

ROJAQ – Regroupement des organismes de justice alternative du Québec - 1995

Auteur : Arlène Gaudreault

Titre :

VICTIMES ET ORGANISMES ORIENTEURS (OJA)

Description : Conférence prononcée devant le CA du Regroupement des Organismes Orienteurs du Québec (actuellement ROJAQ)

Sommaire

SOMMAIRE.....	2
INTRODUCTION.....	3
LE BESOIN D'INFORMATION.....	5
ÊTRE TRAITÉE AVEC RESPECT ET COURTOISIE.....	7
DROIT D'ÊTRE ENTENDU	8
LE MALAISE DES INTERVENANTS	9
LA PLACE DES VICTIMES À TRAVERS LES MESURES DE RECHANGE.....	11
UN DÉFI POUR LES ORGANISMES ORIENTEURS	14

INTRODUCTION

Je suis impliquée dans les services d'aide aux victimes depuis maintenant plus de dix ans. Lorsque j'examine le réseau des organismes orienteurs, je peux observer qu'il a connu une croissance et qu'il a acquis une reconnaissance bien plus importante et solide que le nôtre. On parle d'un réseau qui a commencé avec 4 organismes et qui en compte maintenant 42; d'un budget qui est passé de 585 000, \$ à 6 287 000, \$ en 1993-1994; d'une clientèle de 723 à 10 992 jeunes. Cela démontre votre dynamisme, votre capacité d'adaptation au changement, votre créativité, votre capacité d'apporter une réponse différente aux besoins des jeunes.

Le programme de mesures de rechange que le Québec a conçu et mis en application est unique au Canada. C'est un acquis important. Le Québec peut être fier d'être la province au pays qui recourt le moins à des mesures judiciaires. On judiciarise trois fois moins de jeunes ici que dans le reste du Canada. C'est aussi celle qui a résisté le plus farouchement aux mesures proposées par le ministre de la Justice du Canada pour durcir la Loi sur les jeunes contrevenants. Le courant de la loi et de l'ordre souffle assez fort et vous aurez au cours des prochaines années à défendre l'atteinte de vos objectifs et à justifier votre mandat.

Après dix ans, on a franchi une étape. C'est souvent le moment où l'on commence à regarder derrière soi ce que l'on a accompli, à faire des bilans, à réajuster le tir. Il faut le faire si on ne veut pas s'installer dans la routine, devenir des gestionnaires de dossiers, continuer sur notre élan, arrêter de se poser des questions. C'est probablement aussi le bon moment de se demander si les victimes ont une place ou si elles sont suffisamment présentes. Si elles sont des partenaires où devraient le devenir.

On ne peut pas aborder la question des victimes en se limitant à une analyse de la situation actuelle des mesures de rechange. Il faut l'examiner dans la perspective de l'ensemble de l'application de la Loi sur les jeunes contrevenants et du système d'administration de la justice des mineurs. Vous intervenez à un moment donné du processus, avec certains jeunes.

Les victimes ont à gagner que l'on se préoccupe d'elles plus et mieux tout autant dans le cadre du programme de mesures de rechange que dans l'ensemble du système de justice ou du réseau mis en place pour les jeunes contrevenants.

Les ajustements dont la justice peut avoir besoin dans ses rapports avec les victimes, n'ont pas trait seulement à l'imposition de mesures, mais ils touchent

aussi à la façon dont les victimes sont traitées dans le processus judiciaire lui-même. Et là, le système juvénile a du chemin à faire. Même si au cours des dernières années, on a développé une vision moins utilitaire des victimes, que la conscience s'est développée quant au fait que les victimes ont des droits et des besoins, que l'on devrait les traiter avec plus d'égards, peu de changements se sont fait sentir dans les pratiques.

On peut adresser des critiques plus sévères au réseau juvénile qu'au réseau adulte, lequel a bougé plus significativement au cours de la dernière décennie. Même des systèmes traditionnels comme les Services correctionnels canadiens ont davantage évolué en regard de la question des victimes.

Pourtant, la Loi sur les jeunes contrevenants a été la première législation canadienne favorisant une participation de la victime au processus de justice, aussi bien au niveau de l'intervention psychosociale que judiciaire. Elle est la première loi qui suggère des mesures de réparation du tort causé.

LE BESOIN D'INFORMATION

Toutes les études démontrent que le besoin le plus important des victimes d'actes criminels est l'information. Une proportion significative d'entre elles ne savent pas comment s'y prendre, où trouver cette information.

Dans le système de justice des mineurs, l'obligation à la confidentialité rend la réponse à un tel besoin encore plus précaire. Personne n'est en droit officiellement de leur transmettre quelque information que ce soit concernant l'auteur du délit.

Qu'est-ce qui arrive avec le jeune ? A-t-il été pris en charge ? Y a-t-il des poursuites ? Des mesures ? Pour beaucoup de victimes, toutes ces questions demeurent souvent sans réponse. Les décisions prises par la police, le directeur provincial et le tribunal leur seront rarement communiquées. Elles ne savent pas comment se déroulent les procédures, le rôle qu'elles auront à jouer, les mesures qui peuvent être appliquées.

Nous sommes ici au royaume de l'imprécision. Du débrouille-toi-comme-tu peux ! Chanceuses les victimes qui sont en contact avec un organisme d'aide, car elles auront un intermédiaire qui pourra les aider à démêler cet écheveau, à transmettre leurs demandes, à parler en leur nom. La minorité.

Les autres risquent fort de se décourager et d'abandonner. De continuer à croire que ça ne vaut pas la peine de demander de l'information parce que ça n'existe pas. Ont-elles tort ?

Aucun mécanisme n'a été mis en place, aucun document n'a été élaboré pour répondre minimalement aux besoins d'information des victimes. Quand j'ai posé la question à des délégués à la jeunesse, on m'a dit : ce n'est pas à nous de faire ça ! Au procureur, à un organisme extérieur qui agirait en lien avec nous, à un agent de liaison.

Quand elles ont affaire aux tribunaux adultes, elles auront la possibilité de recevoir plus d'informations grâce au programme INFOVAC (des dépliants qui les informent du cheminement du dossier, de leur rôle et obligations comme témoin, des ressources disponibles, de leurs recours). Dans un sens, elles ont plus de droits et elles sont mieux traitées même si c'est encore loin d'être parfait.

La Loi sur l'aide aux victimes reconnaît le droit à l'information. Il y a ici deux traitements, deux poids, deux mesures, selon que l'on a affaire au tribunal

ROJAQ – Regroupement des organismes de justice alternative du Québec - 1995

adulte ou au tribunal de la jeunesse. Quand on regarde du côté du système de justice pour les mineurs, rien n'a été fait. Ou si peu.

ÊTRE TRAITÉE AVEC RESPECT ET COURTOISIE

Elles y sont traitées avec peu d'égards. On les dérange inutilement en les assignant à témoigner alors que le procès est annulé ou remis. En utilisant des dispositions prévues au Code criminel canadien comme la preuve photographique ou l'affidavit du droit de propriété, on pourrait leur éviter des déplacements et des frais inutiles qu'elles doivent encourir en venant témoigner.

Les cours de justice dans le réseau juvénile n'offrent aucun service pour accueillir les victimes et les témoins, pour les informer. Il n'y a pas de salle d'attente où elles puissent être isolées face à leur agresseur. Elles se retrouvent dans un système impersonnel et qui continue à les utiliser comme de simples instruments de la justice. Le message qu'on leur envoie : nous ferons appel à vous quand nous aurons besoin de vous. En attendant, ne nous dérangez pas. Elles se sentent exclues d'un processus où elles ont le sentiment qu'il s'agissait pourtant de leur affaire. Parce que le système juvénile met l'emphase sur les besoins des jeunes, elles se sentent souvent moins traitées avec égard que devant le tribunal adulte. Elles auront souvent l'impression qu'elles sont accusées et que toute l'attention est portée aux jeunes.

DROIT D'ÊTRE ENTENDU

La Loi sur l'aide aux victimes reconnaît aussi le droit que leur point de vue soit pris en considération à toute phase appropriée d'une procédure judiciaire lorsque son intérêt personnel est en cause. Le Code criminel a prévu une disposition à cet effet, la déclaration de la victime au tribunal. Celle-ci vise à favoriser : la reconnaissance de l'égalité de tous devant la justice, victimes et accusés; le respect du désir qu'ont les victimes d'être entendues; la nécessité de rendre justice à partir d'une connaissance la plus complète possible des éléments pertinents au verdict, à la sentence et à la détermination de la peine.

Ces objectifs sont tout aussi valables dans le système adulte que dans celui des mineurs. On peut penser aussi que les victimes devant la Chambre de la jeunesse devraient avoir la possibilité de faire connaître l'impact du crime dans leur vie. Pourquoi n'est-elle pas en application 5 ans après son adoption ?

La Loi sur les jeunes contrevenants prévoit que le rapport prédécisionnel peut inclure le résultat d'une entrevue avec la victime. Cela peut permettre à la victime de faire connaître les conséquences du crime, sa réaction face au délit, ses préoccupations. Ces informations pourraient contribuer à enrichir l'évaluation, viennent jeter un éclairage sur la gravité du délit, les circonstances dans lesquelles il a été commis, les relations entre la victime et l'agresseur. La notion de tort considérable commence à prendre place dans les pratiques des agents de gestion de cas du Service correctionnel du Québec et ce pourrait être la même chose en ce qui a trait au réseau juvénile.

Ce contact avec la victime serait l'occasion de lui faire sentir que les intervenants sociaux et pénaux se préoccupent de ce qui lui arrive, d'explorer des possibilités de réparation, de lui transmettre de l'information, de la référer à des ressources. Même si elle est encouragée, cette pratique est encore peu présente chez les délégués à la jeunesse.

LE MALAISE DES INTERVENANTS

Je l'ai perçu chaque fois que j'ai abordé la question avec des délégués à la jeunesse. Il transpire aussi dans le mémoire de maîtrise que vient de déposer Annie Tremblay (Justice des mineurs : Quand la victime a voix au chapitre).

Manque de temps et de ressources. Ambivalence du fait d'utiliser la victime pour obtenir des informations et de pouvoir lui donner peu en retour. De l'utiliser en quelque sorte. On s'occupe plus du jeune, de ses intérêts que de ceux de la victime. Difficulté de donner un soutien à la victime ou de prendre partie pour elles alors que le mandat est orienté vers le jeune. De l'intégrer donc à ce mandat. Manque de formation pour travailler avec des victimes. Insécurité devant les réactions des victimes qui peuvent devenir vindicatives, << demandantes >>. Manque de leadership et de support institutionnel. Les raisons sont nombreuses. Les obstacles sont importants.

En fait, ce qui ressort des propos des intervenants, se résume à ceci : la pratique en est encore au stade des balbutiements. Ce sont des initiatives isolées. Il n'y a jamais eu de véritable débat sur la place que nous voulons donner aux victimes et sur ce que nous pourrions faire. Il n'y a pas de directives, de politiques claires. On ne sent pas, venant d'en haut, que c'est une préoccupation. Il faudrait être plus déterminé !

Certes, il y a une sensibilisation, un désir de faire quelque chose. Mais quoi ? On ne le sait pas trop bien. Entre les idées et les souhaits, il y a une grosse marche que nous avons de la difficulté à monter. Il serait temps, conviendrait-ils, de passer aux actes après 10 ans de réflexion et de discours ! Ils ont bien raison. Si l'on regarde 10 ans en arrière, lors d'un colloque organisé par la Société de criminologie du Québec et Plaidoyer- Victimes, on déplorait exactement les mêmes lacunes qu'aujourd'hui et on a relativement fait peu de progrès. La pratique n'a pas évolué mais la réflexion est restée aussi au même stade.

Les bouleversements et tous les changements qui sont survenus dans le réseau jeunesse au cours des trois dernières années n'ont certes pas aidé. Les intervenants ont vécu beaucoup d'instabilité, d'insécurité. Je ne crois pas que le temps était propice à innover par rapport à la problématique des victimes.

En d'autres termes, il faut bien dire les choses comme elles le sont, le réseau juvénile a des grands efforts à faire pour se mettre à l'heure des victimes et pour développer des attitudes pro-victimes.

Devant le comité Jasmin (Groupe de travail chargé d'étudier l'application de la Loi sur les jeunes contrevenants), j'avais fait valoir l'ensemble de ces commentaires. Je suis quand même contente de voir qu'ils ont été pris en considération dans les recommandations : examiner la possibilité d'implanter le système INFOVAC dans les tribunaux juvéniles, introduire la déclaration de la victime au tribunal, faire davantage de place aux victimes dans les rapports prédécisionnels, mettre en place des services d'accueil aux victimes et aux témoins dans les cours de justice juvénile. Que deviendront les recommandations de ce rapport ?

LA PLACE DES VICTIMES À TRAVERS LES MESURES DE RECHANGE

Les mesures de rechange peuvent aussi être orientées vers les victimes. Elles peuvent être d'ordres diverses : lettres d'excuses, dédommagement à la victime sous la forme d'une indemnité pécuniaire, travaux exécutés au bénéfice de la victime, conciliation entre la victime et l'agresseur.

La responsabilisation du jeune peut emprunter souvent la voie de la réparation. La justice réparatrice est des plus nobles idéaux que l'on peut poursuivre dans le système de justice. Ce concept a été pendant longtemps mis dans l'ombre. Il resurgit mais il ne dépasse guère l'épais brouillard de nos discours. Elle risque de rester une mesure marginale tant que l'on n'aura pas des idées claires sur sa finalité et sa justification.

Ce type de mesures, comme vous le savez déjà si bien, présente toutes sortes de vertus. Elles nous amènent à considérer la justice sous un nouvel angle, un changement de direction. Elle rétablit une certaine équité envers la partie lésée. Elle reconnaît que l'agresseur est responsable de réparer le tort qu'il a causé à autrui. Elle est en lien direct avec l'infraction. En s'ouvrant sur des stratégies comme la conciliation victime-délinquant, plutôt que de mettre les parties à l'écart l'une de l'autre, on les encourage à interagir.

Une justice fondée sur les principes de responsabilité et de réparation offre aussi l'avantage de ne pas répondre à la violence par la violence, et en conséquence, accroît la valeur éducative de l'intervention. (Baril, 1986). C'est une nouvelle façon de faire qui ouvre la voie à un dialogue hors des normes et des procédures habituelles. De donner aux victimes voix au chapitre. C'est un moyen concret pour qu'elles puissent tirer un gain personnel, du moins dans l'amélioration de leur compréhension, dans l'expression de ce qu'elles ont vécu. Une façon pour la victime de se réapproprier un sentiment de justice.

Les victimes réagissent bien, en général, lorsqu'on leur propose des mesures de réparation. Elles sont contentes de la tournure des événements car, au départ, elles ne s'attendaient aucunement à ce que l'on tienne compte de leurs besoins. La réparation financière même minime est appréciée. Ce type de réparation a souvent plus d'impact -- notamment au plan, psychologique -- que celle qui vient des fonds publics. Ce que les victimes souhaitent d'abord et avant tout, c'est qu'on leur donne l'occasion de s'exprimer. Elles se montrent compréhensives face au geste posé par le jeune, elles expriment le désir qu'ils soient aidés. Alors les intervenants qui craignent de << tomber dans le piège du règlement de compte >> s'inquiètent peut-être inutilement...

La compensation financière permet en partie, au moins, de réparer les dommages matériels. Elles comportent aussi le message non équivoque d'un blâme à l'endroit du geste posé. Les excuses peuvent permettre à la victime de voir son agresseur sous des traits plus humains et favoriser une dédramatisation de la situation. Les mesures orientées vers la victime ont une vision éducative pour l'adolescent. Elle peut éveiller la conscience des jeunes aux torts psychologiques car ils ont tendance à ne voir que les pertes matérielles et à se déculpabiliser facilement. Ils comprennent peu aussi que leurs gestes à perturber l'entourage de la victime, qu'elles ont dû modifier leurs habitudes de vie, qu'elles en gardent un sentiment d'insécurité qui perdure. Dans ce sens là, la rencontre avec la victime est un élément confrontant.

Les mesures de conciliation ne devraient pas être des mesures qui ont pour fonction de punir, de réhabiliter. Encore moins une façon pour les délinquants de se soustraire aux peines traditionnelles. Ou un rabais sur la condamnation. Une façon de se servir de la victime pour provoquer un changement thérapeutique dans l'attitude du délinquant, au lieu de favoriser une confrontation effective des deux parties en vue d'une solution vers la réparation de la partie lésée.

Elles présentent aussi des inconvénients. La solvabilité des infracteurs, particulièrement dans le cas des jeunes, est un problème auquel on se bute souvent quand on pense aux compensations pécuniaires. Dans le contexte actuel, où le marché du travail est particulièrement fermé aux jeunes, il est plus difficile d'opter pour de telles mesures.

Quand on parle de conciliation, on réfère à des mesures qui sont coûteuses car elles requièrent plus de temps pour les intervenants, plus de ressources, de la formation. Certaines victimes ne veulent pas non plus être dérangées, n'ont pas de temps à consacrer à des rencontres, sont trop en colère pour y participer.

Il faut aussi recourir aux mesures de réparation dans un délai le plus court possible entre l'infraction et l'application de la mesure. Les jeunes n'ont pas la même notion du temps que les adultes... Et il faut penser aussi que plusieurs victimes pourraient ne pas apprécier le fait de se faire déranger plusieurs mois après avoir été victimisées. Ici, il y aura des ajustements à faire. L'étude de Jean Trépanier parle de délais moyens de 6 à 13 jours entre la réception de la plainte et la décision des substituts; l'évaluation par le directeur provincial requiert un autre délai variant de 51 à 86 jours; le démarrage des travaux communautaires lui entraîne des délais moyens de 32 à 63 jours selon les endroits. Il y a donc un ensemble de problèmes à examiner.

Je pense aussi qu'il faut d'abord, pour reprendre l'expression des intervenants, être << mindé >> sur ce type de mesures. Ce qui n'est pas souvent le cas.

Le rapport Jasmin vient confirmer que, dans les faits, les mesures orientées par les victimes sont peu utilisées à titre de mesures de rechange et elles le sont

encore moins à titre de mesures ordonnées par le tribunal. Ce comité propose aussi un recours accru aux mesures se rapportant aux victimes.

Pour l'ensemble du Québec, on parle d'un accroissement constant et très significatif (199%) du recours aux mesures de rechange entre 1984-1985 et 1993-1994. Ce sont les travaux communautaires (43%) et les mesures visant l'amélioration des aptitudes sociales (37%) qui ont connu une croissance majeure. Le versement d'une somme d'argent à la victime ou à un organisme (12%) et les travaux exécutés pour la victime demeurent marginaux (3%) comme pour les autres types de mesures. On ne fait pas explicitement mention des mesures de conciliation comme telles et on doit comprendre que de telles mesures sont plutôt des initiatives ponctuelles.

Une étude réalisée dans trois districts judiciaires en 1991, par Jean Trépanier, fait ressortir que les dédommagements à l'endroit des victimes sont minimes. Ils sont parfois accompagnés d'une lettre d'excuses. Dans aucun cas, un travail pour la victime ne fut exécuté. Le versement se fait davantage à des organismes qu'à des victimes directes. Les mesures liées aux victimes n'ont été retenues que dans un cas sur 50 par le tribunal; elles arrivent en fin de liste derrière les libérations conditionnelles. Un recours parcimonieux, donc !

Ces chiffres traduisent bien ce qui se passe -- le malaise dont j'ai précédemment parlé -- chez les intervenants. Pas plus dans les mesures de rechange que dans les autres volets de la Loi sur les jeunes contrevenants, on ne fait une grande place aux victimes. Les délégués à la jeunesse admettent qu'il y a un certain automatisme qui consiste à aller vers l'adoption de solutions plus simples et plus rapides. Dans l'ensemble, les organismes orienteurs ont une collaboration avec la communauté; ils ont développé une bonne banque de ressources pour accueillir les jeunes en travaux communautaires; ils ont diversifié les mesures visant l'amélioration des aptitudes sociales pour mieux répondre aux besoins particuliers des jeunes. La machine roule bien ! Le programme de mesures de rechange a fait ses preuves !

Si la notion de réparation à l'endroit des victimes est une avenue intéressante, dans le contexte actuel, on manque de temps, de ressources, d'appui pour aller plus loin en ce sens. Il faudrait définir un programme. Déterminer qui fait quoi. Préciser les clientèles (profil des victimes et des contrevenants) qui devraient bénéficier de ces programmes. Développer un programme de formation des intervenants car on ne s'improvise pas médiateur ou conciliateur du jour au lendemain. Surtout, disent les délégués à la jeunesse, il faudrait que les directeurs provinciaux assument un certain leadership, qu'ils consacrent des ressources.

UN DÉFI POUR LES ORGANISMES ORIENTEURS

Les innovations viennent souvent plus des organismes communautaires que des grandes structures. Je pense que vous êtes bien placés pour introduire des changements, pour modifier les façons de faire. Vous avez une structure qui vous permet une relative autonomie et vous êtes suffisamment nombreux pour faire bouger les choses. Vous avez derrière vous une expertise reconnue et de bons acquis. Vous pourriez jouer un rôle-clé pour que l'on en vienne à développer davantage de mesures de rechange orientées vers les victimes.

Le rapport Jasmin convient qu'il faut aller de l'avant dans ce sens. Les mesures imposées aux jeunes contrevenants devraient inclure les victimes beaucoup plus fréquemment que ce n'est le cas actuellement. Un grand nombre d'infractions se prêtent bien à ce type de mesures. La victime va y tirer avantage. Le délinquant aussi, sur un plan éducatif. L'invitation est lancée.

Très bien. Devriez-vous attendre que la << commande >> vienne des directeurs provinciaux ou des délégués à la jeunesse. Je ne crois pas. Vous êtes les mieux placés non seulement pour développer des programmes mais pour en faire la promotion. Je pense pour en avoir discuté avec plusieurs personnes qui travaillent au sein de vos organismes que l'intérêt d'impliquer davantage les victimes, de responsabiliser les adolescents à travers les mesures réparatrices, est déjà présent, qu'il s'agit là d'une préoccupation au sein de votre réseau. Jusqu'à maintenant, vous avez peut-être orienté vos objectifs vers certains types de programmes, en fonction des demandes qui vous étaient adressées par les délégués de la jeunesse ou les juges.

Vous avez consolidé certaines mesures comme les travaux communautaires, l'amélioration des aptitudes sociales. Vous pouvez peut-être maintenant vous engager dans une nouvelle voie, celle des mesures qui redonnent une place aux victimes.

Vous allez peut-être réagir en vous disant que vous n'avez pas tous les outils en mains. Qu'il vous manque de la formation. Qu'il vous faudra plus de ressources. Ou des appuis plus concrets des directeurs provinciaux. Vous avez sans doute raison. On n'a jamais tous les outils quand on est dans le domaine de l'innovation et de la création. Cela fait partie du plaisir justement de créer, de concevoir les choses autrement. Vous avez des acquis importants. Un réseau qui me semble bien consolidé. Des intervenants qui ont développé un savoir et un savoir-faire au fil des années. Certains d'entre vous, ont commencé à élaborer des pratiques de conciliation victimes-contrevenants.

Vous ne partez pas à zéro. C'est avec ceux qui sont déjà au front que l'on devrait élaborer des lignes directrices, identifier les situations qui se prêtent à des interventions auprès des victimes, préciser le contexte et le comment faire. Les experts ne peuvent venir d'ailleurs. Il faut bâtir à partir de ce qui se fait dans votre réseau.

Le rapport suggère que les directeurs provinciaux enclenchent une démarche de réflexion avec les intervenants qui pratiquent déjà la conciliation victimes-délinquants. Devancez-les. On devrait partir d'offres de services des organismes orienteurs et non de demandes des directeurs provinciaux. Vous êtes un pivot important entre les services sociaux et le communautaire.

Vous avez l'occasion d'élargir la gamme des mesures auprès des jeunes, de diversifier votre action, de rejoindre la communauté d'une façon différente et encore plus directe que vous ne l'avez fait jusqu'à maintenant, en entrant en contact avec les personnes qui ont été lésées par l'infraction et en participant ou en facilitant le processus de résolution de conflits.

Vous pouvez proposer un ou des projets-pilotes lesquels pourraient être éventuellement étendus dans d'autres régions. Pourquoi ne pas négocier des budgets pour aller faire des stages de formation. Aller voir ce qui se fait ailleurs. Pour que des gens soient dégagés afin d'élaborer, de penser ces programmes. Soyez des maîtres d'oeuvre. Associez-vous avec des partenaires qu'ils soient directeurs provinciaux, délégués à la jeunesse, services professionnels des centres jeunesse, organismes et représentants de la communauté, des services d'aide aux victimes.

Ou on cesse d'en parler ou on commence à agir. Je ne pense pas que les choses vont venir seulement d'en haut. De la direction, du chef d'équipe, du responsable des services professionnels. Il y a un examen à faire à chacun des niveaux. Il faut s'engager tranquillement dans un plan d'action. Il faut poser des jalons. Ne pas tout vouloir faire en même temps. Mais commencer à quelque part.