

FORUM MONDIAL DE MÉDIATION (2017)

Service de médiation citoyenne en milieu urbain

Atelier de Trajet

Organisme de Justice Alternative de Montréal

Par : Mona Beauchemin et Benoit Gauthier

La médiation citoyenne

Nous allons d'abord vous présenter les éléments de contexte de notre projet de médiation. Ensuite nous vous partagerons nos réflexions et nos expériences issues de notre pratique, puis nous d'apporterons quelques pistes d'action.

Trajet, organisme communautaire de justice alternative (OJA) de Montréal - OBNL -, travaille dans le champ de la médiation citoyenne depuis plus de dix ans. Nous travaillons également dans le cadre de la Loi sur le système de justice pénale pour adolescents, donc auprès des mineurs, à l'application de décisions légales notamment la médiation pénale et les travaux bénévoles.

À l'instar des autres projets de médiation citoyenne québécois, notre service intervient auprès d'un citoyen, sur une base volontaire et sans contrôle judiciaire. Nous mettons de l'avant un modèle au sein duquel les médiateurs-citoyens sont bénévoles et travaillent en co-médiation favorisant une approche humaniste-relationnelle.

Les citoyens font appels à nos services pour des situations de bruit dans le voisinage, de conflits entre locataires propriétaires, d'altercations verbales et physiques, d'incivilités, d'habitude de vie, de conflits de nature interculturelle, etc.

En fait, deux types de situation font exception soit ce qui est régi par le tribunal de la famille : droits de garde, pensions alimentaires, droits de visite des enfants, puis les situations

issues des relations de travail régies par le code du travail ou les conventions collectives, le cas échéant.

Accompagné par le médiateur, il advient fréquemment que le citoyen trouve réponse à ses questions ainsi que des pistes d'action face au conflit sans nécessairement avoir besoin de rencontrer l'autre partie avec laquelle il est en conflit dans le cadre d'une médiation au sens strict (face à face). Le rôle du médiateur se voit ainsi modifié. Dans ce cas, le processus d'accompagnement prévaut sur la finalité de la démarche, soit la médiation.

Souvent plus préoccupés par la finalité (la résolution du conflit résultant d'une rencontre de médiation) que par le processus, certains médiateurs bénévoles se disent insatisfaits de leurs actions en raison du faible nombre de médiations réalisées. Ce constat nous pousse à soulever quelques questions :

- Peut-on encore parler de projet de médiation ?
- Serait-il plus juste de parler de mode de gestion des conflits ou de pratique communicationnelle ?
- Pouvons-nous toujours qualifier ces pratiques de nouvelles alternatives de régulation sociale ?

Pour sa part Lascoux (2009 : 17) avance que l'objectif ici n'est pas de régler le conflit, mais de créer / recréer, renouer et rétablir la communication et les liens brisés.

Pour Faget (2015), l'objectif serait entre autres de fournir des réponses à une demande sociale plus ou moins claire de soutien et d'écoute. Nous sommes à même de constater qu'effectivement rarement la demande des citoyens est limpide.

Les citoyens se présentent à notre service avec des attentes variables, vivant un conflit souvent cristallisé qui dure depuis un certain temps, qui a fait l'objet de multiples démarches, en plus d'être émotionnellement chargé. S'ajoute à cela le fait que l'information transmise par le référant, (le service de police-patrouilleur, les élus politiques, les intervenants so-

ciaux (dont HLM, milieux coopératifs) demeure souvent incomplète voire partiellement fausse. Cela pose certains défis au médiateur qui accueille le citoyen.

Dans son mémoire de maîtrise sur la médiation sociale au Québec, Cadieux (2015) nous dit que les raisons pour lesquelles les citoyens vivant un conflit font appel à une partie externe non pénale restent encore imprécises. Ne sachant trop ce qu'est la médiation, parfois le citoyen cherche plutôt des conseils et des techniques pour régler lui-même son conflit. Cadieux confirme nos constats :

- Les services de médiation sont peu sollicités
- Lorsqu'ils font appel au service, les citoyens sont généralement dans un état avancé de leur conflit
- Peu de rencontres de médiation au sens strict (face à face) se concrétisent en proportion du nombre de demandes initiales.

Cadieux questionne les Organismes de justice Alternative sur le fait que leurs pratiques en médiation sociale, du fait que leurs activités se situent principalement dans le cadre de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (LSJPA), participent à une certaine vision de régulation des conflits « par le haut », soit « prescrite par une autorité supérieure aux individus et qui prend son sens selon des lois et règlements imposés » plus rigide et moins accessible que souhaitée (Cadieux, 2015 : 135). Y aurait-il lieu de laisser le médiateur « avoir une place naturelle, au niveau du citoyen », ou une forme de régulation « par le bas » (Cadieux, 2015 : 135), une forme de travail de proximité moins formelle, plus spontanée et novatrice? La question mérite qu'on s'y attarde !

Mais revenons aux résistances face à la médiation. Stimec, (2007) identifie une quinzaine de résistances qui peuvent expliquer le peu de rencontres de médiation formelle. Six d'entre elles s'observent dans nos pratiques :

- Rejet de l'autre partie comme interlocuteur « acceptable »

- Refus d'entendre la « misère » de l'autre alors qu'on est noyé dans la sienne
- Refus d'être le « mauvais » ou d'être « victime »
- Perception de la médiation comme aveu d'un échec, d'une faiblesse ou d'une faute
- Sentiment que l'enjeu ne mérite pas le temps qu'on y consacre
- Sentiment de devoir encore perdre du temps alors qu'on se sent victime

L'identification de ces résistances nous pousse vers une réflexion porteuse de changement visant à mieux les comprendre et à tenter d'en réduire les effets.

Rôle des médiateurs en médiation relationnelle

Puisque nous traitons principalement de problèmes entre voisins, ou au sein d'une famille, d'une communauté ou d'un OSBL (Organisme sans but lucratif), dans la majorité des cas, la relation continuera. Nous privilégions donc une médiation relationnelle, qui traite de la relation au-delà des enjeux de surface.

L'objectif principal est d'aider les personnes à reprendre du pouvoir ou de la maîtrise dans la situation (empowerment). Selon Folger, des indices peuvent nous indiquer que ceci se produit, notamment lorsque la personne :

- voit plus clair dans les enjeux et la situation,
- est plus confiante,
- est d'avantage capable de prendre une décision et de trouver des solutions.

Les outils utilisés pour cet accompagnement sont la présence attentive, l'acceptation, le non-jugement, l'expression des émotions, en un mot l'empathie (pour une description plus détaillée de ce dont il s'agit, voir Carl Rogers). Dans ce contexte, nous accompagnons les résistances plutôt que de nous battre contre elles.

Réussir une médiation / intervention

Puisque le processus ne comprend pas toujours une rencontre face à face entre les parties au conflit, certains se demandent s'il s'agit vraiment de médiation, ou si nous ne devrions pas plutôt parler de gestion ou de résolution de conflit. Dans ce contexte, nous pouvons aussi nous poser la question de ce qui, pour le médiateur, fait qu'il peut être satisfait de son intervention. Nous verrons deux types de satisfaction, à savoir extrinsèque et intrinsèque.

Satisfaction extrinsèque

S'il y a eu entente entre les parties, un rétablissement du lien, particulièrement si les personnes ont pu se parler vraiment, que leurs sentiments et besoins ont été exprimés et que des solutions concrètes ont été trouvées pour leur permettre de travailler à nouveau ensemble ou de continuer à cohabiter, il y a une satisfaction pour le médiateur qui a contribué à cette résolution du conflit.

Il en est de même si la rencontre avec une des parties a permis à celle-ci de voir les choses différemment (shift), de leur donner un sens, ce qui lui permet de retrouver la paix intérieure. La personne peut aussi, avec l'aide du médiateur, trouver une solution concrète, comme déménager, changer d'emploi, parler elle-même à son voisin en modifiant sa demande initiale pour tenir compte du voisinage. Dans certains cas, la personne choisit de ne pas rencontrer en médiation l'autre partie au conflit pour respecter sa propre sécurité et une forme de respect, voire de bienveillance, face à elle-même. Elle peut en même temps prendre des décisions qui pourront amener un changement éventuel, comme trouver du travail pour être plus autonome face à son conjoint, ou encore s'assurer que quelqu'un d'autre s'occupe de la personne qui sollicite son aide, dans un espace de bienveillance à l'égard de celle-ci.

Dans tous ces cas, il y a un changement indiquant que les personnes ont repris du pouvoir ou de la maîtrise dans la situation (empowerment) et sont reparties avec plus de clarté, de

bien-être, de calme, de paix intérieure. Le médiateur a eu un impact, il a contribué à ces changements et a donc comblé des besoins qui sont importants, selon Maslow et Barrett.

Satisfaction intrinsèque

À d'autres moments, après une rencontre initiale, la personne ne veut pas aller plus loin dans la démarche, parce que cela lui demanderait trop d'énergie, ou qu'elle a peur de rencontrer l'autre partie, surtout si elle perçoit un déséquilibre de pouvoir ou a peur de son voisin. Parfois, après une première rencontre de médiation qui n'a pas permis la résolution du conflit, les parties choisissent de ne pas continuer la démarche, invoquant un manque de temps. Parfois encore, les explications données par une partie ne satisfont que partiellement l'autre, ou encore l'entente n'est que superficielle, par exemple le partage des biens de personnes qui vivaient ensemble sans que le lien ne soit rétabli.

Dans ces situations, le médiateur peut vivre une déception, et se demander ce qu'il n'a pas fait correctement, ou ce qu'il aurait pu faire de plus. Un défi est d'apprendre à ne pas vouloir plus que les parties elles-mêmes. Pour trouver de la satisfaction dans ces circonstances, il est parfois utile de se demander si nous avons donné le meilleur de nous-même, en termes de présence, d'écoute, si nous avons utilisé au mieux nos connaissances et nos habiletés. Si c'est le cas, nous avons comblé des besoins de réalisation, d'accomplissement. Hugo Girard, un athlète de force, disait à l'émission de télévision *Tout le monde en parle* du 23 avril 2017 qu'il était plus satisfait avec une 3^e place s'il avait utilisé son plein potentiel, qu'avec une 1^{ère} place sans avoir utilisé son plein potentiel, ajoutant qu'il avait appris à se concentrer sur ce sur quoi il avait du contrôle. Ceci semble une attitude inspirante pour un médiateur.

Il arrive parfois aussi que le médiateur ait l'impression qu'il n'a pas donné le meilleur de lui-même ou constate qu'il a posé une question qui a tout fait achopper. Il est temps alors de tenter d'y voir une occasion d'apprentissage, d'évolution, et d'utiliser la pratique réflexive pour tenter de comprendre ce qui s'est passé et de faire mieux la prochaine fois. La co-médiation que nous faisons à Trajet est un atout pour permettre une telle réflexion.

CONCLUSION

En définitive, peu importe que nous appelions le processus médiation, résolution de conflit ou accompagnement, nous visons à favoriser pour les parties de l'empowerment, une plus grande clarté, plus de confiance, une plus grande capacité à prendre des décisions et à trouver des solutions qui leur conviennent et qui sont conformes à leurs besoins. Pour les médiateurs, ils peuvent être satisfaits d'avoir contribué à la résolution du conflit, d'avoir eu un impact, d'avoir appris et évolué.

BIBLIOGRAPHIE

BARRETT, Richard (2014). *The Values-Driven Organization – Unleashing Human Potential for Performance and Profit*, Routledge, 247 pages.

CADIEUX Michelle (2015). *La place de la médiation sociale parmi les modes alternatifs de régulation au Québec : L'expérience-vécue de quelques médiateurs sociaux*. Thèse soumise à la Faculté des études supérieures et postdoctorales dans le cadre des exigences du programme de Maîtrise en Arts en Criminologie Département de Criminologie Faculté des Sciences sociales Université d'Ottawa.

FAGET, Jacques (2015). *Médiations : les ateliers silencieux de la démocratie*. 2^e éd., Toulouse, éditions ÉRÈS, coll. Trajets.

LASCOUX, Jean-Louis (2009). *Pratique de la médiation. Une méthode alternative à la résolution de conflits*, Issy-les-Moulineaux : ESF, Collection Formation permanente, 238 pages.

ROGERS, Carl (1975-1995). *Empathic : An Unappreciated Way of Being*, in *A Way of Being*, Houghton Mifflin Company, New York, 393 pages. Pages 137 - 163.

STIMEC, Arnaud (2007). *Gérer les résistances à la médiation*. *Gestion*, volume 31, numéro 4, hiver 2007. Pages 40 – 46.