaurative ne signifie pas effacer son rôle professionnel, mais le mettre temporairement en retrait. C'est une compétence transversale qui se travaille collectivement — c'est tout l'enjeu de cette formation partagée entre PJJ, ASE, forces de l'ordre et justice.

La justice restaurative en France s'inscrit dans un cadre juridique précis qui impose aux professionnels d'informer toutes les parties concernées, sans exception.

🕒 **En contexte PJJ/JR : tous les professionnels présents dans cette formation ont une responsabilité légale d'information — qu'ils soient de la PJJ, de l'ASE, des forces de l'ordre, du barreau ou de la magistrature. Cette obligation s'applique dès la première rencontre avec un jeune en conflit avec la loi. Elle est non déléguable et ne souffre d'aucune exception procédurale.**



### L'obligation d'information

(Circulaire du 15 mars 2017)

Selon le point 4.2, l'information complète des victimes et des auteurs sur la justice restaurative est une obligation légale.

*Toute personne mise en cause ou victime d'une infraction doit être informée de l'existence et du fonctionnement des mesures restauratives disponibles, quelle que soit l'étape de la procédure : enquête, instruction, jugement ou exécution de peine.*



### Un droit pour toutes les parties

Ce rappel légal garantit que chaque citoyen concerné par une procédure judiciaire puisse accéder aux dispositifs restauratifs existants.

*Pour les jeunes suivis par la PJJ et leurs victimes, ce droit doit être communiqué de façon accessible : tenir compte de l'âge, du niveau de compréhension et de l'état psychologique au moment de l'information est une obligation de fond, pas de forme.*

⚠️ **Point de vigilance interprofessionnel** : La loi du 15 août 2014 (article 10-1 du Code de Procédure Pénale) inscrit la justice restaurative dans le droit français. Elle impose à chaque acteur judiciaire — PJJ, magistrats, forces de l'ordre, avocats, ASE — de ne pas faire obstacle à l'accès des parties à ces dispositifs. **Informé, c'est donc aussi respecter la loi.** En cas de doute sur les modalités d'application, se référer au référent JR du TJ ou au SPIP compétent.

📖 **Ressource** : Institut National de Justice Restaurative (INJR) — [injr.fr](http://injr.fr) · Circulaire du 15 mars 2017 · Art. 10-1 CPP · Loi n° 2014-896 du 15 août 2014